

| BIL | PROSES PENGURUSAN | UNIT | OBJEKTIF KUALITI | | CATATAN | PENCAPAIAN | PERATUSAN | CADANGAN PENAMBAHBAIKAN |
|-----|-------------------------------------|---|---|-------------------------------|---|---|-----------|-------------------------|
| | | | 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 | 100% | 100% | Tiada |
| 2. | Penawaran Hartanah Harga Kawalan | Unit Penawaran Dan Kehidupan Bandar | Pengeluaran surat tawaran daripada semakan dokumen lengkap diterima daripada pemaju / individu. | 14 hari bekerja | Pengurusan penawaran hartanah dengan lebih cekap | Jumlah Surat Tawaran Sehingga September : 6,457 | 100% | Tiada |
| | | | Penyediaan kertas pertimbangan nama pemohon dan dikemukakan kepada YB. Dato' Setiausaha Kerajaan Negeri. | 14 hari bekerja | Penyediaan kertas pertimbangan dalam tempoh yang ditetapkan | | | |
| 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 | 3601 | 100 | Tiada |
| | | | Pengeluaran surat keputusan kebenaran pindah milik hartanah harga kawalan. | 7 hari bekerja | Pengeluaran surat dalam tempoh yang ditetapkan | 3601 | 100 | Tiada |
| | | | Proses permohonan rayuan kebenaran pindah milik hartanah harga kawalan | 14 hari bekerja | Permohonan diproses dalam tempoh yang ditetapkan | 327 | 100 | Tiada |
| 4. | Bantuan Komuniti | Unit Pembangunan Komuniti | Laporan impak terhadap Program Pemerksaan Komuniti. | 1 laporan bagi setiap program | Pelaksanaan program lebih teratur | 6 kertas ringkasan telah disiapkan | 100% | Tiada |

| BIL | PROSES PENGURUSAN | UNIT | OBJEKTIF KUALITI | | CATATAN | PENCAPAIAN | PERATUSAN | CADANGAN PENAMBAHBAIKAN |
|-----|---|-------------------------------------|--|-------------------|--|---|-----------|--|
| | | | PERKARA | SASARAN | | | | |
| 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 | 31 Permohonan | 100% | Tiada |
| 6. | Pemantauan Pembinaan Hartanah Harga Kawalan | Unit Senibina Dan Pemantauan Projek | Laporan pemantauan disediakan sebanyak 3 kali setahun sehingga projek memperoleh Perakuan Siap dan Pematuhan. | 3 kali setahun | Peratus kemajuan kerja lebih ketara | Laporan bagi 4 bulan pertama telah disediakan | 45% | Penyediaan laporan boleh dipertingkatkan dengan memperkasa unit pemantauan melalui penglibatan pegawai tadbir ke lawatan tapak |
| 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 | 4/22 | 18% | Meneruskan pemantauan dari semasa ke semasa |
| 8. | Analisa Kontraktor/Pembekal | Unit Perolehan Dan Aset | Laporan Analisis Kontraktor (penerimaan Perakuan Siap Kerja / Kerja Tidak Siap (termasuk pembekal kerja pejabat). | 1 kali setahun | Mengukur kompetensi kontraktor | 23/23 | 100% | Tiada |
| | | | Laporan Analisis Pembekal Pejabat (Bekalan/Perkhidmatan sahaja) | 1 kali setahun | Analisa pembekal akan dibuat dalam tempoh 30 hari daripada tarikh penerimaan penghantaran barang / invoice | 6/6 | 100% | Tiada |

| BIL | PROSES PENGURUSAN | UNIT | OBJEKTIF KUALITI | | CATATAN | PENCAPAIAN | PERATUSAN | CADANGAN PENAMBAHBAIKAN |
|-----|---|-------------------------------------|---|-----------------|---------------------------------|--|-----------|-------------------------|
| | | | PERKARA | SASARAN | | | | |
| 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 | 43/43 | 100% | Tiada |
| 10. | Latihan | Unit Pentadbiran Dan Sumber Manusia | Semua kakitangan mendapat latihan sekurang-kurangnya 3 hari setahun. | 3 hari setahun | Menyokong kepada pencapaian SPK | 121/132 | 91.60% | Tiada |
| 11. | Penyelenggaraan ICT | Unit Teknologi Maklumat | Penyelenggaraan peralatan dan perkakasan ICT 100% mengikut jadual. | 4 kali setahun | Menyokong kepada pencapaian SPK | Setakat September 2024 (2 kali /4 kali) | 50% | Tiada |
| | | | Tindakan baik pulih dilaksanakan dalam tempoh 3 hari bekerja. | 3 hari bekerja | | Setakat September 2024 (35/35) | 100% | Tiada |
| 12. | Bajet | Unit Kewangan | Tempoh penyediaan bajet untuk dikemukakan kepada UPEN/PNS: | April | Menyokong kepada pencapaian SPK | | | |
| | | | i. Bajet Pembangunan | | | 10 Mei 2024 | 100% | Tiada |
| | | | ii. Bajet Pengurusan | | | 30 April 2024 | 100% | Tiada |
| 13. | Bayaran untuk Bekalan, Perkhidmatan dan Kerja | Unit Kewangan | Pembayaran kepada pembekal/kontraktor tidak lewat 14 hari dari tarikh bil / invoices / dokumen tuntutan lengkap diterima. | 14 hari bekerja | Menyokong kepada pencapaian SPK | Jumlah Baucar Bayaran Sehingga 15 September 2024 : 1565 baucar | 100% | |

| BIL | PROSES PENGURUSAN | UNIT | OBJEKTIF KUALITI | | CATATAN | PENCAPAIAN | PERATUSAN | CADANGAN PENAMBAHBAIKAN |
|-----|---------------------------------|--------------------------|---|-----------------|---|------------|-----------|-------------------------|
| | | | PERKARA | SASARAN | | | | |
| 14. | Khidmat Nasihat Perundangan | Unit Perundangan | Semakan dokumen dari tarikh penerimaan dokumen lengkap: | | Dokumen mengikut kategori | | | |
| | | | i. Ulasan Perundangan | 14 hari bekerja | | 18 | 90% | Tiada |
| | | | ii. Kontrak Perjanjian | 30 hari bekerja | | 17 | 100% | Tiada |
| 15. | Aduan dan Maklumbalas Pelanggan | Unit Komunikasi Korporat | Pengurusan aduan pelanggan: | | Menyokong kepada pencapaian SPK | | | |
| | | | i. Maklumbalas terima aduan pelanggan | 3 hari bekerja | | 94 | 100% | Tiada |
| | | | ii. Maklumbalas tindakan susulan | 11 hari bekerja | Mengambil kira tempoh maklumbalas dari unit / agensi lain | 94 | 100% | Tiada |
| 16. | Kajian Kepuasan Pelanggan | Unit Komunikasi Korporat | Tahap kepuasan pelanggan pada tahap memuaskan bagi tempoh setahun | 85% | Menyokong kepada pencapaian SPK | 393 | 100% | Tiada |