

Piagam Pelanggan PTPK Bulan September 2018

Bil	Proses Kerja	Sasaran KPI	Kebolehcapaian
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	1 HARI BEKERJA	0
			0
			0
			#DIV/0!
			#DIV/0!
b.	Program Pinjaman Pekerja : Jumlah bilangan permohonan diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan bilangan tidak dicapai		0
			0
			0
			#DIV/0!
			#DIV/0!
c.	Pembiayaan Program Khas : Jumlah bilangan permohonan diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai		252
			194
			58
			77%
			23%
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	7 HARI BEKERJA	558
			532
			26
			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		2
			2
			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		137
			137
			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	7 HARI BEKERJA	911
			882
			29
			97%
			3%
b.	Program Pinjaman Pekerja : Jumlah bilangan perjanjian lengkap yang boleh dibuat bayaran Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai		2
			2
			0
			100%
			0%

c.	Pembiayaan Program Khas :		
	Jumlah bilangan perjanjian lengkap yang boleh dibuat bayaran		11
	Jumlah bilangan pencapaian		1
	Jumlah bilangan tidak dicapai		10
	Peratusan pencapaian		9%
	Peratusan yang tidak dicapai		91%
4 Membuat bayaran dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh terima arahan bayaran			
a.	Pinjaman Lepasan Sekolah	10 HARI BEKERJA	
	Jumlah bilangan baucar yang diproses		34
	Jumlah bilangan pencapaian		34
	Jumlah bilangan tidak dicapai		0
	Peratusan pencapaian		100%
	Peratusan yang tidak dicapai		0%
b.	Program Pinjaman Pekerja :		
	Jumlah bilangan baucar yang diproses		13
	Jumlah bilangan pencapaian		13
	Jumlah bilangan tidak dicapai		0
	Peratusan pencapaian		100%
	Peratusan yang tidak dicapai		0%
c.	Pembiayaan Program Khas :		
	Jumlah bilangan baucar yang diproses		181
	Jumlah bilangan pencapaian		181
	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	3 BULAN SEBELUM MULA BAYARAN BALIK	
	Jumlah bilangan pencapaian		3,150
	Jumlah bilangan tidak dicapai		3,150
	Peratusan pencapaian		0
	Peratusan yang tidak dicapai		100%
			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	3 HARI BEKERJA	
	Jumlah bilangan aduan yang diterima		0
	Jumlah bilangan pencapaian		0
	Jumlah bilangan tidak dicapai		0
	Peratusan pencapaian		#DIV/0!
	Peratusan yang tidak dicapai		#DIV/0!
ii.	Mengambil tindakan penyelesaian aduan dalam tempoh 7 hari bekerja		
	Jumlah bilangan aduan yang diterima		0
	Jumlah bilangan pencapaian		0
	Jumlah bilangan tidak dicapai		0
	Peratusan pencapaian		#DIV/0!
	Peratusan yang tidak dicapai		#DIV/0!

Disediakan oleh :

.....
 Nama : Nor Abika Bahudin PT (KK) 3
 Tarikh :

Disemak oleh :

.....
 Nama : Pn. Lidyawati binti Mohd Said PP (KK)
 Tarikh :