



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%	-	-	1. Peperiksaan Kursus Asas Pemandu Pelancong Bandar (Tahap 3) telah dilaksanakan pada: i. 9 April 2019
2.	Mengeluarkan keputusan Peperiksaan Kursus Pengesahan Pemandu Pelancong	6	30 hari bekerja daripada tarikh peperiksaan praktikal diadakan.	6	100%	-	-	1. Peperiksaan Kursus Pengesahan Pemandu Pelancong dan Tambahan Bahasa telah dilaksanakan pada: i. 22 – 26 April 2019 ii. 11-15 April 2019 iii. 11 – 15 April 2019 iv. 18 – 21 April 2019 v. 27 – 31 Mei 2019 vi. 25 – 28 Jun 2019

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	%	
3.	Menguruskan Pinjaman Dana Pelancongan	34	14 hari daripada tarikh lengkap permohonan	34	100	-	-	
4.	Pendaftaran Projek Pelancongan	14	20 hari daripada tarikh lengkap permohonan	14	100			
5.	Galakan Cukai Bagi Pengusaha Pelancong	19	5 hari bekerja	19	100	-	-	

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.	3,186	10 minit	3186	100	-	-	Berdasarkan kepada pertanyaan di kaunter (April – Jun 2019)
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.	100	5 hari bekerja	100	100	-	-	Bilangan permohonan tempahan dan sewaan berkurangan kerana meraikan bulan Ramadan dan Syawal

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)	1,329	Memproses permohonan program <i>Malaysia My Second Home</i> (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.	1,329	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.	24	30 hari	24	100	-	-	Mesyuarat KWAKKPS Bil 1/2019 pada 29 April 2019
2.	Mengeluarkan keputusan permohonan Tabung Kebajikan Penggiat Seni dalam tempoh 7 hari bekerja.	24	7 hari	24	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	10	5 Hari bekerja	10	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	59	3 hari	57	96.6%	2	3.4%	
2.	Mengeluarkan surat @ e-mel /tindakan susulan / siasatan / penguatkuasaan/ jawapan aduan		7 - 15 hari [aduan Mudah/ Sederhana] Maksimum 365 hari bekerja [aduan kompleks]	17	29%	42	71%	

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	1548	99.68	5	0.32	

SEKIAN, TERIMA KASIH

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