

**JABATAN PENDIDIKAN
WILAYAH PERSEKUTUAN KUALA LUMPUR**



KERTAS LAPORAN

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN
PENDIDIKAN WILAYAH PERSEKUTUAN
KUALA LUMPUR BAGI TEMPOH
MEI 2017 HINGGA OGOS 2017**

DIKEMUKAKAN OLEH:

SEKTOR KHIDMAT PENGURUSAN DAN PEMBANGUNAN

1. TAJUK

Pencapaian Piagam Pelanggan Jabatan Pendidikan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur bagi tempoh Mei 2017 hingga Ogos 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 Mei 2017 hingga Ogos 2017.

4. LATAR BELAKANG

Pada 25 September 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 Mei 2017 hingga Ogos 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 21566 orang	21566		-	-
	5.1.2 0 orang	0		-	-
	5.1.3 Lulus = 0 orang	0		-	-
2.	Sektor Pendidikan Islam TIADA				

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 (K RK), 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				
	5.2.1 389 permohonan	389	100%		
	5.2.2 80 permohonan	80	100%		
2.	Sektor Pendidikan Islam				
	5.2.2 Pertukaran Antara Negeri 21	21	100%		
	Pertukaran Dalam Aliran 27	27	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 / <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 Pengurusan Sekolah				
	<u>Rayuan SR</u> 104 permohonan	104	100%	-	-
	<u>Rayuan SM</u> 22 permohonan	22	100%	-	-
2.	Sektor Pendidikan Islam				
	Tiada				
3.	<u>Sektor Pengurusan Pembangunan Kemanusiaan</u>				
	36 permohonan	36	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				
i)	Peperiksaan Associated Board of the Royal Schools of Music (ABRSM) Sesi Mac 2017				
	Teori B : 1738	1738	100%		
	Amali 2 : 4280	4280	100%		
ii)	Peperiksaan The Association of Chartered Certified Accountants (ACCA) Sesi Disember 2016				
	4943	4943	100%		
iii)	Peperiksaan The Association of International Accountants (AIA) sesi Mei 2017				
	22	22	100%		
iv)	Peperiksaan University of London (UoL) Sesi Mei / Jun 2017				
	7872	7872	100%		
v)	Peperiksaan The Institute of Chartered Secretaries and Administrators (ICSA) Sesi Jun 2017				
	212	212	100%		
vi)	Peperiksaan Sijil Pelajaran Malaysia (Ulangan) (SPM(U)) 2017				
	880	88	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>				
	90 orang	90	100%	-	-
	<u>Penempatan Guru Baharu SR</u>				
	220 orang	220	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> 43	43	43		
	<u>Penempatan Guru Baharu SR</u> 105 orang	105	100%		
2.	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 / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan	
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard
1.	Unit Perjawatan dan Perkhidmatan, Sektor Khidmat Pengurusan dan Pembangunan 1 urusan	1	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 / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan	
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard
1.	Unit Pendidikan Swasta				
		IPS	TADIKA		
	SIJIL PERAKUAN PENDAFTARAN	92	-	366	100%
	PERMIT GURU	156			
PENGELOLA & PEKERJA	118				

- 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 84 urusan	84	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 72	72	100%	-	-
2.	Sektor Pengurusan Pembangunan Kemanusiaan -	-	100%	-	-
3.	Unit Pendidikan Khas 3	2	66.66%	1	33.33
4.	Unit Pendidikan Swasta 6	6	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 -	-	100%	-	-
6.	Unit Pembangunan, SK2P 148	148	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 -	-	100%		
2.	Unit Akaun, SK2P 1065	1065	90.89%	97	9.11%

Catatan : Sebanyak 97 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 / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan	
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard
1.	Sektor Psikologi dan Kaunseling 16	16	100%	-	-

6. KESIMPULAN

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

7. PENUTUP

Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan JPWPKL bagi tempoh Mei 2017 hingga Ogos 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.

November 2017