

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2017
JABATAN KETUA MENTERI MELAKA
OKTOBER 2017**

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.	Kelulusan memo resolusi bagi Pinjaman sesi Mei 2017 pada 6/10/2017 286 surat tawaran pad 16/10/2017	100%	-	-	286
2	Memproses borang perjanjian Pinjaman Wang Pengajian Tinggi (PWPT) dalam tempoh dua puluh satu (21) hari selepas tarikh tutup penghantaran borang perjanjian.	Tarikh tutup hantar perjanjian pada 9/11/2017	-	-	-	-
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
		Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Perkhidmatan
Bil	Janji	Jumlah Menepati Standard*	% Menepati Standard**	Jumlah Menepati Standard*	% Menepati Standard**	Jumlah Perkhidmatan
4	Membuat bayaran susulan kepada peminjam-peminjam aktif pada setiap bulan Februari, Mei, September dan November setiap tahun.	RM 515,500.00 (294 pelajar)	100%	-	-	294
5	Membuat bayaran Biasiswa Melaka (Sekolah Menengah) dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas tarikh kelulusan Mesyuarat Lembaga.	-	-	-	-	-
6	Menyelaraskan agihan Bantuan Persekolahan sekolah rendah kepada pelajar yang layak di 28 buah DUN dan 6 kawasan Parlimen sebelum sesi persekolahan bermula.	141 permohonan	100%	-	-	141
7	Membuat bayaran susulan Biasiswa Melaka (Sekolah Menengah) kepada pelajar-pelajar aktif pada bulan Oktober setiap tahun.	RM 214,200.00 (357 pelajar)	100%	-	-	357

		Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		
Bil 8	Memproses borang permohonan Bantuan Kewangan ke Institusi Pengajian Tinggi (IPT) dalam tempoh tiga (3) hari bekerja setelah permohonan lengkap diterima.	426 permohonan	100%	-	-	Jumlah Perkhidmatan 426
9	Membuat bayaran kepada pemohon Bantuan Kewangan ke Institusi Pengajian Tinggi (IPT) dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja setelah borang permohonan diproses.	RM 256,500.00 (732 pelajar)	100%	-	-	732
10	Menyediakan jadual bayaran balik Pinjaman Wang Pengajian Tinggi (PWPT) dalam tempoh enam (6) bulan selepas tamat pengajian.	201 peminjam	100%	-	-	201