

TAHAP PEMATUHAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN OGOS 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)	28	5 Hari	0(0%)	0(0%)	0(0%)	28(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 Pesuruhjaya dan pengeluaran surat kelulusan dilakukan secara manual. Oleh itu tidak dapat mencapai piagam yang ditetapkan.
2	Permohonan lesen Agensi Pelancongan (Baru - MM2H)	15	5 Hari	0(0%)	0(0%)	0(0%)	15(100%)	
3	Permohonan lesen Agensi Pelancongan (Baru - Cawangan)	4	5 Hari	0(0%)	0(0%)	0(0%)	4(100%)	
4	Permohonan lesen Agensi Pelancongan (Tambah Bidang)	0	5 Hari	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(100%)	
5	Permohonan lesen Agensi Pelancongan (Rayuan)	2	5 Hari	0(0%)	0(0%)	0(0%)	2(100%)	
6	Perubahan Status (Pemegang Saham)	6	3 Hari	0(0%)	4(67%)	2(33%)	0(0%)	
7	Perubahan Status (Ahli Lembaga Pengarah)	21	3 Hari	0(0%)	15(72%)	6(28%)	0(0%)	
8	Perubahan Status (Alamat Premis)	24	3 Hari	0(0%)	18(75%)	6(25%)	0(0%)	
9	Perubahan Status (Nama Syarikat)	3	3 Hari	0(0%)	2(67%)	1(33%)	0(0%)	
10	Perubahan Status (Modal)	17	3 Hari	0(0%)	11(60%)	6(40%)	0(0%)	
11	Pembaharuan lesen	143	3 Hari	35(25%)	101(71%)	7(5%)	0(0%)	
12	Pegawai Dagang	10	5 Hari	0(0%)	10(100%)	0(0%)	0(0%)	

TAHAP PEMATUHAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN OGOS 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	
2 : Unit Kenderaan Pelancongan (Bas Persiaran)								
13	Permohonan Lesen Baru& Surat Kelulusan Bersyarat	3	10 Hari	3	0(0%)	0(0%)	0(0%)	
14	Permohonan Rayuan Lesen Baru	1	10 Hari	1	0(0%)	0(0%)	0(0%)	
15	Permohonan Pembaharuan lesen	28	3 Hari	0(0%)	28	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	11	3 Hari	0(0%)	11	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	17	3 Hari	0(0%)	17	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	1672	3 Hari	0(0%)	1672	0(0%)	0(0%)	
23	Pengeluaran/Percetakan Lesen	32	3 Hari	0(0%)	32	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 OGOS 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	2	10 Hari	2	0(0%)	0(0%)	0(0%)	
26	Permohonan Rayuan Lesen Baru	0	10 Hari	0(0%)	0	0(0%)	0(0%)	
27	Permohonan Pembaharuan lesen	18	3 Hari	0(0%)	18	0(0%)	0(0%)	
28	Permohonan Rayuan Pembaharuan Lesen	0	5 Hari	0(0%)	0	0(0%)	0(0%)	
29	Permohonan Ubah Syarat Lesen	15	3 Hari	0(0%)	15	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	0(0%)	7	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/Peretakan Lesen	11	5 Hari	0(0%)	11	0(0%)	0(0%)	
4 :Unit Pemandu Pelancong								
35	Pengeluaran lesen pemandu pelancong	42	3 Hari	38 (83%)	8 (17%)	0(0%)	0(0%)	
36	Pembaharuan lesen pemandu pelancong	259	2 Hari	81 (31%)	183 (69%)	0(0%)	0(0%)	Masalah sistem dan pegawai bertugas di luar
37	Pengeluaran lesen pemandu pelancong khas Langkawi	0	2 Hari	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	

TAHAP PEMATUHAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN OGOS 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	
38	Pembaharuan lesen pemandu pelancong khas langkawi	5	2 Hari	5 (100%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	
39	Pengeluaran lesen Region Specific Tourist Guide (RSTG)	66	3 Hari	87 (100%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	Diproses secara manual kerana sistem belum siap dibangunkan.
40	Pembaharuan lesen Region Specific Tourist Guide (RSTG)	11	2 Hari	0(0%)	11 (100%)	0(0%)	0(0%)	Diproses secara manual kerana sistem belum siap dibangunkan.
5: Unit Insititut Latihan Pelancongan								
41	Permohonan Baru ILP	1	5 Hari	1 (100%)	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 hari	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	
44	Permohonan Pembaharuan Permit Mengajar	0	2 Hari	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	
45	Permohonan Perubahan Pemegang Saham dan Modal Berbayar	0	3 Hari	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	
46	Permohonan Perubahan Lembaga Pengarah	0	3 Hari	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	
47	Permohonan Perubahan Lokasi	1	3 Hari	0(0%)	1 (100%)	0(0%)	0(0%)	
6.Unit Premis Penginapan Pelancong								
48	Permohonan Pendaftaran Premis Penginapan Pelancong	21	5 Hari	0(0%)	21(100%)	0(0%)	0(0%)	
49	Permohonan Pengelasan Premis Penginapan Pelancong	55	9 Hari	0(0%)	55(100%)	0(0%)	0(0%)	

TAHAP PEMATUHAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN OGOS 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	
7. Unit Spa & Pusat Urutan Kaki								
50	Permohonan Pengelasan Spa	7	20 Hari	0(0%)	7(100%)	0(0%)	0(0%)	
51	Permohonan Pengelasan Pusat Urutan Kaki	5	20 Hari	0(0%)	5(100%)	0(0%)	0(0%)	
8. Unit Aduan								
52	Perniagaan Pengendalian Pelancongan dan Agensi Pengembaraan	19	21 Hari	16(84.22%)	3(15.78%)	0(0%)	0(0%)	
53	Premis Penginapan Pelancong	0	21 Hari	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	
54	Pemandu Pelancong	1	21 Hari	1(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	1(100%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	
57	Am (Pelbagai)	4	3 Hari	4(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)	4	24 Hari	0(0%)	4(100%)	0(0%)	0(0%)	

TAHAP PEMATUHAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN OGOS 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	
61	Perniagaan Pengendalian Pelancongan dan Agensi Pengembaraan (Tidak Berlesen)	1	24 Hari	0(0%)	1(100%)	0(0%)	0(0%)	
62	Kenderaan Pelancongan APKP	TB	20 Hari	TB	TB	0(0%)	0(0%)	
Nota : TB* = Tidak Berkenaan								