

**JABATAN PENDIDIKAN
WILAYAH PERSEKUTUAN KUALA LUMPUR**



KERTAS LAPORAN

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN
PENDIDIKAN WILAYAH PERSEKUTUAN
KUALA LUMPUR BAGI TEMPOH
JANUARI 2019 HINGGA APRIL 2019**

DIKEMUKAKAN OLEH:

SEKTOR KHIDMAT PENGURUSAN DAN PEMBANGUNAN

1. TAJUK

Pencapaian Piagam Pelanggan Jabatan Pendidikan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur bagi tempoh Januari 2019 hingga April 2019.

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 2019 hingga April 2019.

4. LATAR BELAKANG

Pada 12 Jun 2019 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 2019 – April 2019. 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 Satu (1) bagi sesi persekolahan tahun berikutnya ke sekolah rendah harian dikeluarkan pada atau sebelum 1 Ogos tahun semasa.
- 5.1.2 Kelas Peralihan dan Tingkatan Satu (1) bagi sesi persekolahan tahun berikutnya dikeluarkan sebelum cuti persekolahan akhir tahun semasa bermula.
- 5.1.3 Sekolah menengah berstatus Sekolah Berprestasi Tinggi (SBT), Sekolah Kluster Kecemerlangan (SKK), Kelas Rancangan Khas (K RK), Tingkat Satu (1) bagi sesi persekolahan tahun berikutnya dikeluarkan tujuh (7) hari bekerja sebelum cuti persekolahan akhir tahun semasa berakhir.
- 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 Enam (6) Semester 1 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 23507 pelajar	23507	100%	0	0%
	5.1.2 P : 3459 pelajar T1 : 16343 pelajar	P :3459 pelajar T1 :16343 pelajar	100% 100%	0 0	0% 0%
	5.1.3 SKK : 479 KRK : 29	SKK : 479 pelajar KRK : 29 pelajar	100% 100%	0 0	0% 0%
	5.1.5 101 pelajar	101 pelajar	100%	0	0%
2.	Sektor Pendidikan Islam				
	5.1.3 SMKA : 2053 pelajar	128	100%	0	0%
	KAA : 2588 pelajar	526	100%	0	0%
	5.1.4 SMKA : 8 pelajar	8	100%	0	0%
	KAA : 199 pelajar	199	100%	0	0%

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 empat belas (14) 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 empat belas (14) hari bekerja dari tarikh permohonan yang 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				
	5.2.1 972 permohonan	972	100%	0	0%
	5.2.2 319 permohonan	319	100%	0	0%
2.	Sektor Pendidikan Islam				
	5.2.3 SMKA : 59 pelajar KAA : 52 pelajar	59 pelajar 52 pelajar	100% 100%	0 0	0% 0%

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 SM</u> 51 permohonan	51	100%	0	0%
	<u>Rayuan SR</u> 0 permohonan	0	100%	0	0%
2.	Sektor Pendidikan Islam				
	<u>Rayuan SMKA</u> 75 permohonan	75	100%	0	0%
	<u>Rayuan KAA</u> 58 permohonan	58	100%	0	0%
3.	Sektor Pengurusan Pembangunan Kemanusiaan 115 permohonan	115	100%	0	0%

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

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 Penilaian dan Peperiksaan				
	0	0	0%	0	0%

- 5.5. Proses **penempatan Pegawai Perkhidmatan Pendidikan (PPP DG41)** dilaksanakan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas senarai bekalan PPP DG41 diterima di lokasi.

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>Penempatan PPP DG41 SM</u> 188 orang	188	100%	0	0%
	<u>Penempatan PPP DG41 SR</u> 126 orang	126	100%	0	0%
2.	Sektor Pendidikan Islam 0	0	0%	0	0%

5.6. Proses **pertukaran guru** diuruskan dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja daripada tarikh mula proses permohonan sehingga tarikh surat penempatan pertukaran ke sekolah bagi setiap sesi pertukaran.

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>Pertukaran Guru SM</u>	0	0%	0	0%
	<u>Pertukaran Guru SR</u>	146	100%	0	0%
2.	Sektor Pengurusan Islam	0	0%	0	0%

- 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 31 urusan	31	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				
		IPS	TADIKA		
	SIJIL PERAKUAN PENDAFTARAN	74	-	707	100%
	PERMIT GURU	441			
PENGELOLA & PEKERJA	192				
			0		

- 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 / <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 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 / <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 122	122	100%	0	0%
2.	Sektor Pengurusan Pembangunan Kemanusiaan 5	5	100%	0	0%
3.	Unit Pembangunan, SK2P 435	164	37%	271	63%

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
4.	Unit Pentadbiran Am, SK2P 13	13	100%	0	0%
5.	Unit Pendidikan Khas 1	1	100%	0	0%
6.	Unit Naik Pangkat, SK2P 0	0	100%	0	0%
7.	Sektor Jaminan Kualiti 0	0	100%	0	0%
8.	Unit Perjawatan dan Perkhidmatan, SK2P 0	0	0%	0	0%
9.	Unit Latihan dan Kemajuan Staf 0	0	0%	0	0%
10.	Unit Pendidikan Swasta 11	11	100%	0	0%
11.	Sektor Pengurusan Akademik 3	3	100%	0	0%

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 Akaun, SK2P 4437	4054	91.37%	383	8.63%

Catatan : Sebanyak 383 baucer bayaran tidak menepati tempoh masa / standard piagam pelanggan kerana kekangan dua(2) pegawai peraku 1 yang telah bersara Januari 2019. 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 4	4	100%	0	0%

6. KESIMPULAN

Jabatan mempunyai dua belas pernyataan piagam pelanggan. Secara keseluruhannya Jabatan menepati kesemua pernyataan piagam pelanggan bagi tempoh Januari 2019 hingga April 2019.

7. PENUTUP

Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan JPWPKL bagi tempoh Januari 2019 hingga April 2019 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 2019