

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

PERTANYAAN : LISAN

**DARIPADA : TUAN KARUPAIYA A/L MUTUSAMI
[PADANG SERAI]**

TARIKH : 23 NOVEMBER 2020 (ISNIN)

SOALAN

Minta **PERDANA MENTERI** menyatakan masalah pengurusan komunikasi yang berlaku dalam Kementerian, Jabatan dan agensi Kerajaan. Saya menerima banyak keluhan daripada rakyat mengenai rakyat terpaksa melalui beberapa individu sebelum dapat berkomunikasi dengan pegawai dikehendaki.

JAWAPAN

**YB DATUK SERI MOHD REDZUAN BIN MD. YUSOF,
MENTERI DI JABATAN PERDANA MENTERI (TUGAS-TUGAS KHAS)**

Tuan Yang di-Pertua,

1. Untuk makluman Ahli Yang Berhormat, Kerajaan telah menubuhkan pusat panggilan setempat (berpusat) yang dikenali sebagai 1 *Malaysia One Call Center* (1MOCC) pada tahun 2012 dan dijenamakan semula kepada *Malaysian Government Call Center* (MyGCC) pada tahun 2018 di bawah Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU), Jabatan Perdana Menteri sebagai kaedah komunikasi antara kerajaan Malaysia dengan rakyat.
2. Sehingga kini, MyGCC telah memberi khidmat menjawab panggilan telefon bagi 45 buah Kementerian, Jabatan dan Agensi Kerajaan Persektuan dan ia terus dikembangkan dari semasa ke semasa kepada Agensi lain secara berperingkat. MyGCC berperanan untuk menyalurkan

maklumat, menjawab pertanyaan, menerima aduan dan penghargaan antara rakyat dan Kerajaan melalui satu nombor rujukan tunggal 03-80008000.

3. Bagi mempertingkatkan kecekapan sistem penyampaian perkhidmatan kepada rakyat, Kerajaan telah menambah sebanyak 6 lagi saluran komunikasi untuk rakyat iaitu melalui e-mel, sistem pesanan ringkas (SMS), Facebook, Twitter, Instagram dan yang terbaharu *Chatbot*. Kesemua 7 saluran ini merupakan alternatif yang disediakan kepada rakyat dan mereka bebas memilih mana-mana kaedah perhubungan yang mudah bagi mereka.

4. Bermula dari 2018 sehingga kini, sebanyak **2.9 juta panggilan telah dijawab dan diselesaikan di MyGCC** iaitu 67.45%, manakala jumlah yang disambungkan ke agensi adalah sebanyak 944,786 panggilan atau 32.55%. Ini bermaksud, melalui pelbagai saluran di MyGCC, sebanyak 80% isu dan persoalan dapat diselesaikan secara terus oleh MyGCC manakala sebanyak 20% disambungkan kepada agensi yang berkaitan terutama bagi hal-hal yang melibatkan isu-isu dasar atau ketiadaan maklumat di peringkat MyGCC.

5. Dari sudut penyaluran maklumat, MAMPU telah berkerjasama dengan kesemua Kementerian dan agensi kerajaan Persekutuan untuk melantik *Single Point of Contact (SPOC)* bagi memudahkan koordinasi dan penyelarasan maklumat daripada agensi ke MAMPU. Ini adalah untuk memastikan maklumat yang disalurkan kepada rakyat adalah sentiasa tepat dan berintegriti.

6. Selaras dengan dasar pendigitalan Kerajaan dan arus teknologi semasa, urusan bersama agensi kerajaan akan terus dipertingkatkan dan dipermudahkan dengan penyelesaian secara dalam talian atau atas talian. Ini akan memastikan rakyat sentiasa mempunyai akses bagi mendapatkan perkhidmatan Kerajaan.

Sekian, terima kasih.