

Piagam Pelanggan PTPK Bulan Mei 2023

Bil	Proses Kerja	Sasaran KPI	Kebolehcapaian
1	<b>Meluluskan permohonan pinjaman di atas talian dalam tempoh 1 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima</b>		
a.	<b>Program Lepas Sekolah :</b> Jumlah bilangan permohonan diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan bilangan tidak dicapai	1 HARI BEKERJA	2,266 2,258 8 100% 0%
b.	<b>Program Pinjaman Pekerja :</b> Jumlah bilangan permohonan diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan bilangan tidak dicapai		1 1 0 100% 0%
c.	<b>Pembiayaan Program Khas :</b> Jumlah bilangan permohonan diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai		477 477 0 100% 0%
2	<b>Semakan permohonan dan arahan bayaran dalam tempoh 3 hari</b>		
a.	<b>Program Lepas Sekolah :</b> Jumlah bilangan permohonan dan perjanjian yang diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai	3 HARI BEKERJA	22,882 22,059 823 96% 4%
b.	<b>Program Pinjaman Pekerja :</b> Jumlah bilangan permohonan dan perjanjian yang diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai		5 5 0 100% 0%
c.	<b>Pembiayaan Program Khas :</b> Jumlah bilangan permohonan dan perjanjian yang diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai		1821 1809 12 99% 1%
4	<b>Bayaran pinjaman latihan kemahiran dalam tempoh 4 hari</b>		
a.	<b>Pinjaman Lepas Sekolah</b> Jumlah bilangan baucar yang diproses Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai	4 HARI BEKERJA	129 127 2 98% 2%
b.	<b>Program Pinjaman Progam Khas :</b> Jumlah bilangan baucar yang diproses Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai		3 2 1 67% 33%
c.	<b>Pembiayaan :</b> Jumlah bilangan baucar yang diproses Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai		78 78 0

	Peratusan pencapaian		100%
	Peratusan yang tidak dicapai		0%
5	<b>Mengeluarkan Notis Peringatan Bayaran Balik 3 bulan sebelum peminjam patut memulakan bayaran balik pinjaman</b>		
	Jumlah bilangan notis yang sepatutnya dikeluarkan 3 bulan sebelum peminjam patut memulakan bayaran balik pinjaman	3 BULAN	2,232
	Jumlah bilangan pencapaian	SEBELUM MULA	2,232
	Jumlah bilangan tidak dicapai	BAYARAN BALIK	0
	Peratusan pencapaian		100%
	Peratusan yang tidak dicapai		0%
6	<b>Menghantar Kad Akuan Penerimaan aduan dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh penerimaannya dan mengambil tindakan penyelesaian dalam tempoh 7 hari bekerja</b>		
i.	<b>Memberikan maklum balas penerimaan aduan dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh penerimaannya</b>		
	Jumlah bilangan aduan yang diterima		17
	Jumlah bilangan pencapaian		17
	Jumlah bilangan tidak dicapai		0
	Peratusan pencapaian	3 HARI BEKERJA	100%
	Peratusan yang tidak dicapai		0%
ii.	<b>Mengambil tindakan penyelesaian aduan dalam tempoh 7 hari bekerja</b>		
	Jumlah bilangan aduan yang diterima		17
	Jumlah bilangan pencapaian		17
	Jumlah bilangan tidak dicapai		0
	Peratusan pencapaian		100%
	Peratusan yang tidak dicapai		0%

\*Catatan - 17 Aduan dipanjangkan ke cawangan penguatkuasaan untuk tindakan siasatan.