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 menyelaras 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	15 kali	100%	Tiada
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 Pemerkasaan 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 memperolehi Perakuan Siap dan Pematuhan.	3 kali setahun	Peratus kemajuan kerja lebih ketara	Laporan bagi 4 bulan pertama telah disediakan	45%	Penyediakan 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 / invois	6/6	100%	Tiada

BIL	PROSES PENGURUSAN	UNIT	OBJEKTIF KUALITI		CATATAN	PENCAPAIAN	PERATUSAN	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN
			PERKARA	SASARAN				
9.	Penyediaan *Bill Of Quantity*	Unit Penilaian Projek	Penyediaan *Bill Of Quantity* 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: i. Bajet Pembangunan ii. Bajet Pengurusan	April	Menyokong kepada pencapaian SPK	 10 Mei 2024 30 April 2024	 100% 100%	 Tiada Tiada
13.	Bayaran untuk Bekalan, Perkhidmatan dan Kerja	Unit Kewangan	Pembayaran kepada pembekal/kontraktor tidak lewat 14 hari dari tarikh bil / invois / 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: i. Ulasan Perundangan	14 hari bekerja	Dokumen mengikut kategori	18	90%	Tiada
			ii. Kontrak Perjanjian	30 hari bekerja		17	100%	Tiada
15.	Aduan dan Maklumbalas Pelanggan	Unit Komunikasi Korporat	Pengurusan aduan pelanggan: i. Maklumbalas terima aduan pelanggan	3 hari bekerja	Menyokong kepada pencapaian SPK	94	100%	Tiada
			ii. Maklumbalas tindakan susulan	11 hari bekerja	Mengambilkira 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