

PEMBERITAHUAN PERTANYAAN DEWAN RAKYAT

PERTANYAAN : LISAN

**DARIPADA : YB TUAN AHMAD BAIHAKI BIN
ATIQULLAH [KUBANG KERIAN]**

TARIKH : 16 JUN 2014 (ISNIN)

SOALAN :

YB Tuan Ahmad Baihaki bin Atiqullah [Kubang Kerian] minta **PERDANA MENTERI** menyatakan bolehkah pihak Kerajaan nyatakan secara terperinci, berapakah sebenarnya bilangan telaga minyak dan gas yang sedang beroperasi sepenuhnya di perairan negeri Kelantan, kawasan Joint Development Area (JDA) dan Commercial Arrangement Area (CAA), dan berapakah hasil minyak dan gas yang dikeluarkan sehari.

JAWAPAN: YB SENATOR DATO' SRI ABDUL WAHID OMAR,

MENTERI DI JABATAN PERDANA MENTERI

Tuan Yang di-Pertua,

Jumlah lapangan minyak dan gas yang sedang beroperasi sepenuhnya di Fasa Pengeluaran serta kadar pengeluaran bagi kawasan Joint Development Area (JDA), Commercial Arrangement Area (CAA) dan persisiran pantai Semenanjung Malaysia masing-masing adalah seperti yang berikut:-

Data pada 31 Disember 2013	Bilangan lapangan minyak & gas	Kadar Pengeluaran (Kboed)
PM3CAA	9	30
Joint Development Area	6	97
Semenanjung Malaysia (Nota)	64	540

Nota: Lapangan minyak dan gas di Semenanjung Malaysia tidak dikenalpasti mengikut persempadanan negeri kerana kesemua aktiviti-aktiviti mencari gali di luar persisiran pantai tersebut berada di luar kawasan 3 batu nautika dan tertakluk dibawah bidang kuasa Kerajaan Persekutuan.

Sekian. Terima kasih.

PEMBERITAHUAN PERTANYAAN DEWAN RAKYAT
MESYUARAT KEDUA, PENGGAL KEDUA
PARLIMEN KETIGA BELAS

PERTANYAAN : LISAN

DARIPADA : TUAN NG WEI AIK
[TANJONG]

TARIKH : 16 JUN 2014 (ISNIN)

SOALAN :

TUAN NG WEI AIK [TANJONG] minta **PERDANA MENTERI** menyatakan usaha-usaha yang akan diambil untuk memastikan setiap panggilan awam ke mana-mana jabatan, agensi, badan berkanun di bawah Kerajaan Persekutuan dapat dijawab dalam masa yang tersingkat. Sila nyatakan purata masa menunggu bagi setiap panggilan yang dibuat ke pihak-pihak tersebut.

JAWAPAN: YB DATUK JOSEPH ENTULU ANAK BELAUN
MENTERI DI JABATAN PERDANA MENTERI

Tuan Yang di-Pertua,

Kerajaan sentiasa memberi perhatian untuk meningkatkan kecekapan dan keberkesanan sistem penyampaian dengan memberi tumpuan kepada perkhidmatan pelanggan terutamanya pengurusan panggilan awam. Bagi memastikan setiap panggilan awam ke mana-mana jabatan, agensi, badan berkanun di bawah Kerajaan Persekutuan dapat dijawab dalam masa yang tersingkat, Pusat Panggilan 1Malaysia (*1Malaysia One Call Center* atau 1MOCC) telah ditubuhkan.

Fasa 1 1MOCC telah dilancarkan pada 12 November 2012 yang melibatkan 21 agensi di bawah Jabatan Perdana Menteri, dan 4 agensi barisan hadapan iaitu Perbadanan Putrajaya, Jabatan Pengangkutan Jalan, Jabatan Pendaftaran Negara dan Jabatan Imigresen Malaysia.

Fasa 2 dilaksanakan pada 15 Januari 2013 dengan perluasan perkhidmatan 1MOCC ke 23 Ibu Pejabat Kementerian. 1MOCC boleh dihubungi dengan 6 saluran perkhidmatan iaitu telefon & SMS (+603-80008000), faks (+603-80008000), e-mel (80008000@1mocc.gov.my), laman web (www.malaysia.gov.my), Facebook (facebook.com/myGovPortal) dan Twitter (twitter.com/myGovPortal).

Pelaksanaan 1MOCC menggunakan 3 sistem iaitu sistem Telefoni Avaya untuk pengambilan panggilan secara automatik, *Customer Relationship Management (CRM) System* yang merekodkan semua transaksi yang diterima dan *Sistem Knowledge Based (KBase)* untuk rujukan utama Pegawai Khidmat Pelanggan (PKP) sewaktu berurusan dengan pelanggan.

Sejak 1MOCC dilancarkan hingga 31 Mei 2014, sejumlah 1,888,204 transaksi telah diterima oleh 1MOCC melalui saluran panggilan telefon. Daripada keseluruhan transaksi tersebut, 95.71% daripadanya telah dijawab dalam tempoh 20 saat iaitu mencapai *Service Level Agreement (SLA)* dan KPI (90%) yang ditetapkan. Purata masa yang diambil untuk mengendalikan satu panggilan di 1MOCC adalah 238 saat (kurang 4 minit).

Untuk makluman Yang Berhormat juga, pelbagai usaha telah dilaksanakan bagi menambah baik dan memantapkan keupayaan penyampaian perkhidmatan Pegawai Khidmat Pelanggan (PKP) 1MOCC. Antara usaha yang dilakukan ialah memberi latihan yang berterusan dan kursus motivasi kepada PKP yang bertugas. PKP telah didedahkan kepada kursus komunikasi berkesan, pengurusan dan pemantapan sahsiah diri serta peningkatan profesionalisme. Di samping itu, kebajikan PKP juga dititikberatkan supaya pegawai boleh lebih fokus kepada penyampaian perkhidmatan terutama menguruskan panggilan yang diterima oleh 1MOCC.

Sekian, terima kasih.

PEMBERITAHUAN PERTANYAAN DEWAN RAKYAT

PERTANYAAN : LISAN

DARIPADA : TUAN LIM LIP ENG [SEGAMBUT]

TARIKH : 16 JUN 2014

SOALAN :

PERDANA MENTERI menyatakan jumlah kos dan status terkini pengubahsuaian keseluruhan bangunan Parlimen. Kos komputer lama dan baru bagi kegunaan Dewan Parlimen Sementara dan alasan pembelian komputer baru itu.

JAWAPAN : YB DATO' SERI DR SHAHIDAN BIN KASSIM
MENTERI DI JABATAN PERDANA MENTERI

Tuan Yang di-Pertua,

Untuk makluman Ahli Yang Berhormat, peruntukan keseluruhan yang diluluskan untuk projek ubahsuai dan naiktaraf Bangunan Parlimen adalah berjumlah RM520 juta (Ringgit : Lima ratus dua puluh juta sahaja). Status terkini projek adalah seperti berikut :

Fasa	Status
Fasa 1A : Baik pulih dan Naiktaraf Bangunan Dewan Serbaguna untuk dijadikan Dewan Negara dan Dewan Rakyat Sementara.	Siap pada 5 September 2011 Kos : RM 31 juta
Fasa 2A : Baik pulih Panel Fasad dan Bumbung Pinnacle Blok Utama dan Blok Menara	Siap pada 26 September 2013 Kos : RM 17 juta
Fasa 2B Baik pulih dan Naiktaraf Blok Utama serta kerja-kerja berkaitan.	Pembinaan dijadualkan bermula pada bulan Julai 2014 dan dijangka siap pada Disember 2016.
Fasa 2C Membaik pulih Blok Menara	Pembinaan dijadualkan bermula pada November 2016 dan dijangka siap pada Mac 2018.
Fasa 3A	Pembinaan dijadualkan bermula

Pembinaan Blok Baru Ahli Parlimen dan Pejabat Pentadbiran - Infra	pada September 2014 dan dijangka siap pada Ogos 2016.
Fasa 3B Pembinaan Blok Baru Ahli Parlimen dan Pejabat Pentadbiran	Tender dijadualkan pada awal Disember 2014 dan dijangka siap pada Oktober 2017.

Berkenaan dengan pertanyaan Yang Berhormat berkaitan komputer, perolehan komputer baru (*Tablet PC*) adalah salah satu daripada usaha menaiktaraf kemudahan ICT di Parlimen Malaysia. Kerajaan prihatin dengan rungutan Ahli-ahli Parlimen mengenai kemudahan komputer dan talian internet yang tidak memuaskan di dewan sebelum ini. Menyedari bahawa perkakasan sebelum ini adalah dipasang pada tahun 2008 dan peningkatan teknologi ICT yang berkembang dari masa ke semasa maka perolehan *Tablet PC* secara sewaan telah dilakukan dengan hasrat menyediakan kemudahan ICT yang berspesifikasi tinggi dan terkini sejajar dengan arus teknologi semasa.

Pecahan kos komputer lama (*touchscreen*) dan komputer baru (*Tablet PC*) adalah seperti berikut :

<u>Komputer Lama</u>	Kuantiti	Harga Seunit (RM)	Jumlah (RM)
Net Eon Touch Screen All-in-One PC (Termasuk kabel, switch, ubahsuai perabot dan konfigurasi).	380	11,916.00	4,268,500.00

<u>Komputer Baru</u>		187.00	
Sony VAIO Duo 13 Tablet PC	245	(sewa sebulan)	549,780.00
		2,244.00	(sewa setahun)
		(sewa setahun)	

Sekian. Terima kasih.