

Piagam Pelanggan PTPK Bulan September 2019

Bil	Proses Kerja	Sasaran KPI	Kebolehcapaian
1	Meluluskan permohonan pinjaman dalam tempoh 1 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima		
a.	Program Lulusan Sekolah : Jumlah bilangan permohonan diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan bilangan tidak dicapai	1 HARI BEKERJA	0
			0
			0
			0%
			0%
b.	Program Pinjaman Pekerja : Jumlah bilangan permohonan diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan bilangan tidak dicapai		10
			10
			0
			100%
			0%
c.	Pembiayaan Program Khas : Jumlah bilangan permohonan diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai		433
			287
			146
			66%
			34%
2	Menyemak perjanjian dan menyediakan laporan lengkap dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan perjanjian		
a.	Program Lulusan Sekolah : Jumlah bilangan permohonan dan perjanjian yang diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai	7 HARI BEKERJA	1,062
			997
			65
			94%
			6%
b.	Program Pinjaman Pekerja : Jumlah bilangan permohonan dan perjanjian yang diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai		0
			0
			0
			0%
			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		289
			285
			4
			99%
			1%
3	Menyediakan arahan bayaran dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima dokumen sokongan lengkap untuk melepaskan bayaran		
a.	Program Lulusan 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	1738
			1580
			158
			91%
			9%
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		0
			0
			0
			0%
			0%

c.	Pembiayaan Program Khas :		
	Jumlah bilangan perjanjian lengkap yang boleh dibuat bayaran		73
	Jumlah bilangan pencapaian		25
	Jumlah bilangan tidak dicapai		48
	Peratusan pencapaian		34%
Peratusan yang tidak dicapai		66%	
4	Membuat bayaran dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh terima arahan bayaran		
a.	Pinjaman Lepasan Sekolah		
	Jumlah bilangan baucar yang diproses		10 HARI BEKERJA
	Jumlah bilangan pencapaian		25
	Jumlah bilangan tidak dicapai		25
	Peratusan pencapaian		0
Peratusan yang tidak dicapai		100%	
b.	Program Pinjaman Pekerja :		
	Jumlah bilangan baucar yang diproses		4
	Jumlah bilangan pencapaian		4
	Jumlah bilangan tidak dicapai		0
	Peratusan pencapaian		100%
Peratusan yang tidak dicapai		0%	
c.	Pembiayaan Program Khas :		
	Jumlah bilangan baucar yang diproses		161
	Jumlah bilangan pencapaian		161
	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
	Jumlah bilangan pencapaian		SEBELUM MULA
	Jumlah bilangan tidak dicapai		BAYARAN BALIK
	Peratusan pencapaian		1,749
	Peratusan yang tidak dicapai		1,749
		0	
		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		
	Jumlah bilangan aduan yang diterima		3 HARI BEKERJA
	Jumlah bilangan pencapaian		5
	Jumlah bilangan tidak dicapai		5
	Peratusan pencapaian		0
Peratusan yang tidak dicapai		100%	
ii.	Mengambil tindakan penyelesaian aduan dalam tempoh 7 hari bekerja		
	Jumlah bilangan aduan yang diterima		5
	Jumlah bilangan pencapaian		5
	Jumlah bilangan tidak dicapai		0
	Peratusan pencapaian		100%
Peratusan yang tidak dicapai		0%	