

## SOALAN LAZIM (FAQ) BANTUAN PRIHATIN RAKYAT 2021 (BPR 2021)

### A. Perkhidmatan Kaunter BPR secara e-Janji Temu

1. **S: Bilakah waktu operasi perkhidmatan kaunter BPR?**

J: Mulai 15 Jun 2021, perkhidmatan kaunter BPR beroperasi sepenuhnya melalui janji temu yang boleh dipohon secara dalam talian di Portal Rasmi BPR (<https://bpr.hasil.gov.my>) menerusi e-Janji Temu. Hanya pemohon yang membuat janji temu secara dalam talian sahaja dibenarkan berurusan di kaunter BPR LHDNM.

Waktu operasi kaunter BPR adalah seperti berikut:

Lokasi Premis LHDNM	Hari	Waktu Operasi Kaunter BPR
Cawangan / Pejabat Satelit / Pusat Khidmat Hasil (PKH)	Bekerja	8.00 pagi – 12.00 tengah hari
Nota: 1. Operasi perkhidmatan kaunter BPR di <i>Urban Transformation Centre</i> (UTC) adalah tertakluk kepada arahan Kerajaan Negeri. 2. Waktu operasi kaunter tertakluk kepada perubahan dari semasa ke semasa.		

2. **S: Apa yang dimaksudkan dengan e-Janji Temu?**

J: e-Janji Temu atau janji temu secara dalam talian diwujudkan bagi membolehkan orang awam untuk membuat permohonan janji temu bagi mendapatkan perkhidmatan BPR di Kaunter LHDNM berdasarkan tarikh dan masa yang dipilih.

3. **S: Bilakah e-Janji Temu boleh digunakan?**

J: e-Janji Temu akan dibuka mulai 14 Jun 2021. Tarikh Janji Temu akan bermula pada 15 Jun 2021.

4. **S: Bagaimanakah cara untuk membuat permohonan janji temu?**

J: Permohonan janji temu boleh dibuat melalui Portal Rasmi BPR (<https://bpr.hasil.gov.my>) atau klik link janji temu <https://bpr.hasil.gov.my/myBPR/eApp/eTemuJanji.aspx>.

Rujuk panduan pengguna e-Janji Temu.

**5. S: Apakah Perkhidmatan BPR yang ditawarkan melalui kaunter LHDNM secara janji temu ?**

J: Pembukaan kaunter merupakan suatu inisiatif untuk memberikan perkhidmatan kepada orang ramai terutamanya golongan yang mengalami kesukaran mendapatkan perkhidmatan BPR secara dalam talian. Perkhidmatan BPR yang ditawarkan secara janji temu hanya bagi perkhidmatan yang tiada disediakan dan tidak boleh dicapai secara dalam talian.

**6. S: Apakah perkhidmatan BPR yang ditawarkan secara dalam talian di Portal Rasmi BPR?**

J: Perkhidmatan BPR yang boleh diakses secara dalam talian tanpa hadir ke kaunter LHDNM adalah seperti berikut:

- Semakan permohonan atau maklumat bayaran
- Set semula kata laluan MyBPR (jika mempunyai alamat e-mel berdaftar)
- Cetak permohonan BPR
- Semak pemakluman BPR

**7. S: Berapakah jumlah permohonan janji temu yang boleh saya buat dalam satu (1) hari?**

J: Setiap pemohon hanya boleh membuat satu (1) permohonan janji temu dalam satu hari.

**8. S: Siapakah yang boleh membuat permohonan janji temu di Portal Rasmi BPR?**

J: Permohonan janji temu dibuka kepada semua yang ingin mendapatkan perkhidmatan BPR. Tertakluk kepada perkhidmatan yang dibenarkan (Rujuk jawapan bagi Soalan 5).

**9. S: Adakah saya boleh menjadi wakil kepada pemohon untuk hadir ke kaunter LDHNM secara janji temu?**

J: Boleh. Wakil / pemohon boleh membuat permohonan e-janji temu dengan mengisi maklumat pemohon dan juga maklumat wakil yang akan hadir semasa janji temu berkenaan.

**10. S: Adakah saya boleh membuat pembatalan atau penukaran tarikh Janji Temu yang telah dipohon?**

J: Anda boleh membuat penukaran tarikh atau membatalkan janji temu selewat-lewatnya satu (1) hari sebelum tarikh yang telah dipilih. Permohonan penukaran atau pembatalan janji temu boleh dibuat seperti berikut:

i. Pemohon BPR

- Log masuk MyBPR, pilih menu e-Janji Temu dan klik Senarai e-Janji Temu; atau
- Rujuk pautan pada surat janji temu yang diberikan pada e-mel yang didaftarkan semasa permohonan janji temu dilakukan

ii. Selain Pemohon BPR

- Rujuk pautan pada surat janji temu yang diberikan pada e-mel yang didaftarkan semasa permohonan janji temu dilakukan

**11. S: Adakah janji temu saya masih diterima sekiranya lewat hadir atau tidak hadir pada masa janji temu yang telah dipilih?**

J: Jika anda lewat hadir atau tidak hadir pada tarikh dan masa yang telah dipilih, janji temu yang dibuat terbatal dan anda perlu membuat permohonan semula melalui e-Janji Temu. Anda disarankan untuk hadir sekurang-kurangnya 10 minit lebih awal dari masa yang telah dipilih pada tarikh janji temu berkenaan.

**12. S: Saya telah menerima janji temu pada tarikh, masa dan cawangan yang dipilih. Akan tetapi saya mengalami batuk dan kurang sihat. Adakah saya dibenarkan untuk hadir ke Cawangan pada janji temu yang ditetapkan?**

J: Sekiranya pemohon / wakil mempunyai simptom seperti demam dan batuk atau telah diarahkan oleh Pejabat Kesihatan Daerah (PKD) untuk menjalani kuarantin, pemohon / wakil tidak dibenarkan hadir berurusan ke kaunter Cawangan LHDNM dan perlu membuat permohonan semula janji temu pada hari yang lain.

**13. S: Apakah tindakan yang perlu saya lakukan sebelum hadir ke Cawangan pada tarikh janji temu?**

J: Sila PASTIKAN anda mencetak / memuatnaik / *screenshot* surat pengesahan tempahan janji temu pada Portal Rasmi BPR atau e-mel yang telah didaftarkan dan kemukakan semasa hadir ke Cawangan LHDNM yang dipilih sebagai bukti janji temu.

**14. S: Sekiranya slot janji temu telah penuh, apakah alternatif lain yang boleh diambil?**

J: Tuan / puan boleh mengakses perkhidmatan yang diperlukan secara dalam talian (Rujuk Jawapan bagi Soalan 6) atau hubungi talian Hotline BPR untuk pertanyaan lanjut seperti berikut:

- i. BPR LHDNM 1-800-88-2747
- ii. Hotline BPR MOF 03-8882 4565 / 03-8882 4566

LHDNM