



# LAPORAN PENCAPAIAN PRESTASI PIAGAM PELANGGAN

**KEMENTERIAN PELANCONGAN, SENI DAN BUDAYA  
MALAYSIA**



# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN : PELESENAN

BIL	Urusan	Bilangan Permohonan Yang Diterima	Piagam Pelanggan Yang Ditetapkan	Tahap Pematuhan Pelanggan		
				BT Below Target	OT On Target	ET Exceed Target

## A: PELESENAN

### Unit Premis Penginapan Pelancong

1	Permohonan Pendaftaran Premis Penginapan Pelancong	8	5 Hari	0	8	0
2	Permohonan Pengelasan Premis Penginapan Pelancong	16	9 Hari	0	16	0

## A: PELESENAN

### 1. UNIT PERNIAGAAN PENGENDALIAN PELANCONGAN DAN AGENSI PENGEMBARAAN (TOBTAB)

1	PERMOHONAN LESEN AGENSI PELANCONGAN (BARU - IBU PEJABAT)	84	5 HARI	84	100.00%					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 (TAMBAH BIDANG)	42	5 HARI	42	100.00%							
3	PERMOHONAN LESEN AGENSI PELANCONGAN (CAWANGAN)	19	5 HARI	19	100.00%							
4	PERMOHONAN LESEN AGENSI PELANCONGAN (BAHARU-MM2H)	6	5 HARI	6	100.00%							
5	PERMOHONAN LESEN AGENSI PELANCONGAN (RAYUAN)	0	5 HARI	0	100.00%							
6	PERUBAHAN STATUS (MODAL BERBAYAR)	26	3 HARI	7	26.92%	19	73.08%	0	0.00%	0	0.00%	
7	PERUBAHAN STATUS (PEMEGANG SAHAM)	32	3 HARI	10	31.25%	14	43.75%	8	25.00%	0	0.00%	
8	PERUBAHAN STATUS (LEMBAGA PENGARAH)	39	3 HARI	11	28.21%	20	51.28%	8	20.51%	0	0.00%	
9	PERUBAHAN STATUS (LOKASI)	32	3 HARI	7	21.88%	17	53.13%	8	25.00%	0	0.00%	
10	PERUBAHAN STATUS (NAMA SYARIKAT)	3	3 HARI	1	33.33%	2	66.67%	0	0.00%	0	0.00%	
11	PEMBAHARUAN LESEN	145	3 HARI	30	20.69%	77	53.10%	38	26.21%	0	0.00%	

## 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 Bandar (Tahap 3)	1	30 hari bekerja daripada tarikh kesemua dokumen yang telah diterima dari MOTAC Negeri.	1	100 %	-	-	
2.	Mengeluarkan keputusan Peperiksaan Kursus Pengesahan Pemandu Pelancong	3	30 hari bekerja daripada tarikh peperiksaan praktikal diadakan.	3	100 %	-	-	
3.	Menguruskan Pinjaman Dana Pelancongan	21	14 hari daripada tarikh lengkap permohonan	21	100			
4.	Pendaftaran Projek Pelancongan	13	20 hari daripada tarikh lengkap permohonan	13	100			
5.	Galakan Cukai Bagi Pengusaha Pelancong (Julai - Sept)	41	5 hari bekerja	32	78	9	22%	

## 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.	8,124	Tidak melebihi sepuluh (10) minit	8,124	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.	18	Tidak melebihi lima (5) hari bekerja	18	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)	2,022	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.	2,022	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.	25	30 hari	25	100			
2.	Mengeluarkan keputusan permohonan Tabung Kebajikan Penggiat Seni dalam tempoh 7 hari bekerja.	25	7 hari	25	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	5 Hari bekerja	12	100	0	0	



## 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	<b>62</b>	3 hari	56	90%	6	10%	
2.	Mengeluarkan surat @ e-mel /tindakan susulan / siasatan / penguatkuasaan/ jawapan aduan		5 - 15 hari [aduan Mudah/Sederhana]  Maksimum 365 hari bekerja [aduan kompleks]	19	31%	43	69%	

## 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.	1553	Memastikan bil dan tuntutan diproses dan diselesaikan dalam tempoh 14 hari daripada tarikh terima dokumen lengkap	1553	100			

**SEKIAN, TERIMA KASIH**

***DISEDIAKAN OLEH: BAHAGIAN PENTADBIRAN, MOTAC  
UPDATE PADA: Sept 2019***