

**OBJEKTIF KUALITI MS ISO 9001 : 2015**  
**LEMBAGA PERUMAHAN DAN HARTANAH SELANGOR**

BIL	PROSES PENGURUSAN	UNIT	OBJEKTIF KUALITI		CATATAN	PROSEDUR
			PERKARA	SASARAN		
1	Pembangunan Dasar	Unit Perancangan Dan Dasar / Lain-lain unit berkaitan	Merangka, menyemak serta menyelaraskan dasar / polisi baru / sedia ada berkenaan dengan pembangunan hartanah harga kawalan.	5 tahun sekali	Semakan semula dasar	LPHS-PK-1
2	Penawaran Hartanah Harga Kawalan	Unit Penawaran Dan Kehidupan Bandar	Pengeluaran surat tawaran bekerja daripada semakan dokumen lengkap diterima daripada pemaju / individu.	14 hari bekerja	Pengurusan penawaran hartanah dengan lebih cekap	LPHS-PK-2
			Penyediaan kertas pertimbangan nama pemohon dan dikemukakan kepada YB. Dato' Setiausaha Kerajaan Negeri.	14 hari bekerja	Penyediaan kertas pertimbangan dalam tempoh yang ditetapkan	LPHS-PK-3
3	Pindah Milik Hartanah Harga Kawalan	Unit Urusniaga	Proses permohonan kebenaran pindah milik hartanah harga kawalan.	14 hari bekerja	Permohonan diproses dalam tempoh yang ditetapkan	LPHS-PK-4
			Pengeluaran surat keputusan kebenaran pindah milik hartanah harga kawalan.	7 hari bekerja	Pengeluaran surat dalam tempoh yang ditetapkan	LPHS-PK-5
			Proses permohonan rayuan kebenaran pindah milik hartanah harga kawalan	14 hari bekerja	Permohonan diproses dalam tempoh yang ditetapkan	LPHS-PK-6
4	Bantuan Komuniti	Unit Pembangunan Komuniti	Kertas ringkasan sasaran program pemberdayaan komuniti.	Sebelum 31 Disember setiap tahun	Pelaksanaan program lebih teratur	LPHS-PK-7
5	Bantuan Fizikal Kediaman Strata	Unit Pengurusan Bangunan	Proses permohonan dan kelulusan pendaftaran bantuan fizikal kediaman strata.	5 hari bekerja	Permohonan dan kelulusan bantuan lebih teratur	LPHS-PK-8
6	Pemantauan Pembinaan Hartanah Harga Kawalan	Unit Senibina Dan Rekabentuk	Laporan pemantauan disediakan sebanyak 3 kali setahun sehingga projek memperolehi Perakuan Siap dan Pematuhan.	3 kali setahun	Peratus kemajuan kerja lebih ketara	LPHS-PK-9
7	Pengeluaran Perakuan Siap Kerja / Perakuan Kerja Tidak Siap Kepada Kontraktor	Unit Kejuruteraan Dan Teknikal	Pengeluaran Perakuan Siap Kerja / Perakuan Kerja Tidak Siap kepada kontraktor dalam tempoh 30 hari bekerja daripada tarikh sepatutnya projek siap.	30 (hari bekerja)	Projek perlu diselia dalam tempoh yang sama	LPHS-PK-10

			Laporan Analisa Kontraktor (penerimaan Perakuan Siap Kerja / Kerja Tidak Siap (termasuk pembekal kerja pejabat).	1 kali setahun (Jan-Dis)	Mengukur kompetensi kontraktor	
8	Analisa Pembekal	Unit Perolehan Dan Aset	Laporan Analisa Pembekal Pejabat (Bekalan / Perkhidmatan sahaja)	1 kali setahun (Jan-Dis)	Menyokong kepada pencapaian SPK	Manual Kualiti 8.4.2 & 9.1.3
9	Penyediaan <i>Bill Of Quantity</i>	Unit Penilaian Projek	Penyediaan <i>Bill Of Quantity</i> daripada tarikh penerimaan dokumen lengkap.	30 hari bekerja	Menyokong kepada pencapaian SPK	LPHS-PK-11
10	Latihan	Unit Pentadbiran Dan Sumber Manusia	Semua kakitangan mendapat latihan sekurang-kurangnya 3 hari setahun.	3 hari setahun	Menyokong kepada pencapaian SPK	Manual Kualiti 7.2
11	Penyelenggaraan ICT	Unit Teknologi Maklumat	Penyelenggaraan peralatan dan perkakasan ICT 100% mengikut jadual.	4 kali setahun	Menyokong kepada pencapaian SPK	Manual Kualiti 7.1.3
			Tindakan baik pulih dilaksanakan dalam tempoh 3 hari bekerja.	3 hari bekerja		
12	Bajet	Unit Kewangan	Tempoh penyediaan bajet untuk dikemukakan kepada UPEN / PNS : i. Bajet Pembangunan ii. Bajet Pengurusan	April	Menyokong kepada pencapaian SPK	Manual Kualiti 7.1
13	Bayaran Untuk Bekalan, Perkhidmatan dan Kerja	Unit Kewangan	Pembayaran kepada pembekal / kontraktor dilaksanakan dalam tempoh 14 hari bekerja selepas dokumen bayaran lengkap diterima.	14 hari bekerja	Menyokong kepada pencapaian SPK	Manual Kualiti 8.4.2
14	Khidmat Nasihat Perundangan	Unit Perundangan	Semakan dokumen dari tarikh penerimaan dokumen lengkap :	14 hari bekerja 30 hari bekerja	Dokumen mengikut kategori	Manual Kualiti 8.4
			i. Ulasan Perundangan ii. Kontrak Perjanjian			
15	Aduan Dan Maklumbalas Pelanggan	Unit Korporat Dan Aduan	Pengurusan aduan pelanggan :	3 hari bekerja 14 hari bekerja	Menyokong kepada pencapaian SPK	Manual kualiti 8.2.1
			i. Maklumbalas terima aduan pelanggan ii. Maklumbalas tindakan susulan			
16	Kajian Kepuasan Pelanggan	Unit Korporat Dan Aduan	Tahap kepuasan pelanggan pada tahap memuaskan bagi tempoh setahun	85%	Menyokong kepada pencapaian SPK	Manual Kualiti 9.1.2