

PEMBERITAHUAN PERTANYAAN DEWAN RAKYAT
MESYUARAT PERTAMA, PENGGAL PERTAMA
PARLIMEN KETIGA BELAS(2014)

PERTANYAAN : LISAN

**DARIPADA : DATUK AARON AGO ANAK DAGANG
[KANOWIT]**

TARIKH : 31 MAC 2014 (RABU)

SOALAN :

DATUK AARON AGO ANAK DAGANG [KANOWIT] minta PERDANA MENTERI menyatakan berapakah kos pelaksanaan 1MOCC dan sejauh manakah keberkesanannya terutama dalam meningkatkan sistem penyampaian Perkhidmatan Awam.

**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) 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 telah terlibat dalam pelaksanaan fasa 2 1MOCC.

Untuk makluman Yang Berhormat, projek 1MOCC masih di peringkat pembangunan dan akan diperluaskan ke agensi-agensi Kerajaan mengikut fasa pembangunan. Memandangkan projek ini masih di peringkat awal, kos pelaksanaan keseluruhan masih belum dimuktamadkan

Untuk makluman Yang Berhormat juga, 1MOCC telah berjaya mewujudkan pusat panggilan setempat untuk memudah cara komunikasi orang awam dengan agensi Kerajaan serta menambahbaik sistem penyampaian perkhidmatan Kerajaan melalui penggunaan satu nombor tunggal iaitu 03 8000 8000. Melalui 1MOCC, rakyat dapat membuat pertanyaan, aduan, cadangan dan maklum balas dengan agensi-agensi kerajaan yang terlibat 24 jam sehari, 7 hari seminggu dan 365 hari setahun.

Sejak 1MOCC dilancarkan hingga 28 Februari 2014, sebanyak 1,671,673 transaksi telah diterima melalui pelbagai saluran seperti telefon, sms, emel, portal myGov, faksimili, facebook dan twitter. Dalam tempoh tersebut, 99.99% peratus transaksi telah dilaksanakan dan perkhidmatan 1MOCC ini telah dapat mempercepatkan pelaksanaan tugas dan seterusnya meningkatkan mutu penyampaian perkhidmatan awam.

Sekian. Terima kasih.