

LAPORAN PENCAPAIAN PRESTASI PIAGAM PELANGGAN



**KEMENTERIAN PELANCONGAN DAN
KEBUDAYAAN MALAYSIA**

**KOMPONEN
PIAGAM
PELANGGAN**

PELESENAN

1

PEMBANGUNAN
INDUSTRI
PELANCONGAN

2

PUSAT
PELANCONGAN
MALAYSIA

3

MALAYSIA
RUMAH
KEDUAKU

4

5

KUMPULAN WANG
AMANAH KEBUDAYAAN
& KEBAJIKAN
PENGGIAT SENI

6

PEMBANGUNAN

7

PENGURUSAN
ADUAN

8

PENGURUSAN
KEWANGAN



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN : BAHAGIAN PELESENAN PELANCONGAN

Bil	Perkara	Bilangan Permohonan yang Diterima	Piagam Pelanggan yang ditetapkan	Menepati Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Piagam Pelanggan		Catatan
				Jumlah	%	Jumlah	%	
A: PELESENAN								
Unit Perniagaan Pengendalian Pelancongan dan Agensi Pengembaraan (TOBTAB)								
1	Permohonan lesen Agensi Pelancongan (Baru - Ibu Pejabat)	95	5 Hari	0	0.00%	0	0.00%	5 hari adalah dikira bagi proses secara online sepenuhnya. Permohonan dibuat secara online dalam SPIP dan bayaran juga boleh dibuat secara online atau manual, tetapi proses mesyuarat, mendapatkan kelulusan Pesuruhjaya dan pengeluaran surat kelulusan dilakukan secara manual. Oleh itu tidak dapat mencapai piagam yang ditetapkan.
2	Permohonan lesen Agensi Pelancongan (Baru - MM2H)	86	5 Hari	0	0.00%	0	0.00%	
3	Permohonan lesen Agensi Pelancongan (Baru - Cawangan)	29	5 Hari	0	0.00%	0	0.00%	
4	Permohonan lesen Agensi Pelancongan (Tambah Bidang)	2	5 Hari	0	0.00%	0	0.00%	
5	Permohonan lesen Agensi Pelancongan (Rayuan)	5	5 Hari	0	0.00%	0	0.00%	
6	Perubahan Status (Pemegang Saham)	52	3 Hari	46	88.5%	6	11.5%	
7	Perubahan Status (Ahli Lembaga Pengarah)	91	3 Hari	77	84.6%	14	15.4%	
8	Perubahan Status (Alamat Premis)	106	3 Hari	93	87.7%	13	12.3%	
9	Perubahan Status (Nama Syarikat)	13	3 Hari	10	76.9%	3	23.1%	
10	Perubahan Status (Modal)	89	3 Hari	70	78.7%	19	21.3%	
11	Pembaharuan lesen	374	3 Hari	317	84.8%	57	15.2%	
12	Pegawai Dagang	34	5 Hari	24	70.6%	10	29.4%	

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN : PEMBANGUNAN INDUSTRI PELANCONGAN

Bil	Perkara	Bilangan Permohonan yang Diterima	Piagam Pelanggan yang ditetapkan	Menepati Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Piagam Pelanggan		Catatan
				Jumlah	%	Jumlah	%	
1.	Mengeluarkan keputusan Peperiksaan Kursus Asas Pemandu Pelancong	181	30 hari bekerja dari tarikh peperiksaan bertulis diadakan	181	100	-	-	
2.	Mengeluarkan keputusan Peperiksaan Kursus Pengesahan Pemandu Pelancong	233	30 hari bekerja dari tarikh peperiksaan bertulis diadakan	233	100	-	-	
3.	Menguruskan Pinjaman Dana Pelancongan	4	Memproses dan memanggil untuk pembentangan permohonan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.	4	100	-	-	Hanya permohonan yang lengkap sahaja akan diproses untuk kelulusan.

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN : PEMBANGUNAN INDUSTRI PELANCONGAN

4.	Galakan Cukai Bagi Pengusaha Pelancong	26	Permohonan diproses untuk kelulusan dilakukan dalam tempoh 5 hari bekerja bermula daripada dokumen lengkap diterima	14	53.8	12	46.2	Hanya permohonan yang lengkap sahaja akan diproses untuk kelulusan.
5.	Pendaftaran Projek Pelancongan	7	Permohonan diproses untuk kelulusan dilakukan dalam tempoh 20 hari bekerja bermula daripada dokumen lengkap diterima	3	42.9	4	57.1	Hanya permohonan yang lengkap sahaja akan diproses untuk kelulusan.

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN : PUSAT PELANCONGAN MALAYSIA

Bil	Perkara	Bilangan Permohonan yang Diterima	Piagam Pelanggan yang ditetapkan	Menepati Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Piagam Pelanggan		Catatan
				Jumlah	%	Jumlah	%	
1.	Mempertingkatkan perkhidmatan kaunter Pusat Pelancongan Malaysia yang cekap dan mesra dalam tempoh menunggu tidak boleh melebihi dari 10 minit serta memberi maklumat yang tepat kepada pelancong.	9,927	Tidak melebihi sepuluh (10) minit	9,927	100%	-	-	
2.	Menguruskan permohonan tempahan dan sewaan ruang Pusat Pelancongan Malaysia dalam tempoh lima (5) hari bekerja dengan cekap dan menyediakan perkhidmatan sokongan teknikal yang berkualiti.	28	Tidak melebihi lima (5) hari bekerja	28	100%	-	-	

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN : MALAYSIA RUMAH KEDUAKU

Bil	Perkara	Bilangan Permohonan yang Diterima	Piagam Pelanggan yang ditetapkan	Menepati Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Piagam Pelanggan		Catatan
				Jumlah	%	Jumlah	%	
1.	Memproses permohonan program <i>Malaysia My Second Home</i> (MM2H)	1,597	Memproses permohonan program <i>Malaysia My Second Home</i> (MM2H) dalam tempoh 90 hari bekerja tidak termasuk proses verifikasi bank dan latar belakang pemohon serta sekiranya permohonan tersebut ditangguh di dalam Mesyuarat Jawatankuasa Khas MM2H.	1,597	100			

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN : KUMPULAN WANG AMANAH KEBUDAYAAN & KEBAJIKAN PENGGIAT SENI

Bil	Perkara	Bilangan Permohonan yang Diterima	Piagam Pelanggan yang ditetapkan	Menepati Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Piagam Pelanggan		Catatan
				Jumlah	%	Jumlah	%	
1.	Memproses permohonan bantuan Tabung Kebajikan Penggiat Seni yang lengkap diterima untuk pertimbangan Jawatankuasa Panel Penilai Kebudayaan dalam tempoh 30 hari bekerja.	7	7	7	100%	-	-	
2.	Mengeluarkan keputusan permohonan Tabung Kebajikan Penggiat Seni dalam tempoh 7 hari bekerja.	7	7	7	100%	-	-	

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN : PEMBANGUNAN

Bil	Perkara	Bilangan Permohonan yang Diterima	Piagam Pelanggan yang ditetapkan	Menepati Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Piagam Pelanggan		Catatan
				Jumlah	%	Jumlah	%	
1.	Mengesahkan dokumen pembayaran kepada pihak kontraktor / perunding	5	“Mengesahkan dokumen pembayaran kepada pihak kontraktor / perunding dalam tempoh 5 hari bekerja”	5	100	-	-	Pembayaran kepada; Kontraktor – 2 Perunding – 3

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN : PENGURUSAN ADUAN

Bil	Perkara	Bilangan Permohonan yang Diterima	Piagam Pelanggan yang ditetapkan	Menepati Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Piagam Pelanggan		Catatan
				Jumlah	%	Jumlah	%	
1.	Mengeluarkan surat akuan penerimaan aduan	127	3 hari	114	90%	13	10%	
2.	Mengeluarkan surat @ e-mel /tindakan susulan / siasatan / penguatkuasaan/ jawapan aduan		5 - 15 hari [aduan Mudah/ Sederhana] Maksimum 365 hari bekerja [aduan kompleks]	127	100%			

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN : PENGURUSAN KEWANGAN

Bil	Perkara	Bilangan Permohonan yang Diterima	Piagam Pelanggan yang ditetapkan	Menepati Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Piagam Pelanggan		Catatan
				Jumlah	%	Jumlah	%	
1.	Memastikan bil dan tuntutan diproses dan diselesaikan dalam tempoh 14 hari daripada tarikh terima dokumen lengkap.	1583	Memastikan semua bil/tuntutan diselesaikan dalam tempoh 14 hari selepas dokumen lengkap diterima	1581	99.87 %	2	0.13%	Memastikan semua bil/tuntutan diselesaikan dalam tempoh 14 hari selepas dokumen lengkap diterima

SEKIAN, TERIMA KASIH

