

Piagam Pelanggan PTPK Bulan Mac 2018

| 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 | 95 % daripada jumlah permohonan diterima | 1,867 | |
| | | | 1,805 | |
| | | | 62 | |
| | | | 97% | |
| | | | 3% | |
| b. | Program Pinjaman Pekerja : Jumlah bilangan permohonan diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan bilangan tidak dicapai | | | 0 |
| | | | | 0 |
| | | | | 0 |
| | | | | #DIV/0! |
| | | | | #DIV/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 | 1,554 | |
| | | | 1,506 | |
| | | | 48 | |
| | | | 97% | |
| | | | 3% | |
| b. | Program Pinjaman Pekerja : Jumlah bilangan permohonan dan perjanjian yang diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai | | | 145 |
| | | | | 143 |
| | | | | 2 |
| | | | | 99% |
| | | | | 1% |
| c. | Pembiayaan Program Khas : Jumlah bilangan permohonan dan perjanjian yang diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai | | | 366 |
| | | | | 364 |
| | | | | 2 |
| | | | | 99% |
| | | | | 1% |
| 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 | 1054 | |
| | | | 940 | |
| | | | 114 | |
| | | | 89% | |
| | | | 11% | |
| 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 | | | 143 |
| | | | | 141 |
| | | | | 2 |
| | | | | 99% |
| | | | | 1% |

| | | | |
|---|--|-----|-----------------------------------|
| | 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 | | 70 24 46 34% 66% |
| 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 | 35 | 35 34 1 97% 3% |
| | b. Program Pinjaman Pekerja : Jumlah bilangan baucar yang diproses Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai | 21 | 21 20 1 95% 5% |
| | c. Pembiayaan Program Khas : Jumlah bilangan baucar yang diproses Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai | 206 | 206 203 3 99% 1% |
| 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 Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai | | 5,913 5,913 0 100% 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 | | 1 1 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 | | 1 1 0 100% 0% |

Disediakan oleh :

.....
Nama : Nor Abika Bahudin PT (KK) 5
Tarikh : 21/4/2015

Disemak oleh :

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