

PEMBERITAHUAN PERTANYAAN DEWAN RAKYAT
MESYUARAT KEDUA, PENGGAL KELIMA
PARLIMEN KE-13 (2017)

PERTANYAAN : BUKAN LISAN

DARIPADA : YB TUAN NG WEI AIK
[TANJONG]

TARIKH :

SOALAN :

YB Tuan Ng Wei Aik [Tanjong] minta PERDANA MENTERI menyatakan apakah usaha yang akan diambil bagi menangani masalah panggilan telefon orang awam yang sering tidak dijawab atau lewat dijawab atau penyambungan yang sering terputus di kalangan Kementerian, jabatan dan agensi Kerajaan Persekutuan.

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

Tuan Yang di-Pertua,

Untuk makluman Ahli Yang Berhormat, Kerajaan memandang serius masalah panggilan telefon yang tidak dijawab (PTB) atau lewat dijawab ini. Salah satu inisiatif bagi menangani permasalahan ini adalah dengan penubuhan 1Malaysia One Call Centre (1MOCC) pada 12 November 2012. Penubuhan ini adalah di bawah inisiatif Strategi Lautan Biru Kebangsaan atau *National Blue Ocean Strategy* (NBOS) untuk memantapkan penyampaian perkhidmatan dan

komunikasi di antara rakyat dengan agensi kerajaan melalui konsep *single point of contact*.

Pusat panggilan setempat ini beroperasi 24 jam sehari dan 7 hari seminggu untuk memudahkan komunikasi orang awam dengan Kerajaan dalam melayani pertanyaan, aduan, cadangan dan maklum balas berhubung dengan perkhidmatan Kerajaan Persekutuan antaranya seperti pasport, kad pengenalan, kemudahan biasiswa, infrastruktur dan sebagainya. Perkhidmatan 1MOCC disediakan melalui beberapa saluran iaitu panggilan telefon, perkhidmatan pesanan ringkas (SMS), e-mel, aplikasi mudah alih SITI@1MOCC, faks dan media sosial. Kepelbagaiannya saluran komunikasi ini memudahkan rakyat untuk berhubung dengan Kerajaan. Penubuhan 1MOCC juga telah membantu Kerajaan menjimatkan kos dalam jangka masa panjang dengan penamatkan talian terus telefon agensi berikutnya panggilan tanpa caj antara agensi Kerajaan dan mengoptimumkan penggunaan sumber manusia dengan penempatan semula Pegawai Khidmat Pelanggan di 1MOCC.

Selain itu, 1MOCC adalah sebuah pusat panggilan yang mematuhi *Standard Operating Procedures (SOP)* sebuah pusat panggilan setara dengan lain-lain pusat panggilan dalam industri perbankan, insurans, pelancongan dan sebagainya. Kelebihan 1MOCC adalah seperti berikut :-

1. Semua panggilan direkodkan termasuklah maklumat pertanyaan, pindahan panggilan, aduan, maklum balas dan sebagainya;
2. Panggilan tidak berjawab (PTB) bagi setiap agensi rakan strategik (44 agensi) juga direkodkan secara terperinci mengikut kategori perkhidmatan. Sebagai contoh, urusan visa, pasport dan pekerja asing

direkodkan bagi Jabatan Imigresen Malaysia manakala pembaharuan lesen memandu bagi Jabatan Pengangkutan Jalan; dan

3. Sesi libat urus (*engagement*) dilaksanakan secara berkala khususnya yang melibatkan 5 agensi yang mempunyai transaksi tertinggi (Jabatan Imigresen Malaysia, Jabatan Pengangkutan Jalan, Jabatan Pendaftaran Negara Malaysia, Jabatan Perkhidmatan Awam, Kementerian Pendidikan Malaysia) dan makluman berhubung PTB kepada agensi tersebut turut dimaklumkan untuk perhatian segera.

Untuk makluman Ahli Yang Berhormat juga, pencapaian prestasi 1MOCC dipantau secara langsung setiap hari melalui *Service Level Agreement* (SLA). 1MOCC menetapkan sasaran SLA pada 90% dan sehingga kini, 1MOCC secara purata telah mencapai SLA yang ditetapkan. Bagi memastikan perkhidmatan yang berkualiti, 1MOCC nilai tahap kepuasan pelanggan melalui kaji selidik kepuasan pelanggan (CSI) yang dilaksanakan setiap suku tahunan dan ditetapkan sasaran pada tahap sekurang-kurangnya 80% kepuasan pelanggan dicapai. Kaji selidik ini melibatkan penilaian terhadap **ketepatan maklumat yang diberi, sikap profesionalisme PKP 1MOCC dan keberkesanan perkhidmatan 1MOCC**. Secara puratanya, 1MOCC sejak penubuhannya telah mencapai tahap kepuasan pelanggan yang melebihi sasaran 80% yang ditetapkan.

Sekian, terima kasih.