

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

PERTANYAAN : JAWAB BUKAN LISAN

**DARIPADA : DATO' SERI DR. WAN AZIZAH WAN
ISMAIL [PANDAN]**

SOALAN

DATO' SERI DR. WAN AZIZAH WAN ISMAIL [PANDAN] minta **MENTERI PEMBANGUNAN WANITA, KELUARGA DAN MASYARAKAT** menyatakan bilangan panggilan yang diterima oleh Talian Kasih (15999) dan Whatsapp semasa Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) dan Perintah Kawalan Bersyarat (PKPB) mengikut kategori pertanyaan dan berapakah yang diterima berkaitan keganasan rumah tangga dan penderaan, dan apakah tindakan-tindakan yang diambil?

JAWAPAN

Tuan Yang di-Pertua,

Talian Kasih 15999 dan Whatsapp Talian Kasih 019-26 15999 telah menerima **sejumlah 95,150 panggilan** iaitu 44,074 panggilan telefon dan 51,076 melalui Whatsapp semasa Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) pada 18 Mac 2020 hingga 3 Mei 2020 dan Perintah Kawalan Bersyarat (PKPB) pada 4 Mei hingga 9 Jun 2020.

Pecahan panggilan bagi tempoh PKP dan PKPB mengikut kategori pertanyaan dan aduan yang diterima sama ada telefon dan Whatsapp seperti di Jadual 2.

Daripada 95,150 panggilan Talian Kasih sehingga akhir PKPB, 9 Jun 2020, panggilan berkaitan keganasan rumah tangga ialah sejumlah 930 panggilan iaitu 466 panggilan sehingga 3 Mei 2020 dan 464 panggilan bagi tempoh PKPB (4 Mei hingga 9 Jun 2020). Daripada jumlah 930 kes keganasan rumah tangga, sejumlah 345 yang melibatkan penderaan fizikal dan mental telah dipanjangkan untuk siasatan pihak JKM. Jadual 3 menunjukkan pecahan kes keganasan rumah tangga mengikut jenis penderaan yang telah dipanjangkan kepada PKMD.

Tindakan di peringkat Talian Kasih KPWKM ialah butiran kes akan diambil secara terperinci. Panggilan yang berbentuk pertanyaan, akan diselesaikan oleh *call agent* dan ditutup rekod panggilan melalui sistem di Talian Kasih. Bagi kes yang memerlukan siasatan lanjut, kes akan dirujuk kepada pihak JKM dan polis (bergantung kepada situasi kes). Aduan di Talian Kasih akan dipanjangkan ke JKM daerah yang berdekatan dengan mangsa.

Kes aduan yang diterima dari Talian Kasih, pihak JKM akan mengambil tindakan susulan kes keganasan rumah tangga seperti berikut:

- i) Mengeluarkan Perintah Perlindungan Kecemasan / *Emergency Protection Order* (EPO) Seksyen 3 A Akta 521;

SOALAN NO. : 521

- ii) Membantu mendapatkan Perintah Pelindungan Interim / *Interim Protection Order* (IPO), Seksyen 4 Akta 521 daripada Mahkamah
- iii) Membantu mendapatkan Perintah Perlindungan / *Protection Order*, Seksyen 5 Akta 521 daripada Mahkamah
- iv) Menguruskan penempatan sementara, Seksyen 19 Akta 521; dan
- v) Menjelaskan hak mendapatkan perlindungan Seksyen 19 Akta 521

Antara bantuan yang diberikan kepada mangsa dan keluarga seperti berikut:

- i) Menyediakan perkhidmatan kaunseling dan tele-kaunseling yang dikendalikan oleh kaunselor;
- ii) Merujuk mangsa kepada agensi lain bagi bantuan sokongan;
- iii) Merujuk kanak-kanak mangsa keganasan rumah tangga kepada Pelindung kanak-kanak bagi kanak-kanak yang memerlukan pemeliharaan dan perlindungan mengikut peruntukan Akta Kanak-kanak 2001; dan
- iv) Memberi bantuan kewangan seperti Bantuan Am, Bantuan Kanak-kanak atau Geran Pelancaran kepada mangsa / anak-anak mangsa (sekiranya perlu).

Sehingga 9 Jun 2020 (PKPB), Talian Kasih telah menerima panggilan yang memerlukan perkhidmatan sokongan psikologi dalam talian 15999 daripada pihak JKM dan Talian Khas Kaunseling COVID-19 di Talian Kasih. Jadual 4 dan 5 ialah pemanggil yang telah mendapat perkhidmatan sokongan psikologi semasa tempoh PKP dan PKPB. Pemanggil bagi lain-lain masalah telah menerima nasihat dan panduan pihak kaunselor untuk menenangkan pemanggil dalam menangani masalah yang dihadapi semasa penularan wabak COVID-19.

JADUAL 1: PECAHAN JUMLAH PANGGILAN YANG DITERIMA OLEH PUSAT PANGGILAN TALIAN KASIH DALAM TEMPOH PERINTAH KAWALAN PENGGERAKAN (18 MAC 2020 HINGGA 9 JUN 2020)

Tempoh PKP	Panggilan Telefon	Whatsapp	Jumlah Panggilan
PKP 1 (18-31 Mac 2020)	2,786	2,023	4,809
PKP 2 (1-14 April 2020)	7,378	17,813	25,191
PKP 3 (15-28 April 2020)	14,120	13,835	27,955
PKP 4 (29 April-3 Mei 2020)	3,222	3,347	6,569
Jumlah Panggilan	27,506	37,018	64,524
PKPB 5 (4-12 Mei 2020)	5,154	7,704	12,858
PKPB 6 (13 Mei-9 Jun 2020)	11,414	6,354	17,768
Jumlah Panggilan	16,568	14,058	30,626
Jumlah keseluruhan	44,074	51,076	95,150

JADUAL 2: PECAHAN JUMLAH PANGGILAN YANG DITERIMA OLEH PUSAT PANGGILAN TALIAN KASIH DALAM TEMPOH PERINTAH KAWALAN PENERAKAN PKP FASA 1 HINGGA 4 (18 MAC 2020 HINGGA 3 MEI 2020) DAN PKPB FASA 5 HINGGA 6 (4 MEI 2020 HINGGA 9 JUN 2020)

Kategori Pertanyaan & Aduan	PKP 1 (18 - 31 Mac)		PKP 2 (1 - 14 April)		PKP 3 (15 - 28 April)		PKP 4 (29 April - 3 Mei)		PKPB 5 (4 Mei - 12 Mei)		PKPB 6 (13 Mei - 9 Jun)		Jumlah
	Tel	W/A	Tel	W/A	Tel	W/A	Tel	W/A	Tel	W/A	Tel	W/A	
Bantuan Kebajikan	363	301	3,340	16,965	3,526	11,460	1,485	2,577	1,661	7,202	2,986	5,284	57,150
Panggilan Tidak Berkaitan	1,927	1,344	3,700	773	9,601	2,180	1,493	698	2,170	272	6,963	583	31,704
Lain-lain Panggilan	154	181	171	19	500	2	122	1	253	93	729	38	2,263
Kaunseling JKM	76	161	57	41	109	178	21	58	58	117	244	321	1,441
Kes Keganasan Rumah Tangga	72	9	51	3	251	6	63	11	99	14	268	83	930
Kes Penderaan & Pengabaian	145	10	34	6	73	4	21	1	54	3	143	27	521
Kes Gelandangan	21	4	13	3	22	4	9	1	25	1	39	7	149
Kes Oku	14	10	4	3	13	0	3	0	12	0	45	11	115
Warga Emas	14	3	8	0	25	1	5	0	8	2	27	0	93
Jumlah Kes	2,786	2,023	7,378	17,813	14,120	13,835	3,222	3,347	5,154	7,704	11,414	6,354	95,150
Jumlah Keseluruhan Kes Yang Diterima	4,809		25,191		27,955		6,569		12,858		17,768		95,150

JADUAL 3: JENIS PENDERAAN KES KEGANASAN RUMAH TANGGA YANG DIPANJANGKAN KE PKMD (JKM) (18 MAC HINGGA 9 JUN 2020)

Jenis Penderaan	PKP1 (18-31 Mac)		PKP 2 (1-14 April)		PKP 3 (15-28 April)		PKP 4 (29 April-3 Mei)		PKPB 5 (4-12 Mei)		PKPB 6 (13 Mei-9 Jun)		Jumlah
	Tel	W/A	Tel	W/A	Tel	W/A	Tel	W/A	Tel	W/A	Tel	W/A	
Fizikal	7	2	3	0	13	0	5	0	18	1	40	2	91
Fizikal & Mental	22	0	13	1	73	2	13	1	24	2	80	4	235
Mental & Emosi	2	1	0	0	4	0	4	1	5	0	6	4	27
Jumlah Keseluruhan	29	3	16	1	90	2	22	2	47	3	120	10	345

JADUAL 4: PANGGILAN BERKAITAN PERKHIDMATAN SOKONGAN PSIKOLOGI (18 MAC – 9 JUN 2020)

Bil	Tempoh	Jumlah Keseluruhan Panggilan Yang Dipanjangkan Kepada Kaunselor (Lembaga Kaunselor)	Jumlah Keseluruhan Panggilan Yang Dipanjangkan Kepada Kaunselor (JKM)
1	PKP FASA 1 18 – 31 Mac 2020	203	237
2	PKP FASA 2 1 – 14 April 2020	159	98
3	PKP FASA 3 15 – 28 April 2020	467	287
4	PKP FASA 4 29 April – 3 Mei 2020	99	79
5	PKPB FASA 5 4 Mei – 9 Jun 2020	275	175
6	PKPB FASA 6 4 Mei – 9 Jun 2020	584	565
Jumlah Keseluruhan		1,787	1,441

JADUAL 5: PANGGILAN INTERVENSI KHUSUS DI TALIAN KHAS KAUNSELING COVID-19 MELIBATKAN KES KEGANASAN RUMAH TANGGA DAN PENDERAAN (18 MAC – 9 JUN 2020)

Kategori kes	Jumlah Panggilan Yang Mendapat Intervensi Khusus dari Kaunselor (Lembaga Kaunselor)
Penderaan Isteri	18
Penderaan Suami	1
Jumlah Kes penderaan keganasan rumah tangga	19
Lain-lain kes yang dirujuk intervensi khusus kaunselor berdaftar	658
Pemanggil mendapat lain-lain nasihat dan panduan kaunselor untuk menangani masalah semasa penularan wabak COVID	1,110
Jumlah keseluruhan pemanggil dirujuk Kaunselor (Lembaga Kaunselor)	1,787