

**MESYUARAT PERTAMA PENGGAL PERTAMA
DEWAN UNDANGAN NEGERI PULAU PINANG
YANG KEEMPAT BELAS
02 OGOS 2018**

PERKARA : 4(B)(VII)1

**SOALAN BERTULIS OLEH AHLI KAWASAN PANTAI JEREJAK
YB. DATO SAIFUDDIN NASUTION BIN ISMAIL**

1. Dalam tempoh masa setahun apakah kategori aduan yang diterima mengenai iSejahtera.
 - (a) Apakah tindakan telah diambil untuk membantu menangani aduan para pemohon iSejahtera?
 - (b) Adakah perancangan mewujudkan talian hotline dan eAduan iSejahtera?
 - (c) Perincikan penerima skim i-Sejahtera bagi KADUN Pantai Jerejak mengikut gender, umur dan kaum.

**YB. PHEE BOON POH
MENJAWAB BAGI PIHAK Y.A.B. KETUA MENTERI**

1. Kategori aduan yang diterima mengenai Program iSejahtera dalam tempoh setahun ialah seperti berikut:-
 - (i) Kesilapan mengisi data pemohon

Kes: Pusat Khidmat ADUN melakukan kesilapan semasa mengisi maklumat pemohon seperti kad pengenalan.
 - (ii) Pertukaran KADUN dan Parlimen.

Kes: Pemohon telah bertukar Kawasan DUN atau Parlimen dan berlaku kesilapan semasa memilih Kawasan DUN dan Parlimen yang sepatutnya.

(iii) Pertukaran status aktif kepada tidak aktif.

Kes: Penerima Program Ibu Tunggal telah berkahwin semula dan bantuan perlu ditamatkan.

(a) Kerajaan Negeri telah mengambil beberapa tindakan untuk menangani aduan pemohon berkaitan Program iSejahtera. Antaranya ialah menyediakan perkhidmatan pengurusan aduan melalui borang maklumbalas yang disediakan atas talian. Selain itu, Kerajaan Negeri juga telah mewujudkan Unit Masyarakat Penyayang yang turut bertanggungjawab untuk menguruskan sebarang pertanyaan atau aduan mengenai semua Program iSejahtera.

(b) Pada ketika ini, Kerajaan Negeri belum mempunyai rancangan untuk mewujudkan talian hotline. Walau bagaimanapun, Kerajaan Negeri melalui Unit Masyarakat Penyayang telah berperanan sebagai *one stop centre* yang menguruskan segala aduan dan pertanyaan serta berkemampuan melakukan pindaan atau kemaskini secara terus sekiranya pemohon mempunyai masalah sedemikian. Manakala, bagi perkhidmatan e-aduan, Kerajaan Negeri telah pun menyediakan *platform* tersebut dalam sistem iSejahtera. Pengguna boleh memberikan sebarang aduan atau pertanyaan melalui modul maklumbalas yang telah disediakan dalam sistem.

(c) Jumlah keseluruhan penerima Program iSejahtera bagi KADUN Pantai Jerejak adalah sebanyak 11,244. Perincian penerima mengikut gender, umur dan kaum adalah seperti di **Lampiran A.**