

**PIAGAM PELANGGAN DAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAGI TAHUN 2011**

BIL	ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH		KPI		
		SASARAN	SEBENAR	KTT.	MASA	KOS
1.	Tempoh permohonan pinjaman YNS dibuka.	Januari – Februari Julai-Ogos Sept - Disember	39 hari 43 hari 83 hari	248 pemohon 393 pemohon 210 Pemohon	Jan – Feb (39 hari) Jul – Ogos (43 hari) Sept – Dis (83 hari)	-
2.	Iklan notis pemberitahuan <ul style="list-style-type: none"> • Laman web • Semua IPTA • Pej. Daerah • ADUN • Radio Malaysia 	Januari ,Jun dan Ogos	Januari, Jun dan Ogos	-	- Sepanjang tempoh iklan - 44 IPTA - 5 pejabat - 21 ADUN - 7 hari siaran iklan	-
3.	Memaklumkan keputusan permohonan pinjaman.	Satu bulan dari tarikh terima permohonan yang lengkap	Satu bulan dari tarikh terima permohonan yang lengkap	892 permohonan	30 hari	-
4.	Pembayaran <ul style="list-style-type: none"> i. Pinjaman Pendidikan 	Pelajar baru – dalam tempoh satu bulan selepas pelajar hantar perjanjian	Pelajar baru – dalam tempoh satu bulan selepas pelajar hantar perjanjian	590 pelajar	30 hari	RM1,475,000.00

	ii. Bayaran Pembekal	14 hari selepas LO dikeluarkan	7 hari bekerja selepas menerima dokumen yang lengkap	73 local order (LO)	45 minit/baucer	-
5.	Penyata akaun tahunan	Dihantar selepas 31 Disember	Dihantar pada bulan Februari setiap tahun	5451 penyata	14 hari	-
6.	Maklumkan tarikh mula bayaran balik	Selepas tamat pengajian	Enam bulan selepas tamat pengajian	434 peminjam	Sepanjang tahun (12 bulan)	-
7.	Pengeluaran resit bayaran	Semua terimaan bayaran	Segera bagi bayaran tunai, money order, postal order, dan arahan bank. Dengan segera apabila sampai tempoh bagi pembayaran menggunakan cek.	10,520 resit setahun	25 minit / resit	-

Disediakan Oleh:

Penolong Pegawai Tadbir
Yayasan Negeri Sembilan

Disemak dan Disahkan Oleh :

Pegawai Tadbir
Bhg. Khidmat Pengurusan YNS