

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2019
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN PELAJARAN

	AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	JULAI			KESELURUHAN		
			JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
1	URUSAN PENGAMBILAN		2476	2476	100%	13651	13521	99%
	a)	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan (PPP)	1	1	100%	97	97	100%
	b)	Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi (PPPT)	2347	2347	100%	2879	2879	100%
	c)	Anggota Kumpulan Pelaksana (AKP)	0	0	0%	6137	6137	100%
	d)	Keputusan Temu Duga bagi Calon Pegawai Perkhidmatan Pendidikan (PPP)	0	0	0%	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)	1	1	100%	531	531	100%
	g)	Urusan Pengesahan Lantikan (PPP)	78	78	100%	3366	3238	96%
	h)	Urusan Pengesahan Lantikan (PPPT)	2	2	100%	41	41	100%
	i)	Urusan Pengesahan Lantikan (AKP)	47	47	100%	430	428	100%
2	URUSAN PERKHIDMATAN		796	796	100%	8141	8141	100%
	a)	Urusan Pengesahan Dalam Perkhidmatan (PDP), Perlanjutan Tempoh Percubaan (PTP) dan Pemberian Taraf Berpencen (PTB)	796	796	100%	8141	8141	100%

	AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	JULAI			KESELURUHAN			
			JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	
3	URUSAN TATATERTIB		12	12	100%	155	155	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.	5	5	100%	55	55	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.	7	7	100%	98	98	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%	2	2	100%
4	PENGURUSAN MAKLUMAT		100	100	100%	700	691	99%	
	a)	Ketersediaan Capaian kepada Portal Rasmi Suruhanjaya Perkhidmatan Pelajaran	Memastikan ketersediaan capaian kepada Portal Rasmi Suruhanjaya Perkhidmatan Pelajaran sekurang-kurangnya 95%.	100	100	100%	700	691	99%
5	URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN		172	172	100%	948	948	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.	172	172	100%	948	948	100%
6	URUSAN URUS SETIA, DASAR DAN PERANCANGAN		2	2	100%	19	19	100%	
	(a)	Minit Mesyuarat Suruhanjaya	Minit Mesyuarat Suruhanjaya diedarkan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas tarikh mesyuarat.	2	2	100%	14	14	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%	5	5	100%