

Piagam Pelanggan PTPK Bulan Julai 2023

| Bil | Proses Kerja | Sasaran KPI | Kebolehpapaian |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|
| 1 | Meluluskan permohonan pinjaman di atas talian dalam tempoh 1 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima | | |
| a. | Program Lepas Sekolah : Jumlah bilangan permohonan diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan bilangan tidak dicapai | 1 HARI BEKERJA | 2,251 |
| | | | 2,251 |
| | | | 0 |
| | | | 100% |
| | | | 0% |
| b. | Program Pinjaman Pekerja : Jumlah bilangan permohonan diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan bilangan tidak dicapai | | 9 |
| | | | 9 |
| | | | 0 |
| | | | 100% |
| | | | 0% |
| c. | Pembiayaan Program Khas : Jumlah bilangan permohonan diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai | | 101 |
| | | | 101 |
| | | | 0 |
| | | | 100% |
| | | | 0% |
| 2 | Semakan permohonan dan arahan bayaran dalam tempoh 3 hari | | |
| a. | Program Lepas Sekolah : Jumlah bilangan permohonan dan perjanjian yang diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai | 3 HARI BEKERJA | 17,347 |
| | | | 17,341 |
| | | | 6 |
| | | | 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 | | 0 |
| | | | 0 |
| | | | 0 |
| | | | 0% |
| | | | 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 | | 603 |
| | | | 603 |
| | | | 0 |
| | | | 100% |
| | | | 0% |
| 3 | Bayaran pinjaman latihan kemahiran dalam tempoh 4 hari | | |
| a. | Pinjaman Lepas Sekolah Jumlah bilangan baucar yang diproses Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai | 4 HARI BEKERJA | 135 |
| | | | 124 |
| | | | 11 |
| | | | 92% |
| | | | 8% |
| b. | Program Pinjaman Pekerja : Jumlah bilangan baucar yang diproses Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai | | 1 |
| | | | 1 |
| | | | 0 |
| | | | 100% |
| | | | 0% |
| c. | Pembiayaan Program Khas : Jumlah bilangan baucar yang diproses Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai | | 44 |
| | | | 44 |
| | | | 0 |

| | | | |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-------|
| | Peratusan pencapaian | | 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 BAYARAN BALIK | 1,694 |
| | Jumlah bilangan pencapaian | | 1,694 |
| | Jumlah bilangan tidak dicapai | | 0 |
| | Peratusan pencapaian | | 100% |
| | Peratusan yang tidak dicapai | | 0% |
| 5 | Menghantar Kad Aduan 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 | |
| | Jumlah bilangan aduan yang diterima | | 9 |
| | Jumlah bilangan pencapaian | | 9 |
| | Jumlah bilangan tidak dicapai | | 0 |
| | Peratusan pencapaian | | 100% |
| | Peratusan yang tidak dicapai | | 0% |
| ii. | Mengambil tindakan penyelesaian aduan dalam tempoh 7 hari bekerja | | |
| | Jumlah bilangan aduan yang diterima | | 9 |
| | Jumlah bilangan pencapaian | | 2 |
| | Jumlah bilangan tidak dicapai | | 7 |
| | Peratusan pencapaian | 22% | |
| | Peratusan yang tidak dicapai | 78% | |

*Catatan - 7 Aduan dipanjangkan ke cawangan penguatkuasaan untuk tindakan siasatan.