



KEMENTERIAN PEMBANGUNAN WANITA,  
KELUARGA DAN MASYARAKAT

## SOALAN LAZIM (FAQ) APLIKASI TALIAN KASIH 15999

### 1. Apakah Talian Kasih?



#### ❖ Mengenai Fungsi Talian Kasih

- Untuk makluman pihak tuan/puan, pengoperasian Talian Kasih adalah 24 jam sehari, 7 hari seminggu dan 365 hari setahun. Pihak Talian Kasih memberikan perkhidmatan kecemasan dan pertanyaan serta aduan mengenai:
  1. Penderaan
  2. Pengabaian
  3. Keganasan rumah tangga
  4. Masalah juvana/kanak-kanak
  5. Kemiskinan
  6. Ibu tunggal
  7. Orang kurang upaya (OKU)
  8. Skim Bantuan Kebajikan
  9. Perkhidmatan kaunseling
  - 10 Perkhidmatan TAGS
- Perkhidmatan agensi di bawah Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat (KPWKM) ialah Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM), Lembaga Penduduk dan Pembangunan Keluarga Negara (LPPKN), Jabatan Pembangunan Wanita (JPW) Yayasan Kebajikan Negara (YKN),

Lembaga Kaunselor Malaysia (LKM) dan Institut Sosial Malaysia (ISM).

## **2. Pertanyaan Mengenai Aduan Kes Keganasan Rumah Tangga**

### ❖ Jenis Aduan: Penderaan/Penganiayaan

- Sekiranya pihak tuan/puan ingin membuat aduan kes keganasan rumah tangga di peringkat Talian Kasih, mohon disertakan maklumat seperti berikut:
  1. Nama mangsa;
  2. Alamat rumah mangsa;
  3. Nama pelaku;
  4. Hubungan mangsa dengan pelaku; dan
  5. Butiran mengenai keganasan yang berlaku.
- Butiran lanjut mengenai keganasan terbabit adalah disarankan untuk disertakan bersama lampiran gambar atau video penderaan terbabit jika ada.

## **3. Pertanyaan Mengenai Aduan Gelandangan?**

### ❖ Jenis Aduan: Gelandangan/Pengemis

- Sekiranya pihak tuan/puan ingin membuat aduan gelandang di peringkat Talian Kasih, mohon berikan maklumat yang berikut untuk dilampirkan di dalam aduan tersebut:
  1. Lokasi gelandangan; dan
  2. Butiran lanjut mengenai gelandangan terbabit.
- Butiran lanjut mengenai gelandangan terbabit adalah disarankan untuk disertakan bersama lampiran gambar atau video penderaan terbabit jika ada.

## **4. Pertanyaan Mengenai Aduan Kes Pengabaian/Penderaan Kanak-Kanak/OKU/Warga Emas**

### ❖ Jenis Aduan: Penderaan/Penganiayaan

- Sekiranya pihak tuan/puan ingin membuat aduan kes pengabaian/penderaan kanak-kanak/oku/warga emas di peringkat Talian Kasih, mohon berikan maklumat yang berikut untuk dilampirkan di dalam aduan tersebut:

1. Nama mangsa;
2. Alamat rumah mangsa;
3. Nama pelaku;
4. Hubungan mangsa dengan pelaku; dan
5. Butiran mengenai pengabaian/ penderaan yang berlaku:

## **5. Pertanyaan Semakan Bantuan**

### ❖ Jenis Aduan: Bantuan Kebajikan

- Pihak Talian Kasih telah membuat semakan berkaitan bantuan tersebut dan mendapati bantuan tersebut BELUM DIKREDITKAN lagi. Pihak tuan/puan disarankan supaya menunggu sehingga 15hb setiap bulan sebelum menghubungi semula pihak Talian Kasih (TK) di talian 15999 untuk membuat semakan semula.
- Untuk makluman tuan/puan, anggaran kemasukan bantuan JKM bermula daripada 1-15hb pada setiap bulan. Terima kasih.
- Pihak tuan/puan disarankan supaya menunggu sehingga 10hb setiap bulan sebelum menghubungi semula pihak Talian Kasih (TK) di talian 15999 atau pertanyaan semakan di Aplikasi Mobile Talian Kasih untuk membuat semakan semula.

## **6. Pertanyaan Permohonan Bantuan JKM bulanan dan Bantuan Segera**

### ❖ Jenis Aduan: Bantuan Kebajikan/Fakir Miskin

- Untuk makluman tuan/puan bantuan yang diberikan oleh pihak Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) adalah berbentuk bantuan kewangan. Namun begitu, permohonan boleh dibuat dengan menggunakan 3 kaedah iaitu:
  1. Secara atas talian menerusi link ini:  
<http://ebantuanjkm.jkm.gov.my/spbk/login.jsp>
  2. Mengambil borang yang bernama JKM 18 di mana-mana JKM yang berhampiran. Isi maklumat dengan lengkap & hantarkan semula borang tersebut beserta dengan dokumen sampingan yang diperlukan kepada JKM tersebut.
  3. Memuat turun borang JKM 18 menerusi laman sesawang JKM:  
<https://www.jkm.gov.my/jkm/uploads/files/JPOKU/BORANG%20PERMOHONAN%20JKM%2018.pdf>

Sekiranya layak, pihak tuan/puan akan diberikan bantuan tersebut secara bulanan sepanjang satu tahun.

4. Permohonan bantuan segera melalui aplikasi mobil. Bantuan akan dipertimbangkan setelah siasatan selesai.

## **7. Pertanyaan Permohonan Kaunseling**

### ❖ Jenis Aduan: Tekanan Emosi

- Untuk makluman sesi kaunseling dibawah Kementerian Pembangunan Wanita Keluarga dan Masyarakat (KPWKM) mempunyai prosedur berikut:
  1. Sesi kaunseling secara bersemuka dengan Pegawai Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) yang berhampiran dengan kediaman tuan/puan. Boleh hubungi terlebih dahulu pihak JKM untuk bertanyakan tentang slot lapang kaunselor untuk menempah temujanji terlebih dahulu. Permohonan melalui aplikasi mobile juga boleh dibuat untuk kaunseling bersemuka.
  2. Selain itu, tuan/puan juga boleh menghubungi Talian Kasih di talian 15999 (panggilan percuma dan 24 jam) bagi membuat permohonan khidmat kaunseling ATAU membuat permohonan kaunseling dalam Aplikasi Talian Kasih.

## **8. Bagaimanakah boleh membuat pertanyaan kepada TAGS?**

### ❖ Jenis Aduan: Gangguan Seksual

- Gangguan seksual adalah apa-apa kelakuan tidak diinginkan yang bersifat seksual, dalam apa-apa bentuk, sama ada secara lisan, bukan lisan, visual, isyarat atau fizikal, yang ditujukan kepada seseorang yang secara munasabahnya menyinggung atau menghina atau merupakan suatu ancaman kepada kesejahteraannya.
- Gangguan seksual adalah apa-apa kelakuan tidak diinginkan yang bersifat seksual, dalam apa-apa bentuk, sama ada secara lisan, bukan lisan, visual, isyarat atau fizikal, yang ditujukan kepada seseorang yang secara munasabahnya menyinggung atau menghina atau merupakan suatu ancaman kepada kesejahteraannya.
- Mangsa boleh memfailkan aduan gangguan seksual di TAGS dengan mengisi borang aduan melalui Borang 1. Borang 1 boleh didapati di kaunter pejabat TAGS ataupun dimuat turun di laman

web KPWK. Pengadu hendaklah mengisi 4 salinan Borang 1 dan memfailkannya di kaunter TAGS.

- Sebarang pertanyaan berkenaan perkhidmatan TAGS boleh dibuat melalui Aplikasi Mobile Talian Kasih.