

Piagam Pelanggan PTPK Bulan Desember 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	3,146 3,146 0 100% 0%
b.	Program Pinjaman Pekerja : Jumlah bilangan permohonan diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan bilangan tidak dicapai		204 199 5 98% 2%
c.	Pembiayaan Program Khas : Jumlah bilangan permohonan diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai		70 70 0 100% 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	1,856 1,856 0 100% 0%
b.	Program Pinjaman Pekerja : Jumlah bilangan permohonan dan perjanjian yang diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai		159 159 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		285 285 0 100% 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	878 877 1 100% 0%
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		158 147 11 93% 7%

c.	Pembiayaan Program Khas :		
	Jumlah bilangan perjanjian lengkap yang boleh dibuat bayaran		29
	Jumlah bilangan pencapaian		29
	Jumlah bilangan tidak dicapai		0
	Peratusan pencapaian		100%
	Peratusan yang tidak dicapai		0%
4	Membuat bayaran dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh terima arahan bayaran		
a.	Pinjaman Lepas Sekolah		
	Jumlah bilangan baucar yang diproses	55	55
	Jumlah bilangan pencapaian		55
	Jumlah bilangan tidak dicapai		0
	Peratusan pencapaian		100%
	Peratusan yang tidak dicapai		0%
b.	Program Pinjaman Pekerja :		
	Jumlah bilangan baucar yang diproses	30	30
	Jumlah bilangan pencapaian		30
	Jumlah bilangan tidak dicapai		0
	Peratusan pencapaian		100%
	Peratusan yang tidak dicapai		0%
c.	Pembiayaan Program Khas :		
	Jumlah bilangan baucar yang diproses	307	307
	Jumlah bilangan pencapaian		267
	Jumlah bilangan tidak dicapai		40
	Peratusan pencapaian		87%
	Peratusan yang tidak dicapai		13%
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		7,533
	Jumlah bilangan pencapaian		7,533
	Jumlah bilangan tidak dicapai		0
	Peratusan pencapaian		100%
	Peratusan yang tidak dicapai		0%
6	Menghantar Kad Akuan 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		2
	Jumlah bilangan pencapaian		2
	Jumlah bilangan tidak dicapai		0
	Peratusan pencapaian		100%
	Peratusan yang tidak dicapai		0%
ii.	Mengambil tindakan penyelesaian aduan dalam tempoh 7 hari bekerja		
	Jumlah bilangan aduan yang diterima		2
	Jumlah bilangan pencapaian		2
	Jumlah bilangan tidak dicapai		0
	Peratusan pencapaian		100%
	Peratusan yang tidak dicapai		0%