

Piagam Pelanggan PTPK Bulan Mei 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	95% daripada jumlah permohonan	4,665 4,665 0 100% 0%
b.	Program Pinjaman Pekerja : Jumlah bilangan permohonan diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan bilangan tidak dicapai		90 90 0 100% 0%
c.	Pembiayaan Program Khas : Jumlah bilangan permohonan diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai	permohonan masih tidak dibuka 2016	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	95% daripada jumlah permohonan	2,822 2,703 119 96% 4%
b.	Program Pinjaman Pekerja : Jumlah bilangan permohonan dan perjanjian yang diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai		20 20 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	Permohonan dibuka pada 1 Jun 2016	0 0 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	95% daripada jumlah permohonan	1965 1958 7 100% 0%
b.	Program Pinjaman Pekerja : Jumlah bilangan perjanjian lengkap yang boleh dibuat bayaran Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian		20 20 0 100%

	Peratusan yang tidak dicapai		0%
c.	Pembiayaan Program Khas : Jumlah bilangan perjanjian lengkap yang boleh dibuat bayaran		18
	Jumlah bilangan pencapaian		18
	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	51	51
	Jumlah bilangan pencapaian		51
	Jumlah bilangan tidak dicapai		0
	Peratusan pencapaian		100%
	Peratusan yang tidak dicapai		0%
b.	Program Pinjaman Pekerja : Jumlah bilangan baucar yang diproses	21	21
	Jumlah bilangan pencapaian		21
	Jumlah bilangan tidak dicapai		0
	Peratusan pencapaian		100%
	Peratusan yang tidak dicapai		0%
c.	Pembiayaan Program Khas : Jumlah bilangan baucar yang diproses	36	36
	Jumlah bilangan pencapaian		35
	Jumlah bilangan tidak dicapai		1
	Peratusan pencapaian		97%
	Peratusan yang tidak dicapai		3%
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		5,465
	Jumlah bilangan pencapaian		5,465
	Jumlah bilangan tidak dicapai		0
	Peratusan pencapaian		100%
	Peratusan yang tidak dicapai		0%
6	Menghantar Kad Aduan 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		9
	Jumlah bilangan pencapaian		9
	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		9
	Jumlah bilangan pencapaian		9
	Jumlah bilangan tidak dicapai		0
	Peratusan pencapaian		100%
	Peratusan yang tidak dicapai		0%