

Piagam Pelanggan PTPK Bulan Julai 2019

Bil	Proses Kerja	Sasaran KPI	Kebolehpapaian
1	<b>Meluluskan permohonan pinjaman dalam tempoh 1 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima</b>		
a.	<b>Program Lepas Sekolah :</b> Jumlah bilangan permohonan diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan bilangan tidak dicapai	1 HARI BEKERJA	4,554 4,554 0 100% 0%
b.	<b>Program Pinjaman Pekerja :</b> Jumlah bilangan permohonan diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan bilangan tidak dicapai		0 0 0 0% 0%
c.	<b>Pembiayaan Program Khas :</b> Jumlah bilangan permohonan diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai		229 220 9 96% 4%
2	<b>Menyemak perjanjian dan menyediakan laporan lengkap dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan perjanjian</b>		
a.	<b>Program Lepas Sekolah :</b> Jumlah bilangan permohonan dan perjanjian yang diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai	7 HARI BEKERJA	3,432 3,374 58 98% 2%
b.	<b>Program Pinjaman Pekerja :</b> Jumlah bilangan permohonan dan perjanjian yang diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai		1 1 0 100% 0%
c.	<b>Pembiayaan Program Khas :</b> Jumlah bilangan permohonan dan perjanjian yang diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai		408 395 13 97% 3%
3	<b>Menyediakan arahan bayaran dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima dokumen sokongan lengkap untuk melepaskan bayaran</b>		
a.	<b>Program Lepas Sekolah :</b> Jumlah bilangan perjanjian lengkap yang boleh dibuat bayaran Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai	7 HARI BEKERJA	6,473 6,310 163 97% 3%
b.	<b>Program Pinjaman Pekerja :</b> Jumlah bilangan perjanjian lengkap yang boleh dibuat bayaran Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai		26 26 0 100% 0%

c.	<b>Pembiayaan Program Khas :</b>		
	Jumlah bilangan perjanjian lengkap yang boleh dibuat bayaran		9
	Jumlah bilangan pencapaian		9
	Jumlah bilangan tidak dicapai		0
	Peratusan pencapaian		100%
	Peratusan yang tidak dicapai		0%
4	<b>Membuat bayaran dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh terima arahan bayaran</b>		
a.	<b>Pinjaman Lepasan Sekolah</b>	10 HARI BEKERJA	
	Jumlah bilangan baucar yang diproses		46
	Jumlah bilangan pencapaian		46
	Jumlah bilangan tidak dicapai		0
	Peratusan pencapaian		100%
	Peratusan yang tidak dicapai		0%
b.	<b>Program Pinjaman Pekerja :</b>		
	Jumlah bilangan baucar yang diproses		1
	Jumlah bilangan pencapaian		1
	Jumlah bilangan tidak dicapai		0
	Peratusan pencapaian		100%
	Peratusan yang tidak dicapai		0%
c.	<b>Pembiayaan Program Khas :</b>		
	Jumlah bilangan baucar yang diproses		173
	Jumlah bilangan pencapaian		173
	Jumlah bilangan tidak dicapai		0
	Peratusan pencapaian		100%
	Peratusan yang tidak dicapai		0%
5	<b>Mengeluarkan Notis Peringatan Bayaran Balik 3 bulan sebelum peminjam patut memulakan bayaran balik pinjaman</b>		
	Jumlah bilangan notis yang sepatutnya dikeluarkan 3 bulan sebelum peminjam patut memulakan bayaran balik pinjaman	3 BULAN SEBELUM MULA BAYAR BALIK	541
	Jumlah bilangan pencapaian		541
	Jumlah bilangan tidak dicapai		0
	Peratusan pencapaian		100%
	Peratusan yang tidak dicapai		0%
6	<b>Menghantar Kad Akuan Penerimaan aduan dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh penerimaannya dan mengambil tindakan penyelesaian dalam tempoh 7 hari bekerja</b>		
i.	<b>Memberikan maklum balas penerimaan aduan dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh penerimaannya</b>	3 HARI BEKERJA	
	Jumlah bilangan aduan yang diterima		5
	Jumlah bilangan pencapaian		5
	Jumlah bilangan tidak dicapai		0
	Peratusan pencapaian		100%
	Peratusan yang tidak dicapai		0%
ii.	<b>Mengambil tindakan penyelesaian aduan dalam tempoh 7 hari bekerja</b>		
	Jumlah bilangan aduan yang diterima		5
	Jumlah bilangan pencapaian		5
	Jumlah bilangan tidak dicapai		0
	Peratusan pencapaian		100%
	Peratusan yang tidak dicapai		0%