

Piagam Pelanggan PTPK Bulan November 2017

Bil	Proses Kerja	Sasaran KPI	Kebolehcapaian
1	<b>Meluluskan permohonan pinjaman dalam tempoh 1 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima</b>		
a.	<b>Program Lepas Sekolah :</b> Jumlah bilangan permohonan diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan bilangan tidak dicapai	95%daripada jumlah permohonan diterima	914 904 10 99% 1%
b.	<b>Program Pinjaman Pekerja :</b> Jumlah bilangan permohonan diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan bilangan tidak dicapai	55	55 55 0 100% 0%
c.	<b>Pembiayaan Program Khas :</b> Jumlah bilangan permohonan diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai		161 161 0 100% 0%
2	<b>Menyemak perjanjian dan menyediakan laporan lengkap dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan perjanjian</b>		
a.	<b>Program Lepas Sekolah :</b> 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	1,047 914 133 87% 13%
b.	<b>Program Pinjaman Pekerja :</b> Jumlah bilangan permohonan dan perjanjian yang diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai	108	108 108 0 100% 0%
c.	<b>Pembiayaan Program Khas :</b> Jumlah bilangan permohonan dan perjanjian yang diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai		251 251 0 100% 0%
3	<b>Menyediakan arahan bayaran dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima dokumen sokongan lengkap untuk melepaskan bayaran</b>		
a.	<b>Program Lepas Sekolah :</b> 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	894 879 15 98% 2%
b.	<b>Program Pinjaman Pekerja :</b> Jumlah bilangan perjanjian lengkap yang boleh dibuat bayaran Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai	109	109 109 0 100% 0%

c.	<b>Pembiayaan Program Khas :</b>		
	Jumlah bilangan perjanjian lengkap yang boleh dibuat bayaran		0
	Jumlah bilangan pencapaian		0
	Jumlah bilangan tidak dicapai		0
	Peratusan pencapaian		#DIV/0!
	Peratusan yang tidak dicapai		#DIV/0!
<b>4 Membuat bayaran dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh terima arahan bayaran</b>			
a.	<b>Pinjaman Lepas Sekolah</b>		
	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.	<b>Program Pinjaman Pekerja :</b>		
	Jumlah bilangan baucar yang diproses	13	13
	Jumlah bilangan pencapaian		11
	Jumlah bilangan tidak dicapai		2
	Peratusan pencapaian		85%
	Peratusan yang tidak dicapai		15%
c.	<b>Pembiayaan Program Khas :</b>		
	Jumlah bilangan baucar yang diproses	178	178
	Jumlah bilangan pencapaian		171
	Jumlah bilangan tidak dicapai		7
	Peratusan pencapaian		96%
	Peratusan yang tidak dicapai		4%
<b>5 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		3,147
	Jumlah bilangan pencapaian		3,147
	Jumlah bilangan tidak dicapai		0
	Peratusan pencapaian		100%
	Peratusan yang tidak dicapai		0%
<b>6 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>		
	Jumlah bilangan aduan yang diterima		2
	Jumlah bilangan pencapaian		2
	Jumlah bilangan tidak dicapai		0
	Peratusan pencapaian		100%
	Peratusan yang tidak dicapai		0%
ii.	<b>Mengambil tindakan penyelesaian aduan dalam tempoh 7 hari bekerja</b>		
	Jumlah bilangan aduan yang diterima		2
	Jumlah bilangan pencapaian		2
	Jumlah bilangan tidak dicapai		0
	Peratusan pencapaian		100%
	Peratusan yang tidak dicapai		0%

Disediakan oleh :

Disemak oleh :

.....  
 Nama : Nor Abika Bahudin PT (KK) 5  
 Tarikh : 2/12/2015

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