

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 : BAHAGIAN PELESENAN PELANCONGAN

Bil	Perkara	Bilangan Permohonan yang Diterima	Piagam Pelanggan yang ditetapkan	Menepati Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Piagam Pelanggan		Catatan
				Jumlah	%	Jumlah	%	
A: PELESENAN								
Unit Perniagaan Pengendalian Pelancongan dan Agensi Pengembaraan (TOBTAB)								
1	Permohonan lesen Agensi Pelancongan (Baru - Ibu Pejabat)	107	5 Hari	0.00	0.00%	107	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)	148	5 Hari	0.00	0.00%	148	100%	
3	Permohonan lesen Agensi Pelancongan (Baru - Cawangan)	20	5 Hari	0.00	0.00%	20	100%	
4	Permohonan lesen Agensi Pelancongan (Tambah Bidang)	4	5 Hari	0.00	0.00%	4	100%	
5	Permohonan lesen Agensi Pelancongan (Rayuan)	7	5 Hari	0.00	0.00%	7	100%	
6	Perubahan Status (Pemegang Saham)	81	3 Hari	65	80.25%	16	19.75%	
7	Perubahan Status (Ahli Lembaga Pengarah)	117	3 Hari	91	77.78%	26	22.22%	
8	Perubahan Status (Alamat Premis)	140	3 Hari	113	80.71%	27	19.29%	
9	Perubahan Status (Nama Syarikat)	16	3 Hari	15	93.75%	1	6.25%	
10	Perubahan Status (Modal)	108	3 Hari	86	79.63%	22	20.37%	
11	Pembaharuan lesen	626	3 Hari	513	81.95%	113	18.05%	
12	Pegawai Dagang	30	5 Hari	28	93.33%	2	6.67%	

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	684 calon peperiksaan	Mengeluarkan Keputusan Peperiksaan Bertulis dan Praktikal Kursus Asas Pemandu Pelancon dalam tempoh 30 hari bekerja dari tarikh semua kertas jawapan peperiksaan bertulis dan praktikal diterima.	684	100%			Peperiksaan pada bulan April, Ogos dan Disember 2017
2.	Mengeluarkan keputusan Peperiksaan Kursus Pengesahan Pemandu Pelancong	-	-	-	-	-	-	Tidak berkaitan dengan Piagam Pelanggan.
3.	Menguruskan Pinjaman Dana Pelancongan	80 pemohon tempatan, 10 bukan tempatan	Mengeluarkan surat sokongan untuk mendapat insentif industri pelancongan dalam tempoh 5 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan lengkap.	90	100 %			

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN : PEMBANGUNAN INDUSTRI PELANCONGAN

4.	Galakan Cukai Bagi Pengusaha Pelancong	22 permohonan	<ul style="list-style-type: none"> i. Memproses dan memanggil untuk pembentangan permohonan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima ii. Mengeluarkan keputusan dalam masa 7 hari bekerja dari tarikh pembentangan iii. Mengeluarkan surat sokongan untuk mendapat insentif industri pelancongan dalam tempoh 5 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan lengkap. 	22	100%			
5.	Pendaftaran Projek Pelancongan	32 permohonan	<ul style="list-style-type: none"> i. Melulus dan mengeluarkan Sijil Pendaftaran Projek Pelancongan (SPPP) dalam tempoh 20 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan lengkap. ii. Mengeluarkan surat sokongan untuk mendapat insentif industri pelancongan dalam tempoh 5 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan lengkap. 	32	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.	8,124	Tidak melebihi sepuluh (10) minit	8,124	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.	18	Tidak melebihi lima (5) hari bekerja	18	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)	1,704	Memproses permohonan program <i>Malaysia My Second Home</i> (MM2H) dalam tempoh 90 hari bekerja tidak termasuk proses verifikasi bank dan latar belakang pemohon serta sekiranya permohonan tersebut ditangguh di dalam Mesyuarat Jawatankuasa Khas MM2H.	1,704	100			

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.	5	5	5	100%	-	-	
2.	Mengeluarkan keputusan permohonan Tabung Kebajikan Penggiat Seni dalam tempoh 7 hari bekerja.	5	5	5	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	5	“Mengesahkan dokumen pembayaran kepada pihak kontraktor / perunding dalam tempoh 5 hari bekerja”	5	100	-	-	Pembayaran kepada; Kontraktor – 2 Perunding – 3

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	51	3 hari	39	76%	12	24%	
2.	Mengeluarkan surat @ e-mel /tindakan susulan / siasatan / penguatkuasaan/ jawapan aduan		5 - 15 hari [aduan Mudah/Sederhana] Maksimum 365 hari bekerja [aduan kompleks]	51	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.	2167 (Okt-Dec)	Memastikan semua bil/tuntutan diselesaikan dalam tempoh 14 hari selepas dokumen lengkap diterima	2132	0.98%	35	0.016%	Terdapat 35 baucar yang tidak menepati Piagam pelanggan kerana terdapat masalah teknikal di sistem semasa proses penutupan akaun 2017.

SEKIAN, TERIMA KASIH

