

Piagam Pelanggan PTPK Bulan Februari 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	3,132 3,087 45 99% 1%
b.	Program Pinjaman Pekerja : Jumlah bilangan permohonan diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan bilangan tidak dicapai	56	56 53 3 95% 5%
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	0 0 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	1,082 995 87 92% 8%
b.	Program Pinjaman Pekerja : Jumlah bilangan permohonan dan perjanjian yang diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai	51	51 1 50 2% 98%
c.	Pembiayaan Program Khas : Jumlah bilangan permohonan dan perjanjian yang diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai		297 297 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	775 714 61 92% 8%
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	38	38 38 0 100% 0%

c.	Pembiayaan Program Khas :		
	Jumlah bilangan perjanjian lengkap yang boleh dibuat bayaran		18
	Jumlah bilangan pencapaian		18
	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	62	62
	Jumlah bilangan pencapaian		62
	Jumlah bilangan tidak dicapai		0
	Peratusan pencapaian		100%
	Peratusan yang tidak dicapai		0%
b.	Program Pinjaman Pekerja :		
	Jumlah bilangan baucar yang diproses	18	18
	Jumlah bilangan pencapaian		16
	Jumlah bilangan tidak dicapai		2
	Peratusan pencapaian		89%
	Peratusan yang tidak dicapai		11%
c.	Pembiayaan Program Khas :		
	Jumlah bilangan baucar yang diproses	19	19
	Jumlah bilangan pencapaian		12
	Jumlah bilangan tidak dicapai		7
	Peratusan pencapaian		63%
	Peratusan yang tidak dicapai		37%
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		3,917
	Jumlah bilangan pencapaian		3,917
	Jumlah bilangan tidak dicapai		0
	Peratusan pencapaian		100%
	Peratusan yang tidak dicapai		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		3
	Jumlah bilangan pencapaian		3
	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		3
	Jumlah bilangan pencapaian		3
	Jumlah bilangan tidak dicapai		0
	Peratusan pencapaian		100%
	Peratusan yang tidak dicapai		0%