

LAPORAN PENCAPAIAN PRESTASI PIAGAM PELANGGAN



**KEMENTERIAN PELANCONGAN DAN
KEBUDAYAAN MALAYSIA**

DISEDIAKAN OLEH: BAHAGIAN PENTADBIRAN, KPK

Mac 2017

**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)	98	5 Hari	0	0%	98	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)	31	5 Hari	0	0%	31	100%	
3.	Permohonan lesen Agensi Pelancongan (Baru - Cawangan)	42	5 Hari	0	0%	42	100%	
4.	Permohonan lesen Agensi Pelancongan (Tambah Bidang)	2	5 Hari	0	0%	2	100%	
5.	Permohonan lesen Agensi Pelancongan (Rayuan)	4	5 Hari	0	0%	4	100%	
6.	Perubahan Status (Pemegang Saham)	41	3 Hari	31	77.5%	10	22.5%	
7.	Perubahan Status (Ahli Lembaga Pengarah)	90	3 Hari	73	81.1%	17	18.9%	
8.	Perubahan Status (Alamat Premis)	117	3 Hari	100	85.4%	17	14.6%	
9.	Perubahan Status (Nama Syarikat)	8	3 Hari	5	62.5%	3	37.5%	
10.	Perubahan Status (Modal)	109	3 Hari	93	85.3%	16	14.7%	
11.	Pembaharuan lesen	414	3 Hari	336	81.1%	78	18.9%	
12.	Pegawai Dagang	32	3 Hari	32	100%	0	0%	

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	Tidak berkaitan	30 hari bekerja daripada tarikh peperiksaan bertulis diadakan.	Tidak berkaitan	Tidak berkaitan	Tidak berkaitan	Tidak berkaitan	Tiada keputusan peperiksaan Kursus Asas Pemandu Pelancong dikeluarkan dalam tempoh Januari – Mac 2017 kerana siri pertama peperiksaan adalah pada bulan April 2017 (11 April 2017).
2.	Mengeluarkan keputusan Peperiksaan Kursus Pengesahan Pemandu Pelancong	5	30 hari bekerja daripada tarikh peperiksaan praktikal diadakan.	5	100	-	-	

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN : PEMBANGUNAN INDUSTRI PELANCONGAN

3.	Menguruskan Pinjaman Dana Pelancongan	4	<ul style="list-style-type: none"> • Memproses dan memanggil untuk pembentangan permohonan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima. • Mengeluarkan keputusan permohonan dalam masa 7 hari bekerja dari tarikh pembentangan. <p style="text-align: center;">100</p>	4	100	-	-	-
4.	Galakan Cukai Bagi Pengusaha Pelancong							
	i. Asing	36	5 hari bekerja daripada dokumen lengkap diterima	22	100	-	-	Hanya permohonan yang lengkap sahaja akan diproses untuk kelulusan.
	ii. Tempatan	3		2	100			
5.	Pendaftaran Projek Pelancongan	25	20 hari bekerja daripada dokumen lengkap diterima	14	100	-	-	Hanya permohonan yang lengkap sahaja akan diproses untuk kelulusan.

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.	12,178	Tidak melebihi sepuluh (10) minit	12,178	100	0	-	
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.	46	Tidak melebihi lima (5) hari	45	100	0	-	

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)	1,270	Memproses permohonan program Malaysia My Second Home (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.	1,270	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.	2	2	2	100%	-	-	
2.	Mengeluarkan keputusan permohonan Tabung Kebajikan Penggiat Seni dalam tempoh 7 hari bekerja.	2	2	2	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 (8) / perunding (6)	14	“Mengesahkan dokumen pembayaran kepada pihak kontraktor / perunding dalam tempoh 5 hari bekerja”	14	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	125	3 hari	100	80%	25	20%	Semua kes aduan telah diambil tindakan dalam tempoh 14 hari bekerja
2.	Mengeluarkan surat @ e-mel /tindakan susulan / siasatan / penguatkuasaan/ jawapan aduan		7 hari	125	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.	1698 bil/tuntutan (Jan – Mac)	Memastikan semua bil/tuntutan diselesaikan dalam tempoh 14 hari selepas dokumen lengkap diterima	1697 Bil	99.94	1Bil	0.06	Semua bil/tuntutan diselesaikan dalam tempoh 14 hari selepas dokumen lengkap diterima.

SEKIAN, TERIMA KASIH

