

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN **2020**  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN PELAJARAN

AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	FEBRUARI			KESELURUHAN		
		JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
<b>1 URUSAN PENGAMBILAN</b>		98	91	100%	2658	752	100%
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%	277	276	100%
b) Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi (PPPT)		0	0	0%	5	5	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%	161	161	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%	1896	0	0%
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.	0	0	0%	0	0	0%
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	0	0	0%	0	0	0%
g) Urusan Pengesahan Lantikan (PPP)	Keputusan urusan pengesahan lantikan akan dimaklumkan dalam tempoh dua (2) minggu dari tarikh pakej setuju terima tawaran lengkap diterima	40	33	100%	213	204	100%
h) Urusan Pengesahan Lantikan (PPPT)	Keputusan urusan pengesahan lantikan akan dimaklumkan dalam tempoh dua (2) minggu dari tarikh pakej setuju terima tawaran lengkap diterima	17	17	100%	25	25	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	41	41	100%	81	81	100%
<b>2 URUSAN PERKHIDMATAN</b>		1606	1606	100%	2575	2574	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	1606	1606	100%	2575	2574	100%
<b>3 URUSAN TATATERTIB</b>		7	7	100%	27	27	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	3	3	100%	5	5	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	4	4	100%	20	20	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	<b>PENGURUSAN MAKLUMAT</b>		99.99	100	99.99%	99.99	100.00	99.99%
a)	Ketersediaan Capaian kepada Portal Rasmi Suruhanjaya Perkhidmatan Pelajaran	Memastikan ketersediaan capaian kepada Portal Rasmi Suruhanjaya Perkhidmatan Pelajaran sekurang-kurangnya 95%	99.99	100	99.99%	99.99	100.00	99.99%
<b>AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN</b>		<b>PIAGAM PELANGGAN (PP)</b>	<b>FEBRUARI</b>			<b>KESELURUHAN</b>		
			<b>JUMLAH</b>	<b>MENGIKUT PP</b>	<b>% MENGIKUT PP</b>	<b>JUMLAH</b>	<b>MENGIKUT PP</b>	<b>% MENGIKUT PP</b>
5	<b>URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>		74	74	100%	109	109	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	74	74	100%	109	109	100%
6	<b>URUSAN URUS SETIA, DASAR DAN PERANCANGAN</b>		2	2	100%	4	4	100%
a)	Minit Mesyuarat Suruhanjaya	Minit Mesyuarat Suruhanjaya diadakan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas tarikh mesyuarat	2	2	100%	4	4	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%	0	0	0%