

Piagam Pelanggan PTPK Bulan Januari 2023

Bil	Proses Kerja	Sasaran KPI	Kebolehcapaian
1	Meluluskan permohonan pinjaman dalam tempoh 1 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima		
a.	Program Lepasan Sekolah : Jumlah bilangan permohonan diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan bilangan tidak dicapai	1 HARI BEKERJA	1,188 1,188 0 100% 0%
b.	Program Pinjaman Pekerja : Jumlah bilangan permohonan diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan bilangan tidak dicapai		1 1 0 100% 0%
c.	Pembiayaan Program Khas : Jumlah bilangan permohonan diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai		621 621 0 100% 0%
2	Semakan permohonan dan arahan bayaran dalam tempoh 3 hari		
a.	Program Lepasan Sekolah : Jumlah bilangan permohonan dan perjanjian yang diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai	3 HARI BEKERJA	5,886 5,886 0 100% 0%
b.	Program Pinjaman Pekerja : Jumlah bilangan permohonan dan perjanjian yang diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai		24 24 0 100% 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		2447 2447 0 100% 0%
3	Bayaran pinjaman latihan kemahiran dalam tempoh 4 hari		
a.	Pinjaman Lepasan Sekolah Jumlah bilangan baucar yang diproses Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai	4 HARI BEKERJA	142 135 7 95% 5%
b.	Program Pinjaman Pekerja : Jumlah bilangan baucar yang diproses Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai		6 3 3 50% 50%
c.	Pembiayaan Program Khas : Jumlah bilangan baucar yang diproses Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian		97 97 0 100%

	Peratusan yang tidak dicapai		0%
4	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 SEBELUM MULA BAYAR BALIK	2,460 2,460 0 100% 0%
	Jumlah bilangan pencapaian		
	Jumlah bilangan tidak dicapai		
	Peratusan pencapaian		
	Peratusan yang tidak dicapai		
5	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	3 HARI BEKERJA	23 23 0 100% 0%
	Jumlah bilangan aduan yang diterima		
	Jumlah bilangan pencapaian		
	Jumlah bilangan tidak dicapai		
	Peratusan pencapaian		
	Peratusan yang tidak dicapai		
ii.	Mengambil tindakan penyelesaian aduan dalam tempoh 7 hari bekerja		
	Jumlah bilangan aduan yang diterima		23
	Jumlah bilangan pencapaian		1
	Jumlah bilangan tidak dicapai		22
	Peratusan pencapaian		4%
	Peratusan yang tidak dicapai		96%

*Catatan - 22 Aduan dipanjangkan ke cawangan penguatkuasaan untuk tindakan siasatan.