

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	%	
1.	Menentukan proses kelulusan/ pengeluaran lesen-lesen kepada syarikat perniagaan pengendalian pelancongan dan perniagaan agensi pengembaraan (TOBTAB)	238	5 Hari	0	0%	238	100%	Semua permohonan perlu di angkat ke Mesyuarat Jawatankuasa Penilaian dan Perakuan Permohonan dan rayuan lesen yang diadakan pada setiap minggu dan bergantung pada kekosongan pegawai Mesyuarat
2.	Lesen Baharu	67	5 Hari	0	0%	67	100%	
3.	Tambah Bidang	48	5 Hari	0	0%	48	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	%	
1.	Mengeluarkan keputusan Peperiksaan Kursus Asas Pemandu Pelancong	140	Mengeluarkan keputusan peperiksaan dalam tempoh 30 hari bekerja dari tarikh peperiksaan bertulis diadakan.	140	100	-	-	
2.	Mengeluarkan keputusan Peperiksaan Kursus Pengesahan Pemandu Pelancong	155	Mengeluarkan keputusan Peperiksaan dalam tempoh 30 hari bekerja dari tarikh laporan peperiksaan diterima.	155	100	-	-	
3.	Menguruskan Pinjaman Dana Pelancongan	10	Memproses dan memanggil untuk pembentangan permohonan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima dan	10	100	0	0	

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN : PEMBANGUNAN INDUSTRI PELANCONGAN

			mengeluarkan keputusan permohonan dalam masa 7 hari bekerja dari tarikh pembentangan.					
4.	Galakan Cukai Bagi Pengusaha Pelancong	34	Mengeluarkan surat sokongan pengusaha cukai kepada pengusaha syarikat pelancongan untuk mendapat insentif industri pelancongan dalam tempoh 5 hari bekerja daripada tarikh penerimaan permohonan yang lengkap.	34	100	0	0	
5.	Pendaftaran Projek Pelancongan	18	Melulus dan mengeluarkan Sijil Pendaftaran Projek Pelancongan dalam tempoh 20 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan yang lengkap beserta dengan laporan lawatan tapak projek	18	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.	8559	Tidak melebihi 10 minit	8543	99	-	-	
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.	28	Tidak melebihi lima (5) hari bekerja	28	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)	843	Sembilan puluh (90) hari waktu bekerja	843	100			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.

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	25	25	100%	-	-	
2.	Mengeluarkan keputusan permohonan Tabung Kebajikan Penggiat Seni dalam tempoh 7 hari bekerja.	25	25	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	36	Mengesahkan dokumen pembayaran kepada pihak kontraktor / perunding dalam tempoh 5 hari bekerja	36	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	85 kes	3 hari	80	92%	5	8%	
2.	Mengeluarkan surat @ e-mel /tindakan susulan / siasatan / penguatkuasaan/ jawapan aduan		7 hari	78	92%	7	8%	Semua kes aduan telahpun diambil tindakan akan tetapi ada kes yang masih menunggu maklumbalas daripada pihak yang diadukan, atau agensi-agensi yang berkaitan

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.	2068	Setiap bil yang lengkap diterima akan diproses dan dibayar dalam tempoh 14 hari dari tarikh terima di pusat kos.	2066	99.9%	2	0.10%	Kelewatan disebabkan ketidak cukupan dokumen semasa penyediaan baucer. Kelewatan disebabkan kesilapan kunci masuk tarikh terima bil di sistem eSPKB.

SEKIAN, TERIMA KASIH

