

TAHAP PEMATUHAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN JANUARI 2015

BIL	Urusan	Bilangan Permohonan Yang Diterima	Piagam Pelanggan Yang Ditetapkan	Tahap Pematuhan Pelanggan(PP)		Tahap Pematuhan Pelanggan(PP)		CATATAN**
				BT Below Target	OT On Target	ET Exceed Target	ST Significantly Exceeding Target	
A: PELESENAN								
1. Unit Perniagaan Pengendalian Pelancongan dan Agensi Pengembaraan (TOBTAB)								
1	Permohonan lesen Agensi Pelancongan (Baru - Ibu Pejabat)	27	5 Hari	0(0%)	0(0%)	0(0%)	27(0%)	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 Pesuruhanjaya dan pengeluaran surat kelulusan dilakukan secara manual.oleh itu tidak dapat mencapai piagam yang ditetapkan
2	Permohonan lesen Agensi Pelancongan (Baru - MM2H)	4	5 Hari	0(0%)	0(0%)	0(0%)	4(0%)	
3	Permohonan lesen Agensi Pelancongan (Baru - Cawangan)	12	5 Hari	0(0%)	0(0%)	0(0%)	12(0%)	
4	Permohonan lesen Agensi Pelancongan (Tambah Bidang)	8	5 Hari	0(0%)	0(0%)	0(0%)	8(0%)	
5	Permohonan lesen Agensi Pelancongan (Rayuan)	0	5 Hari	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	
6	Perubahan Status (Pemegang Saham)	16	3 Hari	5(31%)	7(44%)	4(25%)	0(0%)	
7	Perubahan Status (Ahli Lembaga Pengarah)	36	3 Hari	3(8%)	20(56%)	13(36%)	0(0%)	
8	Perubahan Status (Alamat Premis)	52	3 Hari	9(17%)	30(58%)	13(25%)	0(0%)	
9	Perubahan Status (Nama Syarikat)	2	3 Hari	1(50%)	1(50%)	0(0%)	0(0%)	
10	Perubahan Status (Modal)	28	3 Hari	3(11%)	12(43%)	11(39%)	0(0%)	
11	Pembaharuan lesen	318	3 Hari	70(22%)	158(50%)	90(28%)	0(0%)	
12	Pegawai Dagang	6	5 Hari	4(67%)	2(33%)	0(0%)	0(0%)	
2 : Unit Kenderaan Pelancongan (Bas Persiaran)								

TAHAP PEMATUHAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN JANUARI 2015

BIL	Urusan	Bilangan Permohonan Yang Diterima	Piagam Pelanggan Yang Ditetapkan	Tahap Pematuhan Pelanggan(PP)		Tahap Pematuhan Pelanggan(PP)		CATATAN**
				BT Below Target	OT On Target	ET Exceed Target	ST Significantly Exceeding Target	
13	Permohonan Lesen Baru& Surat Kelulusan Bersyarat	9	10 Hari	9 (100%)	15(100%)	0(0%)	0(0%)	
14	Permohonan Rayuan Lesen Baru	0	10 Hari	0	0	0(0%)	0(0%)	
15	Permohonan Pembaharuan lesen	17	3 Hari	1	17 (100%)	0(0%)	0(0%)	
16	Permohonan Rayuan Pembaharuan Lesen	0	5 Hari	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	
17	Permohonan Ubah Syarat Lese BP	1	3 Hari	0(0%)	1(100%)	0(0%)	0(0%)	
18	Permohonan Rayuan Ubah Syarat Lesen	0	5 Hari	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	
19	Permohonan Ubah Syarat Surat Kelulusan BP	0	3 Hari	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	
20	Permohonan Rayuan Ubah Syarat Surat Kelulusan	0	5 Hari	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	
21	Permohonan Pembatalan Lesen/Surat Kelulusan	1	5 Hari	1	1(100%)	0(0%)	0(0%)	
22	Pengeluaran/Percetakan Lesen		3 Hari	0(0%)	1023(100%)	0(0%)	0(0%)	
23	Pengeluaran/Percetakan Lesen	10	3 Hari	0(0%)	10(100%)	0(0%)	0(0%)	
24	Permohonan Lesen Luar Negara	0	5 Hari	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	

3 : Unit Kenderaan Pelancongan (Kereta Sewa Pandu)

TAHAP PEMATUHAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN JANUARI 2015

BIL	Urusan	Bilangan Permohonan Yang Diterima	Piagam Pelanggan Yang Ditetapkan	Tahap Pematuhan Pelanggan(PP)		Tahap Pematuhan Pelanggan(PP)		CATATAN**
				BT Below Target	OT On Target	ET Exceed Target	ST Significantly Exceeding Target	
25	Permohonan Lesen Baru& Surat Kelulusan Bersyarat	3	10 Hari	3 (100%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	
26	Permohonan Rayuan Lesen Baru	0	10 Hari	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	
27	Permohonan Pembaharuan lesen	19	3 Hari	19(100%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	
28	Permohonan Rayuan Pembaharuan Lesen	0	5 Hari	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	
29	Permohonan Ubah Syarat Lesen	18	3 Hari	18(100%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	
30	Permohonan Rayuan Ubah Syarat Lesen	0	5 Hari	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	
31	Permohonan Ubah Syarat Surat Kelulusan	7	5 Hari	9	7(100%)	0(0%)	0(0%)	
32	Permohonan Rayuan Ubah Syarat Surat Kelulusan	0	3 Hari	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	
33	Permohonan Pembatalan Lesen/Surat Kelulusan	3	3 Hari	0(0%)	3(100%)	0(0%)	0(0%)	
34	Pengeluaran/Peretakan Lesen	38	5 Hari	38(100%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	

4 :Unit Pemandu Pelancong

TAHAP PEMATUHAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN JANUARI 2015

BIL	Urusan	Bilangan Permohonan Yang Diterima	Piagam Pelanggan Yang Ditetapkan	Tahap Pematuhan Pelanggan(PP)		Tahap Pematuhan Pelanggan(PP)		CATATAN**
				BT Below Target	OT On Target	ET Exceed Target	ST Significantly Exceeding Target	
35	Pengeluaran lesen pemandu pelancong	45	3 Hari	6 (13.3%)	39 (86.7%)	0(0%)	0(0%)	
36	Pembaharuan lesen pemandu pelancong	291	2 Hari	52 (17.9%)	239 (82.1%)	0(0%)	0(0%)	Masalah sistem dan pegawai bertugas di luar
37	Pengeluaran lesen pemandu pelancong khas Langkawi	5	2 Hari	0(0%)	5 (100%)	0(0%)	0(0%)	
38	Pembaharuan lesen pemandu pelancong khas langkawi	3	2 Hari	0(0%)	3(100%)	0(0%)	0(0%)	
39	Pengeluaran lesen Region Specific Tourist Guide (RSTG)	0	3 Hari	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	
40	Pembaharuan lesen Region Specific Tourist Guide (RSTG)	0	2 Hari	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	
5: Unit Insititut Latihan Pelancongan								
41	Permohonan Baru ILP	0	5 Hari	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	
42	Permohonan Pembaharuan ILP	3	2 Hari	0(0%)	3(100%)	0(0%)	0(0%)	
43	Permohonan Baru Permit Mengajar	2	3-5 hari	0(0%)	2(100%)	0(0%)	0(0%)	
44	Permohonan Pembaharuan Permit Mengajar	1	2 Hari	0(0%)	1(100%)	0(0%)	0(0%)	
45	Permohonan Perubahan Pemegang Saham dan Modal Berbayar	2	2 Hari	0(0%)	2 (100%)	0(0%)	0(0%)	
46	Permohonan Perubahan Lembaga Pengarah	0	2 Hari	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	
47	Permohonan Perubahan Lokasi	0	2 Hari	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	
6.Unit Premis Penginapan Pelancong								
48	Permohonan Pendaftaran Premis Penginapan Pelancong	32	53 Hari	0(0%)	32(100%)	0(0%)	0(0%)	

TAHAP PEMATUHAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN JANUARI 2015

BIL	Urusan	Bilangan Permohonan Yang Diterima	Piagam Pelanggan Yang Ditetapkan	Tahap Pematuhan Pelanggan(PP)		Tahap Pematuhan Pelanggan(PP)		CATATAN**
				BT Below Target	OT On Target	ET Exceed Target	ST Significantly Exceeding Target	
49	Permohonan Pengelasan Premis Penginapan Pelancong	40	20 Hari	0(0%)	40(100%)	0(0%)	0(0%)	
7. Unit Spa & Pusat Urutan Kaki								
50	Permohonan Pengelasan Spa	3	20 Hari	0(0%)	3(100%)	0(0%)	0(0%)	
51	Permohonan Pengelasan Pusat Urutan Kaki	9	20 Hari	0(0%)	9(100%)	0(0%)	0(0%)	
8. Unit Aduan								
	Perniagaan Pengendalian Pelancongan dan Agensi Pengembaraan	40	21 Hari	21(52.50%)	14(100%)	0(0%)	0(0%)	
53	Premis Penginapan Pelancong	3	21 Hari	2(66.67%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	
54	Pemandu Pelancong	2	21 Hari	1(50.00%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	
55	Kenderaan Pelancongan	0	21 Hari	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	
56	Institut Latihan Pelancongan	1	21 Hari	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	
57	Am (Pelbagai)	2	3 Hari	2(100%)	1(50%)	0(0%)	0(0%)	
58	Kenderaan Awam	0	3 Hari	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	
9. Unit Siasatan								
59	Pemandu Pelancong	0	24 Hari	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	
60	Perniagaan Pengendalian Pelancongan dan Agensi Pengembaraan (Berlesen)	2	24 Hari	0(0%)	2(100%)	0(0%)	0(0%)	

TAHAP PEMATUHAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN JANUARI 2015

BIL	Urusan	Bilangan Permohonan Yang Diterima	Piagam Pelanggan Yang Ditetapkan	Tahap Pemuatan Pelanggan(PP)		Tahap Pemuatan Pelanggan(PP)		CATATAN**
				BT Below Target	OT On Target	ET Exceed Target	ST Significantly Exceeding Target	
61	Perniagaan Pengendalian Pelancongan dan Agensi Pengembaraan (Tidak Berlesen)	4	24 Hari	0(0%)	4(100%)	0(0%)	0(0%)	
62	Kenderaan Pelancongan APKP	TB	20 Hari	TB	TB	0(0%)	0(0%)	
Nota : TB* = Tidak Berkenaan								