

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2018
JABATAN KETUA MENTERI MELAKA
SEPTEMBER 2018

BAHAGIAN TABUNG AMANAH PENDIDIKAN NEGERI MELAKA

Bil	Tajiri	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.	Tarikh tutup sesi Nov 2018 pada 30 Disember 2018	-	-	-	-
2	Memproses borang perjanjian Pinjaman Wang Pengajian Tinggi (PWPT) dalam tempoh dua puluh satu (21) hari selepas tarikh tutup penghantaran borang perjanjian.	-	-	2 (lambat hantar keputusan peperiksaan)	1.5%	2
3	Membuat bayaran kepada peminjam Pinjaman Wang Pengajian Tinggi (PWPT) dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas tarikh proses perjanjian pinjaman dimuktamadkan.	-	-	-	-	-

Bil	Tarifi	Menepati Tempoh Masa/Standard Pagam/Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard/Pagam/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.	181 Pelajar RM726,500.00	100%	-	-	181
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.	Menerima permohonan daripada persendirian	-	-	-	-
7	Membuat bayaran susulan Biasiswa Melaka (Sekolah Menengah) kepada pelajar-pelajar aktif pada bulan Oktober setiap tahun.	215 Pelajar RM 129,300.00	100%	-	-	215

Bil	Janji	Memepati Tempoh Masa/Standard Program Pelanggan		Tidak Memepati Tempoh Masa/Standard Program Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Memepati Standard	% Memepati Standard	Jumlah Memepati Standard	% Memepati Standard	
8	Memproses borang permohonan Bantuan Kewangan ke Institusi Pengajian Tinggi (IPT) dalam tempoh tiga (3) hari bekerja setelah permohonan lengkap diterima.	1545 permohonan	100%	-	-	1545
9	Membuat bayaran kepada pemohon Bantuan Kewangan ke Institusi Pengajian Tinggi (IPT) dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja setelah borang permohonan diproses.	823 Pelajar RM291,400.00	100%	-	-	832
10	Menyediakan jadual bayaran balik Pinjaman Wang Pengajian Tinggi (PWPT) dalam tempoh enam (6) bulan selepas tamat pengajian.	52 peminjam	100%	-	-	52