

**PEMBERITAHUAN PERTANYAAN DEWAN RAKYAT
MESYUARAT KEDUA, PENGGAL KEDUA,
PARLIMEN KEEMPAT BELAS**

PERTANYAAN : JAWAB LISAN

DARIPADA : TUAN CHA KEE CHIN [RASAH]

TARIKH : 18 JULAI 2019 (KHAMIS)

SOALAN

Tuan Cha Kee Chin [Rasah] minta **MENTERI KOMUNIKASI DAN MULTIMEDIA** menyatakan bagaimanakah mekanisme pelaksanaan sistem petunjuk prestasi utama (KPI) untuk syarikat telekomunikasi (TELCO) dalam menangani aduan daripada pelanggan seperti mana yang diumumkan oleh menteri baru-baru ini.

JAWAPAN

Tuan Yang Di-pertua,

1. Untuk makluman Ahli Yang Berhormat, mekanisme pengawalseliaan yang digunakan oleh syarikat telekomunikasi dalam pengendalian aduan adalah melalui beberapa standard mandatori termasuklah penguatkuasaan aduan melalui kepatuhan kepada Kod Amalan Pengguna (Kod). Dalam usaha menambah baik *key performance indicator* (KPI), Syarikat-syarikat telekomunikasi pada 14 Jun 2019 telah menandatangani Ikrar Mesra Pelanggan (Ikrar) untuk melindungi kepentingan pengguna industri komunikasi dalam pelbagai aspek termasuklah pengendalian aduan.

2. Di bawah Ikrar tersebut, Ketua Pegawai Eksekutif syarikat telekomunikasi berjanji untuk melaksanakan pelbagai penambahbaikan iaitu;

- (i) memberikan pengalaman pengguna yang efisien dan berhemah di semua saluran;

- (ii) menyediakan mekanisme yang lebih telus kepada pengguna untuk menyemak status aduan mereka;
- (iii) mempromosikan proses pengendalian aduan yang lebih senang diakses; dan
- (iv) membolehkan penyelesaian aduan yang adil dan berpatutan.

Justeru, Ikrar ini akan memperkuatkan lagi mandat yang diberikan kepada syarikat-syarikat telekomunikasi untuk terus mematuhi syarat-syarat Kod.

3. Untuk makluman Ahli Yang Berhormat, buat masa ini, semua syarikat telekomunikasi perlu mematuhi syarat-syarat yang termaktub di dalam Kod. Pematuhan kepada Kod ini adalah merupakan syarat lesen yang perlu dipatuhi dan ketidakpatuhan boleh dikenakan tindakan penguatkuasaan di bawah Akta Komunikasi dan Multimedia 1998. Garis panduan yang terdapat di dalam Kod tersebut akan dipertingkatkan bermula suku akhir tahun 2019. Di bawah garis panduan baharu, semua aduan kurang rumit perlu diselesaikan dalam masa 3 hari berkerja seperti penamatan perkhidmatan, penukaran pakej dan pengaktifan semula. Manakala, bagi aduan rumit yang memerlukan penyelesaian pihak ketiga seperti aduan *fraud*, aduan kerosakan teknikal dan pembelian melalui *Apple Store* atau *Google Play*, tempoh penyelesaian adalah 15 hari berkerja.

4. Dari segi pemantauan dan penguatkuasaan, SKMM telah mengeluarkan laporan prestasi suku tahunan kepada pemberi perkhidmatan komunikasi bagi memastikan pengendalian aduan dikelolakan mengikut standard yang telah ditetapkan.

5. Selain itu, Kementerian melalui SKMM akan memantau dan menambahbaik Kod untuk memastikan hak pengguna komunikasi di Malaysia dilindungi dan sekaligus memberikan mereka pengalaman pengguna yang lebih baik.

**PEMBERITAHUAN PERTANYAAN LISAN DEWAN RAKYAT
MESYUARAT KEDUA, PENGGAL KEDUA,
PARLIMEN KEEMPAT BELAS**

PERTANYAAN : LISAN

**DARIPADA : DATO' DR. MOHD KHAIRUDDIN BIN AMAN
RAZALI [KUALA NERUS]**

TARIKH : 18 JULAI 2019 (KHAMIS)

SOALAN

Minta **MENTERI KEWANGAN** menyatakan status projek Aquapolitan di Kampung Seberang Pok Abu yang diluluskan oleh Kerajaan pada 2015.

JAWAPAN

Tuan Yang di-Pertua,

Untuk makluman Ahli Yang Berhormat, projek Akuapolitan terbahagi kepada 2 komponen utama:

1. Pembangunan Modal Insan

a) Program Latihan Kemahiran dan Keusahawanan

Program telah bermula pada tahun 2016 dan dijangka akan tamat pada bulan September 2019. Seramai 83 orang telah / sedang menyertai program ini yang merangkumi kursus jahitan, kulinari, *scuba diving* dan spa.

b) Program Akademik

Program telah bermula pada tahun 2017. Sehingga kini seramai 250 pelajar telah menyertai program ini yang mencatatkan pencapaian peningkatan Gred Purata Murid (GPM) sebanyak 52% yang merangkumi sebanyak 128 pelajar.

2. Pembangunan Fizikal

Pembangunan infrastruktur asas dan komersial ditangguhkan buat masa ini sementara hala tuju pembangunan dikaji semula.

Sekian, terima kasih.