

# **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 : PELESENAN

Bil	Perkara	Bilangan Permohonan yang Diterima	Piagam Pelanggan yang ditetapkan	Menepati Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Piagam Pelanggan		Catatan
				Jumlah	%	Jumlah	%	
<b>PELESENAN</b>								
<b>Unit Perniagaan Pengendalian Pelancongan dan Agensi Pengembaraan (TOBTAB)</b>								
1	Permohonan lesen Agensi Pelancongan (Baru - Ibu Pejabat)	127	20 Hari	44	35%	83	65%	Piagam Pelanggan bagi Proses Permohonan Lesen Perniagaan Pengendalian Pelancongan dan Agensi Pengembaraan telah dipinda daripada 5 hari melalui proses online SPIP kepada 20 hari dimana pengeluaran Surat Kelulusan Lesen selepas 20 hari dar tempoh minit mesyuarat dikeluarkan.
2	Permohonan lesen Agensi Pelancongan (Baru - MM2H)	46	20 Hari	8	17%	38	83%	
3	Permohonan lesen Agensi Pelancongan (Baru - Cawangan)	40	20 Hari	16	40%	24	60%	
4	Permohonan lesen Agensi Pelancongan (Tambah Bidang)	4	20 Hari	0	0.00%	4	100%	
5	Permohonan lesen Agensi Pelancongan (Rayuan)	9	20 Hari	5	56%	4	44%	
6	Perubahan Status (Pemegang Saham)	23	20 Hari	21	91%	2	9%	
7	Perubahan Status (Ahli Lembaga Pengarah)	95	20 Hari	72	76%	23	24%	
8	Perubahan Status (Alamat Premis)	113	20 Hari	90	80%	23	20%	
9	Perubahan Status (Nama Syarikat)	20	20 Hari	16	80%	4	20%	
10	Perubahan Status (Modal)	72	20 Hari	60	83%	12	17%	
11	Pembaharuan lesen	402	20 Hari	355	88%	47	12%	

## 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	331	30 hari bekerja dari tarikh peperiksaan bertulis diadakan	331	100	-	-	
2.	Mengeluarkan keputusan Peperiksaan Kursus Pengesahan Pemandu Pelancong	137	30 hari bekerja dari tarikh peperiksaan praktikal diadakan	233	100	-	-	
3.	Menguruskan Pinjaman Dana Pelancongan	12	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memproses dan memanggil untuk pembentangan permohonan dalam tempoh <b>14 hari bekerja</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima.</li> <li>• Mengeluarkan keputusan permohonan dalam masa <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh pembentangan.</li> </ul>	12	100	0	0	

## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN : PEMBANGUNAN INDUSTRI PELANCONGAN

4.	Galakan Cukai Bagi Pengusaha Pelancong	9	<ul style="list-style-type: none"><li>Mengeluarkan surat sokongan kepada Syarikat Pengendali Pelancong dan Agensi Pengambaran yang layak dalam tempoh masa <b>5 hari bekerja</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima oleh urus setia.</li></ul>	9	100	0	0	
5.	Pendaftaran Projek Pelancongan	7	<ul style="list-style-type: none"><li>Mengeluarkan SPPP dalam tempoh masa <b>20 hari bekerja</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima oleh urus setia</li></ul>	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)	1,645	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.	1,645	100	1.		Memproses permohonan program <i>Malaysia My Second Home</i> (MM2H)

## 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.	7	7	7	100	-	-	
2.	Mengeluarkan keputusan permohonan Tabung Kebajikan Penggiat Seni dalam tempoh 7 hari bekerja.	7	7	7	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	7	Lima (5) hari bekerja	7	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	61	3 hari	51	84%			
2.	Mengeluarkan surat @ e-mel /tindakan susulan / siasatan / penguatkuasaan/ jawapan aduan		5 - 15 hari [aduan Mudah/ Sederhana]  Maksimum 365 hari bekerja [aduan kompleks]	61	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.	<b>1512</b>	Memastikan semua bil/tuntutan diselesaikan dalam tempoh 14 hari selepas dokumen lengkap diterima	<b>1502</b>	<b>99.33 %</b>	<b>10</b>	<b>0.66%</b>	

# SEKIAN, TERIMA KASIH

