

Piagam Pelanggan PTPK Bulan Disember 2017

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	1,044	
			969	
			75	
			93%	
			7%	
b.	Program Pinjaman Pekerja : Jumlah bilangan permohonan diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan bilangan tidak dicapai			207
			207	
			0	
			100%	
			0%	
c.	Pembiayaan Program Khas : Jumlah bilangan permohonan diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai			0
			0	
		0		
		#DIV/0!		
		#DIV/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	827	
			746	
			81	
			90%	
			10%	
b.	Program Pinjaman Pekerja : Jumlah bilangan permohonan dan perjanjian yang diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai			66
			66	
			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		
		#DIV/0!		
		#DIV/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	698	
			683	
			15	
			98%	
			2%	
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			66
			66	
			0	
			100%	
			0%	

c.	Pembiayaan Program Khas :		
	Jumlah bilangan perjanjian lengkap yang boleh dibuat bayaran		0
	Jumlah bilangan pencapaian		0
	Jumlah bilangan tidak dicapai		0
	Peratusan pencapaian		#DIV/0!
	Peratusan yang tidak dicapai		#DIV/0!
4 Membuat bayaran dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh terima arahan bayaran			
a.	Pinjaman Lepas Sekolah		
	Jumlah bilangan baucar yang diproses	66	66
	Jumlah bilangan pencapaian		64
	Jumlah bilangan tidak dicapai		2
	Peratusan pencapaian		97%
	Peratusan yang tidak dicapai		3%
b.	Program Pinjaman Pekerja :		
	Jumlah bilangan baucar yang diproses	31	31
	Jumlah bilangan pencapaian		28
	Jumlah bilangan tidak dicapai		3
	Peratusan pencapaian		90%
	Peratusan yang tidak dicapai		10%
c.	Pembiayaan Program Khas :		
	Jumlah bilangan baucar yang diproses	445	445
	Jumlah bilangan pencapaian		429
	Jumlah bilangan tidak dicapai		16
	Peratusan pencapaian		96%
	Peratusan yang tidak dicapai		4%
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		6,430
	Jumlah bilangan pencapaian		6,430
	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		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%

Disediakan oleh :

Disemak oleh :

.....
 Nama : Nor Abika Bahudin PT (KK) 5
 Tarikh : 11/1/2017

.....
 Nama : Pn. Fazrina Md Salleh PPT (KK)
 Tarikh