

Piagam Pelanggan PTPK Bulan April 2017

Bil	Proses Kerja	Sasaran KPI	Kebolehcapaian
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	95% daripada jumlah permohonan diterima	50
			50
			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		69
			68
			1
			99%
			1%
c.	<b>Pembiayaan Program Khas :</b> Jumlah bilangan permohonan diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai		1
			1
		0	
		100%	
		0%	
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	95% daripada jumlah perjanjian yang diterima	2,728
			2,656
			72
			97%
			3%
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		79
			79
			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		185
			185
		0	
		100%	
		0%	
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	95% daripada jumlah perjanjian lengkap	2142
			2121
			21
			99%
			1%
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		78
			46
			32
			59%
			41%

c.	<b>Pembiayaan Program Khas :</b>		
	Jumlah bilangan perjanjian lengkap yang boleh dibuat bayaran		0
	Jumlah bilangan pencapaian		0
	Jumlah bilangan tidak dicapai		0
	Peratusan pencapaian		0%
Peratusan yang tidak dicapai		0%	
<b>4 Membuat bayaran dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh terima arahan bayaran</b>			
a.	<b>Pinjaman Lepas Sekolah</b>		
	Jumlah bilangan baucar yang diproses	47	47
	Jumlah bilangan pencapaian		43
	Jumlah bilangan tidak dicapai		4
	Peratusan pencapaian		91%
Peratusan yang tidak dicapai		9%	
b.	<b>Program Pinjaman Pekerja :</b>		
	Jumlah bilangan baucar yang diproses	30	30
	Jumlah bilangan pencapaian		26
	Jumlah bilangan tidak dicapai		4
	Peratusan pencapaian		87%
Peratusan yang tidak dicapai		13%	
c.	<b>Pembiayaan Program Khas :</b>		
	Jumlah bilangan baucar yang diproses	122	122
	Jumlah bilangan pencapaian		93
	Jumlah bilangan tidak dicapai		29
	Peratusan pencapaian		76%
Peratusan yang tidak dicapai		24%	
<b>5 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		4,818
	Jumlah bilangan pencapaian		4,818
	Jumlah bilangan tidak dicapai		0
	Peratusan pencapaian		100%
	Peratusan yang tidak dicapai		0%
<b>6 Menghantar Kad Aduan 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>		
	Jumlah bilangan aduan yang diterima		9
	Jumlah bilangan pencapaian		9
	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		9
	Jumlah bilangan pencapaian		9
	Jumlah bilangan tidak dicapai		0
	Peratusan pencapaian		100%
Peratusan yang tidak dicapai		0%	