

# **LAPORAN PENCAPAIAN PRESTASI PIAGAM PELANGGAN**



## **KEMENTERIAN PELANCONGAN DAN KEBUDAYAAN 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 : BAHAGIAN PELESENAN PELANCONGAN

Bil	Perkara	Bilangan Permohonan yang Diterima	Piagam Pelanggan yang ditetapkan	Menepati Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Piagam Pelanggan		Catatan
				Jumlah	%	Jumlah	%	
<b>A: PELESENAN</b>								
<b>Unit Perniagaan Pengendalian Pelancongan dan Agensi Pengembaraan (TOBTAB)</b>								
1	Permohonan lesen Agensi Pelancongan (Baru - Ibu Pejabat)	88	5 Hari	0	0	88	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 Pesuruhjaya dan pengeluaran surat kelulusan dilakukan secara manual. Oleh itu tidak dapat mencapai piagam yang ditetapkan.
2	Permohonan lesen Agensi Pelancongan (Baru - MM2H)	35	5 Hari	0	0	35	100	
3	Permohonan lesen Agensi Pelancongan (Baru - Cawangan)	41	5 Hari	0	0	41	100	
4	Permohonan lesen Agensi Pelancongan (Tambah Bidang)	1	5 Hari	0	0	1	100	
5	Permohonan lesen Agensi Pelancongan (Rayuan)	4	5 Hari	0	0	4	100	
6	Perubahan Status (Pemegang Saham)	35	3 Hari	24	85.7	5	14.3	
7	Perubahan Status (Ahli Lembaga Pengarah)	53	3 Hari	48	90.6	5	9.4	
8	Perubahan Status (Alamat Premis)	67	3 Hari	58	86.6	9	13.4	
9	Perubahan Status (Nama Syarikat)	9	3 Hari	9	100	0	0	
10	Perubahan Status (Modal)	90	3 Hari	81	90	9	10	
11	Pembaharuan lesen	391	3 Hari	296	75.7	95	24.3	
12	Pegawai Dagang	42	5 Hari	36	85.7	6	14.3	

## 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	159	- Mengeluarkan keputusan peperiksaan dalam tempoh 30 hari bekerja dari tarikh peperiksaan bertulis diadakan.	159	100	-	-	
2.	Mengeluarkan keputusan Peperiksaan Kursus Pengesahan Pemandu Pelancong	208	- Mengeluarkan keputusan Peperiksaan dalam tempoh 30 hari bekerja dari tarikh laporan peperiksaan diterima.	208	100	-	-	
3.	Menguruskan Pinjaman Dana Pelancongan	21	- Memproses dan memanggil untuk pembentangan permohonan dalam tempoh <b>14 hari bekerja</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima.	21	100	0	0	

## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN : PEMBANGUNAN INDUSTRI PELANCONGAN

4.	Galakan Cukai Bagi Pengusaha Pelancong	27	- Menerima dan memproses permohonan serta mengeluarkan surat sokongan dalam tempoh <b>5 hari</b> bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	27	100	0	0	
5.	Pendaftaran Projek Pelancongan	8	- Menerima dan memproses serta mengeluarkan surat sokongan dalam tempoh <b>20 hari</b> bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	8	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.	19781	Tidak melebihi 10 minit	19781	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.	30	Tidak melebihi lima (5) hari bekerja	30	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)	925	Memproses permohonan Program MM2H dalam tempoh sembilan puluh (90) hari waktu bekerja dari tarikh permohonan yang lengkap diterima tidak termasuk proses verifikasi bank dan latar belakang pemohon serta sekiranya permohonan tersebut ditangguh di dalam Mesyuarat Jawatankuasa Khas MM2H.	925	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.	16	16	16	100%	-	-	
2.	Mengeluarkan keputusan permohonan Tabung Kebajikan Penggiat Seni dalam tempoh 7 hari bekerja.	16	16	16	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	15	Mengesahkan dokumen pembayaran kepada pihak kontraktor / perunding dalam tempoh 5 hari bekerja	15	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	136	3 hari	126	93%	10	7%	Semua kes aduan telah diambil tindakan dalam tempoh 14 hari bekerja
2.	Mengeluarkan surat @ e-mel /tindakan susulan / siasatan / penguatkuasaan/ jawapan aduan		7 hari	136	100%			

## 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.	1672 bil/tuntutan  (Julai- Sept)	Memastikan semua bil/tuntutan diselesaikan dalam tempoh 14 hari selepas dokumen lengkap diterima	1672	100%	-	-	Semua bil/tuntutan diselesaikan dalam tempoh 14 hari selepas dokumen lengkap diterima.

**SEKIAN, TERIMA KASIH**

