

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN **2021**
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN PELAJARAN

| AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN | PIAGAM PELANGGAN (PP) | OGOS | | | KESELURUHAN | | |
|---|---|--------|-------------|---------------|-------------|-------------|---------------|
| | | JUMLAH | MENGIKUT PP | % MENGIKUT PP | JUMLAH | MENGIKUT PP | % MENGIKUT PP |
| 1 URUSAN PENGAMBILAN | | 1204 | 1204 | 100% | 6952 | 6952 | 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 | 156 | 156 | 100% | 3140 | 3140 | 100% |
| b) Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi (PPPT) | | 0 | 0 | 0% | 525 | 525 | 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% | 127 | 127 | 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. | 918 | 918 | 100% | 2447 | 2447 | 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. | 130 | 130 | 100% | 133 | 133 | 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 | 0 | 0 | 0% | 537 | 537 | 100% |
| 2 URUSAN PERKHIDMATAN | | 772 | 772 | 100% | 8198 | 8198 | 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 | 772 | 772 | 100% | 8198 | 8198 | 100% |
| 3 URUSAN TATATERTIB | | 36 | 36 | 100% | 185 | 185 | 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% | 24 | 24 | 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 | 32 | 32 | 100% | 158 | 158 | 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% | 3 | 3 | 100% |

| | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------------|---|--|------------------------------|--------|---------|---------------|--------------------|----------------------|--------------------|--------------------|----------------------|
| 4 | PENGURUSAN MAKLUMAT | | 100.00 | 100.00 | 100.00% | 100.00 | 100.00 | 100.00% | | | |
| a) | Ketersediaan Capaian kepada Portal Rasmi Suruhanjaya Perkhidmatan Pelajaran | Memastikan ketersediaan capaian kepada Portal Rasmi Suruhanjaya Perkhidmatan Pelajaran sekurang-kurangnya 95% | 100.00 | 100.00 | 100.00% | 100.00 | 100.00 | 100.00% | | | |
| AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN | | | PIAGAM PELANGGAN (PP) | | | OGOS | | | KESELURUHAN | | |
| | | | | | | JUMLAH | MENGIKUT PP | % MENGIKUT PP | JUMLAH | MENGIKUT PP | % MENGIKUT PP |
| 5 | URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN | | 81 | 81 | 100% | 491 | 491 | 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 | 81 | 81 | 100% | 491 | 491 | 100% | | | |
| 6 | URUSAN URUS SETIA, DASAR DAN PERANCANGAN | | 2 | 2 | 100% | 15 | 15 | 100% | | | |
| a) | Minit Mesyuarat Suruhanjaya | Minit Mesyuarat Suruhanjaya diedarkan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas tarikh mesyuarat | 2 | 2 | 100% | 15 | 15 | 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% | 1 | 1 | 100% | | | |