

# **LAPORAN PENCAPAIAN PRESTASI PIAGAM PELANGGAN**



**KEMENTERIAN PELANCONGAN,  
SENI DAN BUDAYA 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)	97	20 Hari	0	0.00%	97	100%	Piagam Pelanggan bagi Proses Permohonan Lesen Perniagaan Pengendalian Pelancongan dan Agensi Pengembaraan telah dipinda daripada 5 hari melalui proses online SPIP kepada 20 hari dimana pengeluaran Surat Kelulusan Lesen selepas 20 hari dar tempoh minit mesyuarat dikeluarkan.
2	Permohonan lesen Agensi Pelancongan (Baru - MM2H)	57	20 Hari	0	0.00%	57	100%	
3	Permohonan lesen Agensi Pelancongan (Baru - Cawangan)	48	20 Hari	0	0.00%	48	100%	
4	Permohonan lesen Agensi Pelancongan (Tambah Bidang)	2	20 Hari	0	0.00%	2	100%	
5	Permohonan lesen Agensi Pelancongan (Rayuan)	7	20 Hari	0	0.00%	7	100%	
6	Perubahan Status (Pemegang Saham)	78	20 Hari	52	66.7%	26	33.33%	
7	Perubahan Status (Ahli Lembaga Pengarah)	109	20 Hari	79	73.14%	30	27.8%	
8	Perubahan Status (Alamat Premis)	134	20 Hari	97	72.4%	37	27.6%	
9	Perubahan Status (Nama Syarikat)	17	20 Hari	11	64.7%	6	35.3%	
10	Perubahan Status (Modal)	105	20 Hari	85	80.9%	20	19.04%	
11	Pembaharuan lesen	416	20 Hari	289	69.5%	127	30.5%	

## 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	1	30 hari bekerja daripada tarikh peperiksaan bertulis diadakan.	1	100	-	-	1) Peperiksaan Kursus Asas Pemandu Pelancong Bandar (Tahap 3) telah dilaksanakan pada 14 Ogos 2018.
2.	Mengeluarkan keputusan Peperiksaan Kursus Pengesahan Pemandu Pelancong	4	30 hari bekerja daripada tarikh peperiksaan praktikal diadakan.	4	100	-	-	2) Peperiksaan Kursus Pengesahan Pemandu Pelancong dan Tambahan Bahasa telah dilaksanakan pada: i. 23–27 Julai 2018 ii. 24–26 September 2018 iii. 24–28 September 2018 (2 Siri serentak)

## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN : PEMBANGUNAN INDUSTRI PELANCONGAN

3.	Menguruskan Pinjaman Dana Pelancongan	9	<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> <li>• Mengeluarkan keputusan permohonan dalam masa <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh pembentangan.</li> </ul>	9	100	0	0	9
4.	Pendaftaran Projek Pelancongan	57	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengeluarkan surat sokongan kepada Syarikat Pengendali Pelancong dan Agensi Pengambaran yang layak dalam tempoh masa <b>5 hari bekerja</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima oleh urus setia.</li> </ul>	47	82	10	18	<b>Permohonan dibawa untuk kelulusan TKSU (PL)</b>
5.	Galakan Cukai Bagi Pengusaha Pelancong	7	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengeluarkan SPPP dalam tempoh masa <b>20 hari bekerja</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima oleh urus setia</li> </ul>	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.	4511	10 minit dan maklumat tepat	4511/ 4511	100	0	0	
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.	30	5 hari	30/30	100	0	0	

## 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)	1,563	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.	1,563	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.	6	6	6	100	-	-	
2.	Mengeluarkan keputusan permohonan Tabung Kebajikan Penggiat Seni dalam tempoh 7 hari bekerja.	6	6	6	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	12	Lima (5) hari bekerja	12	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	203	3 hari	153	75%	50	25%	aduan mengenai penipuan Dulcet Travel & Tours terlalu banyak diterima sehingga mengakibatkan tindakan tidak menepati piagam pelanggan
2.	Mengeluarkan surat @ e-mel /tindakan susulan / siasatan / penguatkuasaan/ jawapan aduan		5 - 15 hari [aduan Mudah/Sederhana]  Maksimum 365 hari bekerja [aduan kompleks]	147	72%	56	28%	

## 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.	970	Memastikan semua bil/tuntutan diselesaikan dalam tempoh 14 hari selepas dokumen lengkap diterima	968	99.8%	2	0.2%	

**SEKIAN, TERIMA KASIH**

