

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2018
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN PELAJARAN

	AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	JUN			KESELURUHAN		
			JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
1	URUSAN PENGAMBILAN		499	358	72%	10806	10320	96%
	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)	363	239	66%	2194	1741	79%
	h)	Urusan Pengesahan Lantikan (PPPT)	3	3	100%	38	38	100%
	i)	Urusan Pengesahan Lantikan (AKP)	133	116	87%	1220	1187	97%
2	URUSAN PERKHIDMATAN		2847	2676	94%	15119	13293	88%
	a)	Urusan Pengesahan Dalam Perkhidmatan (PDP), Perlanjutan Tempoh Percubaan (PTP) dan Pemberian Taraf Berpencen (PTB)	2847	2676	94%	15119	13293	88%

	AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	JUN			KESELURUHAN		
			JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
3	URUSAN TATATERTIB		16	16	100%	110	110	100%
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.	4	4	100%	27	27	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.	11	11	100%	77	77	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.	1	1	100%	6	6	100%
4	PENGURUSAN MAKLUMAT		100	100	100%	600	600	100%
a)	Ketersediaan Capaian kepada Portal Rasmi Suruhanjaya Perkhidmatan Pelajaran	Memastikan ketersediaan capaian kepada Portal Rasmi Suruhanjaya Perkhidmatan Pelajaran sekurang-kurangnya 95%.	100	100	100%	600	600	100%
5	URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN		98	98	100%	715	715	100%
(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.	98	98	100%	715	715	100%
6	URUSAN URUS SETIA, DASAR DAN PERANCANGAN		4	4	100%	16	16	100%
(a)	Minit Mesyuarat Suruhanjaya	Minit Mesyuarat Suruhanjaya diedarkan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas tarikh mesyuarat.	2	2	100%	12	12	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.	2	2	100%	4	4	100%