

Piagam Pelanggan PTPK Bulan September 2016

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	3,081 3,081 0 100% 0%
b.	<b>Program Pinjaman Pekerja :</b> Jumlah bilangan permohonan diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan bilangan tidak dicapai		269 268 1 100% 0%
c.	<b>Pembiayaan Program Khas :</b> Jumlah bilangan permohonan diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai		121 119 2 98% 2%
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	1,846 1,776 70 96% 4%
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		33 33 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		317 317 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	1564 1544 20 99% 1%
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		33 30 3 91% 9%

c.	<b>Pembiayaan Program Khas :</b>		
	Jumlah bilangan perjanjian lengkap yang boleh dibuat bayaran		12
	Jumlah bilangan pencapaian		12
	Jumlah bilangan tidak dicapai		0
	Peratusan pencapaian		100%
	Peratusan yang tidak dicapai		0%
<b>4 Membuat bayaran dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh terima arahan bayaran</b>			
a.	<b>Pinjaman Lepasan Sekolah</b>		
	Jumlah bilangan baucar yang diproses	56	56
	Jumlah bilangan pencapaian		55
	Jumlah bilangan tidak dicapai		1
	Peratusan pencapaian		98%
	Peratusan yang tidak dicapai		2%
b.	<b>Program Pinjaman Pekerja :</b>		
	Jumlah bilangan baucar yang diproses	25	25
	Jumlah bilangan pencapaian		25
	Jumlah bilangan tidak dicapai		0
	Peratusan pencapaian		100%
	Peratusan yang tidak dicapai		0%
c.	<b>Pembiayaan Program Khas :</b>		
	Jumlah bilangan baucar yang diproses	146	146
	Jumlah bilangan pencapaian		145
	Jumlah bilangan tidak dicapai		1
	Peratusan pencapaian		99%
	Peratusan yang tidak dicapai		1%
<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		2,911
	Jumlah bilangan pencapaian		2,911
	Jumlah bilangan tidak dicapai		0
	Peratusan pencapaian		100%
	Peratusan yang tidak dicapai		0%
<b>6 Menghantar Kad Akuan 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		7
	Jumlah bilangan pencapaian		7
	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		7
	Jumlah bilangan pencapaian		7
	Jumlah bilangan tidak dicapai		0
	Peratusan pencapaian		100%
	Peratusan yang tidak dicapai		0%