

Piagam Pelanggan PTPK Bulan Disember 2018

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	1 hari bekerja	943
			940
			3
			100%
			0%
b.	Program Pinjaman Pekerja : Jumlah bilangan permohonan diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan bilangan tidak dicapai		6
			6
			0
			100%
			0%
c.	Pembiayaan Program Khas : Jumlah bilangan permohonan diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai		294
			71
			223
			24%
			76%
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	7 hari bekerja	1,625
			1,579
			46
			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		3
			3
			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		303
			302
			1
			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	7 hari bekerja	1694
			1674
			20
			99%
			1%
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		3
			3
			0
			100%
			0%

c.	Pembiayaan Program Khas :			
	Jumlah bilangan perjanjian lengkap yang boleh dibuat bayaran		184	
	Jumlah bilangan pencapaian		74	
	Jumlah bilangan tidak dicapai		110	
	Peratusan pencapaian		40%	
	Peratusan yang tidak dicapai		60%	
4	Membuat bayaran dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh terima arahan bayaran			
a.	Pinjaman Lepas Sekolah	10 hari bekerja		
	Jumlah bilangan baucar yang diproses		54	
	Jumlah bilangan pencapaian		54	
	Jumlah bilangan tidak dicapai		0	
	Peratusan pencapaian		100%	
	Peratusan yang tidak dicapai		0%	
	b.	Program Pinjaman Pekerja :		
		Jumlah bilangan baucar yang diproses		7
		Jumlah bilangan pencapaian		7
		Jumlah bilangan tidak dicapai		0
		Peratusan pencapaian		100%
		Peratusan yang tidak dicapai		0%
	c.	Pembiayaan Program Khas :		
		Jumlah bilangan baucar yang diproses		188
		Jumlah bilangan pencapaian		188
Jumlah bilangan tidak dicapai			0	
Peratusan pencapaian			100%	
Peratusan yang tidak dicapai			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	3 bulan sebelum bayaran balik	6,551	
	Jumlah bilangan pencapaian		6,551	
	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	3 hari bekerja		
	Jumlah bilangan aduan yang diterima		6	
	Jumlah bilangan pencapaian		6	
	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		6
		Jumlah bilangan pencapaian		6
		Jumlah bilangan tidak dicapai		0
		Peratusan pencapaian		100%
		Peratusan yang tidak dicapai		0%