

# **LAPORAN PENCAPAIAN PRESTASI PIAGAM PELANGGAN**



**KEMENTERIAN PELANCONGAN,  
SENI DAN BUDAYA MALAYSIA**



**TAHAP PEMATUHAN PIAGAM PELANGGAN BAGI SUKU PERTAMA ( JANUARI - MAC ) TAHUN 2021**

BIL	TAHAP PEMATUHAN PELANGGAN (PP)	BILANGAN PERMOHONAN YANG DITERIMA	PIAGAM PELANGGAN YANG DITETAPKAN	TAHAP PEMATUHAN PELANGGAN (PP)								CATATAN**
				BT (BELOW TARGET)	OT (ON TARGET)	ET (EXCEED TARGET)	ST (SIGNIFICANTLY EXCEEDING TARGET)					

**A: PELESENAN**

Unit Premis Penginapan Pelancongan												
1	Permohonan Pendaftaran Premis Penginapan Pelancongan	20	7 HARI	0.00%	20	100.00%	0.00%					Permohonan diterima tidak lengkap dan telah selesai dalam tempoh 7-14 Hari. Piagam Pelanggan adalah 7 hari dari tempoh diberikan kelulusan.
2	Permohonan Pengelasan Premis Penginapan Pelancongan	19	7 HARI	0.00%	19	100.00%	0.00%					Piagam Pelanggan adalah 7 hari dari tempoh Mesyuarat Panel Pengelasan diluluskan.

**A: PELESENAN**

UNIT PERNIAGAAN PENGENDALIAN PELANCONGAN DAN AGENSI PENGEMBARAAN (TOBTAB)												
1	Permohonan Lesen Agensi Pelancongan (Baru - Ibu Pejabat)	32	20 HARI	32	100.00%							Piagam Pelanggan adalah 20 hari dari tempoh Minit Mesyuarat Jawatankuasa Penilaian dan Perakuan Permohonan dan Rayuan Lesen (MJPPRL) diluluskan.
2	Permohonan Lesen Agensi Pelancongan (Tambah Bidang)	35	20 HARI	35	100.00%							
3	Permohonan Lesen Agensi Pelancongan (Cawangan)	6	20 HARI	6	100.00%							
4	Permohonan Lesen Agensi Pelancongan (Baharu-Mm2h)	5	20 HARI	5	100.00%							
5	Permohonan Lesen Agensi Pelancongan (Rayuan)	0	20 HARI	0	#DIV/0!							
6	Perubahan Status (Modal Berbayar)	25	3 HARI	1	4.00%	22	88.00%	1	4.00%	1	4.00%	
7	Perubahan Status (Pemegang Saham)	84	3 HARI	29	34.52%	45	53.57%	10	11.90%	0	0.00%	
8	Perubahan Status (Lembaga Pengarah)	98	3 HARI	29	29.59%	55	56.12%	14	14.29%	0	0.00%	
9	Perubahan Status (Lokasi)	55	3 HARI	9	16.36%	33	60.00%	13	23.64%	0	0.00%	
10	Perubahan Status (Nama Syarikat)	8	3 HARI	0	0.00%	6	75.00%	2	25.00%	0	0.00%	
11	Pembaharuan Lesen	525	3 HARI	93	17.71%	388	73.90%	38	7.24%	6	1.14%	

**A: PELESENAN**

UNIT ADUAN, SIASATAN DAN PENGUATKUASAAN ( ASP )												
1	Mengeluarkan surat akuan penerimaan aduan (Mengeluarkan surat akuan penerimaan aduan yang diterima dari Unit Komunikasi Korporat)	25	3 HARI	0	0.00%	25	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	
2	Mengeluarkan surat @ emel @ tindakan susulan / siasatan / penguatkuasaan / jawapan aduan	25	5 - 365 HARI	0	0.00%	25	100.00%	0	0.00%	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)	278	Keputusan peperiksaan akhir akan diumumkan kepada ILP dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja setelah kedua-dua dokumen peperiksaan bertulis dan praktikal diterima oleh BPI.	278	100%	-	-	
2.	Mengeluarkan keputusan Peperiksaan Kursus Pengesahan Pemandu Pelancong	201	Keputusan peperiksaan akhir akan diumumkan kepada pelaksana kursus dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja setelah dokumen peperiksaan praktikal diterima oleh BPI, MOTAC.	201	100%	-	-	

## 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 Tabung Pelancongan	32	i. Proses permohonan - 14 hari waktu bekerja  ii. Mengeluarkan surat keputusan - 7 hari waktu bekerja	Piagam (i)  19 permohonan	100	Piagam (ii)  19 permohonan	100	<ul style="list-style-type: none"> <li>Permohonan yang lengkap diproses dan dibawa masuk ke Mesyuarat JKPTP adalah sebanyak 19 permohonan. (Januari – Mac 2021).</li> <li>Piagam (ii) tidak tercapai berikutan PKP yang menyebabkan penjadualan BDR.</li> </ul>

## 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	%	
4.	Pendaftaran Projek Pelancongan	14	20 hari waktu bekerja	12	85.7	2	14.3	Permohonan yang lulus 7, 1 surat interim dan 6 ditolak (Januari – Mac 2021)  Piagam tidak tercapai berikutan PKP yang menyebabkan penjadualan BDR.
5.	Galakan Cukai Bagi Pengusaha Pelancong (Jan – Mac)	49	5 hari waktu bekerja	14	93.3	1	6.7	Permohonan yang disokong - 15 permohonan (Januari – Mac 2021)  Piagam tidak tercapai berikutan Perintah Kawalan Pergerakan yang menyebabkan penjadualan BDR

## 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.	310	10 minit dan maklumat tepat	310/310	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.	6	5 hari	6/6	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 Malaysia My Second Home (MM2H)	Suku Tahun 1 - 3 2021: 0	Memproses permohonan program Malaysia My Second Home (MM2H) dalam tempoh 120 hari bekerja tidak termasuk proses verifikasi bank dan latar belakang pemohon serta sekiranya permohonan tersebut ditangguh di dalam Mesyuarat Jawatankuasa Peraku MM2H.	0	0	Suku Tahun 1 - 3 2021: 0	0	Program MM2H telah ditangguhkan buat sementara waktu oleh pihak kerajaan bagi tujuan "Kajian Impak dan Keberkesanan Program Malaysia Rumah Keduaku (MM2H) Kepada Ekonomi Negara". Oleh itu, tiada permohonan baharu MM2H yang diterima bagi Suku Tahun Ke 1 2021 oleh Pusat MM2H berikutan penagguhan tersebut.



## 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	14	Lima (5) hari bekerja	14	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	139	1 hari	120	87%	17	12.3%	
2.	Mengeluarkan surat @ e-mel /tindakan susulan / siasatan / penguatkuasaan/ jawapan aduan		5 - 15 hari [aduan Mudah/ Sederhana]  Maksimum 365 hari bekerja [aduan kompleks]	98	71%	41	30%	

## 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	Memastikan bil dan tuntutan diproses dan diselesaikan dalam tempoh 14 hari daripada tarikh terima dokumen lengkap	623	623	100	-	-	-

**SEKIAN, TERIMA KASIH**

