

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

PERTANYAAN : LISAN

DARIPADA : TUAN MASIR KUJAT [SRI AMAN]

TARIKH : 12 MAC 2014 (RABU)

SOALAN :

TUAN MASIR KUJAT [SRI AMAN] minta **PERDANA MENTERI** menyatakan fungsi 1MOCC dan setakat mana kejayaan 1MOCC dalam memberikan perkhidmatan yang berkesan kepada Kerajaan dan rakyat.

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

Tuan Yang di-Pertua,

Pusat Panggilan 1Malaysia (1Malaysia *One Call Center* atau 1MOCC) merupakan pusat panggilan setempat (*single point of contact*) untuk memudah cara komunikasi orang awam dengan agensi Kerajaan serta menambahbaik sistem penyampaian perkhidmatan Kerajaan melalui penggunaan satu nombor tunggal (03 8000 8000). Perkhidmatan ini disediakan 24 jam, 7 hari seminggu, 365 hari setahun. 1MOCC telah dilancarkan secara rasminya oleh YAB Perdana Menteri pada 12 November 2012. Fasa 1 pelaksanaan 1MOCC telah melibatkan 21 agensi perintis manakala 24 ibu pejabat kementerian-kementerian telah terlibat dalam pelaksanaan fasa 2 1MOCC.

Sejak 1MOCC dilancarkan hingga 28 Februari 2014, sebanyak 1,671,673 transaksi telah diterima melalui pelbagai saluran. Dalam tempoh tersebut, 99.99% peratus transaksi telah diselesaikan.

Sekian. Terima kasih.