

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.	Permohonan lesen Agensi Pelancongan (Baru - Ibu Pejabat)	99	5 Hari	0	0.00	99	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, 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)	7	5 Hari	0	0.00	7	100%	
3.	Permohonan lesen Agensi Pelancongan (Baru - Cawangan)	30	5 Hari	0	0.00	30	100%	
4.	Permohonan lesen Agensi Pelancongan (Tambah Bidang)	27	5 Hari	0	0.00	27	100%	
5.	Permohonan lesen Agensi Pelancongan (Rayuan)	1	5 Hari	0	0.00	1	100%	
6.	Perubahan Status (Pemegang Saham)	88	3 Hari	54	61.36%	34	38.6%	
7.	Perubahan Status (Ahli Lembaga Pengarah)	115	3 Hari	79	68.69%	46	40%	
8.	Perubahan Status (Alamat Premis)	92	3 Hari	58	50%	34	29.31%	
9.	Perubahan Status (Nama Syarikat)	14	3 Hari	6	42.85%	8	57.14%	
10.	Perubahan Status (Modal)	51	3 Hari	41	80.39%	10	19.60%	
11.	Pembaharuan lesen	709	3 Hari	399	56.27%	310	43.72%	
12.	Pegawai Dagang	34	3 Hari	19	55.88%	15	44.11%	

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	157	- Mengeluarkan keputusan peperiksaan dalam tempoh 30 hari bekerja dari tarikh peperiksaan bertulis diadakan.	157	100	-	-	<u>Pencapaian sebenar:</u> Keputusan telah dikeluarkan dalam tempoh 29 hari bekerja dari tarikh peperiksaan bertulis diadakan.
2.	Mengeluarkan keputusan Peperiksaan Kursus Pengesahan Pemandu Pelancong	120	- Mengeluarkan keputusan Peperiksaan dalam tempoh 30 hari bekerja dari tarikh laporan peperiksaan diterima.	120	100	-	-	
3.	Menguruskan Pinjaman Dana Pelancongan	8	- Memproses dan memanggil untuk pembentangan permohonan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.	8	100	-	-	

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN : PEMBANGUNAN INDUSTRI PELANCONGAN

4.	Galakan Cukai Bagi Pengusaha Pelancong	14	- Menerima dan memproses permohonan serta mengeluarkan surat sokongan dalam tempoh 5 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	14	100	-	-	
5.	Pendaftaran Projek Pelancongan	10	- Menerima dan memproses serta mengeluarkan surat sokongan dalam tempoh 20 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	10	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.	11,910	Tidak melebihi 10 minit	11,910	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.	48	Tidak melebihi lima (5) hari bekerja	48	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)	1019	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.	1019	100		Memproses permohonan program <i>Malaysia My Second Home</i> (MM2H)	1019

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.	8	8	8	100%	-	-	
2.	Mengeluarkan keputusan permohonan Tabung Kebajikan Penggiat Seni dalam tempoh 7 hari bekerja.	8	8	8	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	107	3 hari	97	90.6%	10	9.4%	
2.	Mengeluarkan surat @ e-mel /tindakan susulan / siasatan / penguatkuasaan/ jawapan aduan		7 hari	107	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.	2246	Memastikan bil dan tuntutan diproses dan diselesaikan dalam tempoh 14 hari daripada tarikh terima dokumen lengkap.	2246	100	-	-	Semua bil bagi tempoh Otk – Dis 2016 diproses dalam tempoh 14 hari daripada tarikh terima dokumen lengkap.

SEKIAN, TERIMA KASIH

