

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2019
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN PELAJARAN

	AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	MEI			KESELURUHAN		
			JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
1	URUSAN PENGAMBILAN		2963	2961	100%	10749	10619	99%
	a) Pegawai Perkhidmatan Pendidikan (PPP)	Kementerian Pendidikan Malaysia/Kementerian Pendidikan Tinggi – Urusan pengambilan Pegawai Perkhidmatan Pendidikan (PPP)/Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Pengajian Tinggi (PPPT) akan diselesaikan dalam tempoh lapan (8) minggu dari tarikh permohonan lengkap.	0	0	0%	96	96	100%
	b) Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi (PPPT)	Kementerian Pendidikan Malaysia – Urusan pengambilan Anggota Kumpulan Pelaksana (AKP) akan diselesaikan dalam tempoh 10 minggu dari tarikh permohonan lengkap.	0	0	0%	166	166	100%
	c) Anggota Kumpulan Pelaksana (AKP)	Pemakluman keputusan temu duga akan dikeluarkan dalam tempoh empat (4) minggu dari tarikh akhir setiap siri temu duga diadakan.	2061	2061	100%	6136	6136	100%
	d) Keputusan Temu Duga bagi Calon Pegawai Perkhidmatan Pendidikan (PPP)	Pemakluman keputusan temu duga akan dikeluarkan dalam tempoh empat (4) minggu dari tarikh akhir setiap siri temu duga diadakan.	0	0	0%	96	96	100%
	e) Keputusan Temu Duga bagi Calon Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi (PPPT)	Pemakluman keputusan temu duga akan dikeluarkan dalam tempoh enam (6) minggu dari tarikh akhir zon temu duga diadakan.	0	0	0%	74	74	100%
	f) Keputusan Temu Duga bagi Calon Anggota Kumpulan Pelaksana (AKP)	Keputusan urusan pengesahan lantikan akan dimaklumkan dalam tempoh dua (2) minggu dari tarikh pakej setuju terima tawaran lengkap diterima.	530	530	100%	530	530	100%
	g) Urusan Pengesahan Lantikan (PPP)	Keputusan urusan pengesahan lantikan akan dimaklumkan dalam tempoh dua (2) minggu dari tarikh pakej setuju terima tawaran lengkap diterima.	323	323	100%	3249	3121	96%
	h) Urusan Pengesahan Lantikan (PPPT)	Keputusan urusan pengesahan lantikan akan dimaklumkan dalam tempoh dua (2) minggu dari tarikh pakej setuju terima tawaran lengkap diterima.	9	9	100%	30	30	100%
	i) Urusan Pengesahan Lantikan (AKP)	Keputusan urusan pengesahan lantikan akan dimaklumkan dalam tempoh enam (6) minggu dari tarikh perakuan lengkap diterima.	40	38	95%	372	370	99%
2	URUSAN PERKHIDMATAN		998	998	100%	6591	6591	100%
	a) Urusan Pengesahan Dalam Perkhidmatan (PDP), Perlanjutan Tempoh Percubaan (PTP) dan Pemberian Taraf Berpencen (PTB)	Keputusan urusan Pengesahan Dalam Perkhidmatan (PDP), Perlanjutan Tempoh Percubaan (PTP) dan Pemberian Taraf Berpencen (PTB) akan dimaklumkan dalam tempoh enam (6) minggu dari tarikh perakuan lengkap diterima.	998	998	100%	6591	6591	100%

	AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	MEI			KESELURUHAN			
			JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	
3	URUSAN TATATERTIB		28	28	100%	128	128	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.	12	12	100%	45	45	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.	16	16	100%	82	82	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		100	100	100%	500	491	98%	
	a)	Ketersediaan Capaian kepada Portal Rasmi Suruhanjaya Perkhidmatan Pelajaran	Memastikan ketersediaan capaian kepada Portal Rasmi Suruhanjaya Perkhidmatan Pelajaran sekurang-kurangnya 95%.	100	100	100%	500	491	98%
5	URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN		219	219	100%	722	722	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.	219	219	100%	722	722	100%
6	URUSAN URUS SETIA, DASAR DAN PERANCANGAN		3	3	100%	15	15	100%	
	(a)	Minit Mesyuarat Suruhanjaya	Minit Mesyuarat Suruhanjaya diedarkan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas tarikh mesyuarat.	2	2	100%	10	10	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%