

Piagam Pelanggan PTPK Bulan Julai 2015

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	% daripada jumlah permohonan diterima	2,525 2,525 0 100% 0%
b.	Program Pinjaman Pekerja : Jumlah bilangan permohonan diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan bilangan tidak dicapai		82 82 0 100% 0%
c.	Pembiayaan Program Khas : Jumlah bilangan permohonan diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai		620 620 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	% daripada jumlah perjanjian yang diterima	1,530 1,422 108 93% 7%
b.	Program Pinjaman Pekerja : Jumlah bilangan permohonan dan perjanjian yang diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai		70 65 5 93% 7%
c.	Pembiayaan Program Khas : Jumlah bilangan permohonan dan perjanjian yang diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai		288 288 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	% daripada jumlah perjanjian lengkap	1245 1245 0 100% 0%
b.	Program Pinjaman Pekerja : Jumlah bilangan perjanjian lengkap yang boleh dibuat bayaran Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian		68 63 5 93%

	Peratusan yang tidak dicapai		7%
c.	Pembiayaan Program Khas :		
	Jumlah bilangan perjanjian lengkap yang boleh dibuat bayaran		44
	Jumlah bilangan pencapaian		44
	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		46
	Jumlah bilangan pencapaian		46
	Jumlah bilangan tidak dicapai		0
	Peratusan pencapaian		100%
	Peratusan yang tidak dicapai		0%
b.	Program Pinjaman Pekerja :		
	Jumlah bilangan baucar yang diproses		28
	Jumlah bilangan pencapaian		28
	Jumlah bilangan tidak dicapai		0
	Peratusan pencapaian		100%
	Peratusan yang tidak dicapai		0%
c.	Pembiayaan Program Khas :		
	Jumlah bilangan baucar yang diproses		56
	Jumlah bilangan pencapaian		54
	Jumlah bilangan tidak dicapai		2
	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		4,133
	Jumlah bilangan pencapaian		4,133
	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		1
	Jumlah bilangan pencapaian		1
	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		1
	Jumlah bilangan pencapaian		1
	Jumlah bilangan tidak dicapai		0
	Peratusan pencapaian		100%
	Peratusan yang tidak dicapai		0%