

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

PERTANYAAN : BUKAN LISAN

DARIPADA : TUAN WONG HON WAI [BUKIT BENDERA]

SOALAN

Minta **MENTERI PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN** menyatakan tujuan penubuhan Pusat Aduan Menteri KPKT di No. 73827GF, Jalan Bagan Ajam, Taman Intan, Butterworth, perbelanjaan Kerajaan atau pihak swasta setakat ini dan apakah hasil pencapaian Pusat Aduan Menteri ini .

JAWAPAN

Tuan Yang di-Pertua,

1. Untuk makluman Yang Berhormat, dalam usaha Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan (KPKT) memastikan rakyat mendapat perkhidmatan yang terbaik, Kerajaan Malaysia Baru amnya dan sebagai wakil rakyat yang telah diberi mandat oleh rakyat khususnya, perlu sentiasa memikirkan pelbagai kaedah dan pendekatan untuk membantu rakyat yang memerlukan bantuan dan perkhidmatan di mana sahaja mereka berada.

2. Pusat Aduan atau Pusat Khidmat Menteri KPKT di Taman Intan, Bagan Ajam, Butterworth, Pulau Pinang diwujudkan atas inisiatif YB Menteri KPKT sendiri sebagai sebuah *pilot project* bertujuan untuk membantu penduduk yang menghadapi pelbagai masalah sama ada berkaitan dengan perumahan dan kediaman berstrata, kebombaian dan penyelamatan, pengurusan dan pelupusan sampah dan sisa pepejal serta isu-isu berkaitan kerajaan tempatan.

3. Pusat ini dibuka secara rasmi pada 15 Julai 2019 dan liputan perkhidmatan yang diberi oleh pusat khidmat ini bukan hanya untuk penduduk di negeri Pulau Pinang, sebaliknya kepada orang ramai di wilayah utara seperti Kedah dan Perlis. Lebih banyak pusat seperti ini akan diwujudkan pada masa akan datang di seluruh negara.

4. Pusat aduan ini menjadi antara saluran bagi rakyat untuk mendapatkan maklumat, pengetahuan dan prosedur dalam perkara yang berkaitan tugas dan peranan KPKT.

5. Kini pusat ini dikendalikan dan dibiayai sepenuhnya oleh sukarelawan daripada pertubuhan bukan kerajaan (NGO). Para sukarelawan pusat ini telah berkhidmat dengan begitu aktif dan telah

berjaya mengadakan pelbagai aktiviti kemasyarakatan yang mendapat sambutan baik daripada rakyat di kawasan itu.

6. Untuk makluman Yang Berhormat juga, berdasarkan rekod yang dicatatkan oleh pusat ini, kebanyakan pengunjung dan pengadu merupakan penduduk yang berumur 50 hingga 70 tahun. Ini kerana kebanyakan masyarakat kita di Malaysia, pada peringkat umur seperti ini kurang pendedahan kepada sistem pengurusan dan perkhidmatan atas talian yang menggunakan portal dan laman web.

7. Oleh yang demikian tindakan mewujudkan Pusat Khidmat Menteri KPKT ini telah mendapat penghargaan daripada golongan masyarakat tersebut kerana memudahkan mereka untuk mendapatkan maklumat dan khidmat nasihat seperti cara memohon rumah PPR, PRIMA dan sebagainya secara lebih dekat.

8. Namun begitu, pada masa yang sama semakin ramai para belia dan golongan muda secara sukarela menyertai aktiviti pusat ini sebagai sukarelawan dan secara tidak langsung menarik rakan-rakan sebaya mereka untuk menyertai program dan aktiviti kemasyarakatan yang diadakan oleh pusat ini.

Sekian, terima kasih.