

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2019
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN PELAJARAN

	AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	SEPTEMBER			KESELURUHAN		
			JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
1	URUSAN PENGAMBILAN		4973	4973	100%	20718	20553	99%
	a)	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan (PPP)	2615	2615	100%	4200	4200	100%
	b)	Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi (PPPT)	0	0	0%	2879	2879	100%
	c)	Anggota Kumpulan Pelaksana (AKP)	1827	1827	100%	7964	7964	100%
	d)	Keputusan Temu Duga bagi Calon Pegawai Perkhidmatan Pendidikan (PPP)	1	1	100%	97	97	100%
	e)	Keputusan Temu Duga bagi Calon Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi (PPPT)	308	308	100%	409	409	100%
	f)	Keputusan Temu Duga bagi Calon Anggota Kumpulan Pelaksana (AKP)	74	74	100%	853	853	100%
	g)	Urusan Pengesahan Lantikan (PPP)	6	6	100%	3398	3270	96%
	h)	Urusan Pengesahan Lantikan (PPPT)	5	5	100%	49	49	100%
	i)	Urusan Pengesahan Lantikan (AKP)	137	137	100%	869	832	96%
2	URUSAN PERKHIDMATAN		3469	3469	100%	13263	13263	100%
	a)	Urusan Pengesahan Dalam Perkhidmatan (PDP), Perlanjutan Tempoh Percubaan (PTP) dan Pemberian Taraf Berpencen (PTB)	3469	3469	100%	13263	13263	100%

	AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	SEPTEMBER			KESELURUHAN			
			JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	
3	URUSAN TATATERTIB		21	21	100%	200	200	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.	4	4	100%	63	63	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%	132	132	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%
4	PENGURUSAN MAKLUMAT		100	100	100%	900	891	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%	900	891	99%
5	URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN		198	198	100%	1365	1365	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.	198	198	100%	1365	1365	100%
6	URUSAN URUS SETIA, DASAR DAN PERANCANGAN		6	6	100%	29	29	100%	
	(a)	Minit Mesyuarat Suruhanjaya	Minit Mesyuarat Suruhanjaya diedarkan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas tarikh mesyuarat.	2	2	100%	18	18	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.	4	4	100%	11	11	100%