

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2019
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN PELAJARAN

	AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	MAC			KESELURUHAN		
			JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
1	URUSAN PENGAMBILAN		5525	5405	98%	7008	6888	98%
	a)	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan (PPP)	48	48	100%	96	96	100%
	b)	Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi (PPPT)	45	45	100%	166	166	100%
	c)	Anggota Kumpulan Pelaksana (AKP)	3780	3780	100%	3780	3780	100%
	d)	Keputusan Temu Duga bagi Calon Pegawai Perkhidmatan Pendidikan (PPP)	48	48	100%	96	96	100%
	e)	Keputusan Temu Duga bagi Calon Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi (PPPT)	0	0	0%	74	74	100%
	f)	Keputusan Temu Duga bagi Calon Anggota Kumpulan Pelaksana (AKP)	0	0	0%	0	0	0%
	g)	Urusan Pengesahan Lantikan (PPP)	1451	1331	92%	2467	2347	95%
	h)	Urusan Pengesahan Lantikan (PPPT)	7	7	100%	15	15	100%
	i)	Urusan Pengesahan Lantikan (AKP)	146	146	100%	314	314	100%
2	URUSAN PERKHIDMATAN		1644	1644	100%	4219	4219	100%
	a)	Urusan Pengesahan Dalam Perkhidmatan (PDP), Perlanjutan Tempoh Percubaan (PTP) dan Pemberian Taraf Berpencen (PTB)	1644	1644	100%	4219	4219	100%

	AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	MAC			KESELURUHAN		
			JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
3	URUSAN TATATERTIB		22	22	100%	86	86	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.	7	7	100%	30	30	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.	15	15	100%	55	55	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%	1	1	100%
4	PENGURUSAN MAKLUMAT		0	0	0%	300	291	97%
a)	Ketersediaan Capaian kepada Portal Rasmi Suruhanjaya Perkhidmatan Pelajaran	Memastikan ketersediaan capaian kepada Portal Rasmi Suruhanjaya Perkhidmatan Pelajaran sekurang-kurangnya 95%.	100	96	96%	300	291	97%
5	URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN		216	216	100%	344	344	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.	216	216	100%	344	344	100%
6	URUSAN URUS SETIA, DASAR DAN PERANCANGAN		3	3	100%	8	8	100%
(a)	Minit Mesyuarat Suruhanjaya	Minit Mesyuarat Suruhanjaya diedarkan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas tarikh mesyuarat.	2	2	100%	6	6	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%	2	2	100%