



DIREKTORI ADUAN

KEMENTERIAN PELANCONGAN MALAYSIA

2010

PENGENDALIAN ADUAN

JENIS ADUAN

- Aduan yang diterima adalah berkaitan :
 - Perniagaan Pengendalian Pelancongan dan Agensi Pengembaraan
 - Bas Persiaran dan Kereta Sewa Pandu
 - Institusi Latihan Pelancongan
 - Pemandu Pelancong
 - Premis Penginapan Pelancongan
- Aduan berhubungkait dengan perkhidmatan teksi dan bas ekspres akan dirujuk kepada [Lembaga Pelesenan Kenderaan Perdagangan \(LPKP\)](#) dan [Jabatan Pengangkutan Jalan \(JPJ\)](#)
- Aduan mengenai kecurian, dokumen perjalanan dan jenayah akan dirujuk kepada pihak [Polis Di Raja Malaysia](#)
- Aduan mengenai layanan dan sikap pegawai kerajaan akan dirujuk kepada [Biro Pengaduan Awam](#) untuk tindakan yang sewajarnya.

PROSEDUR ADUAN

- Ianya boleh dikemukakan dengan cara menulis, telefon, faks, ataupun melalui e-mail dan disertakan dengan nama dan alamat lengkap pengadu. Dokumen-dokumen sokongan harus disertakan sekiranya ada untuk membuktikan kesahihan seperti invoice pembelian pakej, jadual lawatan (itinerary) dan sebagainya kepada [Bahagian Pelesenan, Kementerian Pelancongan Malaysia](#)

MAKLUMAT DIPERLUKAN

- Sila pastikan maklumat penting berikut disertakan dalam aduan anda:
 - Nama penuh Pengadu dan Nombor Kad Pengenalan
 - Nama Agensi Pelancongan/Bas Persiaran/Pemandu Pelancong yang terbabit dalam aduan
 - Tarikh Aduan
 - Maklumat Aduan
 - Maklumat saksi selain anda yang boleh dihubungi

SOALAN LAZIM (FAQ ADUAN)

1- S : Apakah jenis aduan yang boleh saya kemukakan kepada Kementerian?

J : Aduan yang boleh dikemukakan kepada Kementerian adalah berkaitan dengan perkara berikut :

- a. Perniagaan Pengendalian Pelancongan dan Agensi Pengembaraan (TOB TAB)
- b. Bas Persiaran dan Kereta Sewa Pandu
- c. Institusi Latihan Pelancongan
- d. Pemandu Pelancong
- e. Premis Penginapan Pelancongan

2- S : Bagaimanakah saya hendak mengemukakan aduan?

J : Anda boleh kemukakan aduan secara menulis, telefon, faks, ataupun melalui e-mail dan disertakan dengan nama dan alamat lengkap anda.

3- S : Apakah dokumen yang perlu saya sediakan semasa mengemukakan aduan?

J : Dokumen-dokumen yang seharusnya anda sertakan semasa mengemukakan aduan adalah yang berkaitan dengan invoice pembelian pakej, jadual lawatan (itinerary), resit pembayaran, gambar atau apa-apa dokumen yang boleh membuktikan kesahihan aduan anda.

4- S : Berapa hari aduan saya dapat diselesaikan?

J : Sekiranya aduan adalah berkaitan dengan agensi luar, aduan anda akan diselesaikan dalam tempoh 3 hari bekerja dan sekiranya aduan anda berkaitan langsung dengan perkara-perkara di para 1, kami akan selesaikan dalam tempoh 21 hari bekerja.

PERINGKAT PENGENDALIAN ADUAN

Peringkat Pertama

- Aduan diterima dari pihak pengadu/pengguna oleh Unit Aduan, Siasatan dan Penguatkuasaan (ASP)
- Pegawai akan merekodkan aduan dalam data aduan dan memastikan maklumat penuh serta mempunyai bukti yang kukuh.(Maklumat seperti : Nama Penuh, No Kad Pengenalan, Alamat dan sebagainya)
- Pegawai Aduan akan menganalisa aduan pengguna

Peringkat Kedua

- Selepas menganalisa, pegawai aduan akan mengambil tindakan yang berikut:
 - i. **Unit ASP** memanjangkan aduan tersebut kepada agensi berkaitan seperti JPJ, PDRM, LPKP, Biro Pengaduan Awam, Tribunal Pengguna, Pihak Berkuasa Tempatan dan pihak-pihak berkuasa lain yang mempunyai autoriti ke atas perkara yang diadu. Salinan surat tersebut hendaklah disalinkan kepada pengadu.
 - ii. **Unit ASP** akan merujuk terus kepada pihak yang diadu (hantar surat tunjuk sebab) sekiranya aduan tersebut ada kaitan dengan TOB TAB, Kenderaan Pelancongan, TG, ILP dan Hotel yang berlesen atau berdaftar dengan KPL. Antara tindakan yang boleh diambil ialah :

- a. Penggantungan atau pembatalan lesen TOB TAB, ILP, TG dan Kenderaan Pelancongan di bawah AIP 1992 & APKP 1999.
 - b. Ditawarkan kompaun atau pendakwaan di bawah bidang kuasa AIP 1992 & APKP1999.
 - c. Penarikan balik, penurunan gred bintang/orkid atau mengesyorkan pembatalan lesen kepada PBT bagi kes-kes hotel.
- iii. Unit ASP akan menjalankan risikan dan penguatkuasaan sekiranya kes aduan melibatkan pelanggaran AIP 1992 dan APKP 1999. Prosedur menjalankan risikan dan penguatkuasaan boleh dirujuk kepada Manual Penguatkuasaan Bahagian Pelesenan.

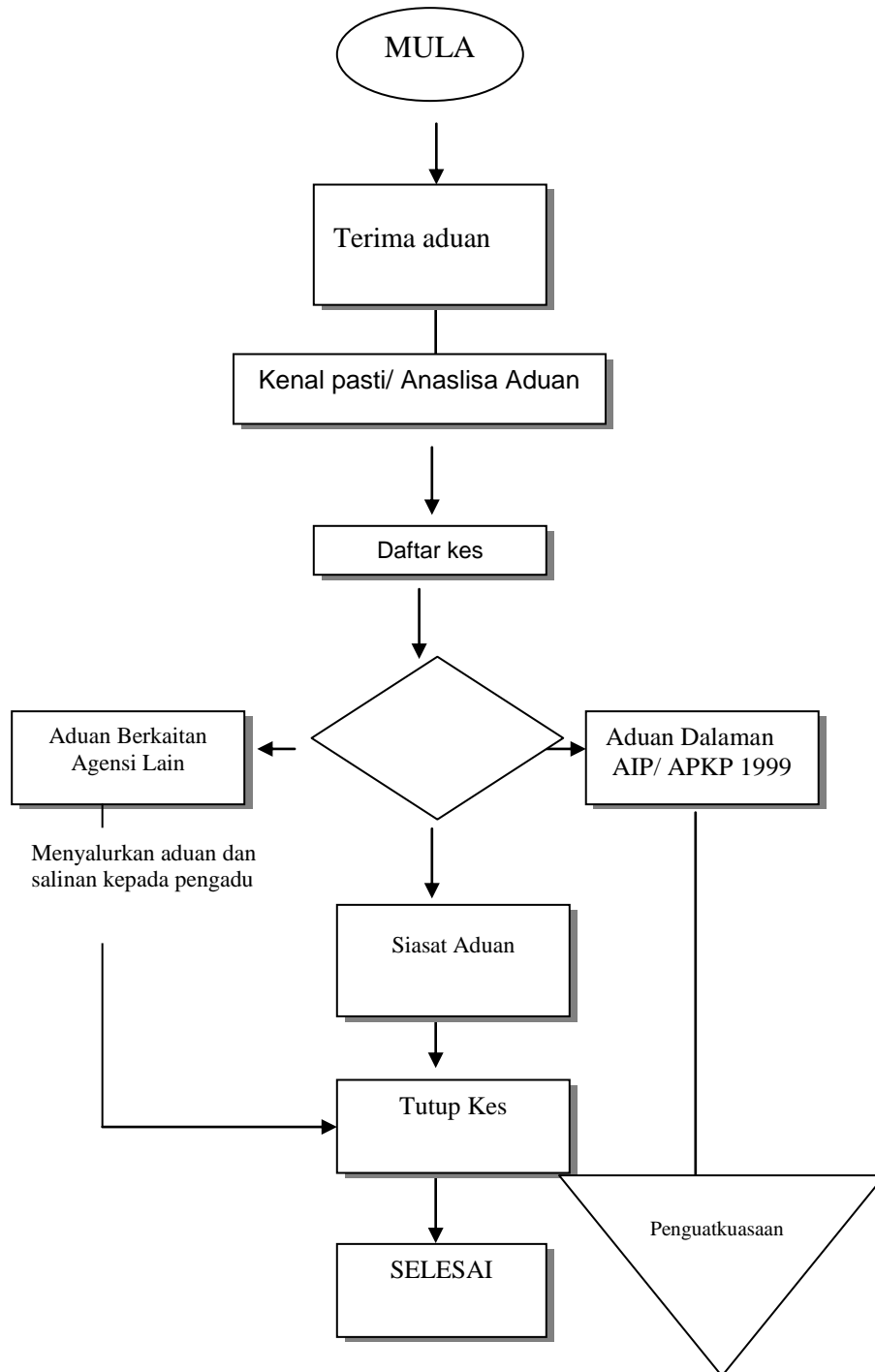
Peringkat Ketiga

- Unit ASP akan menerima maklum balas daripada Agensi Berkaitan ataupun pihak yang diadu.
- Maklum balas akan disalurkan kepada Pihak pengadu untuk tindakan selanjutnya

Peringkat Akhir

- Aduan diselesaikan

CARTA ALIRAN PENGENDALIAN ADUAN



DIREKTORI PEGAWAI-PEGAWAI YANG MENGENDALIKAN ADUAN

IBU PEJABAT PELESENAN

Nama Pegawai : **KUDRATULLAH FATIMY BIN AFFANDI**
Jawatan : SETIAUSAHA BAHAGIAN PELESENAN
Telefon Pejabat : 03-26963254
Faksimili: 03- 26932342
Handphone : 019 - 3800102
Email : fatimy@motour.gov.my

Nama Pegawai : **AHMAD ZAINI BIN ZABAAI**
Jawatan : KETUA PENOLONG SETIAUSAHA KANAN
Telefon Pejabat : 03-26963155
Faksimili: 03-26934789
Handphone : 0192741671 / 0192741674
Email : ahmadzaini@motour.gov.my

Nama Pegawai : **MOHD SABRI BIN ZAKARIA**
Jawatan : PENOLONG SETIAUSAHA (PLN)5
Telefon Pejabat : 03-26963977
Faksimili: 03-26934789
Handphone : 0192741671 / 0192741674
Email : mohdsabri@motour.gov.my

Nama Pegawai : **MOHD ZAMRI BIN ABDUL AZIZ**
Jawatan : PENOLONG PEGAWAI TADBIR
Telefon Pejabat : 03-26963184
Faksimili: 03-26934789
Handphone : 0192741671 / 0192741674
Email : mohdzamri@motour.gov.my

Nama Pegawai : **MOHD NAJIB BIN MOHD ALI**
Jawatan : PENOLONG PEGAWAI TADBIR
Telefon Pejabat : 03-26963261
Faksimili: 03-26934789
Handphone : 0192741671 / 0192741674
Email : mohdnajib@motour.gov.my

Nama Pegawai : **RAHMAN A.BAKAR**
Jawatan : PENOLONG PEGAWAI TADBIR
Telefon Pejabat : 03-26963932
Faksimili: 03-26934789
Handphone : 0192741671 / 0192741674
Email : abdulrahman@motour.gov.my

Nama Pegawai : **ABDUL RAHMAN BIN TAHA**
Jawatan : PENOLONG PEGAWAI TADBIR
Telefon Pejabat : 03-26963226
Faksimili: 03-26934789
Handphone : 0192741671 / 0192741674
Email : abdulrahman@motour.gov.my

Nama Pegawai : **MOHD MUZAMMIL WAHID BIN MOHD NAJUMUDEEN**
Jawatan : PENOLONG PEGAWAI TADBIR
Telefon Pejabat : 03-26963222
Faksimili: 03-26934789
Handphone : 0192741671 / 0192741674
Email : muzammil@motour.gov.my

PEJABAT-PEJABAT PELESENAN NEGERI

PERLIS

Nama Pegawai : **FADINA BINTI OTHMAN**
Jawatan : **PENGARAH**
Telefon Pejabat : **04-9853701**
Faksimili: **04-9852373**
Handphone : **019-5547366**
Email : deenakhu@yahoo.com

Nama Pegawai : **ABDULLAH BIN ABD.MAJID**
Jawatan : **PENOLONG PEGAWAI TADBIR KANAN**
Telefon Pejabat : **04-9853701**
Handphone : **019-4249392**
Email :

KEDAH

Nama Pegawai : **ANNUAR BIN ABD. RAZAK**
Jawatan : **PENGARAH**
Telefon Pejabat : **04-7351030**
Faksimili: **04-7327914**
Handphone : **012-4775803**
Email : anuar@gmail.com

Nama Pegawai : **NORAINI BTE HARON**
Jawatan : **PENOLONG PENGARAH**
Telefon Pejabat : **04-7351030**
Faksimili: **04-7327914**
Handphone : **016-4803238**
Email : noraini@motour.gov.my

PULAU PINANG

Nama Pegawai : **EN.JAIME YEOH**
Jawatan : **PENGARAH**
Telefon Pejabat : **04-2620202**
Faksimili: **04-2631020**
Handphone :
Email : jaime@motour.gov.my

Nama Pegawai : **CHEAH SWEE PHAIK**
Jawatan : PENOLONG PEGAWAI TADBIR KANAN
Telefon Pejabat : 04-2620202
Faksimili: 04-2631020
Handphone :
Email : cheah@motour.gov.my

PERAK

Nama Pegawai : **EN. SYAHRUDDIN B. ABDUL HAMID**
Jawatan : PENGARAH
Telefon Pejabat : 05-2550413/05-2550414
Faksimili: 05-2536027
Handphone : 012-5898536
Email : syahrudin@motour.gov.my

Nama Pegawai : **JAMILAH BTE JAAFAR**
Jawatan : PENOLONG PEGAWAI TADBIR KANAN
Telefon Pejabat : 05-2550413/05-2550414
Faksimili: 05-2536027
Handphone :
Email : Jamilah@motour.gov.my

SELANGOR

Nama Pegawai : **ARSHAD BIN MUSTAPA**
Jawatan : PENGARAH
Telefon Pejabat : 03-55111122/55108816
Faksimili: 03-55131199/55131399
Handphone : 012-3042430
Email : arshadmstf@motour.gov.my

Nama Pegawai : **ISMAIL BIN FAKIR MOHAMAD**
Jawatan : PENOLONG PEGAWAI TADBIR KANAN
Telefon Pejabat : 03-55111122/55108816
Faksimili: 03-55131199/55131399
Handphone : 013-3898373
Email : ismail@motour.gov.my

KUALA LUMPUR

Nama Pegawai : **PN. YUHAINI BT. YUSSOF**
Jawatan : **PENGARAH**
Telefon Pejabat : **0326963104**
Faksimili: **03-26934789**
Handphone : **-**
Email : yuhaini@motour.gov.my

Nama Pegawai : **PN. NOOR HIDAYAH BT. ZAINAL ABIDIN**
Jawatan : **PENOLONG PENGARAH**
Telefon Pejabat : **03-26963260**
Faksimili: **03-26934789**
Handphone : **-**
Email : noorhidayah@motour.gov.my

NEGERI SEMBILAN

Nama Pegawai : **CIK ADAWIYAH BTE. AHDAN**
Jawatan : **PENGARAH**
Telefon Pejabat : **06-7659870/9871/9869/9818**
Faksimili: **06-7628540**
Handphone : **-**
Email : ada_ahdan@yahoo.com

Nama Pegawai : **PN. NOR ASMAHANI BT. WAN SALAM**
Jawatan : **PENOLONG PEGAWAI TADBIR**
Telefon Pejabat : **06-7659870/9871/9869/9818**
Faksimili: **06-7628540**
Handphone : **016-6314743**
Email : asmahani@motour.gov.my

MELAKA

Nama Pegawai : **EN. LIM CHOW BENG**
Jawatan : **PENGARAH**
Telefon Pejabat : **06-2318200**
Faksimili: **06-2311400**
Handphone : **012-6060077**
Email : limmelaka@motour.gov.my

Nama Pegawai : **TUAN HAJI YAZID B. MOHAMAD ALI**
Jawatan : **PENOLONG PEGAWAI TADBIR KANAN**
Telefon Pejabat : **06-2318200**
Faksimili: **06-2311400**
Handphone :
Email :

Nama Pegawai : **PN. NUR KHATIJAH BT. ABDUL KHALIF**
Jawatan : **PENOLONG PEGAWAI TADBIR**
Telefon Pejabat : **06-2318200**
Faksimili: **06-2311400**
Handphone :
Email : khatijah@motour.gov.my

JOHOR

Nama Pegawai : **MOHAMAD ISA BIN ABDUL HALIM**
Jawatan : **PENGARAH**
Telefon Pejabat : **07-2233171**
Faksimili: **07-2263171**
Handphone : **0123042431**
Email :

Nama Pegawai : **SHAHIR BIN KHADIRMAN**
Jawatan : **PENOLONG PEGAWAI TADBIR KANAN**
Telefon Pejabat : **07-2233171**
Faksimili: **07-2263171**
Handphone : **012-3593606**
Email : shahir@motour.gov.my

KELANTAN

Nama Pegawai : **HAJI SULAIMAN B. ISMAIL**
Jawatan : **PENGARAH**
Telefon Pejabat : **09-7412400**
Faksimili: **09-7446672**
Handphone : **019-9814424**
Email : mtpmkel@yahoo.com

Nama Pegawai : **BUSTAMAN BIN HAJI ZAINAL ABIDIN**
Jawatan : **PENOLONG PEGAWAI TADBIR KANAN**
Telefon Pejabat : **09-7412400**
Faksimili: **09-7446672**
Handphone : **013-9559724**
Email : bustaman@motour.gov.my

TERENGGANU

Nama Pegawai : **AHMAD FATHIL B. ABD. GHANI**
Jawatan : **PENGARAH**
Telefon Pejabat : **09-6262946 / 4946**
Faksimili: **09-6261946**
Handphone :
Email :

Nama Pegawai : **NORAWAVI B. YUSOFF**
Jawatan : **PENOLONG PEGAWAI TADBIR KANAN**
Telefon Pejabat : **09-6262946 / 4946**
Faksimili: **09-66261946**
Handphone :
Email : norawavi@motour.gov.my

PAHANG

Nama Pegawai : **IDROS B. YAHAYA**
Jawatan : **PENGARAH**
Telefon Pejabat : **09- 5161005**
Faksimili: **09-5146900**
Handphone : **019-9167812**
Email : idros@motour.gov.my

Nama Pegawai : **HASNAH BTE HARUN**
Jawatan : PENOLONG PEGAWAI TADBIR KANAN
Telefon Pejabat : 09-5161005
Faksimili: 09-5146900
Handphone : 012-9810588
Email : hasnah@motour.gov.my

SABAH

Nama Pegawai : CIK NELY NASIR
Jawatan : PENGARAH
Telefon Pejabat : 088-269711/712
Faksimili: 088-269713
Handphone :
Email : nely@motour.gov.my

Nama Pegawai : **MALAI HASHIM BIN MALAI HASSAN**
Jawatan : PENOLONG PENGARAH
Telefon Pejabat : 088-269711/712
Faksimili: 088-269713
Handphone : 019-8502266
Email : malai@motour.gov.my

Nama Pegawai : **MOHAMMAD ZAMIRI BIN ABDUL RAOB**
Jawatan : PENOLONG PEGAWAI TADBIR KANAN
Telefon Pejabat : 088-269711/712
Faksimili: 088-269713
Handphone : 019-8502266
Email : zamiri@motour.gov.my

SARAWAK

Nama Pegawai : **EN. ESTHER DOUGLAS UDAM**
Jawatan : PENGARAH
Telefon Pejabat : 082-235033
Faksimili: 082-234010
Handphone : -
Email : estherudam@motour.gov.my

Nama Pegawai : **PUAN NUR SYAZWANI BT ISMAIL**
Jawatan : PENOLONG PENGARAH
Telefon Pejabat : 088-269711/712
Faksimili: 088- 269713
Handphone :
Email : nursyazwani@motour.gov.my

Nama Pegawai : **EN. ABDUL RAHMAN B. KALIT**
Jawatan : PENOLONG PEGAWAI TADBIR KANAN
Telefon Pejabat : 088-269711/712
Faksimili: 088- 269713
Handphone :
Email : abrahman@motour.gov.my

LABUAN

Nama Pegawai : **EN. MAXWELL FRANCIS**
Jawatan : PENGARAH
Telefon Pejabat : 087- 422600
Faksimili: 087- 419622
Handphone :
Email : maxfrancis@gmail.com

Nama Pegawai : **SUHAIMI BIN ALKIN**
Jawatan : PEMBANTU TADBIR (P/O)
Telefon Pejabat : 087-422600
Faksimili: 087- 419622
Handphone :
Email : suhaimi@motour.gov.my