

Piagam Pelanggan PTPK Bulan Januari 2016

| Bil | Proses Kerja | Sasaran KPI | Kebolehpapaian |
|-----|--|--|-----------------------------------|
| 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 | 0% daripada jumlah permohonan diterima | 0 0 0 0% 0% |
| b. | Program Pinjaman Pekerja : Jumlah bilangan permohonan diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan bilangan tidak dicapai | (permohonan PLK secara atas talian bagi sesi 1 dibuka pada 1/2/2016 sehingga 15/3/2016) | 66 64 2 97% 3% |
| c. | Pembiayaan Program Khas : Jumlah bilangan permohonan diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai | | 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 | 98% daripada jumlah perjanjian yang diterima | 2,496 2,496 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 | | 55 55 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 | | 711 711 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 | 98% daripada jumlah perjanjian lengkap | 2072 2023 49 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 | | 55 55 0 100% 0% |

| | | | | |
|-----|---|----|--|-------|
| c. | Pembiayaan Program Khas : Jumlah bilangan perjanjian lengkap yang boleh dibuat bayaran Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai | | | |
| | | | | 21 |
| | | | | 21 |
| | | | | 0 |
| | | | | 100% |
| | | | | 0% |
| 4 | Membuat bayaran dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh terima arahan bayaran | | | |
| a. | Pinjaman Lepas Sekolah Jumlah bilangan baucar yang diproses Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai | 57 | | |
| | | | | 57 |
| | | | | 57 |
| | | | | 0 |
| | | | | 100% |
| | | | | 0% |
| b. | Program Pinjaman Pekerja : Jumlah bilangan baucar yang diproses Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai | 24 | | |
| | | | | 24 |
| | | | | 24 |
| | | | | 0 |
| | | | | 100% |
| | | | | 0% |
| c. | Pembiayaan Program Khas : Jumlah bilangan baucar yang diproses Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai | 37 | | |
| | | | | 37 |
| | | | | 37 |
| | | | | 0 |
| | | | | 100% |
| | | | | 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 | | | |
| | Jumlah bilangan pencapaian | | | 3,820 |
| | Jumlah bilangan tidak dicapai | | | 3,820 |
| | Peratusan pencapaian | | | 0 |
| | Peratusan yang tidak dicapai | | | 100% |
| | | | | 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 Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai | | | |
| | | | | 5 |
| | | | | 5 |
| | | | | 0 |
| | | | | 100% |
| | | | | 0% |
| ii. | Mengambil tindakan penyelesaian aduan dalam tempoh 7 hari bekerja Jumlah bilangan aduan yang diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai | | | |
| | | | | 5 |
| | | | | 5 |
| | | | | 0 |
| | | | | 100% |
| | | | | 0% |