

FAQ TERRA BOX : KIOS SERAHAN

KIOS SERAHAN TERRA BOX

1.0 Waktu Operasi Kios Serahan Terra Box

1. Bilakah waktu operasi Kios Serahan Terra Box?

Waktu operasi Kios Serahan Terra Box adalah pada hari bekerja, iaitu Isnin hingga Jumaat, bermula jam 8.00 pagi hingga 4.00 petang.

2. Dimanakah Lokasi Kios Serahan Terra Box?

Aras G (Sebelah Bilik Runding Cara),
Pejabat Pengarah Tanah dan Galian Kuala Lumpur

2.0 Pengguna Terra Box

1. Siapakah yang dibenarkan menggunakan Kios Serahan Terra Box?

Penyerah (*runner*) yang telah didaftarkan oleh firma dalam Portal Awam serta telah membuat pengesahan biometrik di Pejabat Tanah.

2. Perlukah penyerah (*runner*) daftar baru sebagai pengguna Terra Box?

Tidak. Firma boleh menggunakan wakil sedia ada yang telah didaftarkan di Portal Awam.

3.0 Pengesahan Identiti Penyerah

1. 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.

2. 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).

3. Bagaimana jika MyKad tidak dapat dibaca oleh sistem?

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

4. 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.

5. Berapa lamakah kod OTP boleh digunakan?

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

6. Adakah penyerah lain boleh mewakili serahan dokumen?

Tidak, hanya penyerah yang ditetapkan oleh firma sahaja yang boleh melakukan serahan dokumen tersebut.

7. Bagaimana jika penyerah yang ditetapkan tidak berkelapangan untuk menghantar serahan?

Firma perlu mengemaskini penyerah yang lain di Portal Awam bagi serahan tersebut.

4.0 Imbasan ID Transaksi (ID Rujukan)

1. Adakah penyerah perlu membawa salinan kod bar ID transaksi?

Ya. Penyerah perlu membawa salinan resit bercetak.

2. Apakah yang perlu dilakukan jika kod bar gagal diimbas?

Pastikan kod bar berada dalam keadaan jelas. Jika masih gagal, sila rujuk kaunter bantuan.

3. Adakah input manual ID transaksi dibenarkan?

Tidak. Semua transaksi perlu melalui proses imbasan kod bar.

5. Bagaimana jika penyerah mengimbas ID transaksi yang bukan ditetapkan kepadanya?

Penyerah perlu menyemak dengan firma untuk mengemaskini maklumat penyerah di Portal Awam.

5.0 Urusan Melibatkan Imbasan Dokumen Hakmilik

1. Bagaimana untuk mengetahui sama ada urusan memerlukan imbasan dokumen hakmilik?

Sistem akan secara automatik memaparkan keperluan tersebut selepas ID transaksi diimbas.

- 2. Apakah yang berlaku jika urusan tidak memerlukan dokumen hakmilik?**
Pintu kios akan terbuka secara automatik selepas imbasan ID transaksi untuk proses serahan dokumen.
- 3. Apakah tindakan jika sistem meminta imbasan dokumen hakmilik?**
Penyerah perlu mengimbas kod bar ID hakmilik pada dokumen hakmilik.
- 4. Di manakah lokasi kod bar pada geran?**
Kod bar biasanya terdapat pada bahagian atas kanan dokumen hakmilik.
- 5. Apakah yang perlu dilakukan jika kod bar dokumen hakmilik tiada atau tidak dapat diimbas?**
Penyerah boleh menggunakan fungsi alternatif iaitu mengambil gambar dokumen hakmilik melalui fungsi kamera pada sistem kios dengan klik butang Guna Kamera.
- 6. Adakah terdapat keperluan khusus semasa mengambil gambar dokumen hakmilik?**
Pastikan imej jelas dan semua maklumat penting dapat dilihat.
- 7. Bolehkah lebih daripada satu dokumen hakmilik diimbas dalam satu transaksi?**
Ya, semua dokumen hakmilik yang berkaitan perlu diimbas atau diambil gambar sebelum meneruskan proses.

6.0 Penggunaan Kios Serahan dan Serahan Dokumen

- 1. Bilakah pintu serahan akan dibuka?**
Pintu serahan akan dibuka selepas semua keperluan pengesahan dan imbasan dipenuhi.
- 2. Apakah yang perlu dilakukan jika pintu serahan tidak terbuka?**
Pastikan semua langkah telah diselesaikan dengan betul atau rujuk kaunter bantuan.
- 3. Bagaimana cara memasukkan dokumen ke dalam kios serahan?**
Masukkan dokumen ke dalam ruang kios yang dibuka dan pastikan dokumen jatuh ke ruangan bawah.

4. Apakah yang perlu dilakukan selepas memasukkan dokumen?

Penyerah perlu menutup pintu kiosk dengan sempurna.

5. Apakah tindakan yang perlu diambil sekiranya berlaku kesilapan semasa memasukkan dokumen ke dalam kiosk serahan?

Penyerah hendaklah segera merujuk kepada pihak kaunter atau pegawai bertugas untuk tindakan pembetulan lanjut.

7.0 Serahan Lebih Daripada Satu

1. Bagaimana jika terdapat serahan lebih daripada satu?

Penyerah perlu mengulangi proses imbasan ID transaksi untuk serahan berikutnya tanpa perlu mengulangi proses pengesahan biometrik.

2. Bolehkah beberapa transaksi diserahkan secara serentak?

Tidak. Setiap serahan perlu melalui proses imbasan secara berasingan.

8.0 Masalah dan Situasi Khas

1. Apakah yang perlu dilakukan jika kiosk tidak berfungsi?

Sila cuba kiosk serahan yang lain atau laporkan kepada kaunter dan pegawai bertugas.

2. Siapakah yang perlu dihubungi jika berlaku masalah?

Pengguna 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
	Isnin hingga Jumaat, 4.00 petang hingga 10.00 malam	03-8084 1008
	Sabtu hingga Ahad, 8.00 pagi hingga 12.00 tengahari	
Emel	Sepanjang masa	etanahwp@ptgwp.gov.my

Nota: Pada hari Sabtu dan Ahad, meja bantuan disediakan sehingga jam 12.00 tengah hari sahaja. Selepas waktu tersebut, sebarang pertanyaan boleh diajukan melalui e-mel untuk tindakan lanjut.

3. Bolehkah serahan dibatalkan selepas dokumen dimasukkan?

Tidak. Serahan yang telah selesai tidak boleh dibatalkan. Sila rujuk kepada kaunter bantuan atau pegawai bertugas.

4. Apakah tindakan jika tersalah memasukkan dokumen?

Segera laporkan kepada pegawai bertugas untuk tindakan lanjut.