

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

PERTANYAAN : JAWAB LISAN

**DARIPADA : YB PUAN NOR AZRINA BINTI SURIP
[MERBOK]**

TARIKH : 5 OKTOBER 2021 (SELASA)

SOALAN

PUAN NOR AZRINA BINTI SURIP [MERBOK] minta **MENTERI PEMBANGUNAN WANITA, KELUARGA DAN MASYARAKAT** menyatakan :-

- a) anggaran perbelanjaan tahunan bagi operasi Talian Kasih 15999 antara tahun 2015; dan
- b) bilangan pegawai yang ditugaskan untuk mengendalikan Talian Kasih 15999 (telefon dan WhatsApp), pecahan jawatan dan tahap kemahiran dalam menangani kes keganasan rumah tangga serta penderaan kanak-kanak.

JAWAPAN

Tuan Yang di-Pertua,

Talian Kasih 15999 dikendalikan sepenuhnya oleh Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat (KPWKM) bermula 1 Jun 2015. Talian Kasih telah **beroperasi dengan perbelanjaan sebanyak RM4.9 juta sejak 2015 hingga kini** untuk emolumen dan kos operasi.

SOALAN NO : 75

Pusat Panggilan Talian Kasih beroperasi selama 24 jam, 7 hari seminggu dan dikendalikan oleh 39 orang pegawai dan kakitangan yang terdiri daripada tiga (3) orang Penyelia dan 36 orang Pegawai Khidmat Pelanggan (PKP) atau *Call Agent* (dengan izin) untuk tiga (3) syif iaitu pagi, petang dan malam. Bagi setiap syif, seorang penyelia dan 9 orang PKP akan bertugas untuk menjawab panggilan dan juga WhatsApp 019-26 15999. Semua pegawai dan kakitangan Talian Kasih adalah memiliki kelayakan akademik daripada bidang-bidang seperti kaunseling dan kerja sosial. Mereka dilatih dan diberi pendedahan berkenaan penggunaan sistem, merekod data, menyediakan laporan, cara mengendalikan panggilan daripada orang awam dan perkhidmatan-perkhidmatan yang ditawarkan oleh Jabatan dan Agensi di bawah KPWK. Bagi meningkatkan profesionalisme pegawai dan kakitangan Talian Kasih dalam menangani panggilan, KPWK juga merancang untuk mengadakan latihan dengan kerjasama Pusat Penyelidikan Wanita dan Gender (KANITA), Universiti Sains Malaysia dan juga Pertubuhan Pertolongan Wanita (WAO).

Bagi panggilan berkaitan kes keganasan rumah tangga dan penderaan kanak-kanak, segala maklumat terperinci akan dikumpulkan oleh Pegawai Khidmat Pelanggan (PKP) atau *Call Agent* (dengan izin) melalui perbualan bersama pemanggil. Segala butiran yang telah diperolehi kemudiannya akan dinilai sama ada pemanggil sekadar mahukan pandangan, pertanyaan atau aduan. Sekiranya panggilan yang dibuat hanya sekadar pandangan atau pertanyaan, PKP akan merujuk dengan Penyelia yang bertugas. Dalam hal ini, penyelesaian akan dibuat di peringkat Talian Kasih tanpa perlu memanjangkannya untuk tindakan pegawai.

Seandainya kes yang diterima merupakan aduan yang berbentuk kecemasan, pihak Talian Kasih akan menjadi perantara bagi kes berkenaan agar ianya dirujuk segera dengan pihak polis atau hospital. Kes yang telah dipanjangkan ke pengetahuan polis atau hospital akan di susul semula oleh PKP sekiranya kes itu memerlukan tindakan lanjut di peringkat Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM).

Sekiranya pemakluman oleh pihak polis atau hospital agar aduan memerlukan tindakan lanjut oleh pihak Kementerian, Talian Kasih akan mendaftarkan kes untuk aduan berkenaan dan kemudiannya memaklumkan kepada Penyelaras Aduan di Pejabat Kebajikan Masyarakat yang berdekatan dengan daerah mangsa. Penyelaras aduan akan memanjangkan aduan kepada pegawai yang bertugas. Siasatan dan tindakan oleh pegawai bertugas akan dimaklumkan juga secara lisan kepada Talian Kasih sebelum maklumbalas lengkap atau laporan dihantar.

Sekiranya mangsa memerlukan bantuan perkhidmatan tele-kaunseling untuk kes-kes keganasan rumah tangga atau penderaan kanak-kanak, *Call Agent* Talian Kasih akan menyambungkan panggilan kepada kaunselor sukarelawan yang bertugas. Segala rekod mengenai sesi kaunseling klien yang dijalankan adalah sulit. Sehingga 31 Ogos 2021, seramai 9,618 orang kaunselor telah berdaftar dengan Lembaga Kaunselor Malaysia. Daripada jumlah itu, 1,176 orang kaunselor mendaftar sebagai sukarelawan di bawah KPWKM, manakala 250 orang adalah kaunselor yang mengendalikan sesi tele-kaunseling Talian Kasih di seluruh negara.

Tuan Yang di-Pertua,

Talian Kasih 15999 adalah talian prihatin masyarakat yang merupakan *single point of contact* kepada orang awam untuk mengemukakan sebarang pertanyaan, aduan mahupun permohonan bantuan. Sebelum ini, Talian Kasih 15999 dikenali umum sebagai Talian Nur. Sejak ia ditubuhkan orang awam dapat menyalurkan pelbagai persoalan dan isu-isu masyarakat supaya dapat disantuni dan diambil tindakan oleh Jabatan dan Agensi berkaitan.

Talian Kasih 15999 adalah talian bebas tol yang dikendalikan oleh penyelia dan Pegawai Khidmat Pelanggan (PKP) yang terlatih bagi mengendalikan panggilan daripada orang awam. Sejak Talian Kasih diperkenalkan ia telah menjadi tumpuan dan pilihan untuk dihubungi oleh orang awam bagi mendapatkan nasihat selain nombor talian juga sangat mudah untuk diingati. Skop perkhidmatan Talian Kasih merangkumi isu-

SOALAN NO : 75

isu berkaitan keganasan rumah tangga, penderaan kanak-kanak, kaunseling, gelandangan, perlindungan, kebajikan produktif, pembuangan bayi, Orang Kurang Upaya (OKU), warga emas, kanak-kanak, perkhidmatan kesihatan reproduktif, masalah sosial remaja.

Talian ini juga dikendalikan dengan kerjasama 108 Pejabat Kebajikan Masyarakat Daerah (PKMD), 250 orang kaunselor sukarelawan berdaftar, Polis Diraja Malaysia (PDRM) dan Kementerian Kesihatan Malaysia bagi menangani pelbagai panggilan termasuklah kes-kes keganasan rumah tangga dan penderaan kanak-kanak.

Segala butiran aduan berkenaan kes-kes keganasan rumah tangga dan penderaan kanak-kanak akan direkodkan di Talian Kasih dan disalurkan kepada Pejabat Kebajikan Masyarakat Daerah (PKMD), PDRM dan juga Kementerian Kesihatan untuk tindakan selanjutnya. Aduan dan permohonan yang telah dipanjangkan akan diambil tindakan oleh pegawai yang bertugas di daerah atau negeri berkaitan. Maklum balas kemudiannya akan diberi kepada Talian Kasih selepas siasatan selesai dan status kes akan ditutup di peringkat Talian Kasih.

Bagi perkhidmatan talian sokongan psikososial, KPWKM juga bekerjasama dengan Kementerian Kesihatan Malaysia dan Jabatan Kemajuan Islam (KSK JAKIM) dengan menyediakan talian sokongan untuk menangani panggilan-panggilan yang memerlukan perkhidmatan kaunseling dan berkaitan kesihatan mental. KPWKM juga berkongsi data-data Talian Kasih dengan Kementerian Kesihatan Malaysia untuk rujukan bersama.

Sekian, terima kasih.