

Piagam Pelanggan PTPK Bulan Jun 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 | 2,134 2,115 19 99% 1% |
| b. | Program Pinjaman Pekerja : Jumlah bilangan permohonan diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan bilangan tidak dicapai | | 6 6 0 100% 0% |
| c. | Pembiayaan Program Khas : Jumlah bilangan permohonan diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai | | 566 558 8 99% 1% |
| 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 | 24,080 23,816 264 99% 1% |
| 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 | | 1236 1223 13 99% 1% |
| 4 | 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 | 131 127 4 97% 3% |
| b. | Program Pinjaman Pekerja : Jumlah bilangan baucar yang diproses Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai | | 2 0 2 0% 100% |
| c. | Pembiayaan Program Khas : Jumlah bilangan baucar yang diproses Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai | | 47 47 0 |

| | | | |
|-----|--|----------------|-------|
| 4 | Bayaran pinjaman latihan kemahiran dalam tempoh 4 hari | | |
| | Peratusan pencapaian | | 100% |
| | Peratusan yang tidak dicapai | | 0% |
| 5 | 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 | 1,832 |
| | Jumlah bilangan pencapaian | SEBELUM MULA | 1,832 |
| | Jumlah bilangan tidak dicapai | BAYARAN BALIK | 0 |
| | Peratusan pencapaian | | 100% |
| | Peratusan yang tidak dicapai | | 0% |
| 6 | 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 | | |
| | Jumlah bilangan aduan yang diterima | | 23 |
| | Jumlah bilangan pencapaian | | 23 |
| | Jumlah bilangan tidak dicapai | | 0 |
| | Peratusan pencapaian | 3 HARI BEKERJA | 100% |
| | Peratusan yang tidak dicapai | | 0% |
| ii. | Mengambil tindakan penyelesaian aduan dalam tempoh 7 hari bekerja | | |
| | Jumlah bilangan aduan yang diterima | | 23 |
| | Jumlah bilangan pencapaian | | 0 |
| | Jumlah bilangan tidak dicapai* | | 23 |
| | Peratusan pencapaian | | 0% |
| | Peratusan yang tidak dicapai | | 100% |

*Catatan - 23 Aduan dipanjangkan ke cawangan penguatkuasaan untuk tindakan siasatan.