

Aduan SMS mesra pengguna

KOSMO 31/12/07 MS 24

Pusat Gerbang SMS

Sebanyak 278 agensi dikenalpasti terlibat dalam projek eKL, dua bentuk agensi :

- Agensi tiada perkhidmatan SMS
- Agensi mempunyai perkhidmatan SMS

OPERASI

- Agensi perlu mengenalpasti perkhidmatan yang boleh ditawarkan melalui SMS kerana tidak semua perkhidmatan sesuai untuk disalurkan melalui SMS. Ia hanya terhad kepada 160 aksara untuk setiap transaksi SMS.
- Integrasi kepada gerbang perlu disediakan dan skop integrasi termasuk di dalam skop kerja pembekal tetapi kos ditanggung oleh kerajaan.
- Agensi perlu mewujudkan urus tadbir dan pasukan sokongan perkhidmatan SMS yang akan bekerjasama dengan Careline di gerbang SMS untuk menyelesaikan masalah pengguna.
- Bagi agensi yang telah mempunyai SMS, mereka perlu menyediakan kemudahan capaian gerbang SMS melalui nombor SMS kerajaan.

Status terkini perkhidmatan
Pusat Gerbang SMS

Agensi: 34

Perkhidmatan: 177

SUATU masa dulu, jabatan kerajaan sering dikaitkan dengan sistem pentadbiran yang kurang mesra pelanggan malah sering menerima rungutan para pelanggan kerana lambat mengambil tindakan jika aduan dikemukakan.

Namun, seiring dengan perubahan semasa dan penggunaan teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) secara meluas, kerajaan mengambil inisiatif dengan memperkenalkan Pusat Gerbang Sistem Khidmat Pesanan Ringkas (SMS) bagi meningkatkan penyampaian perkhidmatan.

Pelaksanaan pusat gerbang SMS yang dijangka siap sepenuhnya menjelang tahun 2010 membolehkan pengguna menggunakan telefon bimbit tanpa had kepada model dan jenama yang akan dihubungkan melalui Rangkaian *Global System for Mobile Communications* (GSM).

Penghantaran SMS menggunakan dua bentuk saluran iaitu teknologi kod digit pendek yang menggunakan lima digit kod untuk menghantar SMS dan *Unstructured Supplementary Service Data* (USSD) yang berasaskan menu.



KEMUDAHAN teknologi sms dimanfaatkan sepenuhnya dalam pentadbiran kerajaan.

Buat masa ini, tiga syarikat telekomunikasi yang beroperasi menyediakan kemudahan penghantaran SMS kepada pelanggan ialah DiGi, Maxis dan Celcom. Selain terlibat dengan penyediaan rangkaian GSM, ia juga menyediakan perkhidmatan penyediaan kandungan kepada orang ramai.

Melalui gerbang SMS kerajaan, capaian hanya boleh dibuat menerusi satu nombor untuk semua agensi yang akan berfungsi sebagai pintu utama untuk semua perkhidmatan SMS kerajaan.

Bagi memastikan operasi SMS ini berfungsi, pasukan Careline yang berperanan untuk membantu pengguna, akan memastikan SMS yang diterima dihantar kepada agensi berkaitan.