

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2018**  
**SURUHANJAYA PERKHIDMATAN PELAJARAN**

	AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	JULAI			KESELURUHAN		
			JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
<b>1</b>	<b>URUSAN PENGAMBILAN</b>		625	579	93%	11431	10899	95%
	a)	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan (PPP)	0	0	0%	5214	5214	100%
	b)	Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi (PPPT)	0	0	0%	179	179	100%
	c)	Anggota Kumpulan Pelaksana (AKP)	0	0	0%	3	3	100%
	d)	Keputusan Temu Duga bagi Calon Pegawai Perkhidmatan Pendidikan (PPP)	0	0	0%	1695	1695	100%
	e)	Keputusan Temu Duga bagi Calon Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi (PPPT)	0	0	0%	260	260	100%
	f)	Keputusan Temu Duga bagi Calon Anggota Kumpulan Pelaksana (AKP)	0	0	0%	3	3	100%
	g)	Urusan Pengesahan Lantikan (PPP)	463	420	91%	2657	2161	81%
	h)	Urusan Pengesahan Lantikan (PPPT)	12	12	100%	50	50	100%
	i)	Urusan Pengesahan Lantikan (AKP)	150	147	98%	1370	1334	97%
<b>2</b>	<b>URUSAN PERKHIDMATAN</b>		3712	2860	77%	18831	16153	86%
	a)	Urusan Pengesahan Dalam Perkhidmatan (PDP), Perlanjutan Tempoh Percubaan (PTP) dan Pemberian Taraf Berpencen (PTB)	3712	2860	77%	18831	16153	86%

	AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	JULAI			KESELURUHAN			
			JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	
<b>3</b>	<b>URUSAN TATATERTIB</b>		<b>13</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>	<b>123</b>	<b>123</b>	<b>100%</b>	
	a)	Keputusan Tindakan Tatatertib Am Suruhanjaya	Surat keputusan Tindakan Tatatertib Am Suruhanjaya dikeluarkan kepada pegawai dalam tempoh lapan (8) minggu setelah representasi pegawai, ulasan Ketua Jabatan dan dokumen berkaitan lengkap diterima.	1	1	100%	28	28	100%
	b)	Keputusan Rayuan Tatatertib Suruhanjaya	Surat keputusan Rayuan Tatatertib Suruhanjaya dikeluarkan kepada pegawai dalam tempoh enam (6) minggu setelah surat rayuan dan dokumen berkaitan lengkap diterima.	12	12	100%	89	89	100%
	c)	Keputusan Rayuan Naik Pangkat Suruhanjaya	Surat keputusan Rayuan Naik Pangkat Suruhanjaya dikeluarkan kepada Pengerusi Lembaga Naik Pangkat dalam tempoh lapan (8) minggu setelah surat rayuan dan dokumen lain lengkap diterima.	0	0	0%	6	6	100%
<b>4</b>	<b>PENGURUSAN MAKLUMAT</b>		<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>	<b>700</b>	<b>700</b>	<b>100%</b>	
	a)	Ketersediaan Capaian kepada Portal Rasmi Suruhanjaya Perkhidmatan Pelajaran	Memastikan ketersediaan capaian kepada Portal Rasmi Suruhanjaya Perkhidmatan Pelajaran sekurang-kurangnya 95%.	100	100	100%	700	700	100%
<b>5</b>	<b>URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>		<b>107</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>	<b>822</b>	<b>822</b>	<b>100%</b>	
	(a)	Akuan Penerimaan Aduan	Pemakluman akuan penerimaan aduan yang diterima melalui emel dalam tempoh satu (1) hari bekerja.	0	0	0%	0	0	0%
	(b)	Maklum Balas Aduan	Maklum balas ke atas aduan diberikan dalam tempoh lima (5) hari bekerja.	0	0	0%	0	0	0%
	(c)	Urusan Pembayaran Bil	Pembayaran bil dalam tempoh 14 hari daripada bil lengkap diterima.	107	107	100%	822	822	100%
<b>6</b>	<b>URUSAN URUS SETIA, DASAR DAN PERANCANGAN</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	
	(a)	Minit Mesyuarat Suruhanjaya	Minit Mesyuarat Suruhanjaya diedarkan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas tarikh mesyuarat.	2	2	100%	14	14	100%
	(b)	Keputusan Dasar dalam Sistem e-Ruling	Keputusan dasar dimuat naik ke dalam sistem e-Ruling dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas minit Mesyuarat Suruhanjaya disahkan.	0	0	0%	4	4	100%