

**PEMBERITAHUAN PERTANYAAN
DEWAN RAKYAT, MALAYSIA**

PERTANYAAN : BERTULIS

DARIPADA : TUAN ANUAR BIN ABD. MANAP [SEKIJANG]

Tuan Anuar bin Abd. Manap [Sekijang] minta **MENTERI PERDAGANGAN DALAM NEGERI, KOPERASI DAN KEPENGGUNAAN** menyatakan sejauh manakah kewujudan Pusat Informasi dan Gerakan Operasi Strategik (PIGOS) yang dirasmikan pada Mac tahun ini benar-benar mampu meningkatkan keupayaan dan keberkesanan pelaksanaan aktiviti penguatkuasaan KPDNKK termasuklah perkara berkaitan aduan serta isu-isu kepenggunaan.

JAWAPAN:

Tuan Yang Di-Pertua,

Pusat Informasi dan Gerakan Operasi Strategik (PIGOS) mula beroperasi pada 15 Januari 2016 dan dirasmikan pada 2 Mac 2016 yang lalu. Ia beroperasi dari pukul 8.00 pagi sehingga 6.00 petang dan akan diaktifkan sepanjang masa sekiranya ada keperluan.

PIGOS merupakan pusat utama yang menempatkan sistem saluran aduan untuk mengendali aduan dan pertanyaan dari rakyat berkaitan isu-isu kepenggunaan. Di samping itu, PIGOS juga menempatkan maklumat-maklumat strategik penguatkuasaan yang digunakan dalam gerakan operasi.

PIGOS mempunyai tiga komponen utama. Komponen pertama PIGOS ialah saluran aduan, di mana ia menyediakan sistem-sistem untuk menerima aduan melalui sistem e-Aduan, Ez ADU KPDNKK, panggilan terus (03-88826088 dan 03-88826245) dan hotline (1800-886-800) dan melalui media sosial.

Komponen kedua PIGOS ialah menjana dan menyimpan maklumat-maklumat strategik penguatkuasaan KPDNKK seperti lokasi-lokasi stesen minyak, kilang LPG, kilang tepung dan kilang gula di seluruh Malaysia. Maklumat-maklumat seperti pergerakan pegawai-pegawai penguatkuasa di seluruh negara dapat dikenalpasti melalui penggunaan Government Integrated Network Radio (GIRN) dan maklumat-maklumat kertas siasatan juga boleh didapati di PIGOS.

Komponen ketiga ialah tindakan operasi melalui PIGOS. Tindakan operasi dijalankan dengan menggerakkan Special Action Squad (SAS),

Skwad Tindakan Aduan Resolusi (STAR) dan pasukan operasi Ibu Pejabat, Negeri dan Cawangan.

Dengan pelaksanaan PIGOS, penerimaan aduan dijalankan dengan lebih sistematik dan berkesan. Penyelesaian aduan-aduan dijalankan dengan pantas, dengan mengambil kira piagam pelanggan. Ini memberi kesan positif dan kepuasan kepada pengguna terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh KPDNKK.