PELAN PENGURUSAN RISIKO

LEMBAGA PERUMAHAN DAN HARTANAH SELANGOR

Tingkat 5, Podium Utara
Bangunan Sultan Salahuddin
Abdul Aziz Shah
40503 Shah Alam
Selangor Darul Ehsan.

1.0 PENGENALAN

MS ISO 31000 : 2018 mendefinisi risiko sebagai suatu kejadian atau peristiwa yang memberi impak kepada pencapaian atau objektif sesebuah agensi. Risiko juga adalah kombinasi daripada kebarangkalian berlakunya kerosakan, kecederaan, kerugian atau kejadian negatif lain akibat kelemahan dalaman atau luaran yang boleh ditangani melalui perancangan awal.

Risiko yang wujud di Lembaga Perumahan Dan Hartanah Selangor merupakan suatu kejadian atau peristiwa yang memberi impak kepada kawalan perbelanjaan kewangan, pelaksanaan program dan projek yang memberi manfaat kepada rakyat serta boleh menjejaskan profesionalisme pengurusan sumber manusia sektor awam.

Definisi Pengurusan Risiko dalam konteks Lembaga Perumahan Dan Hartanah Selangor (LPHS) merupakan pembentukan suatu sistem kawalan bagi menguruskan risiko yang boleh menjejaskan peranan LPHS sebagai peneraju perumahan dan hartanah yang mampan serta lestari ke arah membentuk komuniti yang berkualiti serta pelaksanaan tadbir urus yang cekap dan telus. Ianya juga merupakan pembentukan suatu sistem kawalan bagi menguruskan risiko yang boleh menjejaskan peluasan akses kepada perumahan dan hartanah yang berkualiti serta mampu milik, pemantapan mekanisma pengagihan dan pemilikan serta pemerkasaan program pembangunan kualiti hidup komuniti.

Pelan Pengurusan Risiko Lembaga Perumahan Dan Hartanah Selangor (LPHS) adalah berteraskan kepada Pelan Strategik LPHS 2012 – 2022. Pelan ini dibangunkan bagi tujuan mewujudkan strategi kawalan risiko yang akan berlaku dengan mengambil kira jangkaan insiden risiko yang boleh menjejaskan perkhidmatan teras Jabatan. Di samping itu, Pelan Pengurusan Risiko yang berteraskan Pelan Strategik ini merupakan rangka dan proses kerja yang membolehkan LPHS menguruskan risiko dengan cara yang berkesan dan sistematik.

Pengurusan risiko adalah penting kerana ianya dapat membantu Jabatan dalam membuat perancangan awal dan mengenalpasti implikasi risiko bagi memastikan Petunjuk Prestasi Utama (KPI) dan matlamat LPHS tercapai. Setiap unit perlu mengenalpasti implikasi risiko sama ada secara positif atau negatif. Implikasi negatif membuka ruang kepada pengurusan risiko untuk mengenalpasti peluang yang ada serta pilihan alternatif yang perlu dilaksanakan bagi memastikan perancangan serta pelaksanaan program / aktiviti mencapai KPI yang ditetapkan.

2.0 VISI

Menjadi peneraju kepada pembangunan perumahan dan hartanah yang mampan dan lestari di Negeri Selangor.

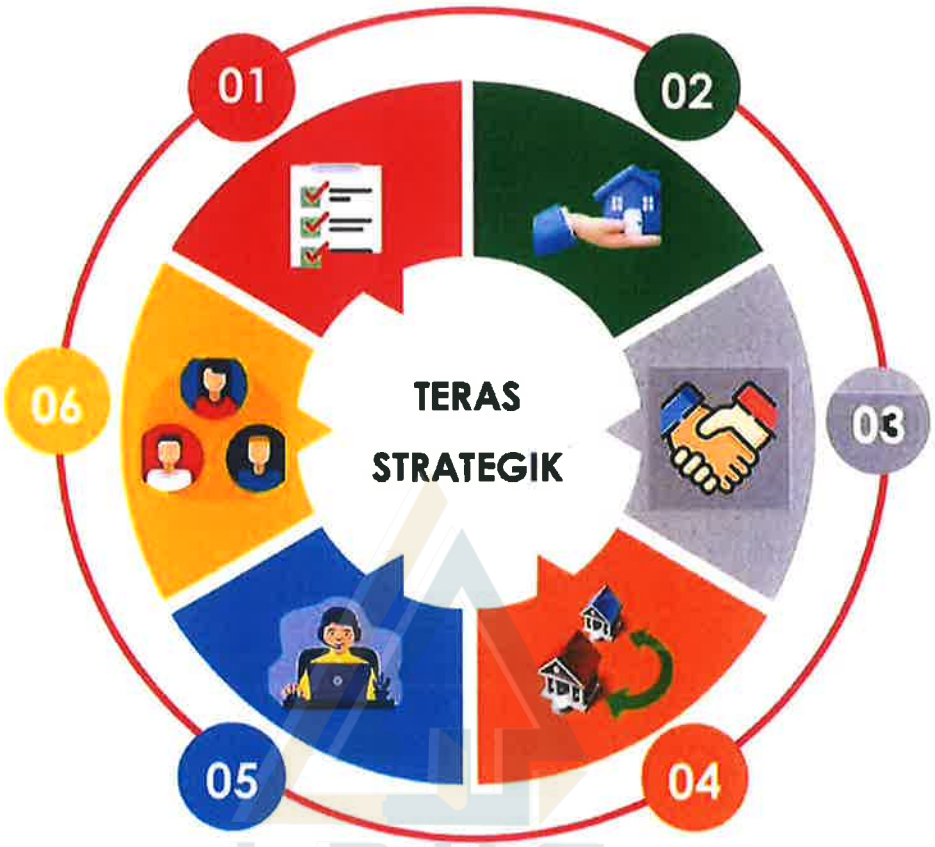
3.0 MISI

I. Memperluaskan akses kepada perumahan dan hartanah yang berkualiti dan mampu milik.

II. Memantapkan mekanisma pengagihan dan pemilikan.

III. Memperkasakan program pembangunan kualiti hidup harmoni.

4.0 TERAS STRATEGIK



TERAS 1
PENGUKUHAN DAN PEMBENTUKAN DASAR PEMBANGUNAN PERUMAHAN DAN HARTANAH NEGERI SELANGOR

TERAS 2
PEMANTAPAN MEKANISME PENGAGIHAN RUMAH DAN HARTANAH KUMPULAN SASARAN

TERAS 3
PENGUKUHAN JALINAN KERJASAMA ANTARA AGENSI KERAJAAN DAN SWASTA

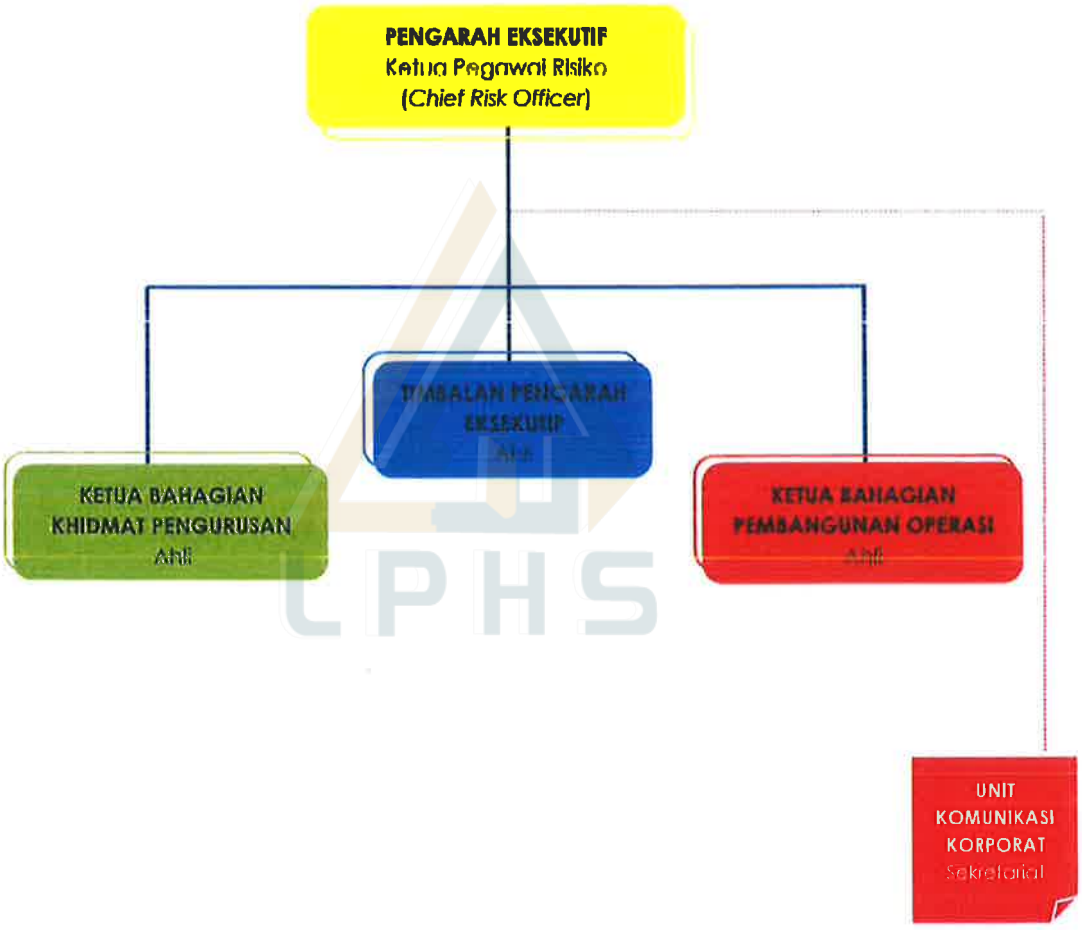
TERAS 4
PEMBOLEHUPAYAAN KOMUNITI PERUMAHAN YANG HARMONI DAN LESTARI

TERAS 5
PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN SISTEM INFORMASI BERKUALITI

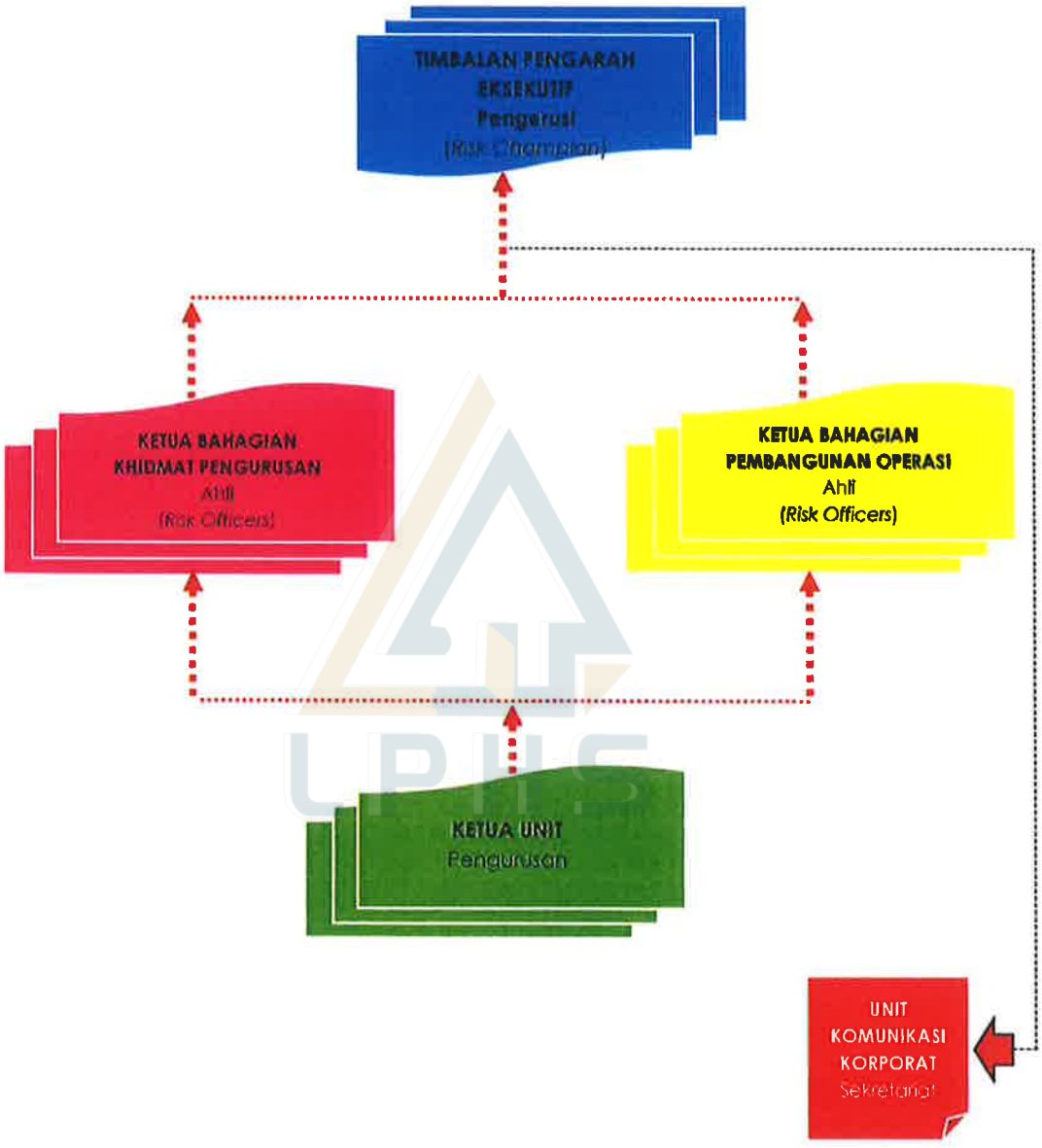
TERAS 6
PEMERKASAAN SISTEM TADBIR URUS DAN SISTEM PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN

5.0 STRUKTUR TADBIR URUS PENGURUSAN RISIKO

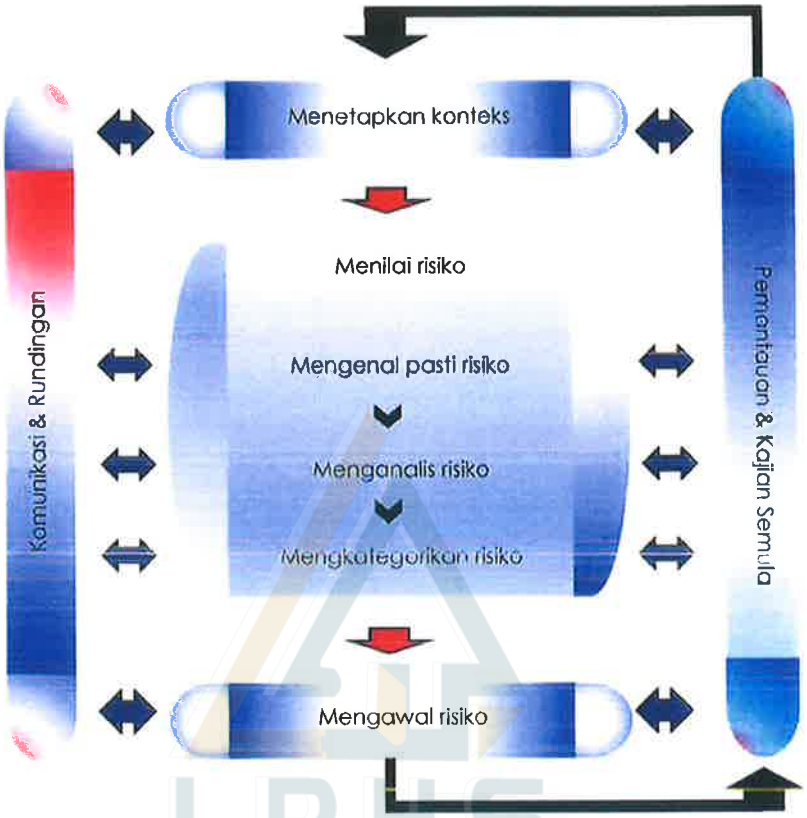
JAWATANKUASA PENGURUSAN RISIKO
LEMBAGA PERUMAHAN DAN HARTANAH SELANGOR



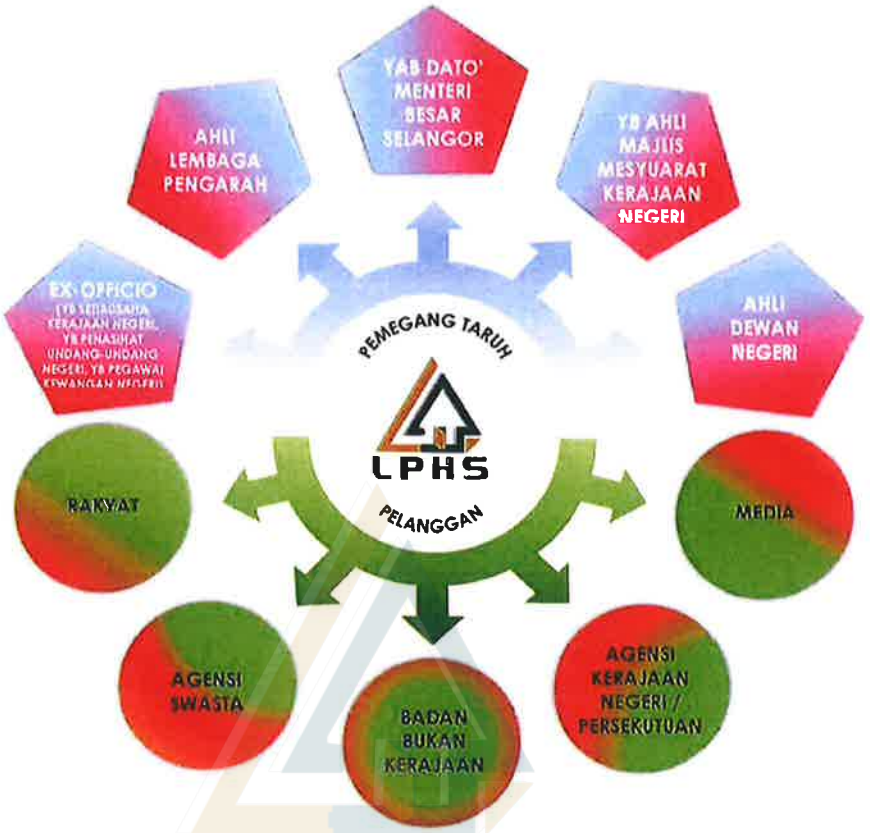
JAWATANKUASA PENGURUSAN RISIKO
LEMBAGA PERUMAHAN DAN HARTANAH SELANGOR



6.0 PROSES PENGURUSAN RISIKO

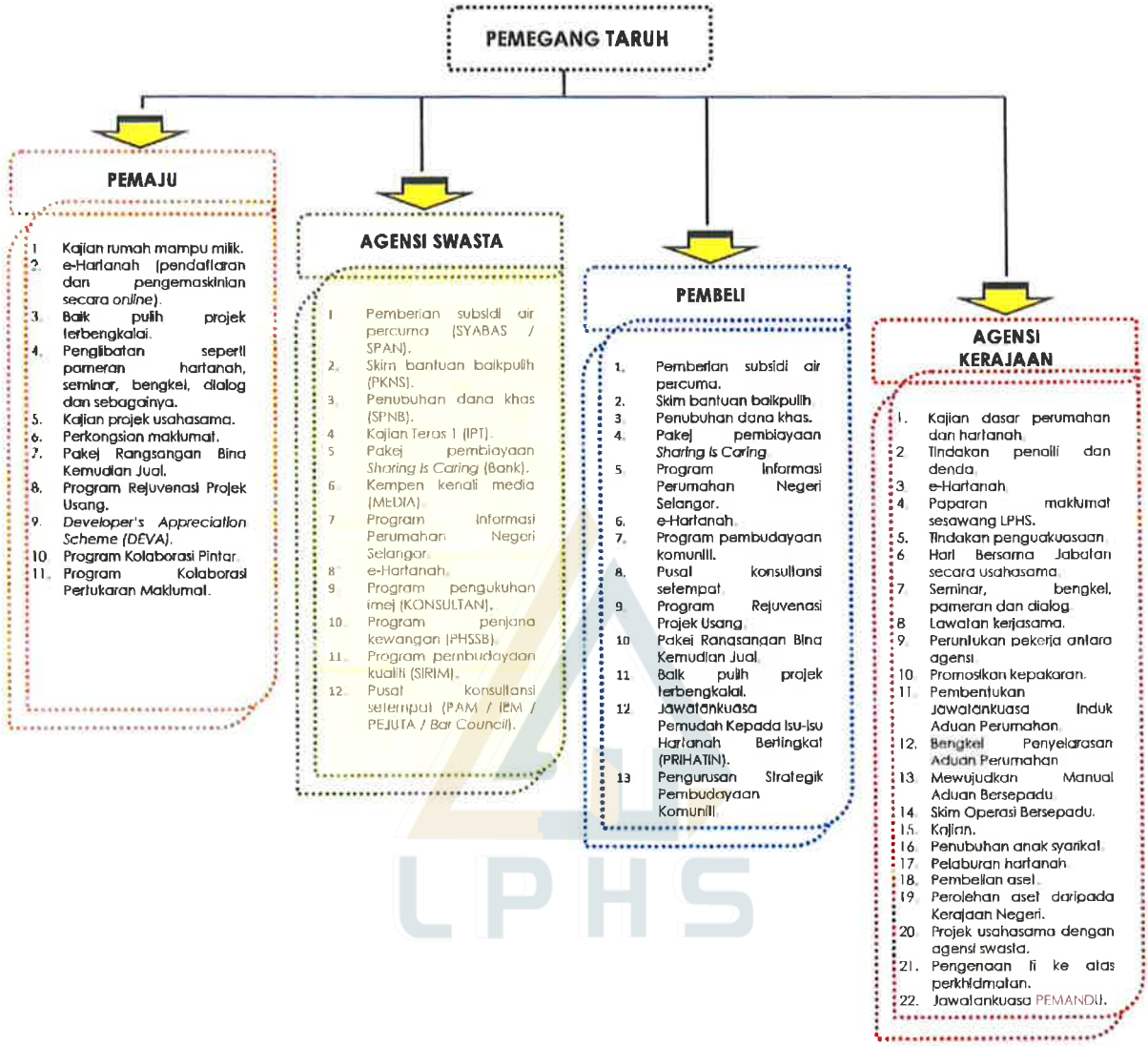


7.0 PEMEGANG TARUH DAN PELANGGAN



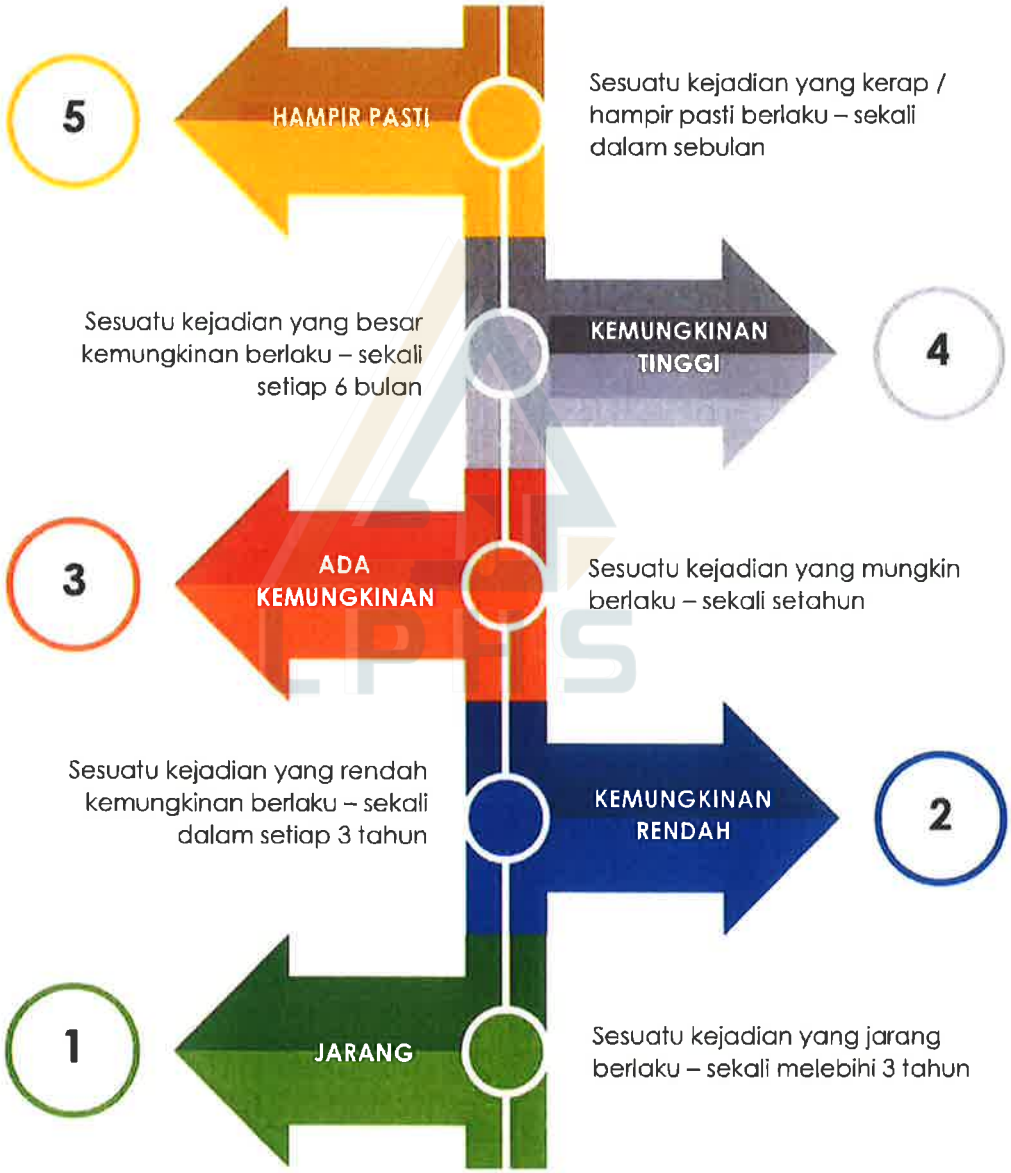
Penglibatan pemegang taruh dalam proses pengurusan risiko akan membantu dalam :

- Pembentukan perancangan komunikasi;
- Penetapan konteks dapat dilakukan dengan lebih tepat;
- Memastikan kehendak pemegang taruh telah diberi perhatian dan dikenal pasti;
- Mengumpulkan bidang kepakaran yang berbeza dalam mengenal pasti dan menganalisis risiko;
- Memastikan pandangan yang berbeza diberi perhatian sewajarnya semasa mengkelaskan risiko;
- Memastikan semua risiko telah dikenal pasti; dan
- Mendapat pengesahan dan sokongan pihak pengurusan tertinggi bagi tindakan kawalan.


PEMEGANG TARUH
PEMAJU
1 Kajian rumah mampu milik.
2. e-Hartanah (pendaftaran dan pengemaskinian secara online).
3. Baik pulih projek terbengkalai.
4. Penglibatan seperti pameran hartanah, seminar, bengkel, dialog dan sebagainya.
5. Kajian projek usahasama.
6. Perkongsian maklumat.
7. Pakej Rangsangan Bina Kemudian Jual.
8. Program Rejuvenasi Projek Usang.
9. Developer's Appreciation Scheme (DEVA).
10. Program Kolaborasi Pintar.
11. Program Kolaborasi Pertukaran Maklumat.
AGENSI SWASTA
1 Pemberian subsidi air percuma (SYABAS / SPAN).
2. Skim bantuan baikpulih (PKNS).
3. Penubuhan dana khas (SPNB).
4 Kajian Teras 1 (IPT).
5 Pakej pembiayaan Sharing is Caring (Bank).
6. Kempen kenali media (MEDIA).
7 Program Informasi Perumahan Negeri Selangor.
8 e-Hartanah.
9 Program pengukuhan imej (KONSULTAN).
10. Program penjana kewangan (PHSSB).
11. Program pembudayaan kualiti (SIRIM).
12. Pusat konsultansi setempat (PAM / IEM / PEJUTA / Bar Council).
PEMBELI
1. Pemberian subsidi air percuma.
2. Skim bantuan baikpulih.
3. Penubuhan dana khas.
4. Pakej pembiayaan Sharing is Caring.
5. Program Informasi Perumahan Negeri Selangor.
6. e-Hartanah.
7. Program pembudayaan komuniti.
8. Pusat konsultansi setempat.
9. Program Rejuvenasi Projek Usang.
10 Pakej Rangsangan Bina Kemudian Jual.
11 Baik pulih projek terbengkalai.
12 Jawatankuasa Pemudah Kepada Isu-Isu Hartanah Bertingkat (PRIHATIN).
13 Pengurusan Strategik Pembudayaan Komuniti.
AGENSI KERAJAAN
1. Kajian dasar perumahan dan hartanah.
2 Tindakan penalti dan denda.
3 e-Hartanah.
4 Paparan maklumat sesawang LPHS.
5. Tindakan penguatkuasaan.
6 Hari Bersama Jabatan secara usahasama.
7 Seminar, bengkel, pameran dan dialog.
8 Lawatan kerjasama.
9. Peruntukan pekerja antara agensi.
10. Promosikan kepakaran.
11. Pembentukan Jawatankuasa Induk Aduan Perumahan.
12. Bengkel Penyelarasan Aduan Perumahan.
13. Mewujudkan Manual Aduan Bersepadu.
14. Skim Operasi Bersepadu.
15. Kajian.
16. Penubuhan anak syarikat.
17. Pelaburan hartanah.
18. Pembelian aset.
19. Perolehan aset daripada Kerajaan Negeri.
20. Projek usahasama dengan agensi swasta.
21. Pengenaan fi ke atas perkhidmatan.
22. Jawatankuasa PEMANDU.

8.0 INDEKS KEBARANGKALIAN

➢ SKALA PENARAFAN



9.0 INDEKS IMPAK

	SANGAT KECIL 1	KECIL 2	SEDERHANA 3	BESAR 4	SANGAT BESAR 5
MANUSIA	Memberi kesan terhadap kakitangan	Memberi kesan terhadap unit	Memberi kesan terhadap Bahagian	Memberi kesan terhadap Jabatan	Memberi kesan terhadap Negeri
REPUTASI	Reputasi terjejas dan menimbulkan rasa tidak puas hati individu	Reputasi terjejas dan menimbulkan rasa tidak puas hati kumpulan	Reputasi terjejas dan menimbulkan rasa tidak puas hati organisasi	Reputasi terjejas dan menimbulkan rasa tidak puas hati komuniti	Reputasi terjejas dan menimbulkan rasa tidak puas hati rakyat
KEWANGAN	Kerugian sehingga 0.5% dari peruntukan jabatan	Kerugian sehingga 1.0% dari peruntukan jabatan	Kerugian sehingga 3.0% dari peruntukan jabatan	Kerugian sehingga 5.0% dari peruntukan Jabatan	Kerugian sehingga 10.0% dari peruntukan Jabatan
OPERASI	Perkhidmatan / pemantauan lewat tetapi masih boleh dilaksanakan (1 – 3 hari)	Perkhidmatan / pemantauan lewat tetapi masih boleh dilaksanakan (4 – 7 hari)	Perkhidmatan / pemantauan lewat tetapi masih boleh dilaksanakan (8 – 14 hari)	Perkhidmatan / pemantauan lewat tetapi masih boleh dilaksanakan (> 14 hari)	Perkhidmatan / pemantauan tidak dapat disempurnakan

10.0 HAD PENERIMAAN RISIKO

TAHAP RISIKO DI MANA SESEBUAH JABATAN BERSEDIA UNTUK TERIMA

TAHAP RISIKO	SKALA TAHAP RISIKO	PENERANGAN TAHAP RISIKO
E	13 – 25	Risiko sangat tinggi, pelan tindakan terperinci diperlukan
H	8 – 12	Risiko tinggi, diberi perhatian oleh pengurusan atasan Agensi
M	4 – 7	Risiko sederhana, diurus dan diberi perhatian oleh pihak yang dipertanggungjawabkan
L	1 – 3	Risiko rendah, diuruskan mengikut prosedur sedia ada

Memerlukan pertimbangan dan keputusan pengurusan tertinggi / atasan Jabatan berkenaan had penerimaan risiko :

a) Risiko **BOLEH** diterima; dan
b) Risiko **TIDAK BOLEH** diterima.

Contoh :

SKALA TAHAP RISIKO	HAD PENERIMAAN
8 – 25	Tidak Diterima
1 – 7	Diterima

11.0 PENGURUSAN RISIKO

A) TERAS 1 : PENGUKUHAN DAN PEMBENTUKAN DASAR PEMBANGUNAN

BIL	PROSES (PELAN STRATEGIK LPHS)						RISIKO / PELUANG										KOD CRM
	KRA	Bil	Strategi	Program	Bil	R / P	Kenyataan	Kesan	Isu / Keperluan Klausa 4.1 & 4.2	Faktor Dalaman / Luaran (Nyatakan)	Skala Kebarangkalian	Skala Keterukan	Skala Risiko	Warna Skala Risiko	Pelan Tindakan	PIC	
1	Pengukuhan Dan Pembentukan Dasar Perumahan Dan Hartanah Yang Komprehensif	1.1	Mengumpul data berkenaan dasar-dasar pembangunan, tanah dan perumahan	Pengumpulan data dari lain-lain agensi berkaitan	1.1.1	R	LPHS perlu membangunkan pangkalan data yang komprehensif	Analisa LPHS dapat dibuat dengan lebih tepat	LPHS perlu mendapatkan data yang diperlukan daripada agensi lain	(D) Operasi	3	2	M		Pengumpulan data dengan lain-lain agensi secara kolaborasi pintar	UPD USP UPA UPKB UUN	
		1.1	Mengumpul data berkenaan dasar-dasar pembangunan, tanah dan perumahan	Pengumpulan data dari lain-lain agensi berkaitan	1.1.1	P	LPHS perlu membangunkan pangkalan data yang komprehensif	Analisa LPHS dapat dibuat dengan lebih tepat	LPHS perlu mendapatkan data yang diperlukan daripada agensi lain	(D) Operasi	1	2	L		Pengumpulan data dengan lain-lain agensi secara kolaborasi pintar	UUN	
		1.2	Menyediakan / menyemak semula / menambah baik dasar berdasarkan pendekatan afirmatif	Penyediaan / Semak Semula Dasar	1.2.1	R	Pelaksanaan dasar yang efektif	Mengurangkan peratusan pematuhan	Bidang kuasa terhad	(L) Undang-undang	3	2	M		Semakan Pindaan Enakmen setiap 10 tahun	UP	
	Peningkatan Elemen Penguatkuasaan Oleh LPHS	1.3	Pematuhan Dasar	Tindakan penguatkuasaan	1.3.1	P	Memperkayakan / mempertingkatkan tindakan penguatkuasaan	Keberkesanan tindakan penguatkuasa	Bidang kuasa terhad	(L) Undang-undang					Tindakan Bersepadu Bersama Agensi Berkaitan	UPG UP	
		1.3	Pematuhan Dasar	Tindakan penguatkuasaan	1.3.2	R	Memperkayakan / mempertingkatkan tindakan penguatkuasaan	% pematuhan rendah	Bidang kuasa terhad	(L) Undang-undang	3	2	M		Penubuhan Jawatankuasa Penguatkuasaan / Operasi Bersepadu	UPD USR UPH UPKB	

B) TERAS 2 : PEMANTAPAN MEKANISMA PENGAGIHAN RUMAH DAN HARTANAH KEPADA KUMPULAN SASARAN

BIL	PROSES (PELAN STRATEGIK LPHS)						RISIKO / PELUANG										KOD CRM
	KRA	Bil	Strategi	Program	Bil	R / P	Kenyataan	Kesan	Isu / Keperluan Klausa 4.1 & 4.2	Faktor Dalaman / Luaran (Nyatakan)	Skala Kebarangkalian	Skala Keterukan	Skala Risiko	Warna Skala Risiko	Pelan Tindakan	PIC	
2	Pengagihan Perumahan Dan Hartanah Yang Telus Dan Saksama	2.1	Memastikan golongan sasaran mendapat pemilikan perumahan dan hartanah mengikut kemampuan dan latar belakang sosio ekonomi	Pembinaan Rumah Selangorku	2.1.1	R	Pembinaan Unit RSKU tidak mengikut jadual yang ditetapkan	Rumah tidak dapat diserahkan kepada pembeli pada tarikh yang telah ditetapkan	Pemaju mengalami masalah teknikal yang memerlukan bantuan pihak LPHS	(L) Operasi Kerja	3	2	M		Pemantauan Berkala dan Perbincangan berkenaan projek melalui Jawatankuasa Teknikal Pemantauan Pembangunan Rumah Mampu Milik (Rumah Selangorku) Negeri Selangor	JSP	
				Penawaran Hartanah Harga Kawalan	2.1.2	R	Proses Penawaran tidak mencapai sasaran /objektif kualiti	Proses penawaran lewat	Proses kerja secara manual	(D) Operasi Kerja	4	4	M		Proses kerja secara digital/tambah baik kaedah	UPKB UTM	
					2.1.3	P	Meningkatkan keupayaan pemilikan rumah oleh pemohon	Hartanah kawalan tidak terjual	Pemohon ditawarkan sukar mendapat pinjaman rumah	L (Ekonomi)					Skim Rangsangan / Kolaborasi Pintar		
				Kebenaran Pindahmilik	2.1.4	R	Proses kebenaran pindah milik tidak mencapai sasaran / objektif kualiti (tidak termasuk proses kelulusan / pertimbangan Pihak Berkuasa Negeri)	Proses kebenaran pindahmilik lewat	Proses kerja secara manual	(D) Operasi kerja	1 (Sangat kecil)	3 (Ada kemungkinan)	L		Proses kerja secara digital / tambahbaik kaedah	UUN UTM	

C) TERAS 3 : PENGUKUHAN JALINAN KERJASAMA ANTARA AGENSI KERAJAAN DAN SWASTA

BIL	PROSES (PELAN STRATEGIK LPHS)						RISIKO / PELUANG									KOD CRM
	KRA	Bil	Strategi	Program	Bil	R / P	Kenyataan	Kesan	Isu / Keperluan Klausa 4.1 & 4.2	Faktor Dalaman / Luaran (Nyatakan)	Skala Kebarangkalian	Skala Keterukan	Skala Risiko	Warna Skala Risiko	Pelan Tindakan	PIC	
3	Penglibatan Secara Langsung Agensi-Agensi Terlibat	3.1	Meningkatkan program-program kerjasama agensi dalam industri hartanah	Penubuhan Jawatankuasa	3.1.1	R	Jawatankuasa tidak bersidang	Usaha penyelesaian masalah perumahan dan hartanah secara bersepadu tidak tercapai	Perancangan kurang teratur	(D) Operasi	1	4	M		TOR termasuk Jadual Tahunan Jawatankuasa Bersidang	UPD USP UPA UPKB UPP UPB UPK UAD	
				Penawaran Hartanah Harga Kawalan	3.1.2	R	Keputusan Jawatankuasa lewat diambil tindakan / tiada tindakan	Menjejaskan reputasi kredibiliti Jawatankuasa	Kurang komitmen daripada Ahli Jawatankuasa	(D) Operasi	1	4	M		Pemantauan keputusan secara berkala	UPD USP UPA UPKB UPP UPB UPK UAD	

D) TERAS 4 : PEMBOLEHUPAYAAN KOMUNITI PERUMAHAN YANG HARMONI DAN LESTARI

BIL	PROSES (PELAN STRATEGIK LPHS)						RISIKO / PELUANG									KOD CRM
	KRA	BIL	Strategi	Program	BIL	R / P	Kenyataan	Kesan	Isu / Keperluan Klausa 4.1 & 4.2	Faktor Dalaman / Luaran (Nyatakan)	Skala Kebarangkalian	Skala Keterukan	Skala Risiko	Warna Skala Risiko	Pelan Tindakan	PIC	
4	Peningkatan nilai-nilai keharmonian dan kelestarian dari aspek pembangunan fizikal serta kehidupan komuniti perumahan dan hartanah	4.1	Mempraktikkan pendekatan baru dan strategik bagi memulihkan dan menyelesaikan isu-isu perumahan dan hartanah	Program Pemberdayaan Komuniti	4.1.1	P	Pembangunan yang kurang menitik berat nilai lestari komuniti	Banyak masalah yang memberi kesukaran kepada komuniti	Komuniti tidak mampu mengurus dan menyelesaikan permasalahan bangunan sendiri	(D) Operasi					Perancangan Program Ransangan / Kolaborasi Pihak berdasarkan bajet yang diperuntukkan	UPB UPK	
		4.2	Menaiktaraf serta menambahbaikan akses dan kapasiti terhadap infrastruktur sosial dan riadah di kawasan perumahan awam	Bantuan Fizikal	4.2.1	R	Menyediakan program bantuan fizikal untuk pemberdayaan komuniti	Meningkatkan tahap pemerkasaan komuniti melalui bantuan daripada Kerajaan Negeri	Projek bantuan fizikal lewat disiapkan	(D) Operasi	3	4	H		Pemantauan Berkala	UPB (Daftar & Pilih) UKT (Spesifikasi & Pemantauan) UPP (BQ) UPA (Perolehan)	
		4.3	Menaiktaraf serta menambahbaikan akses dan kapasiti terhadap infrastruktur sosial dan riadah di kawasan perumahan awam	Bantuan Bukan Fizikal	4.2.1	R	Menyediakan program bantuan fizikal untuk pemberdayaan komuniti	Meningkatkan tahap pemerkasaan komuniti melalui bantuan daripada Kerajaan Negeri	Projek bantuan bukan fizikal lewat dilaksanakan	(D) Operasi	1	4	M		Pemantauan Berkala	UPB UPK UPA	
		4.4	Fasilitator / Mediator dalam usaha-usaha memulihkan atau menyelesaikan masalah projek terbengkalai	Mengawasi dan memantau proses pemulihan projek terbengkalai	4.3.1	P	Meningkatkan peluang pemulihan projek	Mengurangkan aduan pembeli projek terbengkalai	Bidang kuasa terhad (sebagai Mediator sahaja)	(D) Operasi					Pemantauan dan Mesyuarat Berkala	UPP	

E) TERAS 5 : PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN SISTEM INFORMASI BERKUALITI

BIL	PROSES (PELAN STRATEGIK LPHS)						RISIKO / PELUANG									KOD CRM
	KRA	Bil	Strategi	Program	Bil	R / P	Kenyataan	Kesan	Isu / Keperluan Klausa 4.1 & 4.2	Faktor Dalaman / Luaran (Nyatakan)	Skala Kebarangkalian	Skala Keterukan	Skala Risiko	Warna Skala Risiko	Pelan Tindakan	PIC	
5	Menjajarkan strategi pelaksanaan ICT agensi dengan agenda ICT sektor awam untuk menyokong kecekapan sistem penyampaian LPHS	5.1	Pembangunan / Pemantapan / Pengintegrasian Pangkalan Data	Pembangunan sistem baru dan integrasi sistem	5.1.1	P	Mempekasakan proses kerja yang dilaksanakan secara manual	Peningkatan kecekapan dan produktiviti kerja	Proses kerja dilaksanakan secara manual	(D) Operasi Kerja Teknologi					Membangunkan sistem yang boleh berintegrasi	UTM Unit Berkaitan	
		5.2	Perkakasan ICT berkualiti	Penyelenggaraan Perkakasan ICT	5.2.1	P	Meningkatkan tahap kompetensi anggota kerja ICT	Peningkatan kecekapan dan produktiviti kerja	Perkakasan lewat dibaiki / dinaiktaraf kerana kepakaran terhad	(D) Kompetensi					Kursus kemahiran kepada anggota kerja ICT	UTM UPSM	
					5.2.2	R	Permasalahan perkakasan ICT	Operasi kerja tidak lancar	Penyelenggaraan perkakasan ICT tidak dilaksanakan mengikut keperluan	(D) Operasi Kerja	2	3	M		Penyelanggaraan perkakasan ICT berdasarkan jadual	UTM UPSM	
		5.3	Pematuhan Dasar Keselamatan ICT	Taklimat kesedaran keselamatan ICT	5.3.1	R	Berlaku pencerobohan maklumat / data	Imej jabatan terjejas	Kurang kesedaran mengenai keselamatan ICT	(D) Operasi Kerja	2	4	H		Mematuhi dasar keselamatan ICT	UTM UPSM	

F) TERAS 6 : PEMERKASAAN SISTEM TADBIR URUS DAN SISTEM PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN

BIL	PROSES (PELAN STRATEGIK LPHS)						RISIKO / PELUANG									KOD CRM
	KRA	BIL	Strategi	Program	BIL	R / P	Kenyataan	Kesan	Isu / Keperluan Klausa 4.1 & 4.2	Faktor Dalaman / Luaran (Nyatakan)	Skala Kebarangkalian	Skala Keterukan	Skala Risiko	Warna Skala Risiko	Pelan Tindakan	PIC	
6	Pengukuhan Tadbir Urus Yang Memenuhi Kehendak Pelanggan Dan Stakeholder Pengukuhan Serta Pembentukan Dasar Perumahan Dan Hartanah Yang Komprehensif	6.1	Peningkatan Kompetensi	Program Latihan	6.1.1	R	Latihan tidak mencukupi	Kerja PHS kurang kompeten	Kakitangan tidak dapat menghadiri kursus kerana bertindih dengan program lain / cuti / MC	(D) Kompetensi	1	1	L		Menghantar kakitangan yang terlibat menghadiri kursus lain anjuran jabatan / jabatan luar	UPSM	
		6.2	Bajet Komperehensif	Bajet Pembangunan / Bajet Pengurusan	6.2.1	R	Bajet tidak mencukupi	Perancangan tidak dapat dilaksanakan	Bajet tertakluk bergantung kepada kerajaan Negeri	(L) Ekonomi	1	4	M		Semakan semula perancangan berdasarkan bajet	UKEW UPB UPK UPSM Unit lain	
		6.3	Kepuasan Pelanggan	Analisa Kepuasan Pelanggan dan Penyelesaian Aduan	6.3.1	R	Kepuasan pelanggan dan penyelesaian aduan tidak mencapai sasaran	Rating Rendah	Keperluan pelanggan / aduan tidak ditangani secara berkesan	(D) Operasi	1	4	M		UKK	UKK	
		6.4	Kawalan dalaman	Audit dalam	6.4.1	R	Meningkatkan tahap kawalan dalaman jabatan	Mengurangkan ketidakpatuhan / ketirisan	Kurang kawalan dalaman	(D) Operasi (L) Legal	1	4	M		Program audit tahunan	UAD	
				Perolehan	6.4.2	R	Berlaku ketirisan dalam proses perolehan	Imej jabatan	Kurang kawalan dalaman	(D) Operasi	1	4	M		Pematuhan CRM	UPA	
				Integriti	6.4.3	R	Pakatan rasuah untuk menutup / menggugurkan kes	Imej jabatan	Pegawai / kakitangan kurang berintegriti	(D) Operasi	1	4	M		Pematuhan CRM	UI	