

**JABATAN PENDIDIKAN
WILAYAH PERSEKUTUAN KUALA LUMPUR**



KERTAS LAPORAN

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN
PENDIDIKAN WILAYAH PERSEKUTUAN
KUALA LUMPUR BAGI TEMPOH
JANUARI 2017 HINGGA APRIL 2017**

DIKEMUKAKAN OLEH:

SEKTOR KHIDMAT PENGURUSAN DAN PEMBANGUNAN

1. TAJUK

Pencapaian Piagam Pelanggan Jabatan Pendidikan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur bagi tempoh Januari 2017 hingga April 2017.

2. DIKEMUKAKAN OLEH

Unit Pentadbiran Am, Sektor Khidmat Pengurusan dan Pembangunan.

3. TUJUAN KERTAS KERJA

Kertas laporan ini bertujuan untuk melapor dan memaklumkan Mesyuarat Pengurusan Jabatan Pendidikan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur mengenai Pencapaian Piagam Pelanggan Jabatan Pendidikan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur (JPWPKL), bagi tempoh Januari 2017 hingga April 2017.

4. LATAR BELAKANG

Pada 17 Mei 2017 Unit Pentadbiran Am, Sektor Khidmat Pengurusan dan Pembangunan telah mengedarkan memo kepada semua Sektor/Unit agar memberikan maklum balas berkaitan pencapaian piagam pelanggan bagi tempoh Januari 2017 – April 2017. Maklum balas ini bertujuan untuk melihat sejauh mana pernyataan/janji Jabatan kepada pelanggan untuk memenuhi kehendak pelanggan. Susulan dari itu, Jabatan juga perlu memaparkan pencapaian Piagam Pelanggan di laman web bagi meningkatkan keyakinan orang ramai terhadap perkhidmatan awam malahan memenuhi hasrat Kerajaan untuk sentiasa mantap dan mempertingkatkan sistem penyampaian perkhidmatan. Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil.1 Tahun 2008; Pekeliling Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan, MAMPU adalah berkaitan.

5. LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

Laporan ini adalah menjurus kepada pencapaian 12 pernyataan/ janji dalam piagam pelanggan Jabatan seperti butiran di bawah:

5.1 Keputusan **penempatan** murid bagi:

- 5.1.1 Tahun 1 ke sekolah harian dikeluarkan pada atau sebelum 31 Julai tahun semasa.
- 5.1.2 Kelas Peralihan dan Tingkatan 1 dikeluarkan sebelum cuti sekolah akhir tahun semasa bermula.
- 5.1.3 Sekolah menengah berstatus Sekolah Berprestasi Tinggi (SBT), Sekolah Kluster Kecemerlangan (SKK), Kelas Rancangan Khas (KRK), Sekolah Menengah Kebangsaan Agama (SMKA), dan Kelas Aliran Agama (KAA) bagi tingkatan 1, dikeluarkan tujuh (7) hari bekerja dari tarikh tutup permohonan tahun semasa.
- 5.1.4 Tingkatan 4 ke Sekolah Menengah Kebangsaan Agama (SMKA) dan Kelas Aliran Agama (KAA) dimaklumkan selepas empat belas (14) hari bekerja dari tarikh tutup permohonan tahun semasa.
- 5.1.5 Tingkatan 6 bawah yang tiada penempatan dikeluarkan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.

	Bilangan Permohonan / Urusan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan	
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard
1.	Sektor Pengurusan Sekolah				
	5.1.1 21598 orang	21598	100%	-	-
	5.1.2 18233 orang	18233	100%	-	-
	5.1.3 Lulus = 775 orang	775	100%	-	-

	Bilangan Permohonan / Urusan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan	
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard
2.	Sektor Pendidikan Islam				
	5.1.3 SMKA : 65 pelajar	65	100%		
	KAA :143 pelajar	143	100%		
	5.1.4 SMKA : 9 pelajar	9	100%		
	KAA : 21 pelajar	21	100%		

5.2 Memproses **kelulusan** pertukaran murid bagi :

5.2.1 Sekolah rendah berstatus Sekolah Berprestasi Tinggi (SBT), Sekolah Kluster Kecemerlangan (SKK), Sekolah Bestari dan Sekolah Amanah dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan yang lengkap.

5.2.2 Sekolah menengah berstatus Sekolah Berprestasi Tinggi (SBT), Sekolah Kluster Kecemerlangan (SKK), Kelas Rancangan Khas (KRK), Sekolah Menengah Kebangsaan Agama (SMKA), dan Kelas Aliran Agama (KAA), dikeluarkan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan yang lengkap.

	Bilangan Permohonan / Urusan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan	
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard
1.	Sektor Pengurusan Sekolah				
	5.2.1 947 permohonan	947	100%		
	5.2.2 1136 permohonan Gagal : 441 Lulus : 695	1136	100%		
2.	Sektor Pendidikan Islam				
	5.2.3 SMKA : 4 pelajar KAA : 116 pelajar	4 116	100% 100%		

5.3. Memastikan urusan **rayuan bersekolah semula** murid diselesaikan dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan yang lengkap.

No	Bilangan Permohonan / Urusan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan	
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard
1.	Sektor Pengurusan Sekolah				
	<u>Rayuan SR</u> 51 permohonan	51	100%	-	-
	<u>Rayuan SM</u> 143 permohonan	143	100%	-	-

No	Bilangan Permohonan / Urusan	Menepati Tempoh Masa / <i>Standard</i> Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / <i>Standard</i> Piagam Pelanggan	
		Jumlah Menepati <i>Standard</i>	% Menepati <i>Standard</i>	Jumlah Tidak Menepati <i>Standard</i>	% Tidak Menepati <i>Standard</i>
2.	Sektor Pendidikan Islam Tiada				
3.	<u>Sektor Pengurusan</u> <u>Pembangunan Kemanusiaan</u> 117 permohonan	117	100%	-	-

- 5.4. Memastikan semua calon peperiksaan awam yang didaftarkan dapat menduduki peperiksaan.

No	Bilangan Permohonan / Urusan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan	
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard
1.	Sektor Penilaian dan Peperiksaan				
	Peperiksaan Associated Board of the Royal Schools of Music (ABRSM) Sesi Mac 2017				
	Teori A : 1944	1944	100%		
	Amali A : 1133	1133	100%		
	Peperiksaan The Association of Chartered Certified Accountants (ACCA) Sesi Disember 2016				
	1657	1657	100%		
	Ujian Malaysian University English Test (MUET) Sesi Mac 2017				
	4789	4789	100%		

- 5.5. Memastikan **penempatan guru baharu** diuruskan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh senarai guru diterima dari Kementerian Pendidikan Malaysia.

No	Bilangan Permohonan / Urusan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan	
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard
1.	Sektor Pengurusan Sekolah				
	<u>Penempatan Guru Baharu SM</u>				
	30 orang	30	100%	-	-
	<u>Penempatan Guru Baharu SR</u>				
	200 orang	200	100%	-	-
2.	Sektor Pendidikan Islam				
	1	1	100%		

5.6. Memastikan **penempatan pertukaran guru** diuruskan dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja dari tarikh arahan pertukaran daripada Kementerian Pendidikan Malaysia.

No	Bilangan Permohonan / Urusan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan	
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard
1.	Sektor Pengurusan Sekolah				
	<u>Penempatan Guru Baharu SM</u> Tiada	-	-		
2.	<u>Penempatan Guru Baharu SR</u> 134 orang	134	100%		
	Sektor Pengurusan Islam Tiada	-			

- 5.7. Surat penempatan bukan guru dikeluarkan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas arahan penempatan diterima dari Kementerian Pendidikan Malaysia (KPM).

No	Bilangan Permohonan / Urusan	Menepati Tempoh Masa / <i>Standard</i> Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / <i>Standard</i> Piagam Pelanggan	
		Jumlah Menepati <i>Standard</i>	% Menepati <i>Standard</i>	Jumlah Tidak Menepati <i>Standard</i>	% Tidak Menepati <i>Standard</i>
1.	Unit Perjawatan dan Perkhidmatan, Sektor Khidmat Pengurusan dan Pembangunan 16 urusan	16	100%	-	-

- 5.8. Mengeluarkan Sijil Perakuan Pendaftaran, Permit Guru, Pengelola dan Pekerja institusi pendidikan swasta dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan yang lengkap serta memenuhi terma dan syarat.

No	Bilangan Permohonan / Urusan	Menepati Tempoh Masa / <i>Standard</i> Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / <i>Standard</i> Piagam Pelanggan													
		Jumlah Menepati <i>Standard</i>	% Menepati <i>Standard</i>	Jumlah Tidak Menepati <i>Standard</i>	% Tidak Menepati <i>Standard</i>												
1.	Unit Pendidikan Swasta																
	<table border="1"> <tr> <td></td> <td>IPS</td> <td>TADIKA</td> </tr> <tr> <td>SIJIL PERAKUAN PENDAFTARAN</td> <td>83</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>PERMIT GURU</td> <td colspan="2">408</td> </tr> <tr> <td>PENGELOLA & PEKERJA</td> <td colspan="2">334</td> </tr> </table>		IPS	TADIKA	SIJIL PERAKUAN PENDAFTARAN	83	-	PERMIT GURU	408		PENGELOLA & PEKERJA	334		825	100%		
	IPS	TADIKA															
SIJIL PERAKUAN PENDAFTARAN	83	-															
PERMIT GURU	408																
PENGELOLA & PEKERJA	334																

- 5.9. Memastikan pesara wajib diberi faedah persaraan pada atau selewat-lewatnya tiga puluh (30) hari dari tarikh persaraan.

No	Bilangan Permohonan / Urusan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan	
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard
1.	Sektor Khidmat Pengurusan dan Pembangunan 91 urusan	91	100%	-	-

- 5.10. Aduan akan diuruskan dalam tempoh lima belas (15) hari bekerja dari tarikh aduan diterima oleh Penyelaras Aduan.

No	Bilangan Permohonan / Urusan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan	
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard
1.	Sektor Pengurusan Sekolah 84	79	94%	5	6%
2.	Sektor Pengurusan Pembangunan Kemanusiaan 6	6	100%	-	-
3.	Unit Pendidikan Khas 2	2	100%	-	-
4.	Unit Pendidikan Swasta 4	4	100%	-	-

No	Bilangan Permohonan / Urusan	Menepati Tempoh Masa / <i>Standard</i> Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / <i>Standard</i> Piagam Pelanggan	
		Jumlah Menepati <i>Standard</i>	% Menepati <i>Standard</i>	Jumlah Tidak Menepati <i>Standard</i>	% Tidak Menepati <i>Standard</i>
5.	Unit Kewangan, SK2P 12	12	100%	-	-
6.	Unit Pembangunan, SK2P 286	286	100%	-	-

5.11. Memproses bil-bil dan baucer bayaran dalam tempoh sembilan (9) hari dari tarikh penerimaan dokumen yang lengkap, sempurna dan diakui sah.

No	Bilangan Permohonan / Urusan	Menepati Tempoh Masa / <i>Standard</i> Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / <i>Standard</i> Piagam Pelanggan	
		Jumlah Menepati <i>Standard</i>	% Menepati <i>Standard</i>	Jumlah Tidak Menepati <i>Standard</i>	% Tidak Menepati <i>Standard</i>
1.	Unit Pembangunan, SK2P 41	41	100%		
2.	Unit Akaun, SK2P 758	693	81.42%	65	18.58%

Catatan : Sebanyak 65 baucer bayaran tidak menepati tempoh masa / standard piagam pelanggan kerana kekangan pegawai peraku 2 yang sibuk dengan tugas seharian dan tugas luar, walaubagaimanapun mengikut Arahan Perbendaharaan AP 103(a), bil-bil yang lengkap dan sempurna perlu dilaksanakan dalam tempoh 14 hari.

- 5.12. Memastikan pelanggan mendapat perkhidmatan psikologi dan kaunseling dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh laporan lengkap atau temu janji diterima.

No	Bilangan Permohonan / Urusan	Menepati Tempoh Masa / <i>Standard</i> Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / <i>Standard</i> Piagam Pelanggan	
		Jumlah Menepati <i>Standard</i>	% Menepati <i>Standard</i>	Jumlah Tidak Menepati <i>Standard</i>	% Tidak Menepati <i>Standard</i>
1.	Sektor Psikologi dan Kaunseling KON : 8 KS : 13 ORANG	21	100%	-	-

6. KESIMPULAN

Jabatan mempunyai dua belas pernyataan piagam pelanggan. Secara keseluruhannya Jabatan menepati kesemua pernyataan piagam pelanggan bagi tempoh Januari 2017 hingga April 2017.

7. PENUTUP

Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan JPWPKL bagi tempoh Januari 2017 hingga April 2017 dikemukakan untuk makluman dan perhatian Mesyuarat Pengurusan Jabatan Pendidikan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur jua adanya.

Sekian, terima kasih.

Unit Pentadbiran Am,
Sektor Khidmat Pengurusan dan Pembangunan,
Jabatan Pendidikan Wilayah Persekutuan,
Kuala Lumpur.

Mei 2017