

## FAQ TERRA BOX : KIOS KUTIPAN

### **KIOS KUTIPAN TERRA BOX**

#### **1.0 WAKTU OPERASI KIOS KUTIPAN TERRA BOX**

##### **1. Bilakah waktu operasi Kios Kutipan Terra Box?**

Waktu operasi Kios Kutipan Terra Box adalah bermula dari hari Isnin hingga Ahad (8.00 pagi sehingga 10.00 malam) kecuali Cuti Umum.

##### **2. Dimanakah lokasi kios kutipan Terra Box?**

Lokasi kios kutipan Terra Box berada di bahagian hadapan bangunan Pejabat Pengarah Tanah dan Galian Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur.

#### **2.0 KIOS KUTIPAN TERRA BOX**

##### **1. Bagaimana pengutip ingin mengetahui langkah-langkah menggunakan kios kutipan?**

Pengutip boleh klik butang Panduan Pengguna di skrin kios kutipan untuk mengetahui langkah seterusnya atau muat turun Panduan Pengguna di Portal Rasmi PPTGWP.

##### **2. Bolehkah saya menukar penggunaan bahasa di kios?**

Boleh, pengutip boleh memilih sama ada ingin dalam Bahasa Melayu ataupun English.

##### **3. Bagaimana cara membuat pengesahan identiti di kios?**

Penyerah perlu memasukkan MyKad ke dalam pembaca kad dan membuat pengesahan cap jari (*fingerprint*) pada peranti yang disediakan.

##### **4. Apakah yang perlu dilakukan jika cap jari gagal dikesan?**

Penyerah boleh menggunakan kaedah alternatif iaitu pengesahan melalui kod OTP yang diperolehi daripada kaunter dengan membawa Surat Pengesahan Cap Jari Rosak yang diperolehi dari Jabatan Pendaftaran Negara (JPN).

##### **5. Bagaimana jika MyKad tidak dapat dibaca oleh sistem?**

Penyerah boleh memilih kaedah pengesahan menggunakan kod OTP yang diperolehi daripada kaunter.

##### **6. Di manakah kod OTP boleh diperolehi?**

Kod OTP boleh diperolehi di kaunter yang ditetapkan sebelum meneruskan proses serahan. Kod tersebut akan dihantar ke emel penyerah yang digunakan semasa urusan di kaunter.

##### **7. Berapa lamakah kod OTP boleh digunakan?**

Kod OTP sah digunakan selama satu (1) jam daripada masa ia dijana di kaunter.

**8. Bolehkah pengutip membuka pintu kios tanpa membuat pengesahan identiti?**

Tidak, pengutip perlu membuat pengesahan identiti untuk memilih pintu kios yang ingin dibuka.

**9. Apakah tindakan yang perlu diambil sekiranya skrin kios kutipan tidak memberi sebarang respons semasa digunakan?**

Pengutip boleh merujuk kepada kaunter bantuan atau menghubungi pegawai bertugas melalui saluran berikut berdasarkan masalah yang berlaku:

Perkara	Hari/Masa	No Telefon/Emel
Telefon	Isnin hingga Jumaat, 8.00 pagi hingga 4.00 petang	03-2610 3337
Telefon	Isnin hingga Jumaat, 4.00 petang hingga 10.00 malam	03-8084 1008
	Sabtu hingga Ahad, 8.00 pagi hingga 12.00 tengah hari	
Emel	Sepanjang Masa	etanahwp@ptgwp.gov.my

**10. Bolehkah saya menggunakan kios bagi pihak orang lain tanpa didaftarkan sebagai pengutip?**

Tidak, pengutip perlulah individu yang telah didaftarkan maklumat di sistem dibawah nama firma yang terlibat.

**11. Bolehkah saya mengambil dokumen walaupun bukan milik firma yang terlibat?**

Tidak boleh. Pengutip hanya boleh mengutip dokumen milik firma terlibat sahaja. Jika pengutip menyedari dokumen tersebut bukan milik firma tersebut, pengutip boleh merujuk kepada kaunter bantuan atau menghubungi pegawai bertugas melalui saluran berikut:

Perkara	Hari/Masa	No Telefon/Emel
Telefon	Isnin hingga Jumaat, 8.00 pagi hingga 4.00 petang	03-2610 3337
Telefon	Isnin hingga Jumaat, 4.00 petang hingga 10.00 malam	03-8084 1008
	Sabtu hingga Ahad, 8.00 pagi hingga 12.00 tengah hari	
Emel	Sepanjang Masa	etanahwp@ptgwp.gov.my

**12. Bagaimanakah pengutip mengetahui lokasi pintu dokumen?**

Maklumat berkaitan nombor pintu atau kotak akan dipaparkan pada skrin selepas pengesahan identiti berjaya dilaksanakan.

**13. Apakah yang perlu dilakukan selepas dokumen diambil dari kotak?**

Pengutip hendaklah memastikan kotak ditutup dengan sempurna dan mengesahkan kutipan dalam sistem bagi melengkapkan proses.

**14. Adakah pengutip dibenarkan untuk membuat kutipan bagi lebih daripada satu dokumen?**

Ya, pengutip dibenarkan untuk membuat kutipan lebih daripada satu dokumen dengan mengulangi proses kutipan sehingga semua dokumen selesai diambil.

**15. Bolehkah pengutip membuka semua pintu untuk mencari dokumen?**

Tidak, pengutip hanya boleh membuka pintu yang ditetapkan untuk firma tersebut sahaja.

**16. Apakah yang perlu dilakukan sekiranya pengutip terlupa mengambil dokumen di dalam kotak setelah pintu ditutup?**

Sekiranya pengutip belum lagi klik Selesai, pengutip boleh klik butang Buka Semula pada skrin kios kutipan.

**17. Bagaimana kalau pengutip telah menutup pintu dan klik Selesai tetapi terlupa mengambil dokumen di dalam kotak?**

Pengutip perlu memberitahu pegawai bertugas berkenaan isu tersebut untuk pegawai membuat tindakan selanjutnya.

**18. Bolehkah dua (2) pengutip membuat kutipan secara serentak?**

Tidak, pengutip kedua perlu menunggu pengutip pertama selesai membuat kutipan dokumen.

**19. Bolehkah dokumen serahan di hantar di kios kutipan?**

Tidak, dokumen serahan perlu dihantar di Kios Serahan di level G, PPTGWP.

**20. Apakah yang perlu dilakukan sekiranya kotak yang dibuka adalah kosong?**

Pengutip perlu memberitahu pegawai bertugas berkenaan isu tersebut untuk pegawai membuat tindakan selanjutnya.

Perkara	Hari/Masa	No Telefon/Emel
Telefon	Isnin hingga Jumaat, 8.00 pagi hingga 4.00 petang	03-2610 3337

Telefon	Isnin hingga Jumaat, 4.00 petang hingga 10.00 malam	03-8084 1008
	Sabtu hingga Ahad, 8.00 pagi hingga 12.00 tengah hari	
Emel	Sepanjang Masa	etanahwp@ptgwp.gov.my

**21. Bagaimanakah jika pengutip tersalah memilih pintu yang ingin dibuka?**

Pengutip perlu memastikan semua dokumen diambil pada pintu yang telah terbuka.

**22. Apakah yang perlu dilakukan selepas mengambil dokumen dari kotak?**

Sila pastikan pintu kotak ditutup semula.

**23. Berapa lamakah tempoh masa pengutip perlu membuat kutipan bagi dokumen yang sudah Sedia Dikutip?**

Tempoh masa pengutip perlu membuat kutipan bagi dokumen adalah 24 jam setelah status permohonan menjadi Sedia Dikutip (Terra Box).

**24. Apakah yang akan berlaku sekiranya dokumen tidak diambil dalam tempoh waktu yang ditetapkan?**

Dokumen tersebut akan diserahkan kepada kaunter setelah 24 jam tidak dikutip dan pengutip perlu mengutip dokumen tersebut di kaunter. Selagi dokumen tidak dikutip, firma tidak akan dapat membuat permohonan baharu di Portal Awam yang melibatkan Terra Box.

**25. Bagaimanakah pihak firma akan mengetahui bahawa dokumen sudah berjaya dikutip?**

Pihak firma akan mendapat emel menyatakan bahawa status dokumen tersebut adalah “Telah Dikutip” dan juga boleh semak status permohonan di Portal Awam.