



# BULETIN MER 999

**999**  
Malaysia, 1 Nombor

EDISI KE  
**6**



# ISI KANDUNGAN

BIL	TAJUK
<b>AKTIVITI MERS 999</b>	
1	Rakaman Temu Bual Khas RTM Berkaitan Aplikasi SaveME 999
2	Temu Bual Rancangan Selamat Pagi 1Malaysia
3	Sesi Temu Bual Wakil Media Bersama YDH DCP Dato' Zubaidah Md. Ismail, Timbalan Pengarah 1 Jabatan Logistik PDRM Bukit Aman
4	Pelancaran Ops Selamat 5/2014 Bersama Dengan Pra-Tonton SaveME 999 POLIS
5	Sambutan Merdeka Raya Parlimen Kemaman Sempena Mempromosikan MERS 999 Bersama TM
6	Promosi Kempen Kesedaran MERS 999 Sempena Perarakan Bot Terbesar Dunia Di Kemaman, Terengganu
<b>RENCANA</b>	
7	Ucapan YB Dato' Sri Ahmad Shabery Cheek Menteri Komunikasi Dan Multimedia Malaysia Sempena Majlis Pelancaran Aplikasi SaveME 999 Di Hotel Marriott, Putrajaya 9 September 2013
8	RAKANCOP. ( Sumbangan Daripada Jabatan Siasatan Jenayah Polis Diraja Malaysia (PDRM))
9	Panggilan Senyap, Panggilan Palsu Dan Panggilan Main-main
10	<i>Risk Of Prank Calls To Emergency Service Providers</i>
11	Keselamatan Awam ( <i>Public Safety</i> ) Dan Persediaan Menghadapi Kecemasan

## SIDANG REDAKSI

### PENAUNG

YBhg. Datuk Che Azemi Haron

### PENASIHAT

Dr. Abdul Gapar Hj. Abu Bakar  
Pn. Ir. Rozinah Anas

### EDITOR

Cik Normalina Ramli

### PENGARANG

En. Hasrudi Mohd Nor  
En. Noor Azmi Mohd Kassim  
En. Muhammad Khairul Azmi Md Sam  
Pn. Noor Amalina Jamil  
Pn. Mazne Aznan  
Cik Nurul Syuhadah Aris



# SEKAPUR SIREH

YBHG. DATUK CHE AZEMI BIN HARON

Timbalan Ketua Setiausaha II

Kementerian Komunikasi dan Multimedia Malaysia

Penaung Buletin MERS 999



Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh dan Salam Sejahtera.

Sekalung tahniah buat pasukan *Malaysian Emergency Response Services (MERS) 999* yang telah berjaya menerbitkan Buletin MERS 999 untuk edisi keenam pada kali ini. Terima kasih yang tidak terhingga kepada Jawatankuasa Kerja Projek MERS 999 dan Sidang Redaksi Buletin MERS 999 di atas saranan idea dan sokongan moral bagi meneruskan penerbitan Buletin MERS 999 ini.

MERS 999 dan agensi kecemasan Polis Diraja Malaysia (PDRM), Jabatan Bomba dan Penyelamat Malaysia (JBPM), Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM), Jabatan Pertahanan Awam Malaysia (JPAM) dan Agensi Pengurusan Maritim Malaysia (APMM) sangat komited di dalam melaksanakan perkhidmatan komunikasi kecemasan efisien kepada semua lapisan masyarakat di Malaysia. Keskes kecemasan yang berlaku ditangani dengan penuh semangat dan komitmen yang tinggi.

Buletin Keenam ini adalah merupakan edisi yang terakhir bagi tahun 2014 di bawah Pelaksanaan Projek MERS 999 tahun 2013-2014. Pada penghujung tahun ini, insya-Allah kesemua negeri di Malaysia akan dilengkapi dengan sistem MERS 999. Walaupun sistem MERS 999 ini dipasang di lokasi-lokasi terpilih mengikut permintaan Agensi Kecemasan, diharapkan agar sistem ini dimanfaatkan sepenuhnya ke tahap maksimum demi untuk penambahbaikan kualiti perkhidmatan kecemasan di negara ini.

Sepanjang tempoh pelaksanaan projek MERS 999, pelbagai inisiatif telah dilaksanakan seperti aplikasi SaveME 999 untuk pengguna Orang Kurang Upaya yang mempunyai masalah pendengaran dan pertuturan. Terdapat juga aplikasi Protokol Kebakaran iaitu satu protokol khas dalam pengendalian panggilan kecemasan Bomba. Aplikasi SaveME 999 BLIND dan SaveME 999 POLIS telah pun siap dan akan dilancarkan dalam sedikit masa lagi.

Iltizam MERS 999 pada masa hadapan adalah untuk meneruskan usaha penambahbaikan yang berterusan agar kualiti perkhidmatan kecemasan yang dikendalikan di negara ini setanding dengan negara-negara maju. Ini kerana rakyat Malaysia berhak menikmati perkhidmatan kecemasan yang terbaik.

Akhir kata, saya berharap semoga buletin MERS 999 ini terus menjadi platform yang terbaik dalam penyampaian maklumat kecemasan dan dimanfaatkan sepenuhnya oleh segenap lapisan masyarakat.

Sekian, terima kasih.

## AKTIVITI MERS 999

1 Rakaman Temu bual Khas RTM Berkenaan

# Aplikasi SaveME 999

<b>Tarikh</b>	:	1. 20 Jun 2014 – Rakaman temu bual dijalankan bersama Presiden MFD. 2. 23 Jun 2014 – Rakaman temu bual bersama Pengarah Projek MERS 999.
<b>Tempat</b>	:	Ibu Pejabat MERS 999, TM Annex 2.
<b>Objektif</b>	:	Mempromosi aplikasi SaveME 999 untuk tujuan mewar-warkan kepada orang awam tentang kegunaan dan kewujudan aplikasi tersebut membantu golongan Orang Kurang Upaya (OKU) yang mempunyai masalah pendengaran dan pertuturan untuk menghubungi 999 jika berlaku sebarang kecemasan.
<b>Tetamu</b>	:	Pengarah Projek MERS 999, Puan Ir. Rozinah Anas dan Presiden Persekutuan Orang Pekak Malaysia (MFD), Encik Mohamad Sazali Shaari.



Sesi temu bual bersama Presiden MFD, Encik Sazali Shaari.



Sesi temu bual bersama Pengarah Projek MERS 999, Pn. Ir. Rozinah Anas.



Adegan lakonan semula oleh wakil persatuan MFD.

2 Temu bual Rancangan

# Selamat Pagi 1 Malaysia



Sesi temu bual Hos SP1M bersama Encik Mazmalek Mohamad (tengah) dan Puan Ir. Rozinah Anas (kanan).

**Tarikh** : 7 Julai 2014.

**Tempat** : Studio TV, SPM, Wisma TV, RTM Angkasapuri Kuala Lumpur.

**Skop temu bual ini berkisar kepada perkara berikut:** :

- Persiapan MERS 999 dalam memperkemaskan/memantapkan perkhidmatan pada bulan Ramadan dan menjelangnya musim perayaan.
- Statistik panggilan semasa; jumlah panggilan, panggilan tulen vs panggilan palsu dan main-main; pengurangan panggilan palsu dan langkah-langkah yang telah, sedang dan akan dilaksanakan pihak MERS 999.
- Peringatan kepada orang ramai untuk bulan Ramadan dalam keadaan cuaca panas dan kering.
- Peringatan keselamatan menjelangnya musim perayaan.

**Tetamu** : Encik Mazmalek Mohamad (Setiausaha Bahagian Kemudahan, KKMM) dan Puan Rozinah Anas (Pengarah Projek MERS 999, TM).

## AKTIVITI MERS 999

3

Sesi Temu bual Wakil Media Bersama

### YDH DCP Dato' Zubaidah Md. Ismail, Timbalan Pengarah 1 Jabatan Logistik PDRM Bukit Aman

<b>Tarikh</b>	:	10 Julai 2014.
<b>Tempat</b>	:	Ibu Pejabat PDRM Menara 1, Bukit Aman.
<b>Objektif</b>	:	Temu bual ini berkisar tentang kerjaya dan persepsi YDH DCP Dato' Zubaidah Md. Ismail terhadap sistem kecemasan MERS 999.
<b>Tetamu</b>	:	YDH DCP Dato' Zubaidah Md. Ismail, Timbalan Pengarah 1 Jabatan Logistik PDRM Bukit Aman.



Sesi temu bual bersama YDH DCP Dato' Zubaidah Md. Ismail

### 4 Pelancaran Ops Selamat 5/2014 Bersama Dengan Pra-Tonton SaveME 999 POLIS

<b>Tarikh</b>	:	17 Julai 2014.
<b>Tempat</b>	:	Lobi Menara Telekom Malaysia.
<b>Objektif</b>	:	<ol style="list-style-type: none"><li>Memastikan aliran trafik berjalan dengan lancar dan selamat.</li><li>Melaksanakan penguatkuasaan undang-undang jalan raya secara terancang.</li><li>Mengurangkan kadar kemalangan di jalan raya.</li><li>Mengekang jenayah harta benda dan kekerasan melalui operasi rondaan kereta peronda polis (MPV), Unit Rondaan Bermotosikal (URB) dan rondaan anggota tugas am yang efektif.</li><li>Memastikan keselamatan rumah kediaman dan harta benda di musim perayaan.</li><li>Memberi kesedaran kepada masyarakat mengenai kaedah pencegahan jenayah yang berkesan melalui kolaborasi serta kerjasama dengan PDRM dan agensi penguatkuasa yang lain.</li></ol>

- Pada majlis ini, MERS 999 telah berpeluang untuk membuat pra-tonton aplikasi SaveME 999 POLIS. SaveME 999 POLIS adalah aplikasi khas telefon pintar untuk kes-kes kecemasan yang melibatkan PDRM. Aplikasi ini telah dibangunkan oleh TM sebagai Perkhidmatan Aplikasi Dikehendaki (Required Application Services (RAS) ) di bawah pelaksanaan projek MERS 999.
- YDH Tan Sri Khalid Abu Bakar, Ketua Polis Negara telah merasmikan Ops Selamat 5/2014 dan beliau berkesempatan melihat sendiri pratonton SaveME 999 POLIS dengan diiringi oleh YDH Tan Sri Datuk Seri Mohd Bakri Mohd Zinin, Timbalan Ketua Polis Negara, Dato' Sri Dr. Halim Shafie , Pengurus TM, dan YBhg. Tan Sri Zamzamzairani Mohd Isa, Ketua Pegawai Eksekutif Kumpulan TM.



Sesi penerangan dan Pra-tonton SaveME 999 POLIS oleh Pn. Ir Rozinah Anas kepada YDH Tan Sri Dato' Khalid Abu Bakar, diiringi oleh YDH. Dato' Pahlawan Zulkifli bin Abdullah, YBhg. Dato' Halim Shafie dan Tan Sri Dato' Sri Zamzamzairani Mohd Isa.

## AKTIVITI MERS 999

# 5 Sambutan Merdeka Raya Parlimen Kemaman Sempena Mempromosikan MERS 999 Bersama TM

**Tarikh** : 17 Ogos 2014.

**Tempat** : Institut Kemahiran Belia Negara, Kemasik.

**Objektif** : Program ini adalah sebahagian daripada aktiviti promosi dan publisiti MERS 999 di dalam memberikan kesedaran awam mengenai talian kecemasan MERS 999 kepada penduduk setempat dan pengunjung luar kawasan bagi memudahkan orang ramai menghubungi Pusat Panggilan Kecemasan MERS 999 sekiranya terdapat sebarang bencana, kecemasan atau kejadian yang tidak diingini. Agensi Kecemasan seperti Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM), Jabatan Pertahanan Awam Malaysia (JPAM) dan Agensi Penguatkuasaan Maritim Malaysia (APMM) turut bersama di dalam program promosi ini.

**Tetamu Kehormat** : Menteri Komunikasi dan Multimedia Malaysia, YB Dato' Sri Ahmad Shabery Cheek.



Pertandingan menyusun *jigsaw puzzle* antara aktiviti yang dijalankan.



Sesi lawatan Menteri Komunikasi dan Multimedia Malaysia, YB Dato' Sri Ahmad Shabery Cheek ke tapak pameran MERS 999.

# **6 Promosi Kempen Kesedaran MERS 999 Sempena Perarakan Bot Terbesar Dunia, Di Kemaman, Terengganu**

**Tarikh** : 11 – 13 September 2014.

**Tempat** : Kuala Dungun ke Kuala Kemaman, Terengganu.

**Objektif** : Program anjuran Kementerian Komunikasi dan Multimedia Malaysia sempena sambutan Bulan Kemerdekaan Malaysia yang ke- 57. Program ini telah disertai seramai 6000 nelayan dan 1,180 bot sekaligus diiktiraf sebagai rekod baharu Guinness World Record mengatasi rekod lama yang pernah dicatat di Sungai Thames, London pada tahun 2012. Selain daripada itu, ia juga sebagai bukti kesungguhan dan kecekalan golongan nelayan melalui semangat Merdeka dengan tema “Malaysia..Di Sini Lahirnya Sebuah Cinta”. MERS 999 telah mengadakan pameran dan telah menjalankan aktiviti promosi dan publisiti MERS 999. Ianya bertujuan untuk memberikan kesedaran awam kepada masyarakat umum untuk menggunakan talian panggilan kecemasan 999 dengan betul agar lebih banyak nyawa dan harta benda dapat diselamatkan. Pihak Agensi Kecemasan iaitu Polis Diraja Malaysia (PDRM), Jabatan Bomba dan Penyelamat Malaysia (JBPM), Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM), Jabatan Pertahanan Awam Malaysia (JPAM) dan Agensi Penguatkuasaan Maritim Malaysia (APMM) turut menjayakan program promosi ini.

**Tetamu Kehormat** : Menteri Komunikasi dan Multimedia Malaysia, YB Dato' Sri Ahmad Shabery Cheek.



YB Dato' Sri Ahmad Shabery Cheek sedang diberi taklimat oleh Pengarah Projek MERS 999 TM, Pn. Ir. Rozinah Anas.



Wakil Guinness World Record, Fortuna Burke (baju hitam) menyerahkan sijil rekod dunia kepada wakil nelayan sambil sambil diperhatikan oleh YB Dato' Sri Ahmad Shabery Cheek selepas mengesahkan perarakan bot sambil membawa Jalur Gemilang dari Kuala Dungun ke Kuala Kemaman sebagai yang terbesar di dunia.

# **UCAPAN YB DATO' SRI AHMAD SHABERY CHEEK**

## **Sempena Majlis Pelancaran Aplikasi SaveME 999**

### **9 September 2013 | Hotel Marriot Putrajaya**

Assalamualaikum Warahmatullahi wabarakatuh dan Salam 1Malaysia.

Terlebih dahulu saya ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan kepada pihak pengajur kerana menjemput saya ke Majlis Pelancaran Aplikasi SaveME 999 pada pagi ini. Saya juga ingin merakamkan setinggi-tinggi ucapan penghargaan dan terima kasih kepada lima agensi utama perkhidmatan kecemasan negara yang berusaha bertungkus-lumus di dalam memberi perkhidmatan kecemasan sehingga sampai ke tahap ini iaitu :

- i. Polis Diraja Malaysia (PDRM);
- ii. Jabatan Bomba dan Penyelamat Malaysia (JBPM);
- iii. Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM);
- iv. Jabatan Pertahanan Awam Malaysia (JPAM); dan
- v. Agensi Penguatkuasaan Maritim Malaysia (APMM).

dan juga kepada pihak berkepentingan lain yang terlibat secara langsung atau tidak langsung dengan projek ini iaitu :

- i. Majlis Keselamatan Negara (MKN),
- ii. Unit Perancang Ekonomi (EPU),
- iii. Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU) dan
- iv. Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (SKMM).

Tidak lupa juga kepada Telekom Malaysia Berhad (TM) yang telah melaksanakan amanah Kerajaan dengan terlaksananya Projek MERS 999 sehingga ke peringkat ini. Terima kasih juga kepada dif-dif kehormat yang hadir dan juga kepada tuan-tuan dan puan-puan yang sudi meluangkan masa untuk bersama-sama meraikan majlis ini.

2. Saya pasti kita sedia maklum, situasi kehidupan pada hari ini begitu mencabar kepada kehidupan kita terutamanya melibatkan kes-kes jenayah sejak akhir-akhir ini. Selain itu, kemalangan jalan raya yang tidak mengenal waktu, kejadian kebakaran, kes-kes bantuan perubatan kecemasan yang kronik dan juga malapetaka bencana alam seperti tanah runtuh dan banjir kilat. Mangsa yang terlibat dalam situasi-situasi tersebut amat memerlukan bantuan kecemasan segera dari pihak yang bertanggungjawab. Bantuan kecemasan yang disalurkan kepada mangsa sudah tentulah merupakan tindak balas kecemasan yang sampai di lokasi dalam masa singkat dan lokasi kejadian yang tepat.

3. Maka atas kesedaran inilah, Kerajaan melalui Kementerian ini telah memikul tanggungjawab utama untuk melaksanakan sistem MERS 999 selaras dengan keperluan Akta Komunikasi dan Multimedia 1998, Seksyen 192(1): Perkhidmatan Aplikasi Dikehendaki (Required Application Service (RAS)) berkaitan penyediaan perkhidmatan kecemasan kepada semua pihak. Sehingga kini, sembilan (9) buah negeri di Malaysia telah dilengkapi dengan sistem MERS 999. Manakala peluasan pelaksanaan sistem ini untuk lima (5) negeri lagi akan disempurnakan pada tahun 2013 dan 2014 ini. Hasil Kajian Persepsi Rakyat yang dijalankan di negeri-negeri yang telahpun melaksanakan sistem MERS 999 sepenuhnya mendapati, orang awam mendapat manfaat daripada pembangunan sistem ini kerana panggilan kecemasan diurus dengan cekap dan bersistematis. Ini sekaligus dapat memendekkan tempoh masa tindak balas daripada Agensi Kecemasan serta meningkatkan imej perkhidmatan kecemasan itu sendiri.

4. Kesinambungan daripada pembangunan sistem MERS 999 yang telah menambah baik perkhidmatan panggilan kecemasan kepada rakyat, pihak TM telah mengambil inisiatif bagi membangunkan aplikasi melalui telefon pintar (*Smartphone*) untuk perkhidmatan kecemasan 999 iaitu SaveME 999. Aplikasi ini dapat digunakan oleh golongan Orang Kurang Upaya (OKU) terutama bagi mereka yang mempunyai masalah pendengaran dan pertuturan untuk menghubungi Pusat Panggilan Kecemasan jika berlaku kejadian kecemasan. Walau bagaimanapun, saya turut dimaklumkan bahawa Kementerian dan Agensi Kecemasan sedang dalam kajian untuk memperluaskan penggunaan aplikasi ini bagi kegunaan orang awam secara berperingkat pada masa akan datang. Ini memandangkan semua pihak terutama Agensi Kecemasan terlibat perlulah bersedia terutama dari segi keperluan modal insan yang mencukupi.

5. Penggunaan aplikasi ini membolehkan golongan OKU berhubung dengan Pusat Panggilan Kecemasan 999, malahan lokasi mereka juga dapat dikenal pasti secara automatik. Selain itu, ianya juga adalah percuma untuk dimuat turun serta tiada caj pendaftaran atau yuran perkhidmatan. Ini membuktikan Kerajaan sememangnya peka dengan penambahbaikan kualiti perkhidmatan kecemasan tanpa memberi beban kepada kehidupan rakyat. Usaha ini juga merupakan satu komitmen Kerajaan ke arah meningkatkan kualiti perkhidmatan yang terbaik kepada rakyat di negara ini sesuai dengan slogan "Rakyat DiDahulukan, Pencapaian DiUtamakan".

YB Datuk, YBhg. Dato' Sri, Dato'-Dato', Tuan-Tuan dan Puan-Puan,

6. Adalah menjadi hasrat Kerajaan dalam membantu rakyat tanpa mengira sempadan geografi sama ada masyarakat bandar maupun luar bandar. Lantaran itu, aplikasi SaveME 999 ini dapat digunakan sepenuhnya di seluruh Malaysia bagi kawasan yang mempunyai liputan komunikasi. Selain itu, saya turut dimaklumkan bahawa pembangunan aplikasi yang bersesuaian dengan golongan cacat penglihatan juga sedang diusahakan oleh pihak TM.

7. Hebah dan publisiti yang meluas adalah perlu untuk memberi kesedaran kepada rakyat tentang penggunaan aplikasi ini. Saya berharap rakan-rakan media dapat memberi kerjasama dengan membuat liputan meluas tentang penggunaan talian kecemasan 999 dan aplikasi SaveME 999 ini. Namun perlu ditekankan bahawa rakyat perlu menggunakan talian kecemasan 999 ini ketika kecemasan sahaja dan tidak disalahgunakan. Akibat kurangnya kesedaran sivik terhadap kepentingan talian kecemasan 999 dan sikap tidak bertanggungjawab oleh sesetengah individu membuat panggilan palsu dan main-main, masyarakat umum yang benar-benar dalam kecemasan terpaksa menanggung kesulitan dan kelewatian untuk menerima khidmat bantuan kecemasan 999.

YB Datuk, YBhg. Dato' Sri, Dato'-Dato', Tuan-Tuan dan Puan-Puan,

8. Justeru, saya ingin mengambil kesempatan ini sekali lagi untuk mengucapkan setinggi penghargaan kepada semua pihak yang terlibat dan sentiasa memberikan sokongan yang berterusan bagi menjayakan aplikasi SaveME 999 ini. Segala kerjasama yang diberikan bagi memastikan aplikasi SaveME 999 ini berjalan dengan jayanya amat saya sanjungi.

Dengan lafadz BISMILLAHIRRAHMANIRRAHIM, saya dengan ini merasmikan pelancaran Aplikasi SaveME 999 untuk kegunaan golongan Orang Kurang Upaya (OKU) di Malaysia.

Sekian, saya sudahi dengan WABILLAHI TAUFIQ WALHIDAYAH, WASSALAMUALAIKUM WARAHMATULLAHI WABARAKATUH.

TERIMA KASIH.

## RENCANA

# 8 RAKANCOP

(Oleh: Jabatan Siasatan Jenayah Polis Diraja Malaysia)

### Apa itu RAKANCOP

RAKANCOP bererti Rakan Polis. Ia merupakan wadah bagi merealisasikan hasrat untuk menjalin hubungan yang kukuh antara Polis dan masyarakat bagi mewujudkan Bandar Selamat dengan menggunakan slogan "Bersama Memerangi Jenayah". Pendekatan yang diambil adalah mudah dan praktikal, dengan menggunakan kemudahan telekomunikasi terkini iaitu perkhidmatan telefon (hotline, SMS dan MMS) dan computer (e-mail dan website) sebagai medium perantara untuk memudahkan interaksi dua hala antara Polis dan orang ramai. Medium perantara ini ditempatkan di Pusat Kawalan Kontijen (CCC) yang beroperasi 24 jam dan bertindak sebagai nadi bagi memantau dan menguruskan maklumat serta menggerakkan tenaga Polis untuk memberikan perkhidmatan pantas dalam apa jua situasi.



### KONSEP RAKANCOP

- Bersifat "Community Oriented Policing" dan "Smart Partnership".
- Menggalakkan, kerjasama dan pembabitan setiap lapisan masyarakat sama ada saripada agensi kerajaan dan swasta, pertubuhan bukan kerajaan dan orang-orang perseorangan bagi membantu Polis dalam memerangi jenayah dan lain-lain masalah keselamatan dengan menyalurkan maklumat tepat dan pantas.
- Memberi "empowerment" secara tidak langsung kepada orang ramai agar dapat memainkan peranan yang lebih aktif dan positif dalam menjaga keselamatan setempat, kurang bergantung kepada Polis dan sekaligus dapat mewujudkan perasaan dan budaya 'Tanggungjawab Bersama' (shared responsibility) antara kedua belah pihak (orang ramai dan Polis).
- Respons pantas Polis akan meningkatkan keyakinan orang ramai terhadap kewibawaan Polis dan sekaligus kehadiran Polis dapat dirasai.

### MISI RAKANCOP

- Menjadikan RAKANCOP sebagai wadah untuk mengeratkan hubungan Polis dengan orang ramai.
- Memberi pendidikan dan kesedaran sivik kepada masyarakat tentang aspek-aspek Pencegahan jenayah, masalah dadah, keselamatan lalu lintas dan lain-lain aspek keselamatan.
- Menggalakkan dan membudayakan orang ramai supaya berani tampil ke hadapan untuk menyalurkan maklumat kepada Polis agar konsep 'Tanggungjawab Bersama' dalam memerangi jenayah dapat direalisasikan.

### Siapa yang boleh mendaftar sebagai RAKANCOP?

Semua masyarakat adalah RAKANCOP. Bagaimanapun, orang ramai adalah digalakkan untuk mendaftar secara rasmi sebagai Ahli RAKANCOP bagi mewujudkan perasaan kekitaan disamping memudahkan pihak Polis menguruskan segala maklumat yang disalurkan.

### Cara mendaftar sebagai Ahli RAKANCOP Sistem Pesanan Ringkas (SMS)

Contoh :

Taip : RAKANCOP > Jarak > Daftar < Jarak > Nama

(dalam satu perkataan) hantar ke 32728 (DAPAT)

Anda akan diberi nombor pendaftaran RAKANCOP sebaik sahaja setelah mendaftar.

### **Apakah maklumat yang boleh disalurkan ke talian RAKANCOP?**

- Kejadian jenayah
- Kemalangan jalan raya
- Keadaan lalu lintas
- Kesalahan lalu lintas/lumba haram
- Penyalahgunaan dadah
- Perjudian/kegiatan maksiat
- Penyeludupan
- Pendatang asing tanpa izin
- Lain-lain maklumat berkaitan keselamatan untuk tindakan PDRM

### **Kelebihan menyertai RAKANCOP**

- Identiti pemberi maklumat tidak terdedah (dikenali melalui nombor kad sahaja)
- Maklumat cepat dan mudah disalurkan (menggunakan *hotline*, SMS & MMS)
- Maklumat diterima direkodkan dalam '*Database*'
- Jumlah dan kategori maklumat dapat dianalisis dari semasa ke semasa untuk kajian dan perancangan pihak Polis
- Setiap maklumat dapat dipantau untuk memastikan tindakan susulan
- Penggunaan teknologi terkini meningkatkan kepentasan dan kecekapan bertindak
- Melalui sistem *online*, maklumat juga dapat disalurkan dengan pantas ke stesen TV/Radio untuk hebahan jika perlu
- Orang ramai dapat memainkan peranan dan menyumbang ke arah mewujudkan persekitaran yang selamat dan kondusif
- Orang ramai dan Polis dapat berganding bahu dengan lebih bermakna dalam memerangi jenayah

## **RENCANA**

# **Panggilan Senyap, Panggilan Palsu Dan Panggilan Main-main**

*MALAYSIAN EMERGENCY RESPONSE SERVICES (MERS 999)* merupakan sistem bersepadu yang menggabungkan 5 agensi kecemasan iaitu Polis Diraja Malaysia (PDRM), Jabatan Bomba dan Penyelamat Malaysia (JBPM), Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM), Jabatan Pertahanan Awam Malaysia (JPAM) dan Agensi Penguatkuasaan Maritim Malaysia (APMM) dalam satu platform bagi mengendali dan menyalurkan panggilan serta maklumat kecemasan melalui satu nombor iaitu 999. Ia adalah kerjasama antara pihak Kerajaan, Telekom Malaysia Berhad (TM) dan Agensi-agensi Kecemasan untuk kemudahan rakyat.

Objektif Strategik utama MERS 999 adalah berasaskan kepada 3 perkara berikut:

- Memberi perlindungan dan keselamatan kepada orang awam
- Menjaga dan melindungi harta dan alam sekitar
- Mempertingkatkan kualiti kehidupan dan keadaan sosial

Dalam menjalankan tugas sebagai pengendali panggilan kecemasan, MERS 999 sering dicabar dengan panggilan-panggilan senyap, palsu dan main-main. Penerbitan Buletin MERS 999 pada Edisi Ke-6 ini akan memberikan maklumat tepat berkenaan panggilan senyap, panggilan palsu dan panggilan main-main bagi memupuk kesedaran kepada seluruh rakyat Malaysia tentang kepentingan talian MER 999 dan penggunaan talian MERS 999 yang berhemah. Panggilan sebegini boleh mengakibatkan panggilan kecemasan sebenar menghadapi kelewatan untuk disambungkan kepada MERS 999. Ini kerana setiap panggilan senyap, panggilan palsu dan panggilan main-main yang dibuat boleh menyebabkan risiko kehilangan nyawa, kerosakan harta benda dan alam sekitar. Bagi memberikan maklumat kepada orang awam, berikut adalah definisi bagi setiap panggilan yang diterima oleh MERS 999:

## **Apakah maklumat yang boleh disalurkan ke talian RAKANCOP?**

### **1. Panggilan Senyap**

- Panggilan dimana tiada respons daripada pemanggil dan dilakukan dengan sengaja ataupun tanpa disedari.

### **2. Panggilan Palsu**

- Panggilan yang bertujuan untuk melaporkan kecemasan palsu dengan sengaja.

### **3. Panggilan Main-main**

- Panggilan yang bertujuan untuk bermain-main atau menyakitkan hati dengan sengaja.

## **ANTARA PERKARA YANG BOLEH ANDA LAKUKAN UNTUK MENGATASI MASALAHINI ADALAH:**

- Mengunci skrin sentuh telefon bimbit anda
- Mendidik anak-anak anda tentang akibat membuat panggilan senyap, panggilan palsu dan panggilan main-main
- Memastikan anda tidak membuat panggilan senyap, palsu dan panggilan main-main

## **CONTOH SENARIO PANGGILAN SENYAP, PANGGILAN PALSU DAN PANGGILAN MAIN-MAIN.**

### **Panggilan senyap**

- Lim meletakkan telefon bimbitnya di dalam poket tanpa mengunci skrinnya terlebih dahulu dan tanpa disengajakan, dia terdial nombor 999. Sistem MERS 999 membolehkan pengendalian panggilan kecemasan yang sangat cekap tetapi tanpa panggilan senyap seperti ini, MERS 999 boleh bertindak dengan lebih efisien lagi.

### **Panggilan Palsu**

- Faiz telah menghubungi talian 999 untuk melaporkan sebuah kecemasan palsu. Pada masa yang sama, seorang lelaki tua sedang mengalami sakit dada. Dalam situasi ini, panggilan palsu Faiz mungkin boleh menyebabkan kelewatan dalam menyelamatkan lelaki tua itu.

### **Panggilan Main-main**

- David menghubungi talian 999 dengan tujuan untuk bermain-main. Dan pada masa itu, satu kebakaran sedang berlaku di lokasi yang lain. Beberapa minit yang terbaik melayan penggilan main-main David sebaiknya boleh digunakan dengan lebih efisien dalam kes kebakaran itu.

Gunakan talian 999 dengan berhemah. Talian 999 tanggungjawab bersama.

# Risk Of Prank Calls To Emergency Service Providers

(Oleh : S/Insp K.Pasupathy s/o M.Kannan, Helicopter Air Observer Examiner, Royal Malaysia Police Air Operation Force Bukit Aman, Kuala Lumpur)



Emergency casualty air transport to hospital

### Introduction

A prank 999 call is when a person deliberately calls the emergency services, including the fire, police and ambulance services, to falsely inform them that there is an emergency when in fact there is not. Sometimes, people make prank 999 calls not even to report that there has been a (false) emergency, but simply to abuse the emergency services or as a part of a 'joke'. This article will emphasize on the laws to prosecute prank callers, consequences faced by both parties and possible suggestions to overcome this issue.

### The Laws of Malaysia

Offenders shall be prosecuted in accordance to the Laws of Malaysia stipulated as follows:-

#### **Communications and Multimedia Act 588**

##### **Section 241 - Offence for giving false and misleading statement**

A person who:-

(a) Subject to the provisions of subsection 256(2), refuses to give to an authorized officer any information relating to an offence under this Act or its subsidiary legislation;

Or

(b) Knowingly gives false information, commits an offence and shall, on conviction, be liable to a fine not exceeding twenty thousand ringgit or to imprisonment for a term not exceeding six months or to both.

It is a criminal offence to make a prank call. Under Law of Malaysia Communications and Multimedia Act 588, a prank caller is "a person who for the purposes of causing annoyance, inconvenience or needless anxiety to another, sends, or causes to be sent, by means of a public electronic communications network, a message that the person knows to be false".

## **Act 341 Fire Services Act 1988**

### **Section 56 - Giving of false report of fire**

Any person who willfully gives or causes to be given a false report of fire or other calamity shall be guilty of an offence. In addition, hoax calls to the Fire and Rescue services are illegal under the Fire Services Act 1988

### **Section 58 - General penalty**

Any person guilty of an offence under this Act for which no penalty is expressly provided shall, on conviction, be liable to a fine not exceeding five thousand ringgit or to imprisonment for a term not exceeding three years or to both.

## **Penal Code Act 574**

### **Section 507 - Criminal intimidation by an anonymous communication**

Whoever commits the offence of criminal intimidation by an anonymous communication, or by having taken precautions to conceal the name or abode of the person from whom the threat comes, shall be punished with imprisonment for a term which may extend to two years, in addition to the punishment provided for the offence by section 506.

## **Consequences for the Police and other Emergency Services**

Prank calls are a misuse of the system and put people who are in need of urgent assistance from the emergency services at risk. They tie up the 999 lines and divert the emergency services away from people who may be in life-threatening situations. In Malaysia ambulance services are provided by non-governmental organisations such as St. John Ambulance Malaysia (SJAM) and Malaysian Red Crescent Society (MRCS).

These ambulance service providers are funded by donations and contributions from the government and public. These ambulance service providers are managed and operated by volunteers and not paid wages, except for the Fire and Rescue department is a government body and fully funded by the government.

It is also a drain on the resources of the emergency services, as it costs a significant amount of money every time emergency services are deployed in response to a 999 call. If these calls are a prank or false, then vital services will have been wasted. For example, if a 999 call is made to report an incident involving a weapon, the police may deploy various different sections in response, including ground officers, armed response officers, airborne law enforcement helicopter or fixed-wing aircraft and the dog section. In cases of prank calls to medical emergency, the risk of deploying emergency medical services rescue personnel is of a life threatening situation if there is a genuine medical emergency where sufficient human resources could not be deployed.

This poses a life-threatening situation and a major setback to the services concerned in a timely emergency response and running costs is high as most of the equipment are specifically designed, imported or customized for each emergency need and these equipment must be approved and endorsed by the relative ministry for further use and operation.

Under some circumstances, if an offender is successfully prosecuted for making prank calls, the emergency services provider may be able to apply for compensation. For example, they may be able to recover the cost of any vehicles and officers that were sent out to the incident that the prank caller had informed them of.

### **Consequences for the prank caller**

Suggestions to be made for calls to 999 are voice recorded and it is very easy for the telephone operator to trace the telephone that the prank caller has called from and in turn, the address that they have called from. This makes it fairly easy to detect prank callers.

Criminal proceedings can be brought against any person making a prank call to the emergency services and they can be taken to court. If they are found guilty of the offence and successfully prosecuted, they may face heavy fines, imprisonment and a criminal record. However, depending on the seriousness, frequency and nature of the prank call(s), some offenders may just get a warning.

It is important that parents or guardians educate children as to the consequences of prank 999 calls, as children may commit an offence of this nature as part of a practical joke. However, they should be aware that this may be endangering other people's lives and it may be necessary to divert their time towards more constructive activities.



It is also important to remember that 999 should only be used in an emergency requiring the attendance of the Police, Ambulance or Fire Services. For all non-emergency policing matters, you should dial 101 or contact the local Police Station.

### **Conclusion**

To conclude, it is crucial that an effective mechanism shall be set to encounter prank callers. It also involves all parties to collaborate for better understanding and carry out preventive measures or campaigns to reduce or nullify this type of unethical behavior. The public shall be more civic-minded and matured as this conduct is uncalled for and causes much inconvenience and grief to all emergency service organisations involved in service and safety to preserve mankind.

### **References**

- Communications and Multimedia - Act 588
- Fire Services Act 1988 - Act 341
- Penal Code - Act 574
- St. John Ambulance Malaysia - SJAM Ambulance Manual
- Malaysian Red Crescent Society - MRCS Ambulance Practices

# **RENCANA**

## **Keselamatan Awam (Public Safety) Dan Persediaan Menghadapi Kecemasan**

(Oleh : Mohd Rizuan bin Razali, Penguasa Bomba, Ibu Pejabat JBPM Putrajaya, Cawangan Pusat Pengurusan Operasi)

Jabatan Bomba dan Penyelamat Malaysia (JBPM) merupakan sebuah badan yang bertanggungjawab dalam menyediakan khidmat pemadam kebakaran dan penyelamatan yang terbaik dan berkesan. Ini selaras dengan misi JBPM iaitu komited untuk memberi perkhidmatan kebombaan dan penyelamatan yang profesional bagi menyelamatkan nyawa, harta benda dan alam sekitar dengan menggunakan sumber secara berkesan dan teknologi terkini.

Menyedari hakikat perkembangan pesat yang berlaku hari ini memerlukan JBPM membuat persediaan yang rapi bagi memastikan mereka terus berada pada landasan yang betul dan sejajar dengan arus perdana. Pelbagai analisis persekitaran dalaman dan luaran, serta strategi-strategi utama disusun bagi memperkemaskan objektif penubuhan JBPM. Ini bagi memastikan JBPM berupaya menghadapi cabaran masa kini dan masa hadapan, seterusnya berada pada tahap siapsiaga dengan keupayaan tertinggi bagi menjalankan tugas dan tanggungjawab dengan cepat dan berkesan.

Tugas dan tanggungjawab JBPM semakin sehari semakin bertambah malah semakin mencabar. Selaras dengan slogan JBPM 'SEDIA MENYELAMAT', tugas-tugasnya merangkumi kerja-kerja memberi khidmat pencegahan dan pemadaman kebakaran, melindungi nyawa dan harta benda sekiranya berlaku kebakaran, menguatkuasakan undang-undang yang berkait dengan aspek keselamatan dan memadam kebakaran, serta menyediakan khidmat kemanusiaan yang cekap dan berkesan semasa berlakunya sebarang bencana.

Respons yang segera dipercayai dapat membantu mangsa dalam sesuatu peristiwa kecemasan. Rakyat Malaysia kini hanya perlu menghubungi satu nombor kecemasan iaitu 999 untuk mendapatkan bantuan kecemasan terutama yang membabitkan pihak JBPM. Sistem bersepadu ini menggabungkan 5 agensi bantuan kecemasan dalam satu platform bagi mengendali dan menyalurkan panggilan serta maklumat kecemasan. Selain daripada talian kecemasan 999, seseorang juga boleh menggunakan talian bebas tol JBPM iaitu 1800 888 994, atau membuat panggilan terus ke Balai Bomba dan Penyelamat terdekat.

Konsep 1 Malaysia, 1 Nombor dalam perkhidmatan kecemasan negara ini dapat mewujudkan budaya keselamatan awam. Orang awam perlu menggunakan talian ini secara berhemah agar segala bantuan perkhidmatan kecemasan dapat disalurkan dengan pantas dan berkesan. Pihak JBPM akan terus komited dalam memberikan khidmat pemadaman dan penyelamatan yang profesional dan berkesan bagi memastikan aspek-aspek keselamatan dan pencegahan kebakaran dapat dipatuhi mengikut peraturan dan undang-undang yang ditetapkan. Ini selaras dengan visi JBPM untuk menjadi sebuah organisasi kebombaan dan penyelamatan yang berprestasi tinggi.

Justeru, kesedaran orang ramai mengenai keselamatan, pencegahan kebakaran dan aspek-aspek kecemasan lain amat penting bagi memastikan diri, harta benda, alam sekitar, dan negara umumnya berada dalam keadaan selamat dan terjamin.

