

# **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	%	
<b>PELESENAN</b>								
<b>Unit Perniagaan Pengendalian Pelancongan dan Agensi Pengembaraan (TOBTAB)</b>								
1	Permohonan lesen Agensi Pelancongan (Baru - Ibu Pejabat)	119	20 Hari	0	0.00%	119	100%	
2	Permohonan lesen Agensi Pelancongan (Baru - MM2H)	145	20 Hari	0	0.00%	145	100%	
3	Permohonan lesen Agensi Pelancongan (Baru - Cawangan)	55	20 Hari	0	0.00%	55	100%	
4	Permohonan lesen Agensi Pelancongan (Tambah Bidang)	2	20 Hari	0	0.00%	2	100%	
5	Permohonan lesen Agensi Pelancongan (Rayuan)	15	20 Hari	0	0.00%	15	100%	
6	Perubahan Status (Pemegang Saham)	96	20 Hari	77	80%	19	20%	
7	Perubahan Status (Ahli Lembaga Pengarah)	131	20 Hari	24	18%	107	82%	
8	Perubahan Status (Alamat Premis)	149	20 Hari	121	81%	28	19%	
9	Perubahan Status (Nama Syarikat)	9	20 Hari	8	89%	1	11%	
10	Perubahan Status (Modal)	117	20 Hari	98	84%	19	16%	
11	Pembaharuan lesen	602	20 Hari	494	82%	108	18%	

## 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	Tidak Berkaitan	30 hari bekerja daripada tarikh peperiksaan bertulis diadakan.	Tidak berkaitan	Tidak berkaitan	Tidak berkaitan	Tidak berkaitan	Tiada keputusan peperiksaan Kursus Asas Pemandu Pelancong dikeluarkan dalam tempoh Januari – Mac 2018 kerana siri pertama peperiksaan adalah pada bulan April 2018 (10 April 2018).
2.	Mengeluarkan keputusan Peperiksaan Kursus Pengesahan Pemandu Pelancong	2	30 hari bekerja daripada tarikh peperiksaan praktikal diadakan.	2	100	-	-	
3.	Menguruskan Pinjaman Dana Pelancong	6	<ul style="list-style-type: none"> <li>Memproses dan memanggil untuk pembentangan permohonan dalam tempoh <b>14 hari bekerja</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima.</li> </ul>	6	100	0	0	

## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN : PEMBANGUNAN INDUSTRI PELANCONGAN

4.	Galakan Cukai Bagi Pengusaha Pelancong	18	Mengeluarkan surat sokongan untuk mendapatkan insentif industri pelancongan dalam tempoh 5 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan lengkap.	18	100	0	0	
5.	Pendaftaran Projek Pelancongan	7	Melulus dan mengeluarkan Sijil Pendaftaran Projek Pelancongan (SPPP) dalam tempoh 20 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan lengkap.	7	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.	9,341	Tidak melebihi sepuluh (10) minit	9,341	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.	29	Tidak melebihi lima (5) hari bekerja	29	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)	1,424	Memproses permohonan program <i>Malaysia My Second Home</i> (MM2H) dalam tempoh <b>90 hari bekerja</b> tidak termasuk proses verifikasi bank dan latar belakang pemohon serta sekiranya permohonan tersebut ditangguh di dalam Mesyuarat Jawatankuasa Khas MM2H.	1,424	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.	10	10	10	100%	-	-	
2.	Mengeluarkan keputusan permohonan Tabung Kebajikan Penggiat Seni dalam tempoh 7 hari bekerja.	10	10	10	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					-	-	

## 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	22	3 hari	22	100%			
2.	Mengeluarkan surat @ e-mel /tindakan susulan / siasatan / penguatkuasaan/ jawapan aduan		5 - 15 hari [aduan Mudah/Sederhana]  Maksimum 365 hari bekerja [aduan kompleks]	19	86.3%	3	13.7%	

## 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.	1480 BIL	Memastikan semua bil/tuntutan diselesaikan dalam tempoh 14 hari selepas dokumen lengkap diterima	1475 BIL	99.67 %	5 BIL	0.34%	Kelewatan disebabkan dokumen yang dikuiiri lewat dikemukakan kepada Bahagian Kewangan dan ekoran ketidakstabilan integrasi sistem baru (1GFMAS dan sistem ep).

**SEKIAN, TERIMA KASIH**



**DISEDIAKAN OLEH: BAHAGIAN PENTADBIRAN, KPK**