

Piagam Pelanggan PTPK Bulan November 2015

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	3,215	
			3,130	
			85	
			97%	
			3%	
b.	Program Pinjaman Pekerja : Jumlah bilangan permohonan diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan bilangan tidak dicapai			136
				136
				0
				100%
				0%
c.	Pembiayaan Program Khas : Jumlah bilangan permohonan diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai			147
				147
			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	95% daripada jumlah perjanjian yang diterima	2,621	
			2,484	
			137	
			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			76
				76
				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			211
				211
			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	95% daripada jumlah perjanjian lengkap	1772	
			1683	
			89	
			95%	
			5%	
b.	Program Pinjaman Pekerja : Jumlah bilangan perjanjian lengkap yang boleh dibuat bayaran Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian			77
				77
				0
				100%

	Peratusan yang tidak dicapai		0%
c.	Pembiayaan Program Khas :		
	Jumlah bilangan perjanjian lengkap yang boleh dibuat bayaran		27
	Jumlah bilangan pencapaian		27
	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		50
	Jumlah bilangan tidak dicapai		1
	Peratusan pencapaian		98%
	Peratusan yang tidak dicapai		2%
b.	Program Pinjaman Pekerja :		
	Jumlah bilangan baucar yang diproses	28	28
	Jumlah bilangan pencapaian		23
	Jumlah bilangan tidak dicapai		5
	Peratusan pencapaian		82%
	Peratusan yang tidak dicapai		18%
c.	Pembiayaan Program Khas :		
	Jumlah bilangan baucar yang diproses	37	37
	Jumlah bilangan pencapaian		34
	Jumlah bilangan tidak dicapai		3
	Peratusan pencapaian		92%
	Peratusan yang tidak dicapai		8%
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		4,808
	Jumlah bilangan pencapaian		4,808
	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		15
	Jumlah bilangan pencapaian		15
	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		15
	Jumlah bilangan pencapaian		15
	Jumlah bilangan tidak dicapai		0
	Peratusan pencapaian		100%
	Peratusan yang tidak dicapai		0%