

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2019**  
**SURUHANJAYA PERKHIDMATAN PELAJARAN**

	AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	NOVEMBER			KESELURUHAN		
			JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
<b>1</b>	<b>URUSAN PENGAMBILAN</b>		<b>3418</b>	<b>3418</b>	<b>100%</b>	<b>28762</b>	<b>28595</b>	<b>99%</b>
	a)	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan (PPP)	205	205	100%	7438	7438	100%
	b)	Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi (PPPT)	79	79	100%	3953	3953	100%
	c)	Anggota Kumpulan Pelaksana (AKP)	1543	1543	100%	9507	9507	100%
	d)	Keputusan Temu Duga bagi Calon Pegawai Perkhidmatan Pendidikan (PPP)	983	983	100%	1032	1032	100%
	e)	Keputusan Temu Duga bagi Calon Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi (PPPT)	0	0	0%	922	922	100%
	f)	Keputusan Temu Duga bagi Calon Anggota Kumpulan Pelaksana (AKP)	0	0	0%	853	853	100%
	g)	Urusan Pengesahan Lantikan (PPP)	305	305	100%	3711	3581	96%
	h)	Urusan Pengesahan Lantikan (PPPT)	52	52	100%	106	106	100%
	i)	Urusan Pengesahan Lantikan (AKP)	251	251	100%	1240	1203	97%
<b>2</b>	<b>URUSAN PERKHIDMATAN</b>		<b>1016</b>	<b>1016</b>	<b>100%</b>	<b>16840</b>	<b>16840</b>	<b>100%</b>
	a)	Urusan Pengesahan Dalam Perkhidmatan (PDP), Perlanjutan Tempoh Percubaan (PTP) dan Pemberian Taraf Berpencen (PTB)	1016	1016	100%	16840	16840	100%

	AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	NOVEMBER			KESELURUHAN			
			JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	
<b>3</b>	<b>URUSAN TATATERTIB</b>		<b>12</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>	<b>233</b>	<b>233</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.	3	3	100%	72	72	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.	9	9	100%	156	156	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%	5	5	100%
<b>4</b>	<b>PENGURUSAN MAKLUMAT</b>		<b>99.98</b>	<b>99.98</b>	<b>100%</b>	<b>1099</b>	<b>1090</b>	<b>99%</b>	
	a)	Ketersediaan Capaian kepada Portal Rasmi Suruhanjaya Perkhidmatan Pelajaran	Memastikan ketersediaan capaian kepada Portal Rasmi Suruhanjaya Perkhidmatan Pelajaran sekurang-kurangnya 95%.	99.98	99.98	100%	1099	1090	99%
<b>5</b>	<b>URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>		<b>265</b>	<b>265</b>	<b>100%</b>	<b>1872</b>	<b>1872</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.	265	265	100%	1872	1872	100%
<b>6</b>	<b>URUSAN URUS SETIA, DASAR DAN PERANCANGAN</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>35</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>	
	(a)	Minit Mesyuarat Suruhanjaya	Minit Mesyuarat Suruhanjaya diedarkan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas tarikh mesyuarat.	2	2	100%	23	23	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%	12	12	100%