

**PIAGAM PELANGGAN / OBJEKTIF KUALITI 2020
LEMBAGA PERUMAHAN DAN HARTANAH SELANGOR**

BIL	BAHAGIAN	PROSES PENGURUSAN	OBJEKTIF KUALITI	KEKERAPAN PEMANTAUAN	KPI
1	Perumahan	Penawaran Hartanah Harga Kawalan	Pengeluaran surat tawaran 5 hari bekerja daripada semakan dokumen diterima daripada pemaju/individu Penyediaan kertas pertimbangan nama pemohon dan dikemukakan kepada Dato' SUK dalam tempoh 3 hari bekerja	Tahunan	5 hari bekerja 3 hari bekerja
		Pindah Milik Hartanah Harga Kawalan	Memastikan proses permohonan kebenaran pindahmilik hartanah harga kawalan diproses dalam tempoh 7 hari bekerja Surat keputusan dapat dikeluarkan dalam tempoh 2 hari bekerja dari tarikh penerimaan fail Proses permohonan rayuan Kebenaran Pindah Milik Rumah Kos Rendah dilaksanakan dalam tempoh 10 hari bekerja	2 kali setahun	7 hari bekerja 2 hari bekerja 10 hari bekerja
		Proses Bantuan Komuniti	Memproses bantuan komuniti dalam tempoh 5 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan	2 kali setahun	5 hari bekerja
2	Pembangunan	Pemantauan Pembinaan Projek RSKU	Laporan pemantauan disediakan sebanyak 4 kali setahun sehingga projek memperolehi CCC	4 kali setahun	4 kali setahun
		Pengeluaran CPC/CNC kepada kontraktor	Pengeluaran CPC/CNC dalam tempoh 7 hari bekerja daripada tarikh jangkaan siap kerja	2 kali setahun	7 hari bekerja
3	Khidmat Pengurusan	Latihan	Semua kakitangan mendapat latihan sekurang-kurangnya 3 hari setahun	2 kali setahun	3 hari setahun
		Penyelenggaraan ICT	Penyelenggaraan peralatan dan perkakasan ICT 100% mengikut jadual (4 kali setahun) Tindakan baik pulih dilaksanakan dalam tempoh 3 hari bekerja	2 kali setahun	4 kali setahun (100%)
		Bayaran Perolehan Bekalan, Perkhidmatan dan Kerja	Pembayaran kepada pembekal akan dibuat dalam tempoh 10 hari bekerja selepas invoice diterima	4 kali setahun	Dalam tempoh 10 hari bekerja

4	Audit Dalam	Laporan Audit Dalam	Laporan Audit Dalam dikeluarkan dalam tempoh 30 hari bekerja daripada tarikh akhir pengauditan	4 kali setahun	30 hari bekerja
5	Perundangan	Ulasan perundangan	Semakan dokumen perjanjian dibuat dalam tempoh 14 hari bekerja	2 kali setahun	14 hari bekerja
6	Korporat & Aduan	Aduan dan Maklum balas pelanggan Kepuasan Pelanggan	Pengurusan aduan pelanggan dalam tempoh 14 hari bekerja seperti berikut:- a) Maklumbalas aduan pelanggan diambil dalam tempoh 3 hari bekerja. b) Tindakan susulan diambil dalam tempoh 11 hari bekerja. Mencapai 85% keputusan kajian kepuasan pelanggan pada tahap memuaskan bagi tempoh setahun	Tahunan	14 hari bekerja Maklumbalas aduan pelanggan diambil dalam tempoh 3 hari bekerja. Tindakan susulan diambil dalam tempoh 11 hari bekerja.