



MAJLIS BANDARAYA SEBERANG PERAI

TEKS UCAPAN

YBHG. DATO' Sr HAJI ROZALI BIN HAJI MOHAMUD
DATUK BANDAR
MAJLIS BANDARAYA SEBERANG PERAI

SEMPENA

MAJLIS PERASMIAN *CALL CENTRE* MAJLIS
BANDARAYA SEBERANG PERAI

OLEH

YANG AMAT BERTHORMAT TUAN CHOW KON YEOW
KETUA MENTERI PULAU PINANG

TARIKH / MASA / TEMPAT

31 JANUARI 2020 (JUMAAT)

10.00 PAGI

**AUDITORIUM MENARA BANDARAYA
MAJLIS BANDARAYA SEBERANG PERAI**

Terima kasih Saudara/Saudari Pengacara Majlis

Yang Amat Berhormat Tuan Chow Kon Yeow
Ketua Menteri Pulau Pinang

Yang Berhormat Tuan Jagdeep Singh Deo A/L Karpal Singh
Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan Negeri Pulau Pinang
Merangkap Pengerusi Jawatankuasa Perumahan, Kerajaan Tempatan Dan
Perancangan Bandar & Desa

Yang Berhormat Ahli-Ahli EXCO Kerajaan Negeri Pulau Pinang

Yang Berhormat Ahli-Ahli Dewan Undangan Negeri Pulau Pinang

Yang Dihormati Ahli-Ahli Majlis
Majlis Bandaraya Seberang Perai

Yang Berusaha Puan Ir Hajah Rosnani Binti Hj Mahmod
Setiausaha Bandaraya
Majlis Bandaraya Seberang Perai

Yang Berbahagia Datuk Rozlan Mohamed
Pengurus Besar TM ONE Bahagian Utara

Yang Berusaha Encik Kelvin Lee Tsuan Chin
Pengurus Besar Perniagaan Negeri
TM Pulau Pinang

Ketua–Ketua Jabatan dan Pegawai-Pegawai Kanan
Majlis Bandaraya Seberang Perai

Encik Mohd Nazri Razali
Penolong Pengurus Besar TM One Penang
TM Pulau Pinang

Encik Sheik Mohd Amizul Ahmad
Penolong Pengurus Besar Business Process Outsourcing
TM One, TM Ibu Pejabat

Puan Haliza Hata
Pengurus Akaun TM One Penang
TM Pulau Pinang

Kakitangan-kakitangan
Majlis Bandaraya Seberang Perai

Pengerusi MPKK

Rakan-Rakan Media

Tuan-Tuan Dan Puan-Puan Yang Dihormati Sekalian

.....

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Selamat pagi dan salam sejahtera,

Alhamdulillah, bersyukur kehadiran Allah S.W.T. kerana dengan izin dan limpah kurnianya dapat kita bersama-sama pada pagi ini di dalam Majlis Perasmian *Call Centre* Majlis Bandaraya Seberang Perai.

Terlebih dahulu, saya ingin mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan jutaan terima kasih dan sekalung penghargaan buat Yang Amat Berhormat Tuan Chow Kon Yeow, Ketua Menteri Pulau Pinang, yang sudi hadir dan seterusnya merasmikan program kita pada pagi ini. Saya juga mengucapkan jutaan terima kasih kepada YB Jagdeep Singh Deo, Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan Negeri Pulau Pinang merangkap Pengerusi Jawatankuasa Perumahan, Kerajaan Tempatan Dan Perancangan Bandar & Desa, Yang Berhormat - Yang Berhormat EXCO dan ADUN; Ahli-Ahli Majlis MBSP; Puan Setiausaha Bandaraya, Ketua-Ketua Jabatan; wakil-wakil daripada TM, Tuan-Tuan dan Puan-Puan serta semua yang turut hadir kerana sudi melapangkan masa, memeriahkan suasana bersama-sama bagi menjayakan Majlis pada pagi yang barakah ini.

Yang Amat Berhormat, Yang Berhormat, Tuan-Tuan dan Puan-Puan yang dihormati sekalian,

MBSP mempunyai banyak saluran aduan iaitu surat, Biro Pengaduan Awam, jendela pelanggan, telefon, faks, email, internet (eADUAN), Sistem ePINTAS. Apabila media sosial Face Book diperkenalkan, Netizen membangunkan Better Penang, MBSP segera bingkas bertindak membangunkan *Smart Monitoring System* (SMS) untuk kekal relevant memberi perkhidmatan kepada rakyat. *Smart Monitoring System* (SMS) mempunyai dua fungsi iaitu pemantauan projek pembangunan oleh pemaju hartanah, fungsi ke dua untuk membuat aduan. Pengadu hanya memerlukan tiga langkah untuk membuat aduan iaitu 1) snap photo 2) huraikan aduan 3) hantar.

Smart Monitoring System (SMS) boleh dimuat turun dari Play store dan ianya compatible dengan telefon pintar yang mengguna OS Android atau IOS. *Smart Monitoring System* (SMS) telah mendapat pengiktirafan inovasi diperingkat antarabangsa iaitu *3rd WeGO Smart Sustainable City Awards (SSCA)* kategori *Digital Inclusion* untuk *Smart Monitoring System* (SMS 2.0) pada Jun 2017 di Ulyanov, Russia. *Smart Monitoring System*

(SMS) telah menjadi inspirasi mewujudkan sistem aduan i-Tegur oleh KPKT diperingkat Nasional.

Smart Monitoring System (SMS) merupakan sistem aduan yang begitu popular bagi pengadu. MBSP telah menerima sebanyak 17,197 aduan pada tahun 2017, 16,646 pada tahun 2018 dan 21,194 pada tahun 2019. Jumlah aduan yang besar ini perlu dikendalikan dengan cekap dan pantas supaya penduduk Seberang Perai tidak kecewa dengan perkhidmatan yang diberikan.

Yang Amat Berhormat, Yang Berhormat, Tuan-Tuan dan Puan-Puan yang dihormati sekalian,

MBSP menjadi Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) ke-15 daripada 150 PBT yang bertaraf bandaraya pada 16 September 2019. Dengan status bandaraya ini, MBSP terus melakukan *Institutional Reform* untuk mencapai wawasan Penang2030 di mana proses dan mekanisme kerja yang lapuk, tidak efisien dan terdapat permasalahan serta birokrasi akan ditambahbaik dan dihapuskan dengan menggunakan kreativiti dan inovasi berlandaskan teknologi *Industri 4.0*.

MBSP telah mengambil langkah yang proaktif dalam meningkatkan pengurusan aduan dan informasi melalui penubuhan *Majlis Bandaraya*

Seberang Perai Call Centre @ MBSP Call Centre. Saya percaya dengan Institutional Reform ini, MBSP dapat meningkatkan imej korporat sekaligus meletakkan MBSP sebagai sebuah PBT yang ke hadapan dalam aspek teknologi dan digital khususnya dalam pengurusan dan pengendalian aduan penduduk Seberang Perai. Perkhidmatan *Call Centre* adalah untuk menjadikan MBSP hanya mempunyai satu pusat aduan setempat untuk penerimaan aduan serta pertanyaan berkenaan perkhidmatan MBSP.

Operasi *Call Centre* ini ditempatkan di Tingkat 58, KOMTAR dan beroperasi dari jam 7.30 pagi sehingga 5.30 petang Isnin hingga Jumaat tidak termasuk cuti umum. Segala keperluan serta kelengkapan disediakan oleh pihak Syarikat Telekom Malaysia Berhad di KOMTAR tertakluk kepada kontrak tiga (3) tahun bermula 1 Ogos 2019 hingga 31 Julai 2022. MBSP merupakan Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) yang pertama menggunakan perkhidmatan operasi *Call Centre*.

Antara kelebihan penggunaan operasi *Call Centre* ini adalah:-

- i. Sebelum pelaksanaan *Call Center* terdapat dua(2) nombor telefon untuk membuat aduan iaitu 04-5497 700 dan 04-5497 490. Sekarang hanya satu nombor sahaja digunakan iaitu 04-269 69 69. Panggilan akan disalurkan ke empat(4) *open line* (satu nombor *divert* kepada 4 *open line*).

- ii. Panggilan dijawab dalam 10 saat. *Call Center* dapat mengetahui berapa *abundance call* untuk dianalisa penambah baikan perkhidmatan.
- iii. *Call Centre* mempunyai k-Base iaitu *knowledge base* di mana semua maklumat berkenaan MBSP dikumpulkan dan diakses oleh agen *Call Centre* untuk menjawab pertanyaan dalam kadar segera.
- iv. Call Centre MBSP dikendalikan oleh lima (5) *Customer Service Profesional* termasuk seorang *team leader*
- v. *WhatsApp* adalah saluran baru untuk menerima aduan melalui nombor telefon spesifik *Call Centre*.
- vi. Panggilan masuk dan keluar oleh operator akan direkodkan secara automatik dan skrin komputer dapat menyimpan semua butiran pengadu.
- vii. Aduan akan dijawab melalui email atau surat.

Pada 23 Ogos 2019, MBSP telah mengadakan '*kick-off*' Projek Pusat Panggilan Pelanggan (*Call Centre*) MBSP dan Bengkel Projek *Call Centre* di Hotel Sunway, Seberang Jaya. Ini diikuti dengan beberapa siri perjumpaan dan perbincangan di antara pihak Syarikat Telekom Malaysia

Berhad dan MBSP yang membincangkan isu-isu dan memberi penambahbaikan.

Yang Amat Berhormat, Yang Berhormat, Tuan-Tuan dan Puan-Puan yang dihormati sekalian,

Pada 23 Disember 2019, *Call Centre* MBSP telah mula beroperasi di Tingkat 58, KOMTAR dan MBSP telah membuat hebahan secara berperingkat. Dimaklumkan bahawa sehingga 24 Januari 2020 sebanyak 1,953 aduan telah diterima oleh MBSP *Call Centre* dan kesemua (100%) aduan tersebut telah diselesaikan. Berbanding tempoh yang sama sebanyak 1,505 aduan telah diterima oleh Unit Aduan MBSP dan dari jumlah tersebut sebanyak 1,182 (79%) aduan telah diselesaikan. Ini menunjukkan pelaksanaan MBSP *Call Centre* berjaya meningkatkan mutu penyampaian perkhidmatan MBSP kepada stakeholders dimana terdapat 21% kenaikan penyelesaian aduan bagi tempoh 1 Januari 2020 sehingga 24 Januari 2020.

Dengan adanya MBSP *Call Centre* ini, ianya dapat memberikan manfaat kepada rakyat. Antaranya ialah :-

- Panggilan telefon untuk pihak umum mengemukakan aduan dapat dijawab dengan lebih cepat.
- Aduan dapat disalurkan kepada jabatan dalaman MBSP yang terlibat untuk tindakan dengan lebih pantas.
- Hal ini adalah kerana terdapat **lima (5)** kakitangan di MBSP Call Centre yang bertugas secara eksklusif untuk pengurusan aduan MBSP.
- Di samping itu, kesemua kakitangan di *Call Center* adalah profesional yang terlatih dan berpengalaman dalam pengendalian perhubungan pelanggan.

Yang Amat Berhormat, Yang Berhormat, Tuan-Tuan dan Puan-Puan yang dihormati sekalian,

Saya mengucapkan terima kasih dan tahniah kepada semua yang terlibat menjayakan Projek *MBSP Call Centre* kerana secara tidak langsung usaha ini telah merealisasikan visi MBSP iaitu Seberang Perai Resilient,

Inklusif, Hijau, Kompetitif dan Bandar Pintar Dipacu oleh Teknologi malahan dapat memberi impak khususnya kepada penduduk setempat.

Saya juga ingin menasihati semua bahawa kita tidak akan dapat mencapai hasrat institutional reform sekiranya kita tidak membuat *Individual Reform* pada diri sendiri dari segi cara kerja, pemikiran dan matlamat bekerja. Institutional Reform diperlukan untuk mewujudkan *Smart City Smart Community*.

Akhir kata, saya ingin merakamkan ucapan terima kasih kepada Yang Berhormat Tuan Chow Kon Yeow, Ketua Menteri Pulau Pinang, YB Jagdeep Singh Deo, Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan (EXCO) Negeri Pulau Pinang, Pengerusi Jawatankuasa Perancangan Bandar & Desa dan Perumahan, serta Kerajaan Negeri Pulau Pinang yang sentiasa menyokong usaha MBSP ke arah *Smart Sustainable City* di samping telah banyak memberikan dorongan dan inspirasi atas usaha- usaha MBSP.

Terima kasih juga kepada Ahli- Ahli Majlis MBSP, Puan Setiausaha Bandaraya, Ketua-Ketua Jabatan, Pegawai-Pegawai Kanan dan penduduk-penduduk Seberang Perai telah sama-sama memberikan komitmen penuh dalam menjayakan program-program MBSP, dasar-dasar baru MBSP dan

Hala Tuju MBSP dan saya pasti dengan komitmen ini, “**Seberang Perai Aspirasi Bandar Masa Hadapan**” atau “**Seberang Perai Aspiring City of Tomorrow**” dapat direalisasikan pada tahun 2022. Rasanya masih belum terlewat untuk saya mengucapkan Selamat Tahun Baru Cina kepada kaum Cina dan kesemua yang merayakan sambutan perayaan Tahun Baru Cina. Dengan ini, saya sudahi dengan **Wabillahi Taufik Wal Hidayah, Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.**

Sekian, Terima kasih.