

PEMBERITAHUAN PERTANYAAN BAGI JAWAPAN BUKAN LISAN
MESYUARAT KEDUA, PENGGAL KETIGA,
PARLIMEN KETIGA BELAS,
MAJLIS MESYUARAT DEWAN RAKYAT

PERTANYAAN : JAWAB BUKAN LISAN

DARIPADA : DATO' Dr. MUJAHID YUSOF RAWA

[PARIT BUNTAR]

TARIKH : 18 MEI 2015 (ISNIN)

SOALAN :

Dato' Dr. Mujahid Yusof Rawa (Parit Buntar) minta MENTERI PEMBANGUNAN WANITA, KELUARGA DAN MASYARAKAT menyatakan:-

- (a) adakah perkhidmatan Talian Nur mendapat sambutan rakyat Malaysia; dan**
- (b) Berapakah jumlah serta jenis aduan yang digunakan melalui talian ini sejak ia beroperasi dan sejauh manakah tindakan Kementerian memberi respons terhadap aduan tersebut.**

**JAWAPAN: YB DATO' SRI ROHANI BINTI ABDUL KARIM,
MENTERI PEMBANGUNAN WANITA, KELUARGA
DAN MASYARAKAT**

Tuan Yang di-Pertua,

Sejak penubuhan Talian Nur dari Disember 2007 sehingga April 2015, sebanyak **413,449 panggilan** telah diterima oleh Pusat Panggilan Talian Nur. Berdasarkan jumlah tersebut, sebanyak 398,035 panggilan adalah merupakan pertanyaan dan telah berjaya diselesaikan diperingkat *Call Agent*. Manakala sebanyak 15,414 panggilan pula disalurkan kepada Bahagian/Agensi berkaitan. Dengan jumlah statistik ini jelas menunjukkan yang Talian Nur memang mendapat sambutan dari rakyat Malaysia.

Tuan Yang di-Pertua,

Analisis aduan dan pertanyaan yang diterima oleh Talian Nur menunjukkan ia meliputi 1,002 kes keganasan rumah tangga, 5,003 kes penderaan kanak-kanak, sebanyak 1,977 kes mengenai permohonan Bantuan Kewangan dan 896 kes berkaitan dengan Orang Papa.

Kementerian memberi respons segera kepada setiap aduan yang diterima dengan memanjangkan kepada bahagian / jabatan / agensi di bawah Kementerian yang terlibat. *Standard Operating Procedure* (SOP) Talian Nur adalah berdasarkan proses kerja setiap bahagian / jabatan / agensi yang terlibat.

Secara amnya, terdapat dua jenis SOP yang telah ditetapkan iaitu:

- i) Penderaan kanak-kanak dan keganasan rumah tangga
 - Pejabat Kebajikan Masyarakat Daerah (PKMD) yang terlibat mesti melaporkan tindakan awal yang telah diambil kepada Talian Nur dalam tempoh 10 jam
 - Dalam tempoh 72 jam pula, PKMD tersebut mesti memberi laporan penuh kepada Talian Nur
- ii) Kes selain dari di atas
 - PKMD yang terlibat mesti memberi laporan penuh bagi tindakan yang telah diambil kepada Talian Nur dalam tempoh 7 hari
 - Antara kes yang terlibat adalah seperti aduan, pertanyaan mengenai status bantuan, OKU dan lain-lain lagi.