

Piagam Pelanggan PTPK Bulan April 2016

Bil	Proses Kerja	Sasaran KPI	Kebolehcapaian	
1	Meluluskan permohonan pinjaman dalam tempoh 1 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima			
a.	Program Lepas Sekolah : Jumlah bilangan permohonan diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan bilangan tidak dicapai	95% daripada jumlah permohonan diterima	901	
			589	
			312	
			65%	
			35%	
b.	Program Pinjaman Pekerja : Jumlah bilangan permohonan diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan bilangan tidak dicapai		69	
			69	
			0	
			100%	
			0%	
c.	Pembiayaan Program Khas : Jumlah bilangan permohonan diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai		permohonan masih tidak dibuka 2016	0
			0	
		0		
2	Menyemak perjanjian dan menyediakan laporan lengkap dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan perjanjian			
a.	Program Lepas Sekolah : Jumlah bilangan permohonan dan perjanjian yang diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai	95% daripada jumlah perjanjian yang diterima	3,155	
			3,072	
			83	
			97%	
			3%	
b.	Program Pinjaman Pekerja : Jumlah bilangan permohonan dan perjanjian yang diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai		46	
			46	
			0	
			100%	
			0%	
c.	Pembiayaan Program Khas : Jumlah bilangan permohonan dan perjanjian yang diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai		0	
			0	
		0		
3	Menyediakan arahan bayaran dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima dokumen sokongan lengkap untuk melepaskan bayaran			
a.	Program Lepas Sekolah : Jumlah bilangan perjanjian lengkap yang boleh dibuat bayaran Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai	95% daripada jumlah perjanjian lengkap	2849	
			2745	
			104	
			96%	
			4%	
b.	Program Pinjaman Pekerja : Jumlah bilangan perjanjian lengkap yang boleh dibuat bayaran Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai		47	
			43	
			4	
			91%	
			9%	

c.	Pembiayaan Program Khas : Jumlah bilangan perjanjian lengkap yang boleh dibuat bayaran Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai			
				32
				32
				0
				100%
			0%	
4 Membuat bayaran dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh terima arahan bayaran				
a.	Pinjaman Lepas Sekolah Jumlah bilangan baucar yang diproses Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai	71		
				71
				71
				0
				100%
			0%	
b.	Program Pinjaman Pekerja : Jumlah bilangan baucar yang diproses Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai	23		
				23
				23
				0
				100%
			0%	
c.	Pembiayaan Program Khas : Jumlah bilangan baucar yang diproses Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai	64		
				64
				64
				0
				100%
			0%	
5 Mengeluarkan Notis Peringatan Bayaran Balik 3 bulan sebelum peminjam patut memulakan bayaran balik pinjaman				
	Jumlah bilangan notis yang sepatutnya dikeluarkan 3 bulan sebelum peminjam patut memulakan bayaran balik pinjaman			
	Jumlah bilangan pencapaian			4,535
	Jumlah bilangan tidak dicapai			4,535
	Peratusan pencapaian			0
	Peratusan yang tidak dicapai			100%
				0%
6 Menghantar Kad Aduan Penerimaan aduan dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh penerimaannya dan mengambil tindakan penyelesaian dalam tempoh 7 hari bekerja				
i.	Memberikan maklum balas penerimaan aduan dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh penerimaannya Jumlah bilangan aduan yang diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai			
				5
				5
				0
				100%
			0%	
ii.	Mengambil tindakan penyelesaian aduan dalam tempoh 7 hari bekerja Jumlah bilangan aduan yang diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai			
				5
				5
				0
				100%
			0%	