

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

PERTANYAAN : JAWAB LISAN

**DARIPADA : YB SENATOR PUAN NURIDAH BINTI
MOHD SALLEH**

TARIKH : 3 SEPTEMBER 2020 (KHAMIS)

SOALAN

Puan Nuridah binti Mohd Salleh minta **MENTERI PEMBANGUNAN WANITA, KELUARGA DAN MASYARAKAT** menyatakan tindakan-tindakan susulan yang dilaksanakan Kerajaan terhadap aduan yang diterima melalui Talian Kasih terutama sepanjang tempoh PKP dikenakan.

JAWAPAN

Tuan Yang di-Pertua,

Talian Kasih 15999 dan *Whatsapp* Talian Kasih 019-26 15999 telah menerima **sejumlah 77,382** panggilan iaitu 32,660 panggilan telefon dan 44,722 melalui *Whatsapp* semasa Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) pada 18 Mac 2020 hingga 12 Mei 2020. Panggilan terus meningkat sehingga 31 Ogos 2020 iaitu sejumlah 122,904 panggilan keseluruhan yang diterima di Talian Kasih.

Tindakan susulan Kerajaan bagi aduan dan pertanyaan yang diterima melalui Talian Kasih telah berjaya diselesaikan oleh Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat (KPWKM) dengan kerjasama Agensi di bawah Kementerian bagi isu-isu mendapatkan bantuan kebajikan, kaunseling secara tele-kaunseling oleh Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM), Lembaga Penduduk dan Pembangunan Keluarga Negara (LPPKN) serta Lembaga Kaunselor Malaysia, penderaan dan pengabaian kanak-kanak, keganasan rumah tangga, bantuan untuk Orang Kurang Upaya (OKU) dan warga emas serta lain-lain pertanyaan umum mengenai PKP bagi menangani penularan wabak COVID-19.

Tindakan di peringkat Talian Kasih ialah mendapatkan butiran kes aduan dan dipanjangkan kepada Jabatan dan Agensi untuk siasatan lanjut. Bagi panggilan yang berbentuk pertanyaan, ia akan dikendalikan oleh *call agent* dan ditutup rekod panggilan serta dilabel kes selesai melalui sistem di Talian Kasih. Bagi kes aduan yang memerlukan siasatan lanjut, kes akan dirujuk kepada pihak JKM dan Polis Diraja Malaysia (PDRM) (bergantung kepada situasi kes) di daerah yang berdekatan dengan mangsa.

Panggilan tertinggi adalah bagi kategori bantuan kebajikan dan iaitu 40,017 panggilan diterima sehingga 3 Mei 2020. Daripada jumlah tersebut, sebanyak 24.3% (9,724 panggilan) aduan permohonan bantuan kebajikan telah dipanjangkan ke Pejabat Kebajikan Masyarakat Daerah (PKMD) untuk tindakan susulan dan 96.2% (9,358 panggilan) aduan

berjaya diselesaikan. Lain-lain panggilan isu bantuan kebajikan ialah pertanyaan untuk mendapatkan maklumat bantuan bakul makanan yang diedarkan oleh JKM telah diselesaikan di peringkat Talian Kasih.

Bagi aduan Keganasan Rumah Tangga (KRT), 324 panggilan diterima sebelum PKP dan 76 kes telah dipanjangkan ke PKMD untuk siasatan lanjut. Dalam tempoh PKP iaitu 18 Mac sehingga 12 Mei 2020 pula, 579 panggilan telah direkodkan dan 202 kes dipanjangkan ke PKMD untuk siasatan. Terdapat peningkatan sebanyak 44% bagi jumlah panggilan dalam kategori Keganasan Rumah Tangga yang diterima semasa tempoh PKP. Bagi aduan berkaitan penderaan kanak-kanak, terdapat penurunan kes sebanyak 14.6% semasa tempoh PKP dilaksanakan, iaitu sebelum PKP terdapat 411 panggilan berbanding semasa PKP, 351 panggilan diterima bagi kes penderaan kanak-kanak.

Perkhidmatan sokongan psikologi juga telah diwujudkan melalui Talian Khas Kaunseling COVID-19 dan 930 panggilan yang diterima disambungkan kepada kaunselor berdaftar dengan Lembaga Kaunselor Malaysia. Daripada 930 panggilan, 355 pemanggil telah mendapat perkhidmatan intervensi khusus dan 575 pemanggil telah menerima nasihat dan panduan oleh pihak kaunselor untuk menenangkan pemanggil dalam menangani masalah yang dihadapi semasa penularan wabak COVID-19. Talian ini dibuka kepada mangsa COVID-19, waris mangsa COVID-19, petugas pusat kuarantin, hospital dan lain-lain, serta individu yang terkesan dengan PKP.

Selain itu, sejumlah 701 panggilan ialah pertanyaan berkaitan kaunseling dan panggilan telah disambungkan kepada kaunselor JKM untuk tindakan susulan dalam memberikan perkhidmatan sokongan psikologi oleh pihak JKM.

Manakala, 400 sesi tele-kaunseling telah dilaksanakan oleh kaunselor LPPKN bagi kes masalah keluarga seperti perkahwinan dan tekanan, terdapat kes dirujuk kepada pihak PDRM dan JKM untuk tindakan susulan. LPPKN juga telah mengadakan kajian bagi tinjauan pendapat umum mengenai kesan pandemik COVID-19 terhadap perubahan tingkah laku dan gaya hidup, bekerja dari rumah dan perancangan keluarga

SOALAN NO. : 68

selepas pelaksanaan PKP Pemulihan sejak 10 Jun 2020. Antara hasil tinjauan ialah majoriti (87%) daripada responden menyatakan COVID-19 telah mengubah kehidupan peribadi mereka di mana 1 daripada 4 responden merasakan berlakunya perubahan yang besar dalam kehidupan peribadi

Talian Kasih 15999 (bebas tol) dan *Whatsapp* Talian Kasih 019-26 15999 telah menyediakan talian yang beroperasi 24 jam tujuh hari seminggu dan hebahan diperluaskan oleh pihak Majlis Keselamatan Negara (MKN), serta pihak media dan komuniti semasa PKP supaya lebih ramai rakyat dapat menerima bantuan yang disediakan oleh kerajaan khususnya semasa negara menghadapi penularan wabak COVID-19.