

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 : PELESENAN

Bil	Perkara	Bilangan Permohonan yang Diterima	Piagam Pelanggan yang ditetapkan	Menepati Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Piagam Pelanggan		Catatan
				Jumlah	%	Jumlah	%	
1.	Menentukan proses kelulusan/ pengeluaran lesen-lesen kepada syarikat perniagaan pengendalian pelancongan dan perniagaan agensi pengembaraan (TOBTAB)		20 hari	-	-	-	-	Tempoh proses permohonan dikira sebaik sahaja permohonan yang diterima adalah lengkap dan bukannya berdasarkan tarikh permohonan tersebut dibuat.
2.	Lesen Baharu	75		75	100%	-	-	
3.	Tambah Bidang	28		28	100%	-	-	



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	-	-	-	-	-	-	Peperiksaan ini akan diadakan pada bulan April 2016.
2.	Mengeluarkan keputusan Peperiksaan Kursus Pengesahan Pemandu Pelancong	-	-	-	-	-	-	
3.	Menguruskan Pinjaman Dana Pelancongan	2 permohonan	14 hari	2	100%	0	0%	



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.	2000	10 minit	2000	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.	27	5 hari	27	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)	457	90 hari	416	91%	41	9%	



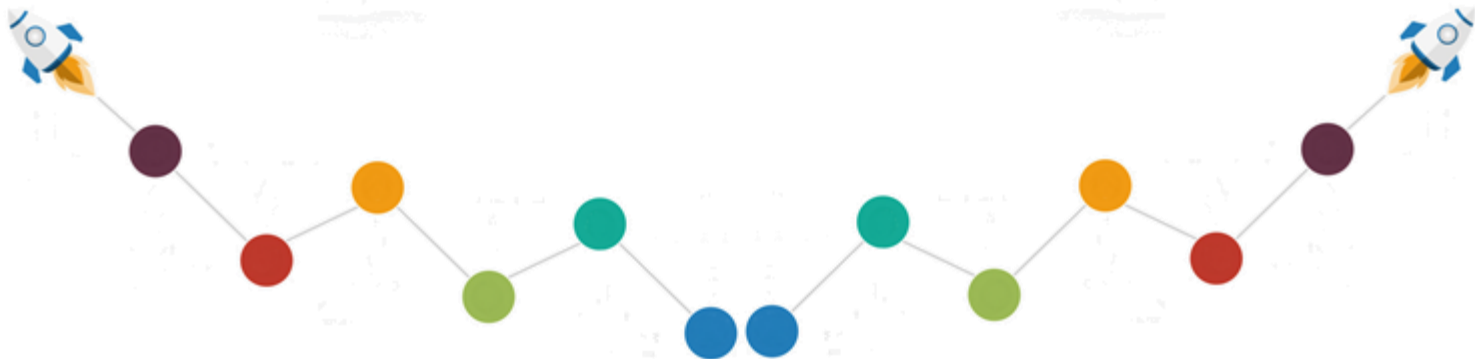
PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN : KUMPULAN WANG AMANAH KEBUDAYAAN & KEBAJIKAN PENGGIAT SENI

Bil	Perkara	Bilangan Permohonan yang Diterima	Piagam Pelanggan yang ditetapkan	Menepati Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Piagam Pelanggan		Catatan
				Jumlah	%	Jumlah	%	
1.	Mengurus pembayaran permohonan bantuan Tabung Kebajikan Penggiat Seni dan Tabung Amanah Kebudayaan	12	7 hari	4	33%	8	67%	



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	1 urusan	5 hari	1	100%	-	-	



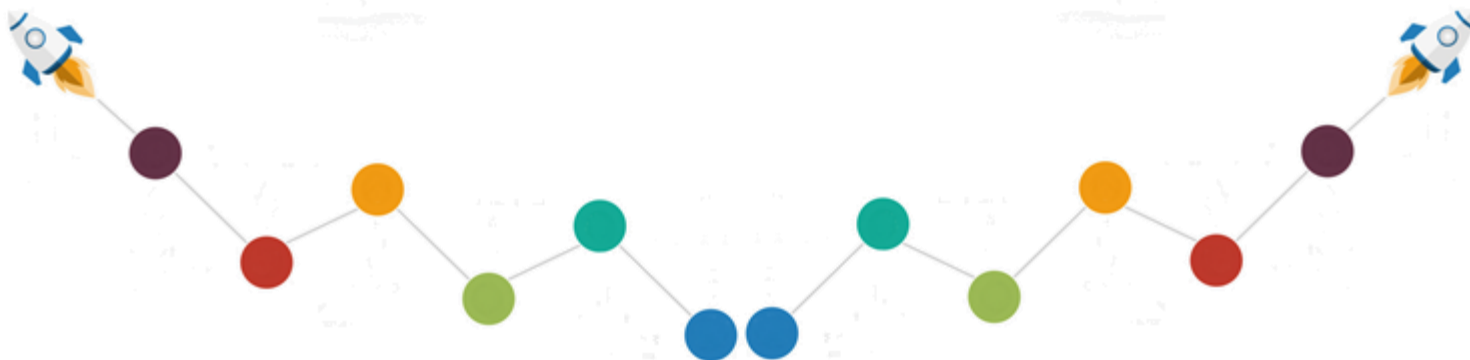
PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN : PENGURUSAN ADUAN

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	50 kes	3 hari	46	92%	4	8%	Gangguan teknikal pada e-mel info@motac.gov.my mengakibatkan 8% kes tidak menepati standard.
2.	Mengeluarkan surat @ e-mel /tindakan susulan / siasatan / penguatkuasaan/ jawapan aduan		7 hari	50	100%	0	0%	Semua kes aduan telah pun diambil tindakan akan tetapi ada kes yang masih menunggu maklumbalas daripada pihak yang diadukan, atau agensi-agensi yang berkaitan.



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.	537 bil	14 hari	468 bil	87%	69 bil	13%	Tiada bil/ tuntutan yang diproses melebihi 14 hari



SEKIAN, TERIMA KASIH



25 MAC 2016