

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	%	
PELESENAN								
Unit Perniagaan Pengendalian Pelancongan dan Agensi Pengembaraan (TOBTAB)								
1	Permohonan lesen Agensi Pelancongan (Baru - Ibu Pejabat)	105	20 Hari	0	(0.0%)	105	(100%)	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 dilakukan secara manual. Oleh itu tidak dapat mencapai piagam yang ditetapkan.
2	Permohonan lesen Agensi Pelancongan (Baru - MM2H)	80	20 Hari	0	(0.0%)	80	(0.00%)	
3	Permohonan lesen Agensi Pelancongan (Baru - Cawangan)	45	20 Hari	0	(0.0%)	45	(0.00%)	
4	Permohonan lesen Agensi Pelancongan (Tambah Bidang)	0	20 Hari	0	(0.0%)	0	(0.00%)	
5	Permohonan lesen Agensi Pelancongan (Rayuan)	6	20 Hari	0	0.0%)	6	(100%)	
6	Perubahan Status (Pemegang Saham)	96	20 Hari	70	(73%)	26	(27.08%)	
7	Perubahan Status (Ahli Lembaga Pengarah)	180	20 Hari	80	(40.4%)	108	(60%)	
8	Perubahan Status (Alamat Premis)	153	20 Hari	106	(69.3%)	47	(30.7%)	
9	Perubahan Status (Nama Syarikat)	49	20 Hari	44	(89.7%)	5	(10.2%)	
10	Perubahan Status (Modal)	85	20 Hari	77	(90.5%)	8	(9.4%)	
11	Pembaharuan lesen	770	20 Hari	576	(78.8%)	194	(25.19%)	

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	Mengeluarkan keputusan Peperiksaan Kursus Asas Pemandu Pelancong Bandar (Tahap 3)	1	30 hari bekerja daripada tarikh peperiksaan bertulis diadakan.	-	-	-	1) Peperiksaan Kursus Asas Pemandu Pelancong Bandar (Tahap 3) telah dilaksanakan pada 11 Disember 2018. (Dalam proses mengeluarkan keputusan dan keputusan akan dikeluarkan pada 24 Januari 2019)
2.	Mengeluarkan keputusan Peperiksaan Kursus Pengesahan Pemandu Pelancong	Mengeluarkan keputusan Peperiksaan Kursus Pengesahan Pemandu Pelancong dan Tambahan Bahasa	2	30 hari bekerja daripada tarikh peperiksaan praktikal diadakan.	2	100	-	1) Peperiksaan Kursus Pengesahan Pemandu Pelancong dan Tambahan Bahasa telah dilaksanakan pada: i. 6-7 Oktober 2018 ii. 15-19 Oktober 2018

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN : PEMBANGUNAN INDUSTRI PELANCONGAN

3.	Menguruskan Pinjaman Dana Pelancongan	9	<ul style="list-style-type: none"> • Memproses dan memanggil untuk pembentangan permohonan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima. • Mengeluarkan keputusan permohonan dalam masa 7 hari bekerja dari tarikh pembentangan. 	9	100	0	0	
5.	Pendaftaran Projek Pelancongan	57	<ul style="list-style-type: none"> • Mengeluarkan surat sokongan kepada Syarikat Pengendali Pelancong dan Agensi Pengambaran yang layak dalam tempoh masa 5 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima oleh urus setia. 	57	100	0	0	
4.	Galakan Cukai Bagi Pengusaha Pelancong	7	<ul style="list-style-type: none"> • Mengeluarkan SPPP dalam tempoh masa 20 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima oleh urus setia 	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)	1,639	Memproses permohonan program Malaysia My Second Home (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. 1,639	1,639	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.	5	30 hari	5	100	-	-	Mesyuarat JPPK Bil. 5/2018 – 25 Oktober 2018 Mesyuarat JK KWAKKPS Bil. 2/2018 – 19 Disember 2018
2.	Mengeluarkan keputusan permohonan Tabung Kebajikan Penggiat Seni dalam tempoh 7 hari bekerja.	19	7 hari	19	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	87	3 hari	77	88.5%	10	11.5%	
2.	Mengeluarkan surat @ e-mel /tindakan susulan / siasatan / penguatkuasaan/ jawapan aduan		5 - 15 hari [aduan Mudah/ Sederhana] Maksimum 365 hari bekerja [aduan kompleks]	18	21%	69	79%	Penerimaan aduan lebih kepada aduan kompleks

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.	1368	Memastikan semua bil/tuntutan diselesaikan dalam tempoh 14 hari selepas dokumen lengkap diterima	1368	100%	0	-	-	1368

SEKIAN, TERIMA KASIH

