

**Piagam Pelanggan PTPK Bulan Jun 2015**

| Bil | Proses Kerja                                                                                                                                                                                                             | Sasaran KPI                                  | Kebolehcapaian |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------|
| 1   | Meluluskan permohonan pinjaman dalam tempoh 1 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima                                                                                                                       |                                              |                |
| a.  | <b>Program Lepas Sekolah :</b><br>Jumlah bilangan permohonan diterima<br>Jumlah bilangan pencapaian<br>Jumlah bilangan tidak dicapai<br>Peratusan pencapaian<br>Peratusan bilangan tidak dicapai                         | 95% daripada jumlah permohonan diterima      |                |
|     |                                                                                                                                                                                                                          |                                              | 1,398          |
|     |                                                                                                                                                                                                                          |                                              | 1,387          |
|     |                                                                                                                                                                                                                          |                                              | 11             |
|     |                                                                                                                                                                                                                          |                                              | 99%            |
|     |                                                                                                                                                                                                                          |                                              | 1%             |
| b.  | <b>Program Pinjaman Pekerja :</b><br>Jumlah bilangan permohonan diterima<br>Jumlah bilangan pencapaian<br>Jumlah bilangan tidak dicapai<br>Peratusan pencapaian<br>Peratusan bilangan tidak dicapai                      |                                              |                |
|     |                                                                                                                                                                                                                          |                                              | 163            |
|     |                                                                                                                                                                                                                          |                                              | 152            |
|     |                                                                                                                                                                                                                          |                                              | 11             |
|     |                                                                                                                                                                                                                          |                                              | 93%            |
|     |                                                                                                                                                                                                                          |                                              | 7%             |
| c.  | <b>Pembiayaan Program Khas :</b><br>Jumlah bilangan permohonan diterima<br>Jumlah bilangan pencapaian<br>Jumlah bilangan tidak dicapai<br>Peratusan pencapaian<br>Peratusan yang tidak dicapai                           |                                              |                |
|     |                                                                                                                                                                                                                          |                                              | 203            |
|     |                                                                                                                                                                                                                          |                                              | 203            |
|     |                                                                                                                                                                                                                          |                                              | 0              |
|     |                                                                                                                                                                                                                          |                                              | 100%           |
|     |                                                                                                                                                                                                                          |                                              | 0%             |
| 2   | Menyemak perjanjian dan menyediakan laporan lengkap dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan perjanjian                                                                                                        |                                              |                |
| a.  | <b>Program Lepas Sekolah :</b><br>Jumlah bilangan permohonan dan perjanjian yang diterima<br>Jumlah bilangan pencapaian<br>Jumlah bilangan tidak dicapai<br>Peratusan pencapaian<br>Peratusan yang tidak dicapai         | 95% daripada jumlah perjanjian yang diterima |                |
|     |                                                                                                                                                                                                                          |                                              | 2,618          |
|     |                                                                                                                                                                                                                          |                                              | 2,435          |
|     |                                                                                                                                                                                                                          |                                              | 183            |
|     |                                                                                                                                                                                                                          |                                              | 93%            |
|     |                                                                                                                                                                                                                          |                                              | 7%             |
| b.  | <b>Program Pinjaman Pekerja :</b><br>Jumlah bilangan permohonan dan perjanjian yang diterima<br>Jumlah bilangan pencapaian<br>Jumlah bilangan tidak dicapai<br>Peratusan pencapaian<br>Peratusan yang tidak dicapai      |                                              |                |
|     |                                                                                                                                                                                                                          |                                              | 135            |
|     |                                                                                                                                                                                                                          |                                              | 132            |
|     |                                                                                                                                                                                                                          |                                              | 3              |
|     |                                                                                                                                                                                                                          |                                              | 98%            |
|     |                                                                                                                                                                                                                          |                                              | 2%             |
| c.  | <b>Pembiayaan Program Khas :</b><br>Jumlah bilangan permohonan dan perjanjian yang diterima<br>Jumlah bilangan pencapaian<br>Jumlah bilangan tidak dicapai<br>Peratusan pencapaian<br>Peratusan yang tidak dicapai       |                                              |                |
|     |                                                                                                                                                                                                                          |                                              | 230            |
|     |                                                                                                                                                                                                                          |                                              | 225            |
|     |                                                                                                                                                                                                                          |                                              | 5              |
|     |                                                                                                                                                                                                                          |                                              | 98%            |
|     |                                                                                                                                                                                                                          |                                              | 2%             |
| 3   | Menyediakan arahan bayaran dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima dokumen sokongan lengkap untuk melepaskan bayaran                                                                                              |                                              |                |
| a.  | <b>Program Lepas Sekolah :</b><br>Jumlah bilangan perjanjian lengkap yang boleh dibuat bayaran<br>Jumlah bilangan pencapaian<br>Jumlah bilangan tidak dicapai<br>Peratusan pencapaian<br>Peratusan yang tidak dicapai    | 95% daripada jumlah perjanjian lengkap       |                |
|     |                                                                                                                                                                                                                          |                                              | 1732           |
|     |                                                                                                                                                                                                                          |                                              | 1557           |
|     |                                                                                                                                                                                                                          |                                              | 175            |
|     |                                                                                                                                                                                                                          |                                              | 90%            |
|     |                                                                                                                                                                                                                          |                                              | 10%            |
| b.  | <b>Program Pinjaman Pekerja :</b><br>Jumlah bilangan perjanjian lengkap yang boleh dibuat bayaran<br>Jumlah bilangan pencapaian<br>Jumlah bilangan tidak dicapai<br>Peratusan pencapaian<br>Peratusan yang tidak dicapai | 63                                           |                |
|     |                                                                                                                                                                                                                          |                                              | 103            |
|     |                                                                                                                                                                                                                          |                                              | 102            |
|     |                                                                                                                                                                                                                          |                                              | 1              |
|     |                                                                                                                                                                                                                          |                                              | 99%            |
|     |                                                                                                                                                                                                                          |                                              | 1%             |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                     |      |  |                                   |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--|-----------------------------------|
| c.  | <b>Pembiayaan Program Khas :</b><br>Jumlah bilangan perjanjian lengkap yang boleh dibuat bayaran<br>Jumlah bilangan pencapaian<br>Jumlah bilangan tidak dicapai<br>Peratusan pencapaian<br>Peratusan yang tidak dicapai                                             |      |  | 31<br>31<br>0<br>100%<br>0%       |
| 4   | <b>Membuat bayaran dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh terima arahan bayaran</b>                                                                                                                                                                               |      |  |                                   |
| a.  | <b>Pinjaman Lepas Sekolah</b><br>Jumlah bilangan baucar yang diproses<br>Jumlah bilangan pencapaian<br>Jumlah bilangan tidak dicapai<br>Peratusan pencapaian<br>Peratusan yang tidak dicapai                                                                        | 69   |  | 69<br>69<br>0<br>100%<br>0%       |
| b.  | <b>Program Pinjaman Pekerja :</b><br>Jumlah bilangan baucar yang diproses<br>Jumlah bilangan pencapaian<br>Jumlah bilangan tidak dicapai<br>Peratusan pencapaian<br>Peratusan yang tidak dicapai                                                                    | 26   |  | 26<br>26<br>0<br>100%<br>0%       |
| c.  | <b>Pembiayaan Program Khas :</b><br>Jumlah bilangan baucar yang diproses<br>Jumlah bilangan pencapaian<br>Jumlah bilangan tidak dicapai<br>Peratusan pencapaian<br>Peratusan yang tidak dicapai                                                                     | 28   |  | 28<br>28<br>0<br>100%<br>0%       |
| 5   | <b>Mengeluarkan Notis Peringatan Bayaran Balik 3 bulan sebelum peminjam patut memulakan bayaran balik pinjaman</b>                                                                                                                                                  |      |  |                                   |
|     | Jumlah bilangan notis yang sepatutnya dikeluarkan 3 bulan sebelum peminjam patut memulakan bayaran balik pinjaman<br>Jumlah bilangan pencapaian<br>Jumlah bilangan tidak dicapai<br>Peratusan pencapaian<br>Peratusan yang tidak dicapai                            | 3950 |  | 3,950<br>3,950<br>0<br>100%<br>0% |
| 6   | <b>Menghantar Kad Aduan Penerimaan aduan dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh penerimaannya dan mengambil tindakan penyelesaian dalam tempoh 7 hari bekerja</b>                                                                                                  |      |  |                                   |
| i.  | <b>Memberikan maklum balas penerimaan aduan dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh penerimaannya</b><br>Jumlah bilangan aduan yang diterima<br>Jumlah bilangan pencapaian<br>Jumlah bilangan tidak dicapai<br>Peratusan pencapaian<br>Peratusan yang tidak dicapai |      |  | 7<br>7<br>0<br>100%<br>0%         |
| ii. | <b>Mengambil tindakan penyelesaian aduan dalam tempoh 7 hari bekerja</b><br>Jumlah bilangan aduan yang diterima<br>Jumlah bilangan pencapaian<br>Jumlah bilangan tidak dicapai<br>Peratusan pencapaian<br>Peratusan yang tidak dicapai                              |      |  | 7<br>7<br>0<br>100%<br>0%         |