

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2018
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN PELAJARAN

	AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	SEPTEMBER			KESELURUHAN		
			JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
1	URUSAN PENGAMBILAN		133	113	85%	15233	14657	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%	4961	4961	100%
	e)	Keputusan Temu Duga bagi Calon Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi (PPPT)	2	2	100%	262	262	100%
	f)	Keputusan Temu Duga bagi Calon Anggota Kumpulan Pelaksana (AKP)	0	0	0%	3	3	100%
	g)	Urusan Pengesahan Lantikan (PPP)	97	77	79%	3096	2557	83%
	h)	Urusan Pengesahan Lantikan (PPPT)	0	0	0%	73	73	100%
	i)	Urusan Pengesahan Lantikan (AKP)	34	34	100%	1442	1405	97%
2	URUSAN PERKHIDMATAN		2035	2035	100%	23599	20920	89%
	a)	Urusan Pengesahan Dalam Perkhidmatan (PDP), Perlanjutan Tempoh Percubaan (PTP) dan Pemberian Taraf Berpencen (PTB)	2035	2035	100%	23599	20920	89%

	AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	SEPTEMBER			KESELURUHAN			
			JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	
3	URUSAN TATATERTIB		16	16	100%	170	170	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.	11	11	100%	44	44	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.	5	5	100%	120	120	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%
4	PENGURUSAN MAKLUMAT		100	100	100%	900	900	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%	900	900	100%
5	URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN		110	110	100%	1053	1053	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.	110	110	100%	1053	1053	100%
6	URUSAN URUS SETIA, DASAR DAN PERANCANGAN		3	3	100%	23	23	100%	
	(a)	Minit Mesyuarat Suruhanjaya	Minit Mesyuarat Suruhanjaya diedarkan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas tarikh mesyuarat.	2	2	100%	18	18	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.	1	1	100%	5	5	100%