

Piagam Pelanggan PTPK Bulan Okt 2022

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	2,534
			2,534
			0
			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		0
			0
			0
			0%
			0%
c.	<b>Pembiayaan Program Khas :</b> Jumlah bilangan permohonan diterima Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai		0
			0
			0
			0%
			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	2,534
			2,534
			0
			100%
			0%
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		0
			0
			0
			0%
			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		0
			0
			0
			0%
			0%
3	<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	191
			191
			0
			100%
			0%
b.	<b>Program Pinjaman Pekerja :</b> Jumlah bilangan baucar yang diproses Jumlah bilangan pencapaian Jumlah bilangan tidak dicapai Peratusan pencapaian Peratusan yang tidak dicapai		0
			0
			0
			0%
			0%

c.	<b>Pembiayaan Program Khas :</b>		
	Jumlah bilangan baucar yang diproses		70
	Jumlah bilangan pencapaian		70
	Jumlah bilangan tidak dicapai		0
	Peratusan pencapaian		100%
	Peratusan yang tidak dicapai		0%
4	<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 SEBELUM MULA BAYARAN BALIK	
	Jumlah bilangan pencapaian		2,112
	Jumlah bilangan tidak dicapai		2,112
	Peratusan pencapaian		0
	Peratusan yang tidak dicapai		100%
			0%
5	<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>	3 HARI BEKERJA	
	Jumlah bilangan aduan yang diterima		7
	Jumlah bilangan pencapaian		7
	Jumlah bilangan tidak dicapai		0
	Peratusan pencapaian		100%
	Peratusan yang tidak dicapai		0%
ii.	<b>Mengambil tindakan penyelesaian aduan dalam tempoh 7 hari bekerja</b>		
	Jumlah bilangan aduan yang diterima		7
	Jumlah bilangan pencapaian		0
	Jumlah bilangan tidak dicapai		7
	Peratusan pencapaian		0%
	Peratusan yang tidak dicapai		100%

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