

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

---

**PERTANYAAN : JAWAB LISAN**

**DARIPADA : YB PUAN RUSNAH BINTI ALUAI  
[ TANGGA BATU ]**

**TARIKH : 5 OKTOBER 2021 (SELASA)**

**SOALAN**

**Puan Rusnah Binti Aluai [ Tangga Batu ]** minta **MENTERI PEMBANGUNAN WANITA, KELUARGA DAN MASYARAKAT** menyatakan sama ada Kementerian mempunyai data tentang pertambahan kes keganasan rumah tangga yang berlaku sepanjang pandemik ini.

**JAWAPAN**

Tuan Yang di-Pertua,

Bagi menangani isu keganasan rumah tangga, Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat (KPWK) mengambil tindakan di bawah **Akta Keganasan Rumah Tangga 1994 [Akta 521]**. Menerusi akta ini, Kerajaan memperuntukkan perlindungan undang-undang dalam situasi keganasan rumah tangga.

Berdasarkan statistik Polis DiRaja Malaysia (PDRM), **jumlah kes keganasan rumah tangga bagi tahun 2020 ialah 5,260 kes**. Manakala bagi tempoh **Januari hingga Ogos 2021 ialah sebanyak 4905 kes**.

Perbandingan jumlah kes keganasan rumah tangga dalam tempoh Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) mulai **18 Mac hingga 31 Disember 2019 dan 2020, terdapat penurunan sebanyak 26 kes**. Jumlah kes bagi tempoh **18 Mac 2019 - Disember 2019 ialah sebanyak 4,136 kes manakala jumlah kes bagi tempoh yang sama tahun 2020 ialah sebanyak 4,110 kes**.

Tuan Yang di-Pertua,

Antara inisiatif / intervensi yang dilaksanakan oleh KPWKM bagi membantu mangsa keganasan rumah tangga ialah:

- a. Mengeluarkan **Perintah Perlindungan Kecemasan/ *Emergency Protection Order (EPO)***;
- b. Membantu mendapatkan **Perintah Perlindungan Interim / *Interim Protection Order (IPO)*** atau **Perintah Perlindungan *Protection Order (PO)*** dari mahkamah;
- c. **Penempatan sementara di Tempat Selamat di bawah kendalian kerajaan atau Tempat Berlindung di bawah Jabatan Pembangunan Wanita (JPW)**, sekiranya diperlukan oleh mangsa.

- d. Menyediakan perkhidmatan **kaunseling / tele-kaunseling** dikendalikan oleh kaunselor di daerah dan negeri; dan
- e. Merujuk mangsa untuk **bantuan sokongan di JKM** seperti bantuan kewangan atau merujuk mangsa ke agensi lain yang berkaitan;
- f. Mendapatkan **kelulusan pengecualian bayaran ujian pengesanan (swab-test) COVID-19** dari Kementerian Kesihatan Malaysia bagi kemasukan mangsa ke tempat selamat dan di penempatan sementara di tempat berlindung; dan
- g. Bekerjasama dengan Jabatan Agama Islam Wilayah Persekutuan (JAWI) dalam **mewujudkan pusat Transit Keganasan Rumah Tangga di masjid.**

Selain dari itu, pihak kementerian juga mengambil langkah proaktif dalam **membantu masyarakat** mengatasi masalah keganasan rumah tangga melalui:-

- a. **Penyelarasan perkara dan isu berkaitan keganasan rumah tangga** melalui Jawatankuasa Menangani Keganasan Rumah Tangga;
- b. **Skwad WAJA** Jabatan Pembangunan Wanita (JPW) membantu mangsa merujuk kes kepada pihak yang berwajib dan mendapatkan pertolongan profesional;
- c. Melaksanakan **program psikopendidikan** melalui DeStress Clinic, Klinik Undang-Undang dan Wanita Anti Jenayah; dan
- d. Bekerjasama dengan pelbagai agensi untuk menawarkan **program kemahiran khususnya dalam bidang keusahawanan** serta menjadi penghubung kepada industri.
- e. Memperluaskan usaha **mempromosikan perkhidmatan aduan atas talian** melalui “Talian Kasih 15999” dan aplikasi “WhatsApp 019-26 15999” bagi masyarakat mengemukakan aduan,

mendapatkan khidmat nasihat serta mengakses bantuan dan sokongan yang disediakan;

- f. **Hebahan dan program advokasi** berkaitan keganasan rumah tangga telah dilipatgandakan melalui **media sosial, media elektronik, media cetak**, antaranya infografik berkaitan tafsiran, jenis keganasan rumah tangga, kumpulan yang dilindungi dan perkhidmatan yang disediakan di bawah Akta Keganasan Rumah Tangga 1994;
- g. **Penyebaran Sistem Pesanan Ringkas (SMS)** Majlis Keselamatan Negara (MKN) berkenaan keganasan rumah tangga;
- h. Menganjurkan **22 jerayawara** sehingga **Jun 2021** di peringkat negeri atau daerah dengan kerjasama dengan agensi lain;
- i. Memuatnaik **Video Perintah Perlindungan Kecemasan (EPO)** di media sosial JKM; dan
- j. Pemberian **inisiatif Bantuan Prihatin** sebanyak RM8,200 kepada dua buah NGO yang terlibat sebagai Tempat Selamat;

Tuan Yang di-Pertua,

Selain daripada inisiatif yang dilaksanakan oleh KPWK, Kementerian Dalam Negeri (KDN) melalui PDRM turut melaksanakan inisiatif dalam membantu mangsa keganasan rumah tangga dan *frontliners* seperti berikut:

- i. **Menyediakan Talian Psikososial** merangkumi seluruh negeri dalam Malaysia;
- ii. **Menyediakan kemudahan** bagi mendapatkan perkhidmatan psikologi dan khidmat kaunseling melalui tele-kaunseling; dan
- iii. **Bekerjasama dengan NGO** dalam melaksanakan program khidmat sokongan emosi kepada mangsa.

Sekian, terima kasih.

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

---

**PERTANYAAN : JAWAB LISAN**

**DARIPADA : YB TUAN NIK NAZMI BIN NIK AHMAD  
[ SETIAWANGSA ]**

**TARIKH : 5 OKTOBER 2021 (SELASA)**

**SOALAN**

**Tuan Nik Nazmi bin Nik Ahmad [ Setiawangsa ]** minta **MENTERI PEMBANGUNAN WANITA, KELUARGA DAN MASYARAKAT** menyatakan tentang jumlah pemohon yang berjaya dan masih menunggu untuk mendapatkan bantuan bulanan JKM pada tahun 2020 dan 2021.

**JAWAPAN**

Tuan Yang di-Pertua,

Berdasarkan statistik Jabatan Kebajikan Masyarakat, sebanyak 72,890 permohonan bantuan kebajikan telah diluluskan pada tahun 2020. Manakala sehingga Julai 2021, sebanyak 43,105 permohonan telah diluluskan dan sebanyak 9,738 permohonan masih dalam siasatan. Semua permohonan bantuan diproses berdasarkan Garis Panduan Pengurusan Bantuan Kewangan Persekutuan JKM.

Sekian, terima kasih.

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

---

**PERTANYAAN : JAWAB LISAN**

**DARIPADA : YB DATO' SRI HAJAH ROHANI BINTI  
HAJI ABDUL KARIM [ BATANG LUPAR ]**

**TARIKH : 5 OKTOBER 2021 (SELASA)**

**SOALAN**

**Dato' Sri Hajah Rohani binti Haji Abdul Karim [ Batang Lupar ]** minta **MENTERI PEMBANGUNAN WANITA, KELUARGA DAN MASYARAKAT** menyatakan apakah status Dasar Kaunseling Negara yang bakal diperkenalkan bagi menangani isu kesihatan mental dalam masyarakat memandangkan ia merupakan perkara yang sangat kritikal semasa ramai rakyat berdepan dengan tahap kesihatan mental yang membimbangkan akibat pandemik COVID-19.

**JAWAPAN**

Tuan Yang di-Pertua,

Cadangan penggubalan Dasar Kaunseling Negara telah diluluskan dalam Mesyuarat Majlis Sosial Negara Bilangan 1 Tahun 2021 pada 19 April 2021. Kerja-kerja penggubalan Dasar Kaunseling Negara dan Pelan Tindakan Komprehensif Perkhidmatan Kaunseling di Malaysia telah dimulakan selepas mendapat kelulusan kabinet pada 28 April 2021.

Dasar Kaunseling Negara digubal bagi tujuan memperkasakan perkhidmatan kaunseling dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat di Malaysia.

Bagi tujuan penggubalan dasar ini, Kementerian telah dan akan meneruskan sesi libat urus bersama ahli-ahli pakar dalam bidang kaunseling, Pertubuhan Bukan Kerajaan, Institusi Pengajian Tinggi dan Agensi-Agensi Kerajaan dan Swasta untuk mendapatkan input serta penghasilan resolusi. Di samping itu, Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat (KPWKM) melalui Lembaga Kaunselor juga akan menganjurkan Konvensyen Kebangsaan Dasar Kaunseling Negara dan Pelan Tindakan Komprehensif Perkhidmatan Kaunseling yang melibatkan semua pemegang taruh dan kaunselor berdaftar di pelbagai seting perkhidmatan. Dasar Kaunseling Negara dijangka dapat disediakan pada Disember 2021.

Sekian, terima kasih.

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

---

**PERTANYAAN : JAWAB LISAN**

**DARIPADA : YB PUAN HAJAH FUZIAH BINTI SALLEH  
[ KUANTAN ]**

**TARIKH : 5 OKTOBER 2021 (SELASA)**

**SOALAN**

**Puan Hajah Fuziah binti Salleh [ Kuantan ] minta MENTERI  
PEMBANGUNAN WANITA, KELUARGA DAN MASYARAKAT  
menyatakan :-**

- a) Anggaran perbelanjaan tahunan bagi operasi Talian Kasih 15999 (telefon dan WhatsApp), pecahan jawatan dan tahap kemahiran dalam menangani kes keganasan rumah tangga serta penderaan kanak-kanak; dan
- b) mengapa tidak disediakan satu talian khusus untuk aduan 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.

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 KPWKM. Bagi meningkatkan profesionalisme pegawai dan kakitangan Talian Kasih dalam menangani panggilan, KPWKM 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-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.

**SOALAN NO. : 44**

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.

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

---

**PERTANYAAN : JAWAB LISAN**

**DARIPADA : YB PUAN NURUL IZZAH BINTI ANWAR  
[ PERMATANG PAUH ]**

**TARIKH : 5 OKTOBER 2021 (SELASA)**

**SOALAN**

**Puan Nurul Izzah binti Anwar [ Permatang Pauh ] minta MENTERI  
PEMBANGUNAN WANITA, KELUARGA DAN MASYARAKAT  
menyatakan :-**

- (a) Jumlah kanak-kanak yang telah menjadi anak yatim piatu akibat COVID-19 serta sokongan jangka pendek dan jangka panjang dari segi kewangan, kesihatan mental dan pendidikan; dan
- (b) Komitmen Kementerian untuk meluluskan membentangkan Rang Undang-Undang Akta Profesion Kerja Sosial dalam masa yang terdekat.

**JAWAPAN**

Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat (KPWKM) amat prihatin terhadap kebajikan kanak-kanak yang telah kehilangan ibu atau bapa atau penjaga atau kedua-duanya disebabkan pandemik COVID-19 dan memerlukan pembelaan sewajarnya.

**Berdasarkan statistik Kementerian Pendidikan Malaysia (KPM), sehingga 13 September 2021, seramai 4,422** orang murid sekolah di bawah KPM telah kehilangan ibu / bapa atau penjaga akibat COVID serta menjadi anak yatim atau yatim piatu akibat wabak COVID-19 sejak pandemik ini melanda negara. Sebanyak 154 orang yang merupakan kehilangan kedua-dua ibu dan bapa.

Kementerian telah mengambil inisiatif dan langkah-langkah bagi memberi bantuan serta sokongan kepada kanak-kanak seperti berikut:

- i. **Pemberian bantuan kewangan** bagi menampung keperluan hidup kanak-kanak dan anggota keluarga kanak-kanak. Jenis bantuan yang diberikan adalah **Tabung Bantuan Segera dan Bantuan Kanak-Kanak**. Kerajaan semasa pengumuman Belanjawan Negara 2021 pada 6 November 2020 telah bersetuju menaikkan kadar bantuan bulanan di bawah skim Bantuan Kanak-kanak dan Bantuan Pesakit Terlantar kendalian JKM. Bagi kanak-kanak berusia bawah 7 tahun, kanak-kanak layak menerima RM200 seorang manakala bagi kanak-kanak berusia 7 tahun ke atas akan memperolehi bantuan sebanyak RM150 bagi seorang kanak-kanak. Untuk pertama kalinya juga kadar bantuan maksimum kanak-kanak dinaikkan daripada RM450 sekeluarga kepada RM1,000 sekeluarga.
- ii. **Perkhidmatan kaunseling** kepada kanak-kanak yang **menghadapi tekanan emosi akibat kehilangan ibu bapa atau penjaga**. Bantuan kaunseling turut diberikan kepada anggota keluarga kanak-kanak sekiranya mereka memerlukan perkhidmatan tersebut. Antara perkhidmatan kaunseling yang disediakan adalah:

- a) Intervensi Psikologi dan Kaunseling, seperti Kaunseling Individu, Kaunseling Kelompok, Terapi Psikologi;
  - b) Intervensi Krisis dan Sokongan Psikologi Intervensi termasuk Pengurusan Tekanan dan Trauma, *Debriefing Psychology*, *Grief Psychology* dan *Psychology First Aid* (PFA); dan
  - c) Psikopendidikan, Program Psiko-*Spiritual* serta *Art Therapy*.
- iii. **Kanak-kanak boleh ditempatkan di institusi JKM sekiranya kanak-kanak tidak mempunyai waris atau saudara mara** yang boleh menjaga mereka berdasarkan peruntukan di bawah Seksyen 17 Akta Kanak-Kanak 2001. Kanak-kanak akan diambil perintah sementara melalui mahkamah dan diletakkan sama ada kepada keluarga ganti/Orang Yang Layak Dan Sesuai (OYLS) atau institusi tempat selamat. Sebanyak tujuh (7) Institusi JKM telah ditetapkan mengikut Zon untuk jagaan dan perlindungan kanak-kanak yang kehilangan ibubapa akibat COVID-19. Bagi Zon Utara, Rumah Kanak-kanak (RKK) Pokok Sena, Kedah dan Taman Seri Puteri (TSP) Batu Gajah, Perak. Institusi Taman Seri Puteri Cheras, Selangor dan Rumah Budak Lelaki (RBL) Melaka diletakkan sebagai Zon Tengah dan Zon Timur adalah RKK Mini Kelantan. Manakala bagi institusi di Sabah ialah Taman Seri Puteri Kota Kinabalu dan Sarawak, Taman Seri Puteri, Kuching.
- iv. **Menjalankan kerjasama dengan ahli komuniti setempat seperti Ketua Kampung, Sukarelawan dan Pasukan Pelindungan Kanak-Kanak (PPKK) serta Komuniti Rukun Tetangga** untuk memberi bantuan dan sokongan secara berterusan kepada kanak-kanak dan ahli keluarga kanak-kanak agar mereka dapat meneruskan kelangsungan hidup. Sebagai makluman, Kementerian telah melaksanakan pelantikan kepada 140 buah Pasukan Pelindungan Kanak-kanak yang merangkumi 983 orang ahli PPKK bagi sesi 2021 hingga 2023.

Tugas dan tanggungjawab dalam membantu kanak-kanak yang telah kehilangan ibu bapa atau penjaga akibat COVID-19 bukan hanya terletak kepada JKM semata-mata. Penglibatan pelbagai termasuk komuniti setempat amat penting untuk memberi galakan sokongan kepada

anggota keluarga kanak-kanak agar mereka dapat meneruskan kehidupan.

Tuan Yang di-Pertua,

KPWKM juga memberikan sokongan dan komitmen penuh dalam usaha memartabatkan profesion kerja sosial menerusi:

- i. **Penggubalan Rang Undang-undang Profesion Kerja Sosial.** Pelbagai inisiatif telah diambil dalam memastikan perundangan baharu ini diterima pakai oleh semua pihak, antaranya dengan mengadakan sesi konsultasi dengan semua Kerajaan Negeri, pekerja sosial dalam sektor awam, sektor pendidikan dan pengamal kerja sosial dalam Badan Bukan Kerajaan (NGO). Bagi memastikan RUU PKS menepati standard perundangan sedia ada, penggubalan RUU ini juga mengambil kira perundangan profesion lain yang sedia ada di Malaysia dan perundangan berkaitan pekerja sosial dari negara lain seperti Thailand, Filipina dan United Kingdom. Justeru sokongan Ahli-ahli Yang Berhormat adalah penting apabila Rang Undang-undang ini dibentangkan di Parlimen kelak.
- ii. **Pelan Strategik KPWKM 2021 - 2025** di mana salah satu langkah strategik yang dinyatakan dalam dokumen ini adalah untuk menjadikan perkhidmatan kerja sosial sebagai perkhidmatan yang profesional.
- iii. **Penglibatan Malaysia secara langsung dalam proses merangka dokumen *Roadmap to Implement Ha Noi Declaration on Strengthening Social Work Towards Cohesive and Responsive ASEAN Community*.** *Roadmap* ini bertujuan untuk dijadikan garis panduan Negara Anggota ASEAN dalam mempromosi kerja sosial serta mempertingkatkan peranan dan kapasiti pekerja sosial dalam pelbagai bidang.

Sekian, terima kasih.



**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 adakah rancangan untuk menghapuskan akta yang tidak membenarkan suami/isteri asing kepada warganegara Malaysia untuk memperolehi visa supaya mereka boleh bekerja di Malaysia, memandangkan isu ini sedang di dalam pemerhatian “CEDAW Review 2018”.

**JAWAPAN**

Tuan Yang di-Pertua,

Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat (KPWKM) sentiasa mengalu-alukan aspek kesejahteraan warganegaranya termasuklah dalam kalangan mereka yang mempunyai pasangan warganegara asing dan bermastautin dalam negara. Berhubung perkara yang dibangkitkan oleh Yang Berhormat, suka saya memetik bahawa Jawatankuasa CEDAW pada tahun 2018 telah memberikan saranan agar Malaysia meminda undang-undang dan polisi agar dapat membenarkan pasangan yang bukan warganegara untuk bekerja di Malaysia.

Dalam hal ini, perkara ini adalah terletak di bawah bidang kuasa Kementerian Dalam Negeri sebagai pihak yang mempunyai bidang kuasa dalam mentadbir isu berkaitan imigresen.

Sekian, terima kasih.

**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.

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 KPWKM. Bagi meningkatkan profesionalisme pegawai dan kakitangan Talian Kasih dalam menangani panggilan, KPWKM 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-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.

## **SOALAN NO. : 75**

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.