

PENERAJU



**MAMPU**  
UNIT PEMODENAN TADBIRAN DAN  
PERANCANGAN PENGURUSAN MALAYSIA (MAMPU)  
JABATAN PERDANA MENTERI

RAKAN STRATEGIK



AGENSI PERINTIS



MAKLUMAT PERHUBUNGAN



1 MALAYSIA ONE CALL CENTRE

Telefon  
03-8000 8000

SMS  
03-8000 8000

Faks  
03-8000 8000

E-mel  
80008000@1mocc.gov.my

Facebook  
facebook.com/myGovernment

Twitter  
twitter.com/myGovPortal

Beroperasi 24 jam sehari, 7 hari seminggu, termasuk cuti umum

[www.malaysia.gov.my](http://www.malaysia.gov.my)




1 MALAYSIA ONE CALL CENTRE

**03-8000 8000**

SATU NOMBOR PERHUBUNGAN UNTUK SEMUA

KEMENTERIAN DAN AGENSI KERAJAAN




1MOCC  
1 MALAYSIA ONE CALL CENTRE

TELAH DILANCARKAN OLEH  
PERDANA MENTERI MALAYSIA  
YAB DATO' SRI MOHD. NAJIB BIN TUN HAJI ABDUL RAZAK  
PADA  
12 NOVEMBER 2012

PERKHIDMATAN




SALURAN

TELEFON & FAKS  
03-8000 8000

E-MAIL  
80008000@1mocc.gov.my

MEDIA SOSIAL  
facebook.com/myGovernment  
twitter.com/myGovPortal



1 MALAYSIA ONE CALL CENTRE

PARADIGMA BARU KOMUNIKASI ANTARA  
KERAJAAN DAN RAKYAT

FAEDAH KEPADA RAKYAT

- Memudahkan orang awam untuk berhubung dengan pelbagai agensi Kerajaan melalui satu nombor perhubungan tunggal, 03 8000 8000.
- Memudahkan komunikasi rakyat dengan Kerajaan melalui penggunaan pelbagai medium komunikasi iaitu telefon, sms, media sosial, emel dan faks.
- Saluran komunikasi kepada pelbagai jenis pertanyaan, cadangan atau aduan.
- Membolehkan orang awam menerima layanan yang cekap, tepat dan berhemah.

FAEDAH KEPADA KERAJAAN

- Penjimatan kos melalui pembatalan talian terus, panggilan percuma antara agensi Kerajaan dan pengkonsolidasian sumber manusia.
- Menyediakan satu bentuk penyampaian perkhidmatan yang cekap, seragam dan profesional.
- Meningkatkan kolaborasi strategik antara agensi Kerajaan bagi memaksimumkan penggunaan sumber merentasi agensi.
- Meningkatkan persepsi positif rakyat terhadap sistem penyampaian perkhidmatan Kerajaan.

SOALAN LAZIM

1. APAKAH YANG DIMAKSUDKAN DENGAN 1MALAYSIA ONE CALL CENTRE (1MOCC)?

1Malaysia One Call Centre atau 1MOCC merupakan satu lagi inisiatif bitara di bawah Strategi Lautan Biru Kebangsaan yang memudahkan orang ramai berkomunikasi dengan agensi Kerajaan melalui penggunaan satu nombor perhubungan tunggal iaitu 03 8000 8000.

2. BILA 1MOCC DITUBUHKAN?

Fasa Satu 1MOCC telah dilaksanakan secara perintis dan telah dilancarkan pada 12 November 2012 melibatkan 21 agensi di bawah Jabatan Perdana Menteri serta agensi barisan hadapan iaitu Jabatan Pengangkutan Jalan, Pendaftaran Negara dan Jabatan Imigresen Malaysia. Pada 15 Januari 2013, 1MOCC memasuki Fasa Dua dengan penglibatan 25 kementerian dan kesemua agensi dan jabatan Kerajaan dijenkanya bertitah 1MOCC secara berperingkat pada tahun 2015.

3. BAGAIMANA 1MOCC MEMBANTU ORANG RAMAI BERKOMUNIKASI DENGAN AGENSI KERAJAAN?

1MOCC memudahkan komunikasi orang ramai dengan agensi Kerajaan melalui penggunaan nombor perhubungan tunggal 03 8000 8000 bagi sebarang pertanyaan, cadangan dan aduan. Dengan 1MOCC, orang ramai tidak lagi dibebani dengan keperluan mengingat pelbagai nombor perhubungan apabila ingin berurusan dengan agensi Kerajaan yang berlainan.

4. SIAPAKAH PIHAK YANG BERTANGGUNGJAWAB MENYELARAS PERTANYAAN, CADANGAN DAN ADUAN KEPADA 1MOCC?

Pegawai Khidmat Pelanggan (PKP) dari pelbagai kementerian dan agensi telah ditempatkan untuk berkhidmat sebagai agen 1MOCC melalui program latihan semula secara *fast-track*. Peranan PKP dipertuaskan daripada hanya membuat sambungan panggilan kepada penyelesaian aduan dan perkongsian maklumat dengan cepat dan tepat melalui penggunaan ICT secara berkesan. Agen 1MOCC bertanggungjawab untuk menjawab sebarang pertanyaan, cadangan dan aduan yang disampaikan oleh orang ramai.