

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2019  
JABATAN KETUA MENTERI MELAKA  
JANUARI 2019**

**BAHAGIAN TABUNG AMANAH PENDIDIKAN NEGERI MELAKA**

Bil	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard*	% Menepati Standard**	Jumlah Tidak Menepati Standard*	% Tidak Menepati Standard**	
1	Memastikan surat tawaran pembiayaan Pinjaman Wang Pengajian Tinggi (PWPT) dikeluarkan kepada peminjam yang berjaya dalam tempoh lima (5) hari bekerja selepas tarikh kelulusan Mesyuarat Lembaga.	Permohonan sesi November 2018 masih dalam proses temuduga	-	-	-	-
2	Memproses borang perjanjian Pinjaman Wang Pengajian Tinggi (PWPT) dalam tempoh dua puluh satu (21) hari selepas tarikh tutup penghantaran borang perjanjian.	-	-	-	-	-
3	Membuat bayaran kepada peminjam Pinjaman Wang Pengajian Tinggi (PWPT) dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas tarikh proses perjanjian pinjaman dimuktamadkan.	-	-	-	-	-

Bil	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard*	% Menepati Standard**	Jumlah Menepati Standard*	% Menepati Standard**	
4	Membuat bayaran susulan kepada peminjam-peminjam aktif pada setiap bulan Februari, Mei, September dan November setiap tahun.	211 Pelajar (RM 528,233.80)	100%	-	-	211
5	Membuat bayaran Biasiswa Melaka (Sekolah Menengah) dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas tarikh kelulusan Mesyuarat Lembaga.	-	-	-	-	-
6	Penyerahan kupon Bantuan Persekolahan Sekolah Rendah sebelum sesi persekolahan bermula	91 Permohonan sesi 2018 diterima atas budibicara pihak pengurusan	100%	-	-	91
7	Membuat bayaran susulan Biasiswa Melaka (Sekolah Menengah) kepada pelajar-pelajar aktif pada bulan Oktober setiap tahun.	-	-	-	-	-

Bil	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard <sup>1-2</sup>	% Menepati Standard <sup>1-2</sup>	Jumlah Menepati Standard <sup>3</sup>	% Menepati Standard <sup>3-4</sup>	
8	Memproses borang permohonan Bantuan Kewangan ke Institusi Pengajian Tinggi (IPT) dalam tempoh tiga (3) hari bekerja setelah permohonan lengkap diterima.	180 permohonan	100%	-	-	180
9	Membuat bayaran kepada pemohon Bantuan Kewangan ke Institusi Pengajian Tinggi (IPT) dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja setelah borang permohonan diproses.	382 Pelajar (RM134,000.00)	100%	-	-	382
10	Menyediakan jadual bayaran balik Pinjaman Wang Pengajian Tinggi (PWPT) dalam tempoh enam (6) bulan selepas tamat pengajian.	108 peminjam	100%	-	-	108