

Piagam Pelanggan PTPK Bulan Mei 2015

| Bil | Proses Kerja | Sasaran KPI | Kebolehcapaian |
|-----|---|--------------------------------|------------------------------------|
| 1 | Meluluskan permohonan pinjaman dalam tempoh 1 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima | | |
| a. | Program Lepasan Sekolah : Jumlah bilangan permohonan diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan bilangan tidak dicapai | 95% daripada jumlah permohonan | 3,090 3,090 0 100% 0% |
| b. | Program Pinjaman Pekerja : Jumlah bilangan permohonan diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan bilangan tidak dicapai | 73 | 73 61 12 84% 16% |
| c. | Pembiayaan Program Khas : Jumlah bilangan permohonan diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai | | 269 266 3 99% 1% |
| 2 | Menyemak perjanjian dan menyediakan laporan lengkap dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan perjanjian | | |
| a. | Program Lepasan Sekolah : Jumlah bilangan permohonan dan perjanjian yang diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai | 95% daripada jumlah permohonan | 2,802 2,663 139 95% 5% |
| b. | Program Pinjaman Pekerja : Jumlah bilangan permohonan dan perjanjian yang diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai | 53 | 53 51 2 96% 4% |
| c. | Pembiayaan Program Khas : Jumlah bilangan permohonan dan perjanjian yang diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai | | 598 573 25 96% 4% |
| 3 | Menyediakan arahan bayaran dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima dokumen sokongan lengkap untuk melepaskan bayaran | | |
| a. | Program Lepasan 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 permohonan | 2062 2058 4 100% 0% |
| b. | Program Pinjaman Pekerja : Jumlah bilangan perjanjian lengkap yang boleh dibuat bayaran Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian | 63 | 3559 3559 0 100% |

| | | | |
|-----|--|------|-------|
| | Peratusan yang tidak dicapai | | 0% |
| c. | Pembiayaan Program Khas : Jumlah bilangan perjanjian lengkap yang boleh dibuat bayaran | | 102 |
| | Jumlah bilangan pencapaian | | 102 |
| | 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 | 77 | 77 |
| | Jumlah bilangan pencapaian | | 77 |
| | Jumlah bilangan tidak dicapai | | 0 |
| | Peratusan pencapaian | | 100% |
| | Peratusan yang tidak dicapai | | 0% |
| b. | Program Pinjaman Pekerja : Jumlah bilangan baucar yang diproses | 26 | 26 |
| | Jumlah bilangan pencapaian | | 26 |
| | Jumlah bilangan tidak dicapai | | 0 |
| | Peratusan pencapaian | | 100% |
| | Peratusan yang tidak dicapai | | 0% |
| c. | Pembiayaan Program Khas : Jumlah bilangan baucar yang diproses | 76 | 76 |
| | Jumlah bilangan pencapaian | | 76 |
| | Jumlah bilangan tidak dicapai | | 0 |
| | Peratusan pencapaian | | 100% |
| | Peratusan yang tidak dicapai | | 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 | 4129 | 4,129 |
| | Jumlah bilangan pencapaian | | 4,122 |
| | Jumlah bilangan tidak dicapai | | 7 |
| | 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 | | 10 |
| | Jumlah bilangan pencapaian | | 10 |
| | 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 | | 10 |
| | Jumlah bilangan pencapaian | | 10 |
| | Jumlah bilangan tidak dicapai | | 0 |
| | Peratusan pencapaian | | 100% |
| | Peratusan yang tidak dicapai | | 0% |