



EDISI-4, JULAI-DISEMBER 2013

BULETIN MERS 999



SATU MALAYSIA NOMBOR

Majlis Pelancaran Aplikasi SaveME 999

Karnival Jalur Lebar 1Malaysia

Sharing and Caring Program (SNCP)

Berita Agensi

Hari Orang Kurang Upaya (OKU)
Peringkat Kebangsaan 2013

Lawatan Delegasi Kementerian Kesihatan Indonesia ke Pusat Panggilan Kecemasan 999 Kuala Lumpur

6 Julai 2013

Program Bual Bicara MERS 999 di Selamat Pagi 1Malaysia (SP1M) TV1 – Bantuan Insiden Jenayah dan Kecemasan di Laut

15 Julai 2013

Kempen Ops Selamat 03/2013

30 Julai 2013

Majlis Pelancaran Aplikasi SaveME 999

9 September 2013

Temubual MERS 999 Bersama Akhbar Utusan Malaysia

19 September 2013

Majlis Makan Malam Sempena Ulangtahun Persatuan Orang Pekak Kelantan

21 September 2013

Pameran MERS 999 di Asia Geospatial Forum 2013

24– 25 September 2013

4

4

4

5

5

5

6

6

EDITOR

YBhg. Datuk Che Azmi Bin Haron

Normalina Ramli

PENASIHAT

Ir. Rozinah Anas

PENGARANG

Rahimah Binti Mardzuki
Hasrudi Mohd Nor
Noor Azmi Mohd Kassim
Muhammad Khairul Azmi Bin Md Sam
Noor Amalina Binti Jamil
Mazne Binti Aznan

ISI KANDUNGAN

Karnival Jalur Lebar 1Malaysia di Kulim, Kedah
27 – 29 September 2013

Temubual MERS 999 dan *Malaysia Federation of the Deaf* (MFD) di Selamat Pagi 1Malaysia (SP1M)

29 September 2013

Pameran dan Persidangan Ketiga Peralatan Polis 2013 (GPEC ASIA 2013), Putrajaya

2- 4 Oktober 2013

Karnival Jalur Lebar 1Malaysia di Kemaman, Terengganu

25- 26 Oktober 2013

Hari Orang Kurang Upaya (OKU) Peringkat Kebangsaan 2013

3 Disember 2013

Sharing and Caring Program (SNCP)

Sumbangan Artikel daripada Ms Cristina Lumbreras, EENA

Klik-Klik MERS 999

Pelaksanaan Program Promosi dan Publisiti Bagi Tahun 2013-2014

Sumbangan Artikel daripada JPAM

JAWATANKUASA KERJA MERS 999

Mazmalek Mohamad
Lt Kol. Mohd Sakri Bin Hj. Hussien
Pn. Muamillah Binti Hj. Anuar

Pn. Sharizan Binti Abdul Aziz
Dr. Kasuadi Bin Hussin
ACP Suhaimi Bin Ismail
ACP Zahari Bin Ahmad
PPjB Pauzan Bin Ahmad
Mejar (PA) Sharudin Bin Md Zain
Laksamana Pertama (M) Muhammad Abdul Basar Bin Taji

SIDANG REDAKSI BULETIN MERS 999

PENAUNG

YBhg. Datuk Che Azmi Bin Haron

PENASIHAT

Ir. Rozinah Anas

SEKAPUR SIREH



YBHG DATUK CHE AZEMI BIN HARON

Timbalan Ketua Setiausaha II

Kementerian Komunikasi dan Multimedia Malaysia (KKMM)

Penaung Buletin MERS 999

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh dan Salam Sejahtera.

Alhamdulillah dengan izin Allah S.W.T Buletin MERS 999 dapat diterbitkan bagi edisi yang keempat. Di kesempatan ini, saya ingin merakamkan ucapan terima kasih dan setinggi-tinggi tahniah kepada sidang redaksi serta semua pihak yang terlibat dengan penerbitan Buletin MERS 999 edisi keempat. Usaha dan komitmen sidang redaksi di dalam mengumpul bahan dan maklumat pastinya amat mustahak dalam menjayakan penerbitan Buletin MERS 999 khas untuk wadah pembaca.

Tahun 2013 adalah tahun yang paling mencabar bagi pasukan kerja MERS 999 kerana berpegangan kepada prinsip "*Business is not as usual*". Walau bagaimanapun, gerak kerja pasukan MERS 999 tetap diteruskan untuk keberlangsungan projek MERS 999 bagi tahun 2013 sehingga tahun 2014. Suka saya mengingatkan bahawa kejayaan sesuatu projek adalah bergantung kepada sikap kerjasama dan kualiti anggotanya. Justeru, saya berharap agar semua pihak yang terlibat memperlihatkan keperibadian yang unggul, menyemai tahap integriti yang tinggi, berpegang teguh kepada prinsip agama serta jujur dan amanah dalam melaksanakan tugas.

Bagi edisi yang keempat ini, pengisian ruangan buletin adalah lebih padat kepada program-program promosi dan publisiti serta kerja-kerja perluasan projek yang melibatkan pemasangan sistem MERS 999 di negeri Kedah, Perlis dan Terengganu di bawah pelaksanaan penambahbaikan dan perluasan projek MERS 999 bagi tahun 2013-2014. Melalui program-program promosi seperti Karnival Jalur Lebar, Program Hari Bersama Pelanggan anjuran Agensi Kecemasan dan aktiviti *Sharing and Caring Program* (SNCP) inilah maklumat dan kesedaran kepada orang awam tentang kepentingan talian kecemasan 999 dapat disampaikan.

Nilai-nilai memupuk masyarakat ke arah lebih baik perlu diberi perhatian oleh semua lapisan masyarakat tidak mengira kaum, bangsa dan agama. Oleh yang demikian, saya ingin menyeru kepada seluruh warga kerja MERS 999 untuk meneruskan usaha dan komitmen dalam memberikan perkhidmatan kecemasan yang terunggul di negara tercinta ini.

Akhir kata, saya berharap Buletin MERS 999 edisi keempat ini dapat memberikan gambaran yang baik tentang hasrat Negara bagi mencapai Nilai Keberhasilan Utama Negara (NKRA) dan semoga projek MERS 999 dapat memberi manfaat kepada seluruh rakyat Malaysia.

Sekian, terima kasih.

1 Malaysia, 1 Nombor!



1

Pameran Table Top Exercise in Disaster Medicine (TOPMAX) 2013

- **Tarikh** : 26 Jun 2013
- **Tempat** : Hospital Selayang, Selangor
- **Objektif** : Memberi pendedahan kepada peserta kursus mengenai operasi sistem talian kecemasan 999 yang dibangunkan oleh bahagian MERS 999, Telekom Malaysia. Majlis telah dirasmikan oleh Dato' Dr. Hj Azman bin Abu Bakar, Pengarah Kesihatan Negeri Selangor.
- Ruang pameran MERS 999 bertujuan memberikan gambaran tentang sistem dan proses pengendalian panggilan kecemasan di Pusat Panggilan Kecemasan 999 dan Pusat Panggilan Agensi Kecemasan. Semasa pameran ini berlangsung, pengunjung telah diberi penerangan mengenai tatacara pengendalian panggilan kecemasan dan maklumat-maklumat yang perlu diberikan semasa panggilan kecemasan dibuat untuk memastikan bantuan kecemasan dapat dihantar dengan cepat kepada pemanggil atau mereka yang terlibat dalam situasi kecemasan.



Tetamu Kehormat, turut melawat di booth MERS 999.



Peserta kursus sedang mendengar sesi pembentangan oleh pegawai daripada JBPM tentang pengurusan bencana.



Kakitangan MERS 999 bergambar kenangan bersama delegasi Kementerian Kesihatan Indonesia.

Delegasi Kementerian Kesihatan Indonesia mendapat penerangan tentang sistem MERS 999 oleh Pengurus Operasi Pusat Panggilan Kecemasan 999, Puan Hamidah Abu.



2

Lawatan Delegasi Kementerian Kesihatan Indonesia ke Pusat Panggilan Kecemasan 999 Kuala Lumpur

- **Tarikh** : 6 Julai 2013
- **Tempat** : Pusat Panggilan Kecemasan 999, Kuala Lumpur
- **Objektif** : Memberikan pendekatan pengetahuan tentang sistem kecemasan yang dibangunkan oleh MERS 999 selain menjalankan silaturahim antara dua negara melalui agensi kecemasan Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM)
- Delegasi ini telah diberikan taklimat penuh berkenaan sistem MERS 999 yang melingkupi CTI, CAD dan GIS yang telah disampaikan oleh Puan Hapsah Hussien, Pengurus *Quality & Service Assurance 999 Response Centre*. Bagi memberikan gambaran yang lebih jelas tentang sistem MERS 999, delegasi ini telah dibawa untuk melawat Pusat Panggilan Kecemasan 999 bagi melihat bagaimana sebenarnya prosedur kerja yang dilakukan oleh Pengendali Panggilan Kecemasan dengan diberikan penerangan oleh Puan Hamidah Abu, Pengurus Pusat Panggilan Kecemasan 999.

► Bual bicara ini berkisar mengenai peranan APMM di dalam pelaksanaan sistem MERS 999. APMM berperanan sebagai memberikan khidmat kecemasan dalam skop Mencari dan Menyelamat Maritim (*Search and Rescue (SAR)*). Melalui MERS 999, APMM mendapat bantuan aplikasi sistem MERS 999 dengan penubuhan Pusat Koordinasi Mencari dan Menyelamat iaitu *Maritime Rescue Coordinating Center (MRCC)* dan lima Pusat Kecil Mencari dan Menyelamat iaitu *Maritime Rescue Sub-Center (MRSC)* dengan tujuan untuk mengkoordinasikan operasi mencari dan menyelamat di laut dalam kawasan cari dan menyelamat maritim Malaysia (*Maritime Search and Rescue Region – MSSR*). Pusat-pusat ini beroperasi 24 jam sehari, 7 hari seminggu.

3

Program Bual Bicara MERS 999 di Selamat Pagi 1Malaysia (SP1M) TV1 - Bantuan Insiden Jenayah dan Kecemasan di Laut

- **Tarikh** : 15 Julai 2013
- **Tempat** : Ibu Pejabat Agensi Penguatkuasaan Maritim Malaysia (APMM) Putrajaya
- **Tetamu** : Laksamana Madya Maritim Dato' Ahmad Puzi Bin Ab Kahar, Timbalan Ketua Pengarah Operasi Maritim Malaysia.



Sesi temubual di antara Laksamana Madya Maritim Dato' Ahmad Puzi Bin Ab Kahar dan wartawan RTM.

4

4

Kempen Ops Selamat 03/2013

- Tarikh** : 30 Julai 2013
- Tempat** : Sunway Pyramid, Selangor
- Objektif** : Menjalankan kerjasama diantara Polis Diraja Malaysia (PDRM), dan Telekom Malaysia (TM) Berhad untuk memberikan perkhidmatan keselamatan di musim perayaan iaitu Hari Raya Aidilfitri. Program telah berlangsung di Sunway Pyramid, Selangor.

► MERS 999 telah berpeluang untuk menyertai kempen Ops Selamat 3 bagi tahun 2013 bagi edisi 3 pada tahun 2013 ini, dengan berkonsepkan “Penguatkuasaan” dengan menempatkan anggota secara statik di tempat-tempat yang telah dikenal pasti sebagai ‘Accident Prone Area’ dan juga melaksanakan rondaan di kawasan-kawasan perumahan agar menjamin keselamatan rumah-rumah yang ditinggalkan penduduk bandar yang pulang ke kampung. Pada majlis yang sama, PDRM turut mengumumkan talian bebas tol Ops Selamat, 1800-88- 1412, untuk melaporkan kesesakan trafik, melaporkan sebarang kemalangan jalan raya, mendapatkan sebarang bantuan dan laporan trafik serta melaporkan sebarang kejadian pecah rumah ihsan daripada TM.

Kempen tersebut telah dilancarkan oleh Tan Sri Dato’ Sri Khalid Abu Bakar, Ketua Polis Negara. Turut hadir pada majlis pelancaran tersebut ialah Dato’ Sri Dr. Halim Shafie, Pengurus TM, Tan Sri Dato’ Sri Zamzamzairani Mohd Isa, Ketua Pegawai Eksekutif Kumpulan TM dan para pegawai polis dari pelbagai peringkat.



Tan Sri Dato’ Sri Khalid Abu Bakar meluangkan masa melawat pameran sistem MERS 999.



Gimik perasmian kempen Ops Selamat 3.



YB Dato’ Sri Ahmad Shabery Cheek merasmikan aplikasi SaveME 999 dan diiringi oleh Pegawai Tertinggi Agensi Kecemasan.

► Majlis telah dirasmikan oleh Menteri Kementerian Komunikasi dan Multimedia Malaysia, YB Dato’ Sri Ahmad Shabery Cheek. Turut hadir di majlis tersebut Timbalan Menteri Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat, YB Datuk Hajah Azizah Datuk Panglima Hj. Mohd Dun, Pengurus TM, Dato’ Sri Dr. Halim Shafie dan Presiden Persekutuan Orang Pekak Malaysia, Encik Mohamad Sazali Sha’ari serta pegawai-pegawai tertinggi Agensi Kecemasan MERS 999.

5

Majlis Pelancaran Aplikasi SaveME 999

- Tarikh** : 9 September 2013
- Tempat** : Hotel Marriot, Putrajaya
- Objektif** : Melancarkan aplikasi SaveME 999 menggunakan telefon pintar bagi perkhidmatan kecemasan 999 untuk golongan Orang Kurang Upaya (OKU) terutama bagi mereka yang mempunyai masalah pendengaran dan pertuturan untuk menghubungi Pusat Panggilan Kecemasan jika berlaku sebarang kejadian kecemasan. Aplikasi SaveME 999 ini sebenarnya adalah satu kesinambungan daripada pembangunan sistem MERS 999 yang telah menambahbaik perkhidmatan panggilan kecemasan kepada rakyat.



Pengarah Projek MERS 999, Puan Ir. Rozinah Anas memberikan penerangan fungsi aplikasi SaveME 999 kepada tetamu kehormat.

6

Temubual MERS 999 Bersama Akhbar Utusan Malaysia

- Tarikh** : 19 September 2013
- Tempat** : Ibu pejabat MERS 999, TM Annex 2
- Objektif** : Menjadi salah satu medium promosi dan publisiti MERS 999 dan aplikasi telefon pintar yang terbaru dibangunkan iaitu SaveME 999.

► Puan Ir. Rozinah Anas, Pengarah Projek MERS 999 telah menjadi jurucakap berkenaan MERS 999 dan aplikasi terbaru, SaveME 999 bagi golongan Orang Kurang Upaya (OKU). Wartawan akhbar *Utusan Malaysia* juga telah dibawa untuk melawat 999 Response Center (999 RC) bagi memperlihatkan bagaimana pegawai-pegawai profesional 999 RC mengendalikan sistem MERS 999 secara berkesan.

7

Majlis Makan Malam Sempena Ulangtahun Persatuan Orang Pekak Kelantan

- Tarikh** : 21 September 2013
- Tempat** : Kota Bharu, Kelantan

MERS 999 telah berpeluang menyertai Majlis Makan Malam Sempena Ulang tahun Persatuan Orang Pekak Kelantan yang ke-17 dengan kerjasama Persatuan Orang Pekak Malaysia (MFD). Hampir 500 orang hadirin telah hadir ke majlis makan malam ini.



Golongan Orang Kurang Upaya (OKU) diberikan penerangan tentang aplikasi SaveME 999 oleh petugas TM MERS 999 dan MFD.

► Majlis ini juga merupakan satu platform yang baik untuk MERS 999 mempromosikan aplikasi SaveME 999 yang baru dirasmikan pada 9 September 2013 yang lalu kepada golongan Orang Kurang Upaya (OKU) yang mempunyai masalah pendengaran dan pertuturan.

Seramai hampir 30 – 40 golongan OKU telah berjaya memuat turun aplikasi SaveME 999 dengan bantuan pegawai daripada TM. Dengan adanya kerjasama seumpama ini, diharap ianya akan dapat mempromosikan SaveME 999 dan dapat memberikan maklumat yang tepat tentang faedah dan kebaikan pengunaannya kepada golongan sasaran OKU.



Puan Ir. Rozinah Anas memberi taklimat berkaitan aplikasi SaveME 999 kepada para hadirin.

Kakitangan MERS 999 memberikan maklumat berkaitan sistem MERS 999 kepada para pengunjung.

► Forum Asia Geospatial ini juga turut mengadakan konferen untuk peserta yang ingin mendapatkan maklumat mengenai teknologi dan aplikasi terkini didalam industri geospatial. MERS 999 telah dijemput untuk memberikan ceramah mengenai aplikasi khas iaitu SaveME 999 yang baru dilancarkan untuk Orang Kurang Upaya khususnya untuk golongan yang mempunyai masalah pendengaran dan pertuturan.



8

Asia Geospatial Forum 2013

- Tarikh** : 24 sehingga 25 September 2013.
- Tempat** : Putra World Trade Center, Kuala Lumpur
- Objektif** : Berkongsi pengalaman sebagai pengguna aplikasi *Geographical Information System (GIS)* di dalam sistem MERS 999 dan secara tidak langsung memberi pendedahan kepada pelawat yang terdiri daripada lebih kurang 1000 orang peserta konferen dari seluruh Asia mengenai adanya sistem pengurusan kecemasan yang sistematik di Malaysia dan disertai oleh lebih daripada 20 peserta pameran yang terdiri daripada syarikat industri geospatial dari seluruh Asia Tenggara. Majlis pelancaran Asia Geospatial ini telah dirasmikan oleh Timbalan Menteri Sumber Asli dan Alam Sekitar, YB Dato' Dr. James Dawos Mamit.

Puan Ir. Rozinah Anas menerangkan fungsi aplikasi SaveME 999 kepada YB Dato' Dr. James Dawos Mamit.



YB Puan Norsabrina Mohd Noor sempat berkunjung ke booth MERS 999 diiringi oleh YBhg. Datuk Che Azemi Haron.



Pengunjung daripada golongan OKU (bisu) turut hadir dan diberikan penerangan mengenai aplikasi SaveME 999.

9

Karnival Jalur Lebar 1Malaysia di Kulim, Kedah

- Tarikh** : 27 sehingga 29 September 2013
- Tempat** : Dataran Sejahtera, Kulim, Kedah.

Objektif : Merupakan Karnival Jalur Lebar yang ke-3 bagi tahun 2013 dan penyertaan MERS 999 adalah bertujuan untuk memberi kesedaran kepada orang awam berkaitan kepentingan talian kecemasan 999 dan menggalakkan orang ramai menggunakan talian ini secara berhemah.

► Karnival ini telah dirasmikan oleh YB Puan Norsabrina Mohd Noor, selaku Ahli Mesyuarat Kerajaan Negeri Kedah di mana beliau merupakan wakil kepada Menteri Besar Kedah. Turut hadir ialah YBhg. Datuk Che Azemi Haron, Timbalan Ketua Setiausaha (II), Kementerian Komunikasi dan Multimedia Malaysia (KKMM) yang mewakili Menteri Kementerian Komunikasi dan Multimedia. Pelbagai aktiviti yang berkaitan dengan MERS 999 telah diadakan di tapak pameran seperti pertandingan mewarna, menyusun *jigsaw puzzle* dan pertandingan kuiz bagi menarik minat kanak-kanak dan orang ramai untuk hadir. Ruang pameran MERS 999 telah mendapat sambutan menggalakkan daripada pengunjung karnival ini yang berminat untuk mengetahui dengan lebih lanjut mengenai pengendalian sistem MERS 999.

10

Temubual MERS 999 dan MFD di Selamat Pagi 1Malaysia (SP1M)

- Tarikh** : 29 September 2013
- Tempat** : Studio 2, RTM, Wisma TV, Angkasapuri
- Objektif** : Mempromosikan aplikasi SaveME 999 kepada golongan Orang Kurang Upaya (OKU) dengan kerjasama Persekutuan Orang Pekak Malaysia (*Malaysian Federation of the Deaf*) secara ke udara di televisyen RTM TV1.

► Temubual ini melibatkan Pengarah Projek MERS 999, TM, Puan Ir. Rozinah Anas dan Presiden MFD, Encik Mohamad Sazali Sha'ari.

Encik Mohamad Sazali Sha'ari berpendapat aplikasi SaveME 999 memberikan banyak manfaat dan dapat membantu golongan OKU sebagai mekanisme alternatif untuk golongan ini menghubungi Pusat Panggilan Kecemasan bagi mendapatkan bantuan kecemasan daripada Agensi Kecemasan.



Sesi temubual di antara Puan Ir. Rozinah Anas dan Encik Shazali Sha'ari bersama wartawan RTM Selamat Pagi 1Malaysia (SP1M).



Pengunjung diberikan penerangan berkaitan sistem MERS 999.

Pegawai PDRM juga turut berkesempatan untuk melawat pameran MERS 999.



Susun atur pameran MERS 999.

11

Pameran dan Persidangan Ketiga Peralatan Polis 2013 (GPEC ASIA 2013), Putrajaya

- Tarikh** : 2 sehingga 4 Oktober 2013
- Tempat** : Putrajaya International Convention Centre (PICC), Putrajaya.
- Objektif** : Pameran dan Persidangan Peralatan Polis 2013 (GPEC Asia 2013) adalah edisi yang ketiga bertujuan untuk memperlihatkan aset-aset baharu dan bersesuaian untuk kegunaan Polis Diraja Malaysia (PDRM) dalam membentera kegiatan jenayah.

► Persidangan ini telah dirasmikan oleh Y.Bhg Datuk Seri Dr. Ahmad Zahid Bin Hamidi, Menteri Dalam Negeri. Ruang pameran MERS 999 telah dibuka bertujuan untuk memberi maklumat kepada orang awam berkaitan sistem MERS 999 dan aplikasi yang terbaru dibangunkan oleh MERS 999, iaitu SaveME 999 untuk kegunaan Orang Kurang Upaya (OKU) yang menggunakan telefon pintar untuk menghubungi Pusat Panggilan Kecemasan 999 bagi mendapatkan bantuan kecemasan daripada Agensi Kecemasan.



YB Datuk Sri Ahmad Shabery Cheek diberikan penerangan mengenai operasi MERS 999 oleh YBrs Encik Mazmalek Mohamad, SUB Bahagian Kemudahan, Sektor Komunikasi KKMM. Turut mengiringi beliau ialah YBhg. Datuk Che Azemi Haron, Timbalan Ketua Setiausaha II, Sektor Komunikasi KKMM.



Kanak-kanak yang datang turut berpeluang menyertai pertandingan menyusun *jigsaw puzzle*.

Sebahagian daripada kanak-kanak yang mengambil bahagian di dalam pertandingan menyusun *jigsaw puzzle*.

12

Karnival Jalur Lebar 1Malaysia Di Kemaman, Terengganu

- Tarikh** : 25 sehingga 26 Oktober 2013
- Tempat** : Padang Astaka, Kemaman, Terengganu
- Objektif** : Karnival Jalur Lebar 1Malaysia yang ke-4 bagi tahun 2013 dan penyertaan MERS 999 adalah bertujuan untuk memberi kesedaran kepada orang awam berkaitan kepentingan talian kecemasan 999 dan menggalakkan orang ramai menggunakan talian ini secara berhemah.

► Karnival ini telah dirasmikan oleh YB Dato' Sri Ahmad Shabery Cheek, Menteri Komunikasi dan Multimedia Malaysia (KKMM), dan diiringi oleh YBhg. Datuk Che Azemi Haron, Timbalan Ketua Setiausaha (II), KKMM.

Pelbagai aktiviti berkaitan dengan talian 999 telah diadakan di tapak pameran MERS 999 seperti pertandingan mewarna, menyusun *jigsaw puzzle* dan pertandingan kuiz bagi menarik golongan dewasa dan kanak-kanak untuk turut serta dengan aktiviti yang dijalankan.

13

Hari Orang Kurang Upaya (OKU) Peringkat Kebangsaan 2013

- Tarikh** : 3 Disember 2013
- Tempat** : Universiti Putra Malaysia (UPM), Serdang
- Objektif** : Bertujuan untuk memberikan maklumat kepada para pengunjung tentang Aplikasi SaveME 999 terutama kepada golongan Orang Kurang Upaya (OKU) yang mempunyai masalah pendengaran dan pertuturan yang menggunakan telefon pintar bagi menghubungi Pusat Panggilan Kecemasan MERS 999 ketika mereka di dalam kecemasan.

► Hari OKU ini telah dirasmikan oleh Menteri Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat, YB Dato' Sri Rohani Abdul Karim. Ruang pameran MERS 999 telah dibuka untuk para pengunjung mendekati MERS 999 dan mendapatkan maklumat yang jelas tentang aplikasi SaveME 999 yang amat diperlukan bagi mereka lebih-lebih lagi ketika mereka keseorangan semasa di dalam kecemasan.



Acara Senaman Aerobik turut dijalankan untuk meraikan golongan OKU.

Antara golongan OKU (bisu) berkunjung ke booth MERS 999.



Presiden Majlis Paralimpik Malaysia, Dato' Zainal Abu Zarin (baju berwarna oren), ditemani Presiden Persekutuan Orang Pekak Malaysia, Mohamad Sazali Shaari turut diberikan penerangan mengenai aplikasi SaveME 999 oleh petugas TM MERS 999.

14

Sharing and Caring Program (SNCP)

► Program SNCP diteruskan lagi bagi setengah tahun kedua 2013. Ketiga-tiga Pusat Panggilan Kecemasan 999 (999 RC) iaitu RC Kuala Lumpur, RC Melaka dan RC Kuching telah berjaya menjalankan aktiviti SNCP ini di sekolah-sekolah berikut:

- Bagi RC Kuala Lumpur, antara sekolah yang telah dipilih untuk dijalankan aktiviti SNCP ini adalah:
 - Sekolah Kebangsaan Kampung Cheras Baru, Jln 34B, Kg Cheras Baru, Selangor pada 26 Jun 2013
 - Sekolah Menengah Kebangsaan Taman Desa Kuala Lumpur pada 3 September 2013
 - Sekolah Menengah Kebangsaan Bandar Tun Razak Kuala Lumpur pada 5 September 2013
 - Sekolah Kebangsaan Tmn Sri Andalas, Klang Selangor pada 20 September 2013
 - Sekolah Menengah Kebangsaan Taman Seri Rampai, Jln Rejang, Setapak, Kuala Lumpur pada 10 Oktober 2013
 - Sekolah Kebangsaan Subang, Jln Merbau, Kg Melayu Subang, Shah Alam pada 17 Oktober 2013
 - Sekolah Menengah Kebangsaan Puncak Alam, Jln Mahkota Impian 2/1, Seksyen 2, Bandar Puncak Alam, Selangor pada 6 November 2013

- RC Melaka pula telah menjalankan aktiviti SNCP di sekolah-sekolah berikut:

- Sekolah Jenis Kebangsaan Cina Poh Lan pada 12 Jun 2013
- Sekolah Kebangsaan Serkam pada 30 September 2013
- Sekolah Kebangsaan Hj Baginda pada 30 Oktober 2013



KUALA LUMPUR



MELAKA



KUCHING



Pengenalan EENA 112

Buletin MERS 999 pada Edisi kali ini mendapat sumbangan bahan penulisan daripada pihak *European Emergency Number Association* (EENA) 112. Serba sedikit maklumat berkenaan EENA:

- ▶ EENA adalah NGO yang berpangkalan di Brussels yang ditubuhkan pada tahun 1999 khusus untuk mempromosi perkhidmatan talian kecemasan iaitu 112 yang berkualiti tinggi untuk seluruh Kesatuan Eropah. EENA berfungsi sebagai satu platform perbincangan untuk perkhidmatan kecemasan, pihak berkuasa awam, pembuat keputusan, penyelidik, persatuan dan sumber penyelesaian masalah dengan mengambil kira keperluan rakyat terhadap peningkatan tahap tindakbalas kecemasan yang dibangunkan. EENA juga memajukan pemantapan sistem yang efisien dalam menyedarkan masyarakat mengenai pembangunan perkhidmatan kecemasan.
- ▶ Keahlian EENA adalah terdiri daripada 890 wakil perkhidmatan kecemasan terdiri daripada 44 buah negara Eropah, 65 organisasi sumber penyelesaian masalah, 9 buah persatuan/pertubuhan-antarabangsa, 130 orang Ahli Parlimen Eropah dan 50 orang penyelidik.
- ▶ Keutamaan yang diamalkan oleh EENA adalah:
 - Setiap rakyat perlu mempunyai asas untuk mengetahui tentang kewujudan nombor kecemasan 112 yang boleh menyelamatkan nyawa mereka.
 - Ketika di dalam situasi kecemasan, rakyat akan memanggil talian kecemasan 112 untuk mendapatkan bantuan sewajarnya secepat yang mungkin di lokasi kejadian.
 - Setiap rakyat yang berada di dalam situasi kecemasan akan dilayan dan berhak mendapat perkhidmatan berkualiti dan tahap keselamatan yang tinggi serta diberikan jagaan yang rapi semasa kecemasan atau bencana selagi berada di dalam lingkungan negara yang menyertai EENA.
 - Setiap rakyat juga mempunyai hak untuk dimaklumkan secepat yang mungkin tentang tindakan yang perlu mereka lakukan apabila berlaku sebarang kecemasan atau bencana.

False Emergency Calls

Article:
EENA

AGENDA

- EENA operations requirements
 - Statistics and classification of calls
 - Procedures
 - Measures

1 EENA Operations Requirements

Statistics Statistics about false emergency calls are available. Without statistical evidence, it is impossible to establish comparisons and reports.

Classification of calls Different types of false emergency calls are described. False emergency calls are classified. Consistency of approach to ensure the same or similar meanings apply to each PSAP.

Procedure A clear procedure is well known by call takers for handling false emergency calls (the procedure may be extended to dispatchers when they get call transfers).

Description of measures Detailed analysis of measures to fight against false emergency calls is available.

Result of taken measures Efficiency of taken measures is calculated

2

Statistics and classification of calls

Definition of false emergency calls varies according to the countries. Common classification of calls make statistics comparable.

Unintentional false emergency calls:

1. Pocket calls
2. Inappropriate judgement of emergency situation
3. Automatic false emergency calls (for example: sensors)
4. Fault generated false emergency calls (by the network)
5. Misdials (for example: using a new telephone)

Deliberate false calls:

1. Hoax call
2. Child playing
3. Mentally unstable (Psychiatric illness)
4. Abusive (for example: insulting towards the PSAP call-taker)
5. Immediate hang up
6. Silent call

Detection of false emergency calls

Importance of the caller line identification CLI:

- SIM-less calls
- Hidden CLI
- International and national roaming
- Campus networks
- Use of IMEI

Location of the caller: automatic and confirmation with the caller.

Possibility to check if more calls have been received from this caller.

Careful call handling processes:

Questions to filter false emergency calls, for example asking a child if their parent can come to the phone.

Automatic pre-recorded messages:

Pre-recorded messages can be accessible in the operators interface. Once the operator has realised that the caller is not in an emergency situation, the call can be sent to an automatic message

Tag the call as false call:

This way, the number of the caller will be identified in the future

Use of call-backs:

To establish whether or not an emergency incident exists.





Prevent misuse of emergency services

1. Education of the use of 112
2. Communication campaigns
3. Block SIM-less calls
4. Welcome message
5. Network filters
6. Warnings
7. Possibility to change the calls priority in the queue
8. The phone number of these people can also be blacklisted or blocked

Peraduan Kuiz MERS 999

Sertai peraduan Kuiz MERS 999 dan anda berpeluang untuk memenangi cenderahati MERS 999. Anda hanya perlu mencari jawapan bagi soalan-soalan di bawah dan hantarkan kepada kami di **MERS 999, Ground Floor, TM Annexe 2, Jalan Pantai Jaya, 59200 Kuala Lumpur** atau fakskan kepada **03 2241 5999**. Tarikh tutup pertandingan adalah pada **21 April 2014**.

1. MERS 999 adalah singkatan kepada?
2. Apakah yang perlu anda buat sebelum menghubungi MERS 999?
3. Apakah agensi-agensi yang terlibat dengan MERS 999?
4. Situasi kecemasan adalah insiden yang melibatkan nyawa, alam sekitar dan?
5. Apakah hukuman yang boleh dikenakan ke atas pemanggil palsu (*prank callers*)?
6. Apakah jabatan-jabatan utama Polis Diraja Malaysia (PDRM)?
7. Apakah fungsi pasukan Hazmat Bomba?
8. Berikan 3 contoh kecemasan yang diliputi oleh protokol ProQA Medical.
9. Apakah slogan Pertahanan Awam (JPAM) dan bilakah ia diperkenalkan?
10. Definisi 'Zon Maritim Malaysia' yang digunakan oleh Maritim Malaysia (APMM) adalah?

KLICK-KLIK MERS 999



PENERANGAN.. Petugas TM MERS 999 memberikan penerangan berkenaan aplikasi SaveME 999 kepada golongan OKU.



CENDERAHATI.. Puan Ir. Rozinah Anas menyampaikan cenderahati daripada TM MERS 999 kepada YB Dato' Dr. James Dawos Mamit.



ISTIMEWA.. Ketibaan YB Dato' Sri Ahmad Shabery Cheek dan delegasi di Majlis Pelancaran Aplikasi SaveME 999.



MINAT.. Antara pengunjung yang hadir ke pameran MERS 999 di Karnival Jalur Lebar 1Malaysia di Kulim.



TELITI.. Antara pengunjung yang berkunjung ke booth MERS 999 di Pameran dan Persidangan Ketiga Peralatan Polis 2013 (GPEC ASIA 2013), Putrajaya.



PELUANG.. Orang awam juga diberikan penerangan berkenaan penggunaan aplikasi SaveME 999 untuk mereka mewar-warkan kepada kenalan yang juga golongan OKU untuk menggunakan aplikasi SaveME 999 di dalam kecemasan.



BERKONGSI.. Kakitangan TM MERS 999 memberikan penerangan mengenai sistem MERS 999 kepada pengunjung di Karnival Jalur Lebar 1Malaysia, Kemaman.



A



B



C

(A) PAMERAN.. Susun atur bahan pameran MERS 999 ketika di Pameran dan Persidangan Ketiga Peralatan Polis 2013 (GPEC ASIA 2013), Putrajaya.

(B) MERIAH.. Pertandingan menyusun *jigsaw puzzle* juga diadakan pada Karnival Jalur Lebar 1Malaysia, Kemaman.

(C) CEKAP.. Petugas TM MERS 999 memberikan penerangan tentang penggunaan aplikasi SaveME 999 kepada golongan OKU sempena Hari OKU peringkat Kebangsaan 2013, di UPM Serdang.



(ATAS) TEKUN.. Pertandingan mewarna juga telah diadakan pada Karnival Jalur Lebar 1Malaysia di Kulim.



(KIRI) KETIBAAN.. Ketibaan YB Dato' Sri Rohani Abdul Karim disambut meriah pada Hari OKU peringkat Kebangsaan 2013, di UPM Serdang.

(KANAN) PENGHARGAAN.. Penyampaian cenderahati kenang-kenangan daripada MERS 999 kepada YB Puan Norsabrina Mohd Noor di Karnival Jalur Lebar 1Malaysia di Kulim.



PELAKSANAAN PROGRAM PROMOSI DAN PUBLISITI BAGI TAHUN 2013 -2014

- Di bawah pelaksanaan program promosi dan publisiti di bawah Projek MERS 999 bagi tahun 2013 dan 2014, beberapa aktiviti promosi dan publisiti telah dijalankan mulai pertengahan tahun 2013.

Berdasarkan kaji selidik pada tahun 2012 oleh Metrix Research Sdn. Bhd., 60% responden tidak mengetahui mengenai perkhidmatan kecemasan MERS 999 dan 47% responden pula tidak mengetahui carta aliran panggilan MERS 999.

Statistik MERS 999 dari bulan Mei 2012 hingga Mei 2013 menunjukkan jumlah panggilan senyap yang diterima sejak bulan November 2012 hingga Mei 2013 adalah amat tinggi iaitu melebihi 2 juta panggilan sebulan.

- Oleh yang demikian, MERS 999 telah menjalankan aktiviti promosi dan publisiti melalui penyampaian hebahan lebih meluas dengan satu pendekatan yang lebih komprehensif dan strategi komunikasi menggunakan kaedah pelbagai platform pada tahun 2013 dan 2014.

Kaedah pelbagai platform ini adalah melalui program kesedaran awam/pameran bersama agensi kecemasan dan badan bukan kerajaan (NGO), kempen media cetak, kempen media elektronik, kempen media digital dan perhubungan awam.

► Iklan Cetak



► Iklan Radio

Iklan MERS 999 disiarkan di saluran radio berbahasa Melayu, Inggeris dan juga Cina iaitu:

- Sinar FM (Bahasa Melayu)
- 988 FM (Mandarin)
- Red FM (English)
- IKIM FM (Bahasa Melayu)

Masa siaran yang telah ditetapkan dari pukul enam pagi sehingga 12 tengah malam. Iklan disiarkan dalam tempoh masa selama 30 saat dan diputarkan sebanyak 160 kali di 3 buah stesen radio RED.FM, SINAR FM, 988.FM. Stesen radio IKIM.FM pula menawarkan sebanyak 180 kali siaran dengan mengekalkan tempoh masa yang sama.

► Jingles

Radio jingles dihasilkan untuk 2 bahasa iaitu Bahasa Malaysia dan Bahasa Inggeris.

● Versi Bahasa Malaysia

Satu Malaysia, satu nombor,
hanya untuk kecemasan,
Polis, Bomba dan Hospital,
Pertahanan Awam dan Maritim,
999, talian kecemasan anda.

● Versi Bahasa Inggeris

*One Malaysia, one number,
for every kind of emergency,
Police, Fire Rescue and Hospital,
Civil Defence and Maritime,
999, your emergency line.*

► Skrip Iklan Radio

BAHASA MALAYSIA

[Phone ringing]

Female PEO:
Kecemasan, boleh saya bantu?

Ramli:
(Panicked) Helo, ada kebakaran! Alamat rumah No. 3A, Jalan Tanduk Rusa,
Off Jalan...
[Voice fades out]

[Emergency siren]

Announcer:
Tindakan pantas anda boleh membantu untuk mendapatkan bantuan segera di lokasi kecemasan .MERS 999 menghubungkan panggilan kecemasan kepada Polis, Bomba, Hospital, Pertahanan Awam dan Maritim Malaysia.

MERS 999, Satu Malaysia, Satu Nombor.

BAHASA INGGERIS

[Phone ringing]

Female PEO:
Kecemasan, boleh saya bantu?

Joe:
(Panicked) Hello, there's a house on fire! House number 3A,
Jalan Tanduk Rusa,
Off Jalan...
[Voice fades fade out]

[Emergency siren]

Announcer:
Your quick actions could ensure faster responses at the emergency location. MERS 999 connects emergency calls to Police, Fire & Rescue Department, Hospital, Civil Defence and Malaysian Maritime.

MERS 999. One Malaysia, One Number.

ADVERTORIAL

► Advertorial pertama mengenai MERS 999 telah dipaparkan pada akhbar *Mingguan Malaysia* dan akhbar *Kosmo* pada 4 Ogos 2013. Advertorial kedua dikeluarkan di akhbar *Kosmo* pada 1 Oktober 2013 dan akhbar *The New Straits Times* pada 2 Oktober 2013. Advertorial ketiga pula disiarkan di *Kosmo* pada 3 November 2013 dan di akhbar *Berita Harian* pada 5 November 2013. Advertorial keempat disiarkan pada 25 Disember 2013.

► Risalah/Brosur



► Iklan MERS 999 melalui Pelekat Bas Sekolah



► Perhubungan Awam

Sesi temuramah bersama Pengarah Projek MERS 999, Puan Ir. Rozinah Anas bersama akhbar *Utusan Malaysia* dan telah diterbitkan pada 16 Disember 2013 dengan tajuk "MERS 999 dicabar 2.8 juta panggilan".

Manakala program Bual Bicara Selamat Pagi 1Malaysia pada 29 September 2013 telah menampilkan Pengarah Projek MERS 999 dan Presiden Persekutuan Orang Pekak Malaysia dengan topik "Aplikasi SaveME 999 Untuk Orang Kurang Upaya".



► Papan Pengiklanan (Billboard)



Lebuhraya Damansara-Puchong.



Persimpangan Lapangan Terbang ke Sultan Mahmud dan Persiaran Stadium, Kuala Terengganu.



Jalan Tugu, Bulatan KTM, Kuala Lumpur.

► Bunting



Media Digital

Web banner MERS 999 yang bertemakan sesuatu perayaan dan peristiwa dilakukan untuk laman sesawang MERS 999. Penghasilan web banner MERS 999 juga dilakukan untuk laman sesawang agensi kerajaan.



SUMBANGAN ARTIKEL DARIPADA JPAM



TRAGEDI BAS JATUH GAUNG DI GENTING

Genting – 37 orang maut, 16 cedera dalam tragedi bas terhumban ke dalam gaung sedalam 67 meter pada 21 Ogos lalu. Kejadian malang ini berlaku lingkungan pada jam 2.30 petang di Km3.5 Jalan Genting Highlands ketika menuruni jalan curam dari puncak pusat peranginan Genting itu menuju ke Kuala Lumpur.

Agensi yang terlibat dalam usaha mencari dan menyelamat adalah JPAM, PDRM, Bomba, HKL, HKKB, St. John, JPJ dan beberapa agensi tempatan. Seramai 91 anggota penyelamat JPAM termasuk 11 anggota Pasukan Khas Pertahanan Awam telah dikerah dalam operasi ini. Pasukan penyelamat JPAM ini telah diketuai oleh Mej. (PA) Mohd Azhar bin Mujad. Menurut beliau, sebanyak 20 kendaraan operasi telah digunakan iaitu 8 buah ambulans, 11 pacuan 4 roda dan sebuah lori 5 tan. Operasi ini telah dilaksanakan dengan lancar dan ditamatkan pada jam 10.00 malam.



BANJIR KILAT LEMBAH BERTAM, CAMERON HIGHLAND

Cameron Highland, Pahang – Pelepasan air daripada empangan pada 23 Oktober 2013 lalu, telah menyebabkan banjir kilat di Lembah Bertam, Cameron Highland. Kejadian mengejut ini menyebabkan kemasuhan kediaman, harta benda dan kehilangan nyawa. Pejabat Pertahanan Awam Daerah Cameron Highland yang telah menerima panggilan kecemasan daripada orang awam mengenai kejadian tersebut telah mengerahkan seramai 16 orang anggota yang diketuai oleh SM(PA) Mohd Izam Bin Ismail ke lokasi kejadian.

Tiba di tempat kejadian, pihak polis telah memberi taklimat ringkas mengenai situasi semasa kepada semua pasukan penyelamat yang terlibat iaitu Jabatan Pertahanan Awam Malaysia (JPAM), Jabatan Bomba dan Penyelamat Malaysia (JBPM), Angkatan Tentera Malaysia (ATM), Jabatan Sukarelawan Malaysia (RELA), dan pihak Hospital. Maklumat awal yang diterima, terdapat tiga orang warga asing telah hilang akibat bencana tersebut. Pada jam 8 malam, dua mayat warga asing telah ditemui oleh pasukan penyelamat, manakala seorang lagi masih belum dijumpai dan operasi bersambung pada hari seterusnya. Mayat terakhir telah ditemui pada 28 November oleh orang kampung dan diserahkan kepada pihak polis.

Selain mencari dan menyelamat, anggota JPAM turut ditugaskan membawa penduduk setempat ke tempat pemindahan serta memberi rawatan awalan kepada mangsa yang cedera dan trauma. Sepanjang operasi yang dijalankan selama 15 hari itu, pihak JPAM Cameron Highland turut mendapat bantuan daripada JPAM Kuala Lipis dan Raub.