

**T**ALIAN Nur 15999 bukan asing lagi bagi rakyat negara ini. Ia adalah talian hotline yang dibangunkan oleh Kementerian Pembangunan Wanita Keluarga dan Masyarakat (KPWKM) demi memperjuangkan nasib masyarakat khususnya wanita, warga emas dan kanak-kanak yang menjadi mangsa penganiayaan.

Selaras dengan dasar kerajaan yang sentiasa menitikberatkan soal kebajikan rakyat, KPWKM bertindak menyediakan kemudahan menerusi Talian Nur 15999 bagi menyelesaikan pelbagai permasalahan sosial khususnya yang melibatkan isu-isu penderaan, pengabaian, kaunseling, keganasan rumah tangga, bantuan kebajikan dan lain-lain.

Ia merupakan pusat panggilan sehenti yang beroperasi 24 jam tujuh hari seminggu dan boleh diakses melalui talian tetap, telefon bimbit mahupun telefon awam. Platform yang disediakan KPWKM ini sebenarnya untuk memudahkan orang ramai termasuk mangsa menyalurkan sebarang bentuk aduan, pertanyaan, bantuan dan informasi kecemasan.

Lebih menarik, masyarakat bukan sahaja boleh memberikan laporan atau mendapatkan informasi mengenai perkhidmatan KPWKM tetapi juga agensi-agensi di bawahnya seperti Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM), Lembaga Penduduk dan Pembangunan Keluarga Negara (LPPKN), Jabatan Pembangunan Wanita (JPW), Institut Sosial Malaysia (ISM) dan Institut Pengupayaan Wanita bagi Negara-negara Berkecuali (INIEW).

"Ketua Setiausaha KPWKM, Dato' Dr. Noorul Ainur Mohd. Nur berkata, Talian Nur 15999 ini diwujudkan bertujuan bagi menyediakan perkhidmatan



# TALIAN NUR - 15999

## Saluran Efektif Aduan Masyarakat



Ketua Setiausaha KPWKM, Dato' Dr. Noorul Ainur

berkuiliti yang cepat, tepat dan efektif menerusi panggilan telefon.

"Talian ini sekurang-kurangnya dapat membantu meringankan beban warga tua, orang kurang upaya (OKU), kanak-kanak, ibu tunggal dan keluarga miskin yang sememangnya wajar mendapat pembelaan, terutama pada waktu kecemasan. Jadi, jika masyarakat setempat

mengetahui atau ternampak kes-kes yang memerlukan perkhidmatan KPWKM, mereka boleh terus hubungi Talian Nur 15999.

"Begitu juga dengan kanak-kanak yang berdepan masalah termasuk menjadi mangsa dera dan pengabaian. Kini, ada ruang untuk mengadu apabila KPWKM memperkenalkan Talian Kanak-kanak atau Childline. Talian berkenaan yang digabungkan dengan Talian Nur 15999 itu dilihat sebagai satu langkah proaktif dalam memperjuangkan hak kanak-kanak. Ini kerana ramai kanak-

kanak yang berdepan masalah seperti ini tidak tahu cara untuk meluahkan perasaan dan mendapatkan bantuan sehingga menyebabkan kes berkenaan meningkat saban tahun.

"Talian ini dikendalikan oleh pegawai bantuan Childline yang terlatih bagi mendengar luahan kanak-kanak sebelum menentukan tahap sesuatu kes. Malah, setiap panggilan yang berkaitan kanak-kanak ini akan disalurkan kepada mereka yang pakar dan terlatih dalam kerja-kerja sosial," katanya yang turut membawa pihak media melihat sendiri operasi Talian Nur 15999 di SGTI baru-baru ini.

Perkhidmatan Talian Nur 15999 juga kini diperluas bagi menerima aduan mengenai penderaan dan penganiayaan terhadap pembantu rumah. Kerajaan mengambil langkah itu kerana prihatin terhadap kebajikan pembantu rumah rakyat asing dan memandang serius kes-kes penderaan terhadap mereka. Dr. Noorul Ainur memberitahu semua aduan penderaan fizikal dan seksual terhadap pembantu rumah yang diterima akan di salur terus kepada Polis Diraja Malaysia untuk siasatan segera.

### TERIMA PANGGILAN TERTINGGI

Sejak mula dilancarkan pada November 2007, Talian Nur 15999 menerima panggilan sebanyak 370,258. Daripada jumlah tersebut, sebanyak 125,078 panggilan yang tidak sempat dijawab manakala 205,080 panggilan berjaya diterima. Kuala Lumpur, Selangor dan Johor merupakan negeri yang paling banyak membuat panggilan.

Antara panggilan diterima dengan jumlah tertinggi membolehkan sosioekonomi dan bantuan di bawah JKMM dengan 25,069 panggilan. Sementara kes kedua tertinggi melibatkan kanak-kanak dengan 14,594 panggilan dan kaunseling 7,362 panggilan.

Menurut Dr. Noorul Ainur, setiap panggilan amat penting kepada kementerian. Sebab itu, operator Talian Nur akan menjawab panggilan dengan kadar segera agar masyarakat tidak dibiarkan menunggu terlalu lama untuk membuat sebarang laporan atau aduan.

Untuk lebih efektif, Talian Nur 15999 mengambil pendekatan menggunakan khidmat lebih 30 operator yang ditugaskan secara giliran setiap hari. Malah, tambah berkesan ia turut menyediakan empat bahasa bagi memudahkan masyarakat pelbagai kaum di negara ini iaitu Bahasa Malaysia, Inggeris, Cina dan Tamil.

"Semua operator Talian Nur 15999 juga dilatih untuk menghadapi apa juga situasi termasuk kemahiran kaunseling bagi menangani pelbagai kerenah pemanggil talian itu. Mereka sudah diberi latihan secukupnya dan mereka boleh menjawab terus semua pertanyaan mengenai perkhidmatan KPWKM ataupun agensi-agensi di bawahnya melainkan kes-kes yang perlu dipanjangkan atau dirujuk kepada pegawai JKMM terdekat.

"Bagaimanapun pegawai JKMM terbabit perlu melaporkan semula perkembangan kes tersebut kepada Talian Nur 15999 untuk membolehkan pihaknya menutut kes. Ini kerana kementerian telah menetapkan tempoh untuk mendapatkan maklum balas bagi satu-satu kes yang diterima.

"Bagi kes melibatkan kanak-kanak, maklum balas mengenainya perlu diberikan dalam tempoh 10 jam, manakala untuk keganasan rumah tangga dalam masa 72 jam dan



Aduan penderaan pembantu rumah warga asing juga diwujudkan.



Kes-kes keganasan rumah tangga turut mendapat perhatian kementerian.



Talian ini turut membantu memband bantuan kebajikan kepada keluarga miskin atau orang ramai yang mengalami kesukasan.

"Sebab itu, bagi setiap panggilan yang diterima, pihak pengurusan pusat panggilan talian ini akan merakam panggilan tersebut agar mudah untuk dianalisa sekiranya perlu tindakan selanjutnya. Malah, kita juga akan mengemas kini maklumat berkaitan kes tersebut sehingga ia selesai," ujarnya.

### TALIAN NUR DISALAH GUNA

Dr. Noorul Ainur juga memberitahu Talian Nur 15999 turut menghadapi masalah apabila segelintir masyarakat yang menyalah guna kemudahan tersebut untuk membuat panggilan palsu. Malah, statistik kementerian mencatatkan bilangan panggilan palsu meningkat ketika musim cuti sekolah dan kebanyakan pemanggil adalah kanak-kanak serta golongan muda yang menghubungi Talian Nur 15999 hanya untuk suka-suka atau sekadar ingin mencuba.

Katanya, kementerian juga berhadapan dengan masalah tidak memperoleh alamat lengkap atau tepat daripada pemanggil dan ia secara tidak langsung menyukarkan pegawai-pegawai terlibat untuk mengambil tindakan terutama bagi kes-kes yang perlu dirujuk ke jabatan atau agensi lain.

Sehubungan itu, beliau merayu kepada orang ramai agar memberikan alamat tepat apabila menghubungi Talian Nur 15999 kerana ia sangat mustahak terutama jika melibatkan kes-kes yang memerlukan siasatan lanjutan.

Bagi anda yang ingin mendapatkan maklumat lanjut mengenai talian ini bolehlah melayari laman web [www.kpwkm.gov.my](http://www.kpwkm.gov.my) atau mendail nombor itu menggunakan talian tetap atau telefon bimbit yang beroperasi 24 jam sehari. ■

pertanyaan berkaitan bantuan diberikan tempoh selama tujuh hari.

"Kes keganasan rumah tangga misalnya apabila kami dapat sahaja panggilan berkaitan kes tersebut, ia kemudian akan dipanjang atau dirujuk kepada pegawai berkaitan di daerah tersebut. Pegawai terbabit pula mempunyai tempoh sehingga 72 jam untuk menjalankan siasatan sebelum memberi maklum balas kepada Talian Nur 15999.



Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat

Abuse - General