

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

	AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	OGOS			KESELURUHAN			
			JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	
<b>1</b>	<b>URUSAN PENGAMBILAN</b>		<b>2094</b>	<b>2059</b>	<b>98%</b>	<b>15745</b>	<b>15580</b>	<b>99%</b>	
	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.	1488	1488	100%	1585	1585	100%
	b)	Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi (PPPT)		0	0	0%	2879	2879	100%
	c)	Anggota Kumpulan Pelaksana (AKP)	Kementerian Pendidikan Malaysia – Urusan pengambilan Anggota Kumpulan Pelaksana (AKP) akan diselesaikan dalam tempoh 10 minggu dari tarikh permohonan lengkap.	0	0	0%	6137	6137	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 empat (4) minggu dari tarikh akhir setiap siri temu duga diadakan.	27	27	100%	101	101	100%
	f)	Keputusan Temu Duga bagi Calon Anggota Kumpulan Pelaksana (AKP)	Pemakluman keputusan temu duga akan dikeluarkan dalam tempoh enam (6) minggu dari tarikh akhir zon temu duga diadakan.	248	248	100%	779	779	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.	26	26	100%	3392	3264	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.	3	3	100%	44	44	100%
	i)	Urusan Pengesahan Lantikan (AKP)	Keputusan urusan pengesahan lantikan akan dimaklumkan dalam tempoh dua (2) minggu dari tarikh pakej setuju terima tawaran lengkap diterima.	302	267	88%	732	695	95%
<b>2</b>	<b>URUSAN PERKHIDMATAN</b>		<b>1653</b>	<b>1653</b>	<b>100%</b>	<b>9794</b>	<b>9794</b>	<b>100%</b>	
	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.	1653	1653	100%	9794	9794	100%

	AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	OGOS			KESELURUHAN			
			JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	
<b>3</b>	<b>URUSAN TATATERTIB</b>		<b>27</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>	<b>182</b>	<b>182</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.	7	7	100%	62	62	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.	17	17	100%	115	115	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.	3	3	100%	5	5	100%
<b>4</b>	<b>PENGURUSAN MAKLUMAT</b>		<b>99.69</b>	<b>99.69</b>	<b>100%</b>	<b>800</b>	<b>791</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%.	99.69	99.69	100%	800	791	99%
<b>5</b>	<b>URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>		<b>219</b>	<b>219</b>	<b>100%</b>	<b>1167</b>	<b>1167</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.	219	219	100%	1167	1167	100%
<b>6</b>	<b>URUSAN URUS SETIA, DASAR DAN PERANCANGAN</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	
	(a)	Minit Mesyuarat Suruhanjaya	Minit Mesyuarat Suruhanjaya diedarkan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas tarikh mesyuarat.	2	2	100%	16	16	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%