



KEMENTERIAN PELANCONGAN, SENI DAN BUDAYA

Semua Ketua Jabatan dan Agensi,
Semua Setiausaha Bahagian / Ketua Unit,
Semua Pengarah Pejabat Negeri,
Kementerian Pelancongan, Seni dan Budaya

ARAHAN PENTADBIRAN BIL. 1 TAHUN 2020

GARIS PANDUAN KEHADIRAN KE PEJABAT SEMASA PERINTAH KAWALAN PERGERAKAN BERSYARAT (PKPB) DAN SELEPAS TAMAT TEMPOH PERINTAH KAWALAN PERGERAKAN (PKP)

1. TUJUAN

Garis panduan ini bertujuan untuk memberi penjelasan mengenai kehadiran warga Kementerian Pelancongan, Seni dan Budaya (MOTAC) termasuk Jabatan/Agensi/Bahagian/Unit bermula **4 Mei 2020**.

2. LATAR BELAKANG

- 2.1 YAB Perdana Menteri semasa perutusan khas bertarikh 1 Mei 2020 telah memaklumkan bahawa sektor awam akan mula beroperasi mulai 4 Mei 2020 dibawah PKPB.
- 2.2 Kerajaan menggalakkan kakitangan awam bekerja dari rumah kecuali bagi proses kerja yang memerlukan keberadaan di pejabat. Mesyuarat juga digalakkan diadakan secara dalam talian dengan menggunakan medium yang selamat.
- 2.3 Kerajaan juga membenarkan penggiliran kerja selain melaksanakan waktu bekerja anjal bagi kakitangan awam yang mempunyai kesulitan penjagaan anak-anak di rumah.

2.4 Selaras dengan itu, garis panduan ini disediakan kepada warga Kementerian, Jabatan dan Agensi dalam memastikan kesihatan dan keselamatan semua terpelihara dan mengelakkan penularan wabak COVID-19 daripada berlaku.

3. **PANDUAN KEHADIRAN KE PEJABAT SEMASA PERINTAH KAWALAN PERGERAKAN BERSYARAT (PKPB) DAN SELEPAS TAMAT TEMPOH PERINTAH KAWALAN PERGERAKAN (PKP)**

Panduan ini terpakai kepada **semua pegawai/kakitangan MOTAC** termasuk **Jabatan/Agensi/Bahagian/Unit yang meliputi pegawai/pekerja lantikan kontrak, pekerja sambilan harian (PSH) dan pelajar latihan industri.**

4. **KEHADIRAN KE PEJABAT**

4.1 Setiap pegawai/kakitangan hendaklah mengambil langkah awal dengan memastikan bahawa:

- (i) Tiada gejala demam, batuk atau sesak nafas dalam tempoh 14 hari sebelum bertugas. Sekiranya pegawai pernah mengalami dan mempunyai tanda-tanda gejala tersebut, pegawai/kakitangan perlu mengambil tindakan segera untuk memaklumkan Pihak Berkuasa Kesihatan untuk mendapat tindakan selanjutnya;
- (ii) Segera memaklumkan kepada Penyelia, Ketua Jabatan sekiranya diri menunjukkan gejala tidak sihat untuk hadir ke pejabat atau ke Bahagian Pentadbiran Jabatan/Agensi/Ibu Pejabat MOTAC masing-masing untuk tindakan selanjutnya;
- (iii) Memakai topeng muka (*face mask*);
- (iv) Menjalani saringan suhu badan sebelum memasuki pejabat di pintu-pintu masuk dan lokasi yang ditetapkan; dan
- (v) Mengamalkan kebersihan tangan (sanitasi) dan mengelakkan menyentuh permukaan yang tidak perlu.

4.2 Setiap pegawai/kakitangan hendaklah **mendapatkan kebenaran secara bertulis daripada Ketua Jabatan** untuk hadir datang bertugas ke pejabat dalam tempoh PKP atau PKPB.

5. PANDUAN NORMA BARU BEKERJA DI PEJABAT

Semasa pegawai/kakitangan bertugas dan berada di pejabat, langkah-langkah berikut hendaklah dipastikan untuk dilaksanakan:

5.1 Kendiri (Interpersonal)

- (i) **Mengelakkan diri daripada bersalaman** atau bersentuhan dengan orang lain;
- (ii) Melaksanakan **penjarakan sosial** (*social distancing*) sekurang-kurangnya 1 meter daripada orang lain;
- (iii) Mengamalkan tahap kebersihan diri seperti **kerap membasuh tangan** dengan sabun atau **menggunakan pensanitasi tangan** seperti yang disarankan oleh Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM); dan
- (iv) **Mengurangkan pengendalian makanan** dan mengelakkan perkongsian makanan di tempat kerja.

5.2 Mesyuarat/Kursus/Bengkel

- (i) **Mengutamakan kaedah secara dalam talian** dalam medium yang selamat bagi semua mesyuarat/kursus/bengkel;
- (ii) Menggunakan kemudahan cecair pensanitasi tangan yang telah diletakkan di lokasi-lokasi sekitar pejabat;
- (iii) Melaksanakan mesyuarat/kursus/bengkel berdasarkan keperluan kehadiran dan kapasiti bilik mesyuarat selepas mengambilkira penjarakan sosial;
- (iv) Urusetia mesyuarat/kursus/bengkel hendaklah **memaklumkan kepada kakitangan pembersihan** di sesuatu aras yang berkaitan untuk **membuat sanitasi bilik mesyuarat sebelum dan selepas mesyuarat**;
- (v) Mengamalkan **penjarakan sosial** dalam kedudukan kerusi/ tempat duduk ahli mesyuarat; dan
- (vi) Sebarang **penganjuran program** yang melibatkan skala **kehadiran yang ramai adalah tidak dibenarkan** sehingga dimaklumkan sebaliknya.

6. PANDUAN PENGURUSAN DI RUANG UMUM (LOBI, LIF, KAFETERIA, PERPUSTAKAAN, TASKA DAN SEBAGAINYA)

Semua pegawai/kakitangan hendaklah:

- 6.1 Memastikan keberadaan **maksimum seramai 4 orang di dalam lif** pada satu-satu masa.
- 6.2 Melaksanakan **penjarakan sosial** sekurang-kurangnya 1 meter daripada orang lain.
- 6.3 **Menggunakan cecair pensanitasi tangan** yang telah diletakkan dilokasi-lokasi sekitar pejabat sebelum menyentuh peralatan premis seperti tombol pintu, butang lif dan sebagainya.
- 6.4 **Mematuhi waktu operasi kafeteria** mengikut SOP yang dikeluarkan oleh Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna (KPDNHEP).
- 6.5 **Beratur dengan tertib** apabila membeli makanan di kafeteria sebagaimana yang ditentukan dalam SOP KPDNHEP, menunggu lif atau memasuki bilik mesyuarat/perbincangan.
- 6.6 **Menggalakkan kaedah membungkus makanan** di kafeteria. Pegawai/kakitangan Ibu Pejabat MOTAC/Jabatan/Agensi digalakkan untuk **membawa bekas makanan dan minuman sendiri** di kafeteria Ibu Pejabat MOTAC/Jabatan/Agensi bagi mengurangkan penggunaan bungkusan plastik.

7. TANGGUNGJAWAB PEGAWAI/KAKITANGAN

- 7.1 **Mematuhi arahan atau jadual kerja** yang disediakan oleh Ketua Jabatan bagi meminimumkan jumlah bilangan kerja yang hadir.
- 7.2 Bertanggungjawab untuk **membuat pengakuan sendiri** (self declaration) sekiranya mempunyai gejala demam, batuk atau sesak nafas dalam tempoh 14 hari sebelum dan memaklumkan Pihak Berkuasa Kesihatan untuk tindakan selanjutnya. Di samping itu, pegawai/kakitangan perlu memastikan tahap diri pegawai/kakitangan berada pada tahap yang baik dan tiada gejala-gejala tidak sihat sebelum datang bertugas ke pejabat.
- 7.3 Pegawai yang **mempunyai gejala dan disyaki dan disahkan positif atau dikenakan arahan kuarantin di rumah akibat COVID-19**, pegawai /kakitangan

bertanggungjawab membuat pelaporan terus **kepada penyelia/Ketua Jabatan** bagi arahan atau tindakan lanjut.

- 7.4 **Menjalani saringan suhu** setiap kali hadir ke pejabat.
- 7.5 **Memakai pelindung muka** (*face mask*) dan sentiasa mengamalkan kebersihan tangan sebelum mengendalikan dokumen secara fizikal dan sebelum membuat edaran.
- 7.6 Memastikan **menyimpan maklumat sejarah kesihatan** dan perjalanan selama 14 hari sebelum sekiranya terdapat gejala-gejala tidak sihat bagi dimaklumkan kepada petugas kesihatan apabila disyaki dan disahkan positif COVID-19.
- 7.7 **Mematuhi apa-apa peraturan dan arahan** yang ditetapkan oleh Ketua Jabatan **berkaitan COVID-19** dan mana-maan arahan yang dikeluarkan oleh Kerajaan dari masa ke masa.
- 7.8 Pegawai/kakitangan juga hendaklah mengamalkan nilai-nilai integriti sebagaimana yang digariskan dan terkandung di dalam:
- (i) **Peraturan-peraturan Pegawai Awam (Kelakuan dan Tatatertib) 1993;**
 - (ii) **Peraturan-peraturan Pegawai Awam (Kelakuan dan Tatatertib) (Pindaan) 2002**
- 7.9 Peruntukan Arahan Pentadbiran ini **hendaklah tidak disalahguna bagi tujuan untuk tidak hadir ke pejabat secara wajar**. Mana-mana pegawai/kakitangan yang didapati ingkar kepada arahan pentadbiran ini akan dikenakan **tindakan tatatertib** mengikut mana-mana peruntukan peraturan yang terpakai.

8. TANGGUNGJAWAB KETUA JABATAN

- 8.1 Ketua Jabatan hendaklah memastikan **pematuhan kepada semua keperluan perundangan dan prosedur kerja selamat** berkaitan COVID-19 dipatuhi seperti Akta Pencegahan dan Kawalan Penyakit Berjangkit 1988 (Akta 342) dan arahan-arahan Kerajaan yang diumumkan dari masa ke masa.
- 8.2 Menentukan **kaedah pelaksanaan kerja** yang sesuai bagi kakitangan dibawah seliaannya sama ada bekerja dari rumah atau hadir ke pejabat **dalam tempoh PKPB** bagi memastikan penyampaian perkhidmatan tidak terjejas.

- 8.3 Memastikan kemudahan dan kebajikan kakitangan berkaitan kawalan penularan COVID-19 disediakan. Dalam hal ini, **penyediaan pensanitasi tangan** di lokasi-lokasi yang dikenalpasti seperti lobi utama, lobi lif, dan aras-aras yang melibatkan pelawat luar disediakan dengan jumlah yang mencukupi.
- 8.4 Selain itu, Ketua Jabatan hendaklah memastikan **saringan suhu** dibuat ke atas semua kakitangan dan pelawat yang hadir. Mana-mana orang yang didapati tidak sihat mahupun mempunyai simptom seperti demam, batuk dan selesema hendaklah tidak dibenarkan hadir / memasuki premis dan segera diarahkan untuk mendapat rawatan di klinik yang berdekatan.
- 8.5 Memastikan rekod pelawat dilaksanakan dan **mewujudkan satu rekod kehadiran pegawai/kakitangan** beserta bacaan saringan suhu.
- 8.6 Pegawai/kakitangan yang telah disahkan sebagai **Person Under Investigation** (PUI) pula adalah diwajibkan untuk mematuhi arahan kuarantin dan **tidak hadir ke pejabat.**
- 8.7 **Mengehadkan bilangan pelawat** melainkan bagi urusan yang benar-benar perlu.
- 8.8 Memastikan ruang-ruang yang melibatkan sentuhan yang kerap seperti tombol pintu, butang lif, suis lampu dan sebagainya dibuat **disinfeksi atau pembersihan berkala.**

9. LANGKAH KAWALAN OPERASI DAN PENGURUSAN DI DALAM BANGUNAN

- | | | | |
|-----|---|---|--------------------------|
| 9.1 | Prosedur Operasi bagi pelawat MOTAC | - | <u>Lampiran 1</u> |
| 9.2 | Prosedur Operasi bagi Kafeteria MOTAC | - | <u>Lampiran 2</u> |
| 9.3 | Prosedur Operasi bagi Taska Permata MOTAC | - | <u>Lampiran 3</u> |
| 9.4 | Prosedur Operasi bagi Urusan Kaunter
Pusat Malaysia Rumah Keduaku (MM2H) | - | <u>Lampiran 4</u> |
| 9.5 | Prosedur Pengurusan Pelanggan bagi
Urusan Pelesenan Industri Pelancongan | - | <u>Lampiran 5</u> |

10. TARIKH KUAT KUASA

Arahan Pentadbiran ini berkuat kuasa mulai **4 Mei 2020**.

11. PEMAKAIAN

Arahan Pentadbiran ini adalah terpakai bagi semua warga Kementerian Pelancongan, Seni dan Budaya termasuk Jabatan/Agensi dibawahnya.

“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA”



(DATO DR. NOOR ZARI BIN HAMAT)

Ketua Setiausaha

Kementerian Pelancongan, Seni dan Budaya

Tarikh : 4 Mei 2020

PROSEDUR OPERASI BAGI PELAWAT MOTAC
SEMASA PERINTAH KAWALAN PERGERAKAN BERSYARAT (PKPB) DAN SELEPAS
TAMAT TEMPOH PERINTAH KAWALAN PERGERAKAN (PKP)

A. Semua Pelawat Am Yang Berurusan Di MOTAC Perlu;

- (1) Sentiasa memakai pelindung muka (*face mask*) sepanjang berada di MOTAC;
- (2) Menjalani saringan suhu badan di kaunter lobi MOTAC. Mana-mana pelawat yang enggan membuat saringan suhu badan akan dinafikan untuk mengakses premis MOTAC dan anggota Pengawal Keselamatan yang sedang bertugas boleh merujuk kepada Bahagian Pentadbiran MOTAC untuk arahan lanjut bagi sebarang tindakan di luar garis panduan ini;
- (3) Kebenaran akses hanya dibenarkan bagi pelawat yang mencatatkan bacaan suhu tidak melebihi 38 darjah Celsius. Bagi pelawat yang mencatat suhu melebihi 38 darjah Celsius adalah dilarang masuk dan dinasihatkan untuk merujuk ke klinik atau hospital yang berdekatan.
- (4) Pelawat yang mencatat bacaan melebihi 38 darjah Celsius dan mengemukakan bukti bertulis daripada Klinik Kesihatan/Hospital bahawa simptom yang dialami bukan berkaitan dengan COVID-19 sahaja yang akan dipertimbangkan untuk mengakses premis MOTAC. Sekiranya dibenarkan masuk setelah pertimbangan dibuat, pelawat tersebut hendaklah sentiasa memakai pelindung muka semasa berada di premis MOTAC serta mengambil tindakan-tindakan pencegahan yang lain seperti menggunakan pensanitasi tangan yang disediakan.
- (5) Mengamalkan penjarakan sosial pada setiap masa dalam berurusan dengan kakitangan MOTAC dan mengamalkan kebersihan tangan pada setiap masa samada melalui pencucian tangan mahupun penggunaan pensanitasi tangan yang disediakan.

B. Pertanyaan Lanjut:

(1) Pegawai yang boleh dihubungi untuk maklumat lanjut adalah seperti berikut:

- (i) En Gordon Laja Bayang
Bahagian Pentadbiran
Emel : gordon@motac.gov.my
No. Tel : 8891 7110

- (ii) Puan Nora Sheken binti Che Rani@Abdul Rani
Bahagian Pentadbiran
Emel : sheken@motac.gov.my
No. Tel : 8891 7629

PROSEDUR OPERASI BAGI KAFETERIA MOTAC
SEMASA PERINTAH KAWALAN PERGERAKAN BERSYARAT (PKPB) DAN SELEPAS
TAMAT TEMPOH PERINTAH KAWALAN PERGERAKAN (PKP)

A. Waktu Operasi Yang Dibenarkan:

- (1) Sepanjang Bulan Ramadhan - (1.00 petang hingga 4.00 petang)
- (2) Hari Biasa - (7.00 pagi hingga 4.00 petang)

B. Garis Panduan Pengendalian Kafeteria:

- (1) Pengusaha kafeteria hendaklah memastikan larangan berkumpul di kafeteria dipatuhi sepenuhnya.
- (2) Pengusaha kafeteria perlu melaksanakan tanggungjawab seperti berikut:
 - (i) memastikan meja dan kerusi disusun dengan jarak sekurang-kurangnya 2 meter antara satu meja dengan meja yang lain;
 - (ii) memastikan penjarakan sosial dengan meletakkan notis di setiap meja yang mana hanya satu (1) sehingga empat (4) orang sahaja dibenarkan makan pada satu-satu masa (bergantung kepada saiz meja);
 - (iii) mencatat nama dan nombor telefon pelanggan (warga MOTAC atau pelanggan luar) serta tarikh dan masa mereka datang ke kafeteria. Ini penting kerana jika terdapat kes positif COVID-19 yang melibatkan seorang pelanggan lain yang datang pada hari itu boleh segera dikesan;
 - (iv) semua pelanggan sama ada yang makan atau membungkus perlu diperiksa suhu badan sebelum dibenarkan masuk ke kafeteria;
 - (v) memastikan bilangan pelanggan pada satu-satu masa adalah tidak terlalu sesak di dalam kawasan kafeteria. Pelanggan yang makan juga tidak dibenarkan untuk duduk melebihi tempoh 15 minit;
 - (vi) hanya pelanggan yang memakai pelindung muka (*face mask*) sahaja yang dibenarkan untuk masuk ke dalam kafeteria ; dan

- (vii) membuat garisan ukur di depan lantai kaunter bayaran dan kaunter tempahan makanan (dengan jarak sekurang-kurangnya satu (1) meter di depan atau belakang pelanggan yang lain;
 - (viii) memastikan pelanggan di kafeteria mematuhi arahan penjarakan sosial satu (1) meter yang ditandakan di lantai premis.
 - (ix) menyediakan pensanitasi tangan di kaunter bayaran dan sabun serta pensanitasi tangan yang mencukupi di tempat basuh tangan;
 - (x) membersihkan meja dengan penyembur pembersih meja dengan segera sebelum pelanggan lain duduk; dan
 - (xi) memastikan semua pekerja sentiasa memakai pelindung muka (*face mask*).
- (3) Tanggungjawab pelanggan adalah seperti berikut:
- (i) memastikan arahan penjarakan sosial satu (1) meter yang ditandakan di lantai premis dipatuhi;
 - (ii) memastikan suhu badan diperiksa sebelum dibenarkan masuk ke dalam kafeteria;
 - (iii) perlu menggunakan pensanitasi tangan yang disediakan oleh pengusaha kafeteria setiap kali selepas mengambil makanan, makan dan membuat bayaran; dan
 - (iv) memakai pelindung muka (*face mask*) sebelum masuk ke dalam kafeteria.
- (4) Pengawal keselamatan yang bertugas membantu melaksanakan kawalan keselamatan perimeter kafeteria yang ditetapkan atas arahan Bahagian Pentadbiran MOTAC dimana hanya satu (1) pintu masuk sahaja yang akan dibuka untuk pelanggan.
- (5) Pegawai MOTAC disyorkan untuk membungkus makanan (*take away*). Oleh itu, membawa bekas makanan dan minuman sendiri semasa membeli di kafeteria MOTAC bagi mengurangkan penggunaan bungkusan plastik adalah amat digalakkan.

(6) Pegawai yang boleh dihubungi untuk maklumat lanjut adalah seperti berikut:

- (i) En Keng Bee Cheng
Unit Integriti
Emel : keng@motac.gov.my
No. Tel : 8891 7096

- (ii) Puan Akmal Khairani binti Kassim
Bahagian Pelesenan Pelancongan
Emel : akmalkhairani@motac.gov.my
No. Tel : 8891 7258

PROSEDUR OPERASI BAGI TASKA PERMATA MOTAC
SEMASA PERINTAH KAWALAN PERGERAKAN BERSYARAT (PKPB) DAN SELEPAS
TAMAT TEMPOH PERINTAH KAWALAN PERGERAKAN (PKP)

A. Waktu Operasi Yang Dibenarkan:

- (1) Sepanjang Bulan Ramadhan - (7.15 pagi hingga 5.30 petang)
- (2) Hari Biasa - (7.15 pagi hingga 6.00 petang)

B. Peraturan Taska Permata MOTAC:

- (1) Ibu bapa perlu mematuhi syarat dan peraturan yang telah ditetapkan di Taska Permata MOTAC.
- (2) Pengusaha dan Pengasuh perlu menjalankan saringan suhu badan kepada anak-anak sebelum memasuki ruang Taska dengan memastikan suhu badan anak-anak tidak melebihi 37.5 darjah celsius.
- (3) Pengusaha dan Pengasuh dibenarkan untuk melarang ibu bapa meninggalkan anak mereka di Taska Permata MOTAC sekiranya didapati saringan suhu badan melebihi 37.5 darjah celsius.
- (4) Pengusaha dan Pengasuh hendaklah sentiasa peka dengan keadaan kesihatan anak yang dihantar.
- (5) Ibu bapa hendaklah bertanggungjawab dan tidak menyembunyikan keadaan kesihatan anak semasa menghantar anak ke Taska Permata MOTAC.
- (6) Ibu bapa perlu memaklumkan secara lisan dan bertulis situasi kesihatan anak-anak di dalam Buku Log Harian yang perlu diberi perhatian oleh pengasuh seperti alergi, lelah (asma), alahan susu dan makanan tertentu.

- (7) Ibu bapa perlu memaklumkan kepada pihak Taska Permata MOTAC sekiranya anak-anak perlu mengambil ubat tertentu.
- (8) Anak-anak yang sakit dan menghidap penyakit berjangkit seperti beguk, campak, sakit mata atau cacar air tidak dibenarkan hadir ke Taska Permata MOTAC sehingga disahkan sembuh oleh doctor.
- (9) Pihak Taska Permata MOTAC akan memastikan persekitaran fizikal, ruang serta kemudahan peralatan di dalam taska berada dalam keadaan bersih dan selamat.
- (10) Bilik bayi adalah kawasan larangan di dalam Taska Permata MOTAC. Hanya Pengusaha/Pengasuh/Kakitangan yang bertugas sahaja dibenarkan berada di dalam bilik tersebut. Ibu bapa yang menghantar bayi dibenarkan masuk sekejap sahaja untuk menghantar bayi (kecuali untuk menyusu).
- (11) Bagi ibu yang menyusukan anak, ibu tersebut perlu mengikuti peraturan yang telah digariskan di dalam peraturan Taska Permata MOTAC.
- (12) Ibu bapa yang ingin melawat anak semasa waktu bekerja perlu mematuhi peraturan ketika lawatan.
- (13) Ibu bapa dilarang menggunakan ruang dan kemudahan yang terdapat di Taska Permata MOTAC sebagai tempat untuk berehat
- (14) Pegawai yang boleh dihubungi untuk maklumat lanjut adalah seperti berikut:
 - (i) Encik Shankaran a/l Ramasomdram
Bahagian Pengurusan Sumber Manusia
Emel : shankaran@motac.gov.my
No. Tel : 8891 7020
 - (ii) Puan Nurul Najihah binti Nordin
Bahagian Pengurusan Sumber Manusia
Emel : najihah.nordin@motac.gov.my
No. Tel : 8891 7302

**PROSEDUR OPERASI BAGI URUSAN KAUNTER
PUSAT MALAYSIA RUMAH KEDUAKU (MM2H) DALAM TEMPOH
PERINTAH KAWALAN PERGERAKAN BERSYARAT (PKPB) DAN SELEPAS
PERINTAH KAWALAN PERGERAKAN (PKP)**

- (1) Semua pelanggan yang hadir untuk berurusan di kaunter MM2H adalah secara **temujanji** sahaja. Urusan secara *walk-in* adalah tidak dibenarkan.

- (2) Semua permohonan untuk temujanji boleh dibuat melalui emel atau panggilan telefon (pada hari Isnin hingga Jumaat, jam 8.30 pagi hingga 5.30 petang) yang dinyatakan di dalam pemakluman yang dikeluarkan di laman sesawang Pusat MM2H pada **23 April 2020** seperti senarai di bawah:
 - (i) Encik Husni bin Badu
Emel/telefon: husni@motac.gov.my / 03-8891 7418
 - (ii) Puan Ropiah binti Baharum
Emel/telefon: ropiah@motac.gov.my / 03-8891 7419
 - (iii) Cik Noorhasmahani binti Mohd Noor
Emel/telefon: noorhasmahani@motac.gov.my / 03-8891 7429
 - (iv) Puan Noor Ratinah binti Daud
Emel/telefon: ratinah@motac.gov.my / 03-8891 7431
 - (v) Cik Azieaniera binti Nor Azhar
Emel/telefon: azie@motac.gov.my / 03-8891 7439

- (3) Pengesahan temujanji akan dihantar kepada pelanggan melalui emel dalam tempoh tiga (3) hari sebelum tarikh temujanji.

- (4) Pelanggan yang hadir untuk urusan temujanji akan disaring di **Kaunter Khas MM2H** yang terletak di lobi Kementerian (mengambil kira penjarakan sosial).

- (5) Urusan penghantaran dokumen oleh pelanggan akan dilakukan di Kaunter Khas MM2H di lobi sahaja. Bagi urusan yang lain, pelanggan yang berkenaan

akan dibenarkan naik berurusan di kaunter Aras 1 atau Aras 10 secara **bergilir dan terkawal**.

- (6) Bagi pelanggan yang hadir bersama ahli keluarga, hanya **prinsipal sahaja** dibenarkan untuk naik berurusan di aras berkaitan.
- (7) Pegawai Keselamatan akan memastikan pergerakan serta keberadaan pelanggan adalah terkawal serta mengikut peraturan dan garis panduan yang telah ditetapkan sebagai langkah pencegahan wabak Covid-19.
- (8) Urusan transaksi kewangan di Kaunter Imigresen akan dibuka dari jam 8.30 pagi sehingga 3.00 petang.

PROSEDUR PENGURUSAN PELANGGAN BAGI
URUSAN PELESENAN INDUSTRI PELANCONGAN
SEMASA PERINTAH KAWALAN PERGERAKAN BERSYARAT (PKPB) DAN SELEPAS
TAMAT TEMPOH PERINTAH KAWALAN PERGERAKAN (PKP)

A. Pengurusan Pelanggan

- (1) Pelawat hendaklah sentiasa memakai pelindung muka (*face mask*) sepanjang berada di MOTAC;
- (2) Semasa berurusan dengan pelanggan, petugas kaunter diwajibkan memakai pelindung muka;
- (3) Pelawat hendaklah menjalani saringan suhu badan di kaunter lobi MOTAC dan Kaunter Khas Pelesenan di Lobi MOTAC. Mana-mana pelawat yang enggan membuat saringan suhu badan akan dinafikan untuk memasuki premis MOTAC dan anggota Pengawal Keselamatan yang sedang bertugas boleh merujuk kepada Bahagian Pentadbiran MOTAC untuk arahan lanjut bagi sebarang tindakan di luar garis panduan ini;
- (4) Kebenaran akses hanya dibenarkan bagi pelawat yang mencatatkan bacaan suhu tidak melebihi 38 darjah Celsius. Bagi pelawat yang mencatat suhu melebihi 38 darjah Celsius adalah dilarang masuk dan dinasihatkan untuk merujuk ke klinik atau hospital yang berdekatan.
- (5) Pelawat yang mencatat bacaan melebihi 38 darjah Celsius dan mengemukakan bukti bertulis daripada Klinik Kesihatan/Hospital bahawa simptom yang dialami bukan berkaitan dengan COVID-19 sahaja yang akan dipertimbangkan untuk memasuki premis MOTAC. Sekiranya dibenarkan masuk setelah pertimbangan dibuat, pelawat tersebut hendaklah sentiasa memakai pelindung muka semasa berada di premis MOTAC serta mengambil tindakan-tindakan pencegahan yang lain seperti menggunakan pensanitasi tangan yang disediakan.

- (6) Mengamalkan penjarakan sosial pada setiap masa dalam berurusan dengan kakitangan MOTAC dan mengamalkan kebersihan pada setiap masa sama ada melalui pencucian tangan mahupun penggunaan pensanitasi tangan yang disediakan.
- (7) Semua pelanggan perlu merekodkan nama dan maklumat pelanggan di dalam buku daftar yang disediakan di Kaunter bagi semua urusan pelesenan dan penguatkuasaan.

B. Alternatif Penyampaian Perkhidmatan Urusan Pelesenan Industri Pelancongan

- (1) **Perkhidmatan Kaunter Bahagian Pelesenan Pelancongan, MOTAC dan Pejabat MOTAC Negeri**
 - (i) Pengwujudan Perkhidmatan Kaunter Sementara di Lobi MOTAC bagi mengurangkan kontak dengan pelanggan secara langsung, di mana penjarakan sosial diamalkan berserta dengan menghadkan 3 bilangan pelanggan untuk dilayan pada satu-satu masa;
 - (ii) Pengarah Pejabat MOTAC Negeri hendaklah menyediakan operasi perkhidmatan kaunter yang bersesuaian mengambilkira amalan penjarakan sosial, menghadkan bilangan pelanggan berdasarkan kapasiti ruang pejabat dan membuat pemakluman kepada pelanggan; dan
 - (iii) Pejabat MOTAC Negeri perlu memastikan ruang pengurusan di kaunter adalah selamat dan memenuhi kriteria penjarakan sosial yang ditetapkan oleh Kementerian Kesihatan Malaysia.
- (2) **Pembayaran Urusan Pelesenan, Fi Proses Dan Fi Lesen**
 - (i) 100% pembayaran melalui sistem pembayaran *online*.
 - (ii) Terimaan Pembayaran fi proses/ lesen melalui Bank Deraf/ Kiriman Wang/wang pos dihentikan untuk sementara waktu sehingga dimaklumkan kelak.

(3) Pembayaran Urusan Kompaun

Pembayaran Kompaun melalui Bank Deraf/ Kiriman Wang/wang pos* atas nama Pesuruhjaya Pelancongan melalui:

- (i) Bahagian Pelesenan Pelancongan/ Pejabat MOTAC Negeri menggunakan kaedah pos laju/ berdaftar; atau
- (ii) Perkhidmatan Kaunter Sementara di lobi MOTAC/ Pejabat MOTAC Negeri.

* Nota: Bayaran wang pos hanya untuk kompaun bernilai RM600.00 ke bawah sahaja. Pembayaran hendaklah dibuat di kaunter pejabat MOTAC di mana kompaun tersebut dikeluarkan.

(4) Perkhidmatan Rundingan Urusan Pelesenan/ Urusan Penguatkuasaan

Semua urusan Rundingan/ Siasatan Penguatkuasaan yang melibatkan kontak secara langsung seperti Rundingan Perkhidmatan Pelesenan/ Rakaman Percakapan perlu membuat temujanji terlebih dahulu melalui panggilan telefon dan emel kepada pegawai berkenaan. Pegawai perlu melaksanakan penjarakan sosial sepanjang sesi diadakan serta mengehadkan bilangan pelanggan pada satu-satu masa.

(5) Perekodan Terimaan Hasil

- (i) Terimaan hasil melalui bayaran **secara atas talian** akan direkodkan melalui iGFMAS dan SPIP; dan
- (ii) Terimaan hasil melalui bayaran **secara manual** sama ada wang pos atau bank deraf hanya diterima sebelum jam 12.30 tengahari setiap hari bekerja di Kaunter Sementara di lobi, MOTAC dan semua Pejabat MOTAC Negeri. Masa penutupan perkhidmatan pembayaran secara manual adalah tertakluk kepada waktu operasi perbankan yang berkuatkuasa.

(6) Serahan Lesen/ Sijil Baharu/ Pembaharuan/ Tambah Cawangan/ Permit Mengajar/ Lesen Pemandu Pelancong/ Tambah Cawangan/ Permit Mengajar Institut Latihan/ Bas Persiaran Dan Kereta Sewa Pandu/ Pelancongan/ TOBTAB/ Premis Penginapan Pelancong (PPP), SPA dan Pusat Urut Kaki (PUK)/ kad Kuasa Pemandu Pelancong

Penyerahan lesen/ Sijil Baharu/ Pembaharuan/ Tambah Cawangan/ Permit Mengajar/ Tambah Cawangan/ Permit Mengajar Institut Latihan/ Bas Persiaran

Dan Kereta Sewa Pandu/ Pelancongan/ TOBTAB/ PPP, SPA dan PUK/ kad kuasa pemandu pelancong adalah melalui pos laju oleh pihak MOTAC dalam masa 7 hari bekerja selepas tarikh kelulusan;

(7) Permohonan Pengecualian Pemandu Pelancong

- (i) Pengaktifan semula modul Pengecualian Pemandu Pelancong dalam Sistem SPIP; atau
- (ii) Permohonan secara emel bersama dokumen lengkap.

(8) Aduan Terhadap Industri Pelancongan

Aduan dibuat melalui medium di atas talian sahaja seperti SISPAA, telefon dan emel: info@motac.gov.my sahaja.

(9) Permohonan Tambah Bidang Umrah/ Perubahan Status/ Rayuan

Permohonan di Pejabat MOTAC Negeri melalui Pos sahaja atau melalui permohonan secara emel.

(10) Audit Premis Lesen Baharu/ Tambah Cawangan/Tukar Lokasi

Premis Lesen Baharu/ Tambah Cawangan/Tukar Lokasi *diaudit selepas dilesenkan. ***audit akan dilaksanakan selepas 30 Jun 2020 (tertakluk kepada arahan Kerajaan berkenaan COVID-19)**

(11) Permohonan Penggredan Premis Penginapan Pelancongan (PPP)/ Spa & Pusat Urut Kaki (PUK)

Penggredan PPP/SPA & PUK akan ditangguhkan dan dilaksanakan semula bermula 13 Mei 2020 (tertakluk kepada arahan Kerajaan berkenaan COVID-19).

(12) Penyerahan Dokumen Sokongan & Kuiri

Semua Dokumen dimasukkan di dalam Kotak Serahan (*pigeon hole*) mengikut urusan pelesenan. Adalah menjadi tanggungjawab Ibu Pejabat/ Pengarah Pejabat MOTAC Negeri masing-masing untuk menyediakan Kotak Serahan dan memastikan keselamatan dan rekod serahan terjamin.

(13) Kutipan Surat Menyurat

- (i) Serahan surat adalah melalui pos laju sahaja; atau
- (ii) Salinan surat dihantar melalui emel terlebih dahulu sebelum diposkan.

C. Pertanyaan Lanjut:

(1) Pegawai yang boleh dihubungi untuk maklumat lanjut adalah seperti berikut:

- (i) Encik Hazwan Bin Harun
Bahagian Pelesenan Pelancongan
Emel : hazwan@motac.gov.my
No. Tel : 03-8891 7257

- (ii) Encik Abd. Ghani Bin Ghazally
Bahagian Pelesenan Pelancongan
Emel : aghani@motac.gov.my
No. Tel : 03-8891 7263