

TAHAP PEMATUHAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN APRIL 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)	17	5 Hari	0(0%)	0(0%)	0(0%)	17(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 Pesuruhajaya dan pengeluaran surat kelulusan dilakukan secara manual.oleh itu tidak dapat mencapai piagam yang ditetapkan
2	Permohonan lesen Agensi Pelancongan (Baru - MM2H)	11	5 Hari	0(0%)	0(0%)	0(0%)	11(100%)	
3	Permohonan lesen Agensi Pelancongan (Baru - Cawangan)	7	5 Hari	0(0%)	0(0%)	0(0%)	7(100%)	
4	Permohonan lesen Agensi Pelancongan (Tambah Bidang)	12	5 Hari	0(0%)	0(0%)	0(0%)	12(100%)	
5	Permohonan lesen Agensi Pelancongan (Rayuan)	2	5 Hari	0(0%)	0(0%)	0(0%)	2(100%)	
6	Perubahan Status (Pemegang Saham)	15	3 Hari	0(0%)	8(53%)	7(47%)	0(0%)	
7	Perubahan Status (Ahli Lembaga Pengarah)	29	3 Hari	0(0%)	13(45%)	16(55%)	0(0%)	
8	Perubahan Status (Alamat Premis)	25	3 Hari	0(0%)	7(28%)	18(72%)	0(0%)	
9	Perubahan Status (Nama Syarikat)	6	3 Hari	0(0%)	2(33%)	4(67%)	0(0%)	
10	Perubahan Status (Modal)	30	3 Hari	0(0%)	9(30%)	21(70%)	0(0%)	
11	Pembaharuan lesen	172	3 Hari	36(20%)	110(64%)	26(16%)	0(0%)	
12	Pegawai Dagang	14	5 Hari	0(0%)	13(93%)	1(7%)	0(0%)	
2 : Unit Kenderaan Pelancongan (Bas Persiaran)								

TAHAP PEMATUHAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN APRIL 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	2	10 Hari	2 (100%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	
14	Permohonan Rayuan Lesen Baru	0	10 Hari	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	
15	Permohonan Pembaharuan lesen	39	3 Hari	0(0%)	39 (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	13	3 Hari	0(0%)	13 (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	1	3 Hari	0(0%)	1 (100%)	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	0	5 Hari	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	
22	Pengeluaran/Percetakan Lesen		3 Hari	0(0%)	2010 (100%)	0(0%)	0(0%)	
23	Pengeluaran/Percetakan Lesen	46	3 Hari	0(0%)	46 (100%)	0(0%)	0(0%)	
24	Permohonan Lesen Luar Negara	15	5 Hari	0(0%)	15 (100%)	0(0%)	0(0%)	
3 : Unit Kenderaan Pelancongan (Kereta Sewa Pandu)								
25	Permohonan Lesen Baru& Surat Kelulusan Bersyarat	0	10 Hari	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	

TAHAP PEMATUHAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN APRIL 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	
26	Permohonan Rayuan Lesen Baru	0	10 Hari	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	
27	Permohonan Pembaharuan lesen	10	3 Hari	0(0%)	10 (100%)	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	0	3 Hari	0(0%)	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	0	5 Hari	0(0%)	0(0%)	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	0	3 Hari	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	
34	Pengeluaran/Percetakan Lesen	40	5 Hari	0(0%)	40 (100%)	0(0%)	0(0%)	
4 :Unit Pemandu Pelancong								
35	Pengeluaran lesen pemandu pelancong	71	3 Hari	10 (14.1%)	61 (85.9%)	0(0%)	0(0%)	
36	Pembaharuan lesen pemandu pelancong	458	2 Hari	65 (14.2%)	393 (85.8%)	0(0%)	0(0%)	Masalah sistem , pertukaran pegawai dan pegawai bertugas di luar
37	Pengeluaran lesen pemandu pelancong khas Langkawi	1	2 Hari	0(0%)	1 (100%)	0(0%)	0(0%)	
38	Pembaharuan lesen pemandu pelancong khas langkawi	9	2 Hari	0(0%)	9 (100%)	0(0%)	0(0%)	
39	Pengeluaran lesen Region Specific Tourist Guide (RSTG)	11	3 Hari	0(0%)	11 (100%)	0(0%)	0(0%)	Diproses secara manual kerana belum sistem belum siap dibangunkan.

TAHAP PEMATUHAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN APRIL 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	
40	Pembaharuan lesen Region Specific Tourist Guide (RSTG)	10	2 Hari	0(0%)	10	0(0%)	0(0%)	
5: Unit Insitut Latihan Pelancongan								
41	Permohonan Baru ILP	0	5 Hari	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	
42	Permohonan Pembaharuan ILP	3	2 Hari	2 (66.7%)	1 (33.3%)	0(0%)	0(0%)	
43	Permohonan Baru Permit Mengajar	0	3-5 hari	0(0%)	0(0%)	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	1	2 Hari	0(0%)	1 (100%)	0(0%)	0(0%)	
46	Permohonan Perubahan Lembaga Pengarah	1	2 Hari	1 (100%)	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	13	53 Hari	0(0%)	13(100%)	0(0%)	0(0%)	
49	Permohonan Pengelasan Premis Penginapan Pelancong	62	20 Hari	0(0%)	62(100%)	0(0%)	0(0%)	
7.Unit Spa & Pusat Urutan Kaki								
50	Permohonan Pengelasan Spa	8	20 Hari	0(0%)	8(100%)	0(0%)	0(0%)	
51	Permohonan Pengelasan Pusat Urutan Kaki	4	20 Hari	0(0%)	4(100%)	0(0%)	0(0%)	

TAHAP PEMATUHAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN APRIL 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	
8. Unit Aduan								
	Perniagaan Pengendalian Pelancongan dan Agensi Pengembaraan	44	21 Hari	41(93.19%)	3(6.81%)	0(0%)	0(0%)	
53	Premis Penginapan Pelancong	0	21 Hari	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	
54	Pemandu Pelancong	2	21 Hari	2(100%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	
55	Kenderaan Pelancongan	0	21 Hari	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	
56	Institut Latihan Pelancongan	0	21 Hari	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	
57	Am (Pelbagai)	5	3 Hari	5(100%)	0(0%)	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%)	
61	Perniagaan Pengendalian Pelancongan dan Agensi Pengembaraan (Tidak Berlesen)	0	24 Hari	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	
62	Kenderaan Pelancongan APKP	TB	20 Hari	TB	TB	0(0%)	0(0%)	
Nota : TB* = Tidak Berkenaan								