



PELAN PENGURUSAN RISIKO 2024 - 2028

PEJABAT DAERAH DAN TANAH GOMBAK



<https://www.facebook.com/pdgombak>



<https://x.com/pdtgombak>



<https://www.selangor.gov.my/gombak.php>

ISI KANDUNGAN

01	PENDAHULUAN	4
	RINGKASAN EKSEKUTIF	5 - 6
	HALA TUJU STRATEGIK	
02	PROSES KERJA	8
	PENGURUSAN RISIKO	
03	MEKANISME	10 - 14
	PENGURUSAN RISIKO	
	MENGENALPASTI RISIKO	15 - 32
	PELAN TINDAKAN	34 - 41
04	PENUTUP	43



BAB 1

PENDAHULUAN



RINGKASAN EKSEKUTIF

Bagi memastikan keperluan dan kesinambungan pelaksanaan sistem penyampaian, pengurusan risiko merupakan satu aspek pengurusan yang sangat penting dalam memastikan kesinambungan perkhidmatan Pejabat Daerah dan Tanah Gombak.

Dalam merangka Pelan Induk Pengurusan Risiko ini, dasar dan polisi yang menjadi rujukan utama adalah Surat Pekeliling Am Bil. 6 Tahun 2005 : Garis Panduan Penilaian Risiko Keselamatan Maklumat Sektor Awam, Arahan YAB Perdana Menteri No. 1, 1998.

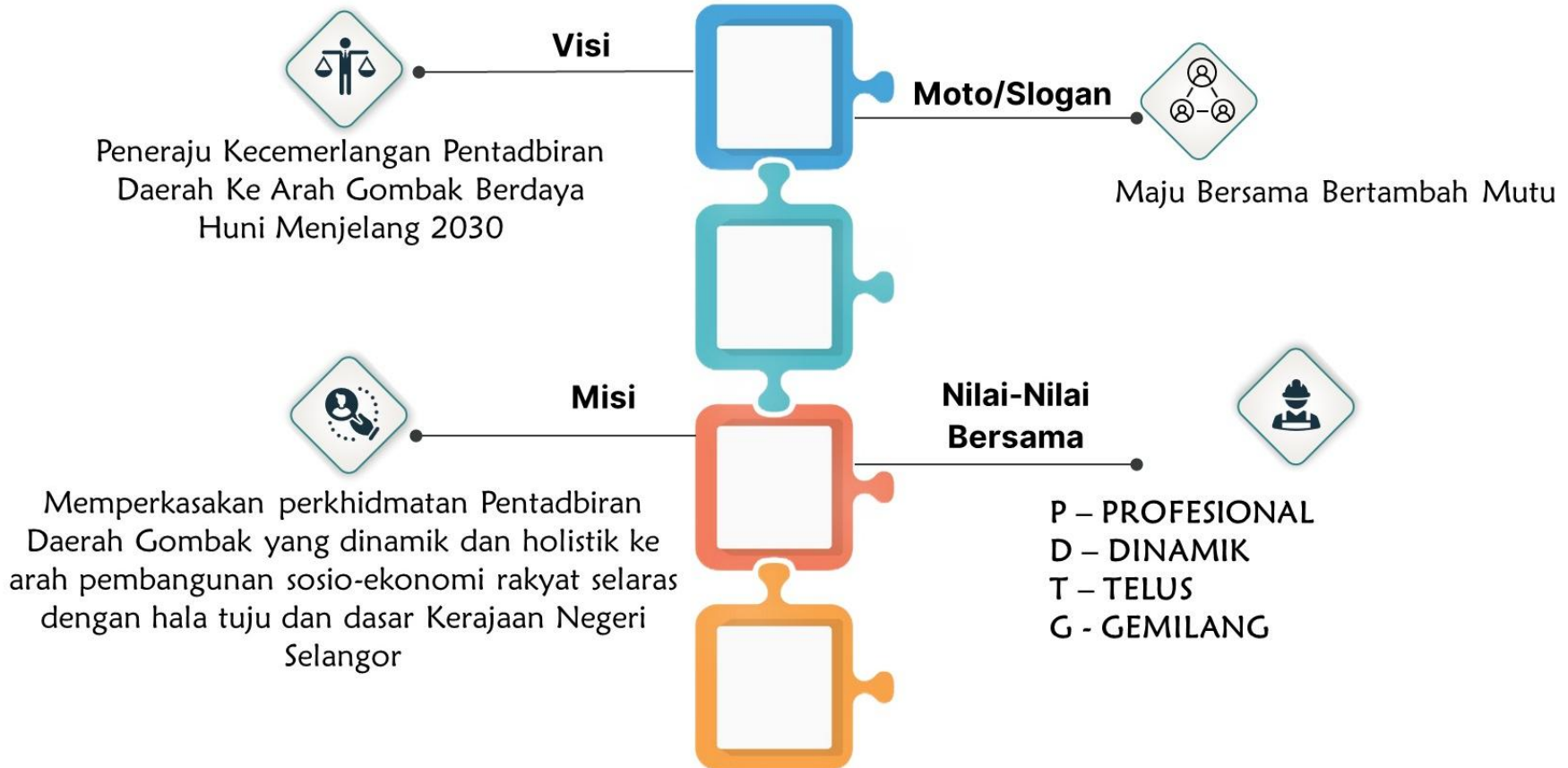
Pelan Induk Pengurusan Risiko Pejabat Daerah dan Tanah Gombak ini telah dirangka bersesuaian dengan hala tuju strategik jabatan bagi memastikan sistem penyampaian yang cekap, telus dan mesra terlaksana.

Justeru itu, Jawatankuasa Pengurusan Risiko yang dianggotai oleh pegawai pengurusan tertinggi jabatan bertindak sebagai pemantau akan mengawal selia setiap proses kerja di Pejabat Daerah dan Tanah Gombak. Perancangan dan pelaksanaan pengurusan risiko ini meliputi tempoh lima (5) tahun bagi tahun 2019 hingga 2023 dan kajian semula dan semakan akan dilaksanakan secara berterusan.

Objektif utama pelan ini diwujudkan ialah untuk mengenal pasti risiko serta menganalisa kesan dan akibat sekiranya sesuatu risiko itu terjadi. Perancangan seterusnya diatur bagi pelaksanaan tindakan- tindakan kawalan, tindakan alternatif dan penambahbaikan dalam mengawal risiko tersebut daripada terus mengakibatkan impak yang buruk.

Pelan ini merupakan satu persediaan yang dirancang bagi menghadapi cabaran dalaman dan luaran jabatan dari pelbagai aspek. Pelan tindakan yang telah dirancang memerlukan komitmen dan penglibatan daripada semua pihak. Di samping itu, proses penambahbaikan dan semakan semula pelan perlu dilaksanakan dari semasa ke semasa supaya sesuai dengan cabaran dan polisi-polisi

HALA TUJU STRATEGIK



TERAS STRATEGIK



TS-1

Memperkasakan Dan Memperkukuhkan Sistem Pengurusan Tanah Yang Cepak

- S1** : Mempertingkatkan Kutipan Hasil Tanah Yang Efisien Ke Arah Mencapai Sasaran Kerajaan Negeri
- S2** : Mempertingkatkan Kutipan Hasil Tanah Yang Efisien Ke Arah Mencapai Sasaran Kerajaan Negeri
- S3** : Pengukuhan Urusan Permohonan Tanah Dan Pendaftaran Hakmilik Tanah / Strata



TS-2

Menangani Jurang Pembangunan Antara Komuniti Bandar Dan Luar Bandar Melalui Pemerkasaan Pembangunan Dan Pengukuhan Rangka Kerja Sosioekonomi Secara Holistik

- S1** : Peningkatan Penyampaian Perkhidmatan Yang Ideal Kepada Komuniti Melalui Jaringan Kerjasama Strategik
- S2** : Pemerkasaan Taraf Kualiti Kemudahan dan Infrastruktur Awam Untuk Kesejahteraan Hidup Komuniti



TS-3

Pemerkasaan Tadbir Urus Organisasi Yang Cemerlang Melalui Sistem Penyampaian Yang Cepak Dan Efisien

- S1** : Pemantapan Tadbir Urus Pentadbiran Awam
- S2** : Memperkasakan Modal Insan Yang Kompeten Dan Berintegriti
- S3** : Memantapkan Pengurusan Pelanggan Dan Imej Korporat Jabatan
- S4** : Meningkatkan Kesiapsiagaan Dan Kecekapan Pengurusan Bencana



BAB 2

PROSES KERJA

PENGURUSAN RISIKO

PROSES KERJA PENGURUSAN RISIKO

Definisi Risiko:

- ❑ Kecenderungan/kemungkinan berlakunya sesuatu perkara buruk kesan daripada pelaksanaan sesuatu tindakan (*The chance of something happening that will have an impact upon objectives*).
- ❑ Risiko boleh dikategorikan kepada jenayah rasuah, penyalahgunaan kuasa, penyelewengan dan kelemahan pengurusan.
- ❑ Pengurusan risiko termasuklah :
 - Kekurangan/kemerosotan amaun kutipan hasil;
 - Pembaziran penggunaan sumber kewangan /tenaga kerja/ penggunaan masa;
 - Penerimaan barangan/perkhidmatan yang kurang berkualiti;
 - Ketidakadilan dan peningkatan aduan awam; Menjejaskan imej organisasi dan keyakinan orang ramai.
- ❑ Proses kerja Pengurusan Risiko di Pejabat Daerah dan Tanah Gombak boleh diringkaskan seperti berikut:
 - Menyenaraikan proses-proses utama dan objektif yang ingin dicapai;
 - Membuat analisa risiko;
 - Menilai kategori atau tahap risiko dari segi akibat atau kesan daripada ancaman yang wujud;
 - Menyediakan pelan tindakan urusan risiko atau langkah-langkah bagi mencegah risiko atau langkah penambahbaikan berserta pengukuran yang sesuai;
 - Membina petunjuk pengukuran/proses;
 - Penubuhan sistem pemantauan dan pelaporan pelaksanaan risiko;
 - Sentiasa membuat semakan semula; dan
 - Mengulangi proses-proses ini semula secara berterusan.



BAB 3

MEKANISMA

PENGURUSAN RISIKO

MEKANISMA PENGURUSAN RISIKO

Mekanisma Pengurusan Risiko dilakukan dengan mewujudkan Jawatankuasa Pengurusan Risiko Pejabat Daerah dan Tanah Gombak yang terdiri daripada pegawai pengurusan tertinggi jabatan ini. Peranan utama Jawatankuasa ini ialah untuk membantu Pejabat Daerah dan Tanah Gombak dalam menyelia operasi Pengurusan Risiko, mengenal pasti ketepatan perancangan dan keberkesanan langkah-langkah pencegahan risiko atau penambahbaikan yang diambil.

MESYUARAT JAWATAN KUASA

Pejabat Daerah dan Tanah Gombak perlu mengadakan mesyuarat berkala, sekurang-kurangnya sekali setiap setengah tahun dan melaporkan secara tetap kepada Pihak Pengurusan.

TANGGUNGJAWAB JAWATANKUASA

Jawatankuasa ini bertanggungjawab untuk:

- ✓ Mengkaji semula dan mengesyorkan strategi pengurusan risiko, polisi dan toleransi risiko untuk kelulusan pihak pengurusan;
- ✓ Mengkaji semula dan menilai polisi pengurusan risiko dan rangka kerja bagi mengenal pasti, mengira, memantau dan mengawal risiko serta tahap keberkesanan kegiatan tersebut.
Memastikan infrastruktur, sumber dan sistem yang mencukupi tersedia untuk pengurusan risiko berkesan iaitu memastikan bahawa pegawai yang bertanggungjawab untuk melaksanakan sistem pengurusan risiko dapat menjalankan secara bebas daripada kegiatan mengambil risiko jabatan; dan
- ✓ Mengkaji semula laporan berkala pengurusan mengenai pendedahan risiko dan kegiatan pengurusan risiko.

RAJAH PENGURUSAN RISIKO



PROSES PENILAIAN RISIKO

PENILAIAN RISIKO :

Tindakan yang diambil oleh sesebuah jabatan bagi mengenalpasti aktiviti utama masing-masing :

- yang boleh terdedah kepada berlakunya sesuatu risiko semasa proses pelaksanaannya.
- membuat penilaian keatas mekanisme atau sistem kawal selia yang diguna pakai bagi menangani risiko tersebut.



PENGURUSAN RISIKO :

- ❖ Usaha-usaha yang diambil oleh PDT Gombak bagi mempertingkatkan dan memperkemaskan lagi sistem operasi/kawal selainya serta mengurangkan atau meminimumkan kesan risiko.
- ❖ Pengurusan risiko melibatkan proses:
 - ❖ Merangka dan mendokumenkan satu pelan tindakan bagaimana hendak menangani risiko tersebut.
 - ❖ Menentukan pegawai yang bertanggungjawab untuk melaksanakan memantau Pelan Pengurusan Risiko (PPR) berkenaan.



PERINGKAT PENILAIAN PENGURUSAN RISIKO



MENGENALPASTI AKTIVITI UTAMA YANG BOLEH TERDEDAH KEPADA RISIKO :

BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN

- ✓ Pengurusan Sumber Manusia
- ✓ Pengurusan Pentadbiran
- ✓ Pengurusan Aset, Stor dan Latihan
- ✓ Pengurusan Keselamatan, Majlis Acara Rasmi & Keraian dan Bencana
- ✓ Pengurusan Kewangan
- ✓ Pengurusan Teknologi Maklumat
- ✓ Pengurusan Aduan dan Integriti

MENGENALPASTI RISIKO BAGI PROSES / AKTIVITI :

UNIT PENTADBIRAN - KESELAMATAN

ISU DALAMAN / LUARAN	RISIKO	PUNCA	IMPAK
Bangunan dan infrastruktur yang lama.	Memberi ancaman keselamatan kepada kakitangan dan orang awam.	Struktur bangunan yang terlalu lama dan menyukarkan kerja-kerja penyelenggaraan serta meningkatkan kos selenggara.	<ul style="list-style-type: none">➤ Kecederaan dan kematian kakitangan dan orang awam➤ Peruntukan yang terhad untuk penyelenggaraan berkala

UNIT PENTADBIRAN – PENGURUSAN ADUAN

ISU DALAMAN / LUARAN	RISIKO	PUNCA	IMPAK
Bahagian/unit lambat memberi maklum aduan diterima.	Kegagalan memberi respon dalam tempoh yang ditetapkan (SISPAA) – 14 hari bekerja dari tarikh aduan terima.	Masalah beban tugas di bahagian/unit menyebabkan kelewatan memberi maklum balas.	Menjejaskan reputasi dan imej jabatan.

MENGENALPASTI AKTIVITI UTAMA YANG BOLEH TERDEDIAH KEPADA RISIKO :

BAHAGIAN PEMBANGUNAN

- ✓ UNIT PEMBANGUNAN FIZIKAL
- ✓ UNIT PEMBANGUNAN MASYARAKAT

MENGENALPASTI RISIKO BAGI PROSES / AKTIVITI :

UNIT PEMBANGUNAN FIZIKAL

ISU DALAMAN / LUARAN	RISIKO	PUNCA	IMPAK
Kakitangan dan pihak yang berkepentingan yang tidak berintegriti	Kebocoran Maklumat mengenai anggaran kos projek	<ul style="list-style-type: none">• Kurang Kawalan keatas dokumen anggaran• Pakatan diantara orang dalam dengan penender• Pecah amanah• Kepentingan peribadi pihak yang berkepentingan	<ul style="list-style-type: none">• Projek tergendala kerana kontraktor kurang berwibawa mendapat projek• Peningkatan aduan orang awam
Tiada maklumat mengenai hasil kerja kontraktor yang dilantik	Kontraktor yang dilantik bermasalah dan berlaku kelewatan kerja dan juga prestasi tidak memuaskan.	<ul style="list-style-type: none">• Tiada kawalan dan semakan keatas senarai profil kontraktor yang menyertai kerja undi/sebutharga.	Hasil kerja tidak berkualiti serta lewat dari jadual

MENGENALPASTI RISIKO BAGI PROSES / AKTIVITI :

UNIT PEMBANGUNAN FIZIKAL

ISU DALAMAN / LUARAN	RISIKO	PUNCA	IMPAK
Perubahan skop dan kos kerja daripada jumlah peruntukan yang telah diluluskan	Penambahan kos kepada kos keseluruhan	<ul style="list-style-type: none">• Kenaikan harga barang• Kacau gangguan dari pelanggan• Kerja luar jangkaan	<ul style="list-style-type: none">• Kerja tidak dapat dilaksanakan dengan berkesan• Hasil kerja tidak memuaskan dan tidak berkualiti• Aduan meningkat• Menjejaskan prestasi PDTG
Halangan dari pemilik tanah yang melibatkan tanah hakmilik / tanah persendirian	Kegagalan melaksanakan projek yang di rancang	<ul style="list-style-type: none">• Tidak dapat persetujuan dari tuan tanah.• Terikat dengan garis panduan dan pekeliling semasa (tidak boleh dilaksana projek atas tanah hakmilik persendirian).• Peruntukan terhadap mengikut garis panduan semasa atau pekeliling	<ul style="list-style-type: none">• Kerja pembangunan infra tidak dapat dilaksanakan.• Isu tidak dapat diselesaikan.• Aduan berulang.• Menjejaskan prestasi PDTG

MENGENALPASTI RISIKO BAGI PROSES / AKTIVITI :

UNIT PEMBANGUNAN MASYARAKAT

ISU DALAMAN / LUARAN	RISIKO	PUNCA	IMPAK
Peruntukan yang tidak dibelanjakan berdasarkan keperluan.	Prestasi Perbelanjaan tahunan tidak mencapai sasaran yang ditetapkan iaitu sekurang-kurangnya 90% daripada keseluruhan peruntukan yang diluluskan.	Tiada perancangan pelaksanaan program dan tidak menggunakan peruntukan yang diberikan.	<ul style="list-style-type: none">• Peruntukan tahunan tidak digunakan sepenuhnya pada tahun semasa.• Prestasi Perbelanjaan Terjejas
ADN/JPKK tidak melaksanakan program yang dirancang	Pembangunan Masyarakat setempat tidak dapat dilaksanakan dengan baik berdasarkan perancangan strategik PDTG tahun 2019 – 2023	Kekangan masa serta terdapat insiden adhoc	<ul style="list-style-type: none">• Masyarakat tidak dapat menikmati program pembangunan yang sepatutnya dan tidak mendapat manfaat peruntukan yang dikhususkan oleh pihak Kerajaan Negeri.• Sahsiah dan ekonomi masyarakat setempat akan terbantut dan tidak membangun dengan baik.

MENGENALPASTI RISIKO BAGI PROSES / AKTIVITI :

UNIT PEMBANGUNAN MASYARAKAT

ISU DALAMAN / LUARAN	RISIKO	PUNCA	IMPAK
Penyalahgunaan peruntukan Kerajaan.	Berlaku ketirisan dalam menggunakan peruntukan yang diturunkan oleh Kerajaan Negeri.	Dokumen tuntutan yang tidak lengkap dan tidak menepati kriteria yang ditetapkan.	Berlaku penyalahgunaan peruntukan dan peruntukan digunakan demi keuntungan peribadi.

MENGENALPASTI AKTIVITI UTAMA YANG BOLEH TERDEDIAH KEPADA RISIKO :

BAHAGIAN PENGURUSAN TANAH

- ✓ UNIT PELUPUSAN TANAH
- ✓ UNIT PEMBANGUNAN TANAH
- ✓ UNIT UNIT PENDAFTARAN TANAH
- ✓ UNIT PENDAFTARAN STRATA
- ✓ UNIT HASIL
- ✓ UNIT PENGUATKUASAAN

MENGENALPASTI RISIKO BAGI PROSES / AKTIVITI :

UNIT PELUPUSAN TANAH

ISU DALAMAN / LUARAN	RISIKO	PUNCA	IMPAK
Kelewatan dalam memproses permohonan Pemberimilikan Tanah / Lesen Pendudukan Sementara / Perizaban Tanah Kerajaan / Permit Bahan Batuan. Kelewatan mendapat ulasan teknikal daripada agensi luar	<ul style="list-style-type: none">• Pemohon lewat menerima status permohonan Pemberimilikan Tanah Tanah / Lesen Pendudukan Sementara / Perizaban Tanah Kerajaan / Permit Bahan Batuan, berdasarkan tempoh yang ditetapkan (6-8 bulan) dari permohonan lengkap diterima.• Permohonan lewat diangkat untuk pertimbangan Pihak Berkuasa Negeri (6-12 bulan daripada dokumen lengkap diterima)	<ul style="list-style-type: none">• Tunggakan fail terdahulu dan pertambahan permohonan baru• Kekurangan kakitangan teknikal bagi penyediaan laporan tanah• Agensi luar lewat mengemukakan ulasan teknikal	<ul style="list-style-type: none">• Menjejaskan sistem penyampaian perkhidmatan PDTG.• Aduan daripada orang awam.• Ketirisan hasil PDTG.• Aduan pelanggan kerana permohonan lewat diproses• Ketirisan hasil PDT Gombak

MENGENALPASTI RISIKO BAGI PROSES / AKTIVITI :

UNIT PEMBANGUNAN TANAH

ISU DALAMAN / LUARAN	RISIKO	PUNCA	IMPAK
<p>Permohonan rasmi tidak lengkap dan tidak dapat diproses.</p> <p>Laporan Tanah oleh Unit Teknikal tidak dapat diberikan dalam tempoh waktu yang telah ditetapkan.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Permohonan tidak dapat diproses dalam tempoh yang telah ditetapkan di dalam piagam pelanggan.• Sasaran tempoh waktu menyelesaikan permohonan Pembangunan Tanah tidak dapat dicapai dalam tempoh waktu yang telah ditetapkan di dalam Piagam Pelanggan.	<ul style="list-style-type: none">• Pemohon kurang memahami keperluan yang perlu dipenuhi semasa membuat permohonan.	<ul style="list-style-type: none">• Piagam pelanggan tidak dapat dipenuhi dan aduan pelanggan meningkat.

MENGENALPASTI RISIKO BAGI PROSES / AKTIVITI :

UNIT PEMBANGUNAN TANAH

ISU DALAMAN / LUARAN	RISIKO	PUNCA	IMPAK
<p>Permohonan rasmi tidak lengkap dan tidak dapat diproses.</p> <p>Laporan Tanah oleh Unit Teknikal tidak dapat diberikan dalam tempoh waktu yang telah ditetapkan.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Permohonan tidak dapat diproses dalam tempoh yang telah ditetapkan di dalam piagam pelanggan.• Sasaran tempoh waktu menyelesaikan permohonan Pembangunan Tanah tidak dapat dicapai dalam tempoh waktu yang telah ditetapkan di dalam Piagam Pelanggan.	<ul style="list-style-type: none">• Pemohon kurang memahami keperluan yang perlu dipenuhi semasa membuat permohonan.	<ul style="list-style-type: none">• Piagam pelanggan tidak dapat dipenuhi dan aduan pelanggan meningkat.

MENGENALPASTI RISIKO BAGI PROSES / AKTIVITI :

UNIT PEMBANGUNAN TANAH

ISU DALAMAN / LUARAN	RISIKO	PUNCA	IMPAK
Sistem penyampaian perkhidmatan jabatan tidak jelas.	Aduan awam meningkat untuk proses permohonan	Penjelasan berhubung sesuatu permohonan tidak jelas/ lengkap	Menjejaskan penyampaian maklumat jabatan kepada orang awam
Perubahan keperluan mengenai Pembangunan Tanah yang kerap oleh PTGS		Pelanggan tidak memahami prosedur/ tatacara permohonan terkini walaupun selepas penjelasan yang diberikan oleh kakitangan	

MENGENALPASTI RISIKO BAGI PROSES / AKTIVITI :

UNIT PENDAFTARAN TANAH

ISU DALAMAN / LUARAN	RISIKO	PUNCA	IMPAK
Sistem e-Tanah Yang Tidak Stabil	Permohonan tidak dapat diproses di dalam tempoh yang ditetapkan dalam Piagam Pelanggan	Sistem e-Tanah baru dilaksanakan pada November 2023	Pemberian perkhidmatan pada jabatan terganggu Aduan pelanggan meningkat
Pemohon memasukkan maklumat yang tidak tepat di dalam sistem e-Tanah	Kesalahan Maklumat Di Dalam Permohonan serta dokumen hak milik.	<ul style="list-style-type: none">• Attitude Runner• Sistem Smartbox Yang Tiada Had Untuk Kemasukan Perserahan	<ul style="list-style-type: none">• Mengganggu KPI Kerani Kemasukan• Kesalahan Dalam Kemasukan/ Pertindihan Data
Pemohon tidak memberikan dokumen yang lengkap dan tepat mengikut keperluan yang ditetapkan			

MENGENALPASTI RISIKO BAGI PROSES / AKTIVITI :

UNIT PENDAFTARAN TANAH

ISU DALAMAN / LUARAN	RISIKO	PUNCA	IMPAK
Penipuan oleh pelanggan untuk urusan pindah milik tanah/ surat kuasa wakil	<ul style="list-style-type: none">• Pendaftaran hakmilik tidak sah• Pentadbir tanah disaman	<ul style="list-style-type: none">• Mengemukakan dokumen mahkamah palsu oleh pelanggan• Menggunakan khidmat orang tengah	<p>Kerugian kepada Pihak Berkuasa Negeri</p> <p>Imej jabatan terjejas</p>
Kekurangan kakitangan/ ketiadaan pendaftar	Urusan kemasukan dan pendaftaran tidak dapat diproses mengikut tempoh yang ditetapkan di dalam Piagam Pelanggan	<ul style="list-style-type: none">• Kekosongan dan penggantian kakitangan belum di isi	<ul style="list-style-type: none">• Piagam pelanggan tidak dapat dicapai• Urusan tidak dapat diserahkan kepada pelanggan dalam waktu yang ditetapkan

MENGENALPASTI RISIKO BAGI PROSES / AKTIVITI :

UNIT PENDAFTARAN STRATA

ISU DALAMAN / LUARAN	RISIKO	PUNCA	IMPAK
<p>Sikap penggadai yang tidak mahu mengesahkan penerimaan untuk penghantaran melalui AR register/ Penghantar Notis.</p> <p>Penggadai tidak mengemaskini maklumat hakmilik mereka kepada pihak pemegang gadaian.</p>	<p>Penggadai menyaman PDT Gombak kerana tidak melaksanakan siasatan dengan teratur.</p>	<p>Sikap penggadai yang tidak memberikan kerjasama.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Kes mahkamah terhadap PDT Gombak.• Kerugian terhadap Kerajaan Negeri .

MENGENALPASTI RISIKO BAGI PROSES / AKTIVITI :

UNIT PENGUATKUASAAN

ISU DALAMAN / LUARAN	RISIKO	PUNCA	IMPAK
Kakitangan kurang mahir dan kepekaan terhadap Kanun Tanah Negara dan Pekeliling yang dikeluarkan oleh Pengarah Tanah dan Galian (PTGS) / Pihak Berkuasa Negeri (PBN) berkaitan penguatkuasaan di bawah Seksyen 425 & 426 Kanun Tanah Negara (KTN) serta 125-130 KTN serta tidak mematuhi prosedur yang telah ditetapkan melalui pekeling dan arahan yang dikeluarkan oleh PTGS.	<p>Maklumat disampaikan tepat.</p> <p>Prosedur dan tindakan tidak mengikut Kanun Tanah Negara dan Pekeliling yang dikeluarkan oleh Pengarah Tanah dan Galian (PTGS) /Pihak Berkuasa Negeri (PBN).</p> <p>Tindakan mahkamah terhadap PDTG</p>	<p>yang kurang mahir/praktikal terhadap keperluan KTN dan pekeling yang berkaitan.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Menjejaskan reputasi dan imej PDT dan kerajaan negeri• Saman terhadap PDTG dan kerugian oleh kerajaan negeri

MENGENALPASTI RISIKO BAGI PROSES / AKTIVITI :

UNIT PENGUATKUASAAN

ISU DALAMAN / LUARAN	RISIKO	PUNCA	IMPAK
Isu keselamatan / ancaman / ugutan ketika melaksanakan tindakan penguatkuasaan	Kecederaan / kemalangan terhadap kakitangan yang terlibat Kerosakan aset / kenderaan sekiranya berlaku rusuhan.	Ketidakpuasan hati/ketidakfahaman orang awam terhadap jenis kesalahan dan Tindakan penguatkuasaan yang diambil. Kerugian yang ditanggung oleh pelaku	Kecederaan / kematian kakitangan/ Kerugian aset kerajaan Operasi ditangguh dan projek yang ingin dilaksanakan di atas tapak lewat.
Kekangan anggota, bidang kuasa untuk melaksanakan tugas tidak menyeluruh dan tiada senjata bagi membantu melaksanakan tugas penguatkuasaan seluruh daerah.	Kegagalan untuk memberi respon terhadap pertanyaan/aduan daripada orang awam dalam tempoh yang ditetapkan (3 hari bekerja selepas mendapat pertanyaan/aduan)	Sumber kewangan / peruntukan untuk melantik anggota baharu / mewujudkan waran	Penceroobohan dan kesalahan di bawah KTN berlaku dan tidak mampu untuk diselesaikan sepenuhnya di dalam tempoh yang ditetapkan

MENGENALPASTI RISIKO BAGI PROSES / AKTIVITI :

UNIT HASIL

ISU DALAMAN / LUARAN	RISIKO	PUNCA	IMPAK
Penerimaan wang palsu di kaunter Unit Hasil	Bank tidak menerima wang palsu dan meminta untuk membuat penggantian	Kecuaian petugas kaunter ketika menerima wang awam di kaunter	Petugas kaunter dikehendaki membuat penggantian
Ketidakcukupan penerimaan wang awam	Jumlah kutipan wang dengan laporan Penyata Pemungut tidak sama	Kecuaian petugas kaunter Ketika membuat penerimaan di kaunter	Petugas kaunter dikehendaki membuat penggantian wang tersebut
Pemilik tidak membuat bayaran penuh setelah mendapat pengecualian denda lewat	Tunggakan terus bertambah kerana pemilik tanah gagal menyelesaikan baki denda lewat setelah diberi pengecualian	Kurang kesedaran daripada pemilik tanah terhadap tanggungjawab membayar cukai tanah/petak setiap tahun walaupun telah dipertimbangkan pengurangan denda lewat	<ul style="list-style-type: none">• ABT akan terus meningkat kerana pemilik tidak membuat bayaran penuh.



PELAN TINDAKAN KAWALAN RISIKO

PELAN TINDAKAN KAWALAN RISIKO

BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN (KESELAMATAN & ADUAN)

RISIKO	PUNCA	KAWALAN
Memberi keselamatan kakitangan dan orang awam.	ancaman kepada orang Struktur bangunan yang terlalu lama dan menyukarkan kerja-kerja penyelenggaraan serta meningkatkan kos selenggara.	Pemantauan dilaksanakan secara berkala
Kegagalan respon dalam tempoh yang ditetapkan (SISPAA) – 14 hari bekerja dari tarikh aduan terima.	Masalah beban tugas di bahagian/unit berkaitan menyebabkan kelewatan memberi maklum balas.	Peringatan melalui Mesyuarat Pengurusan Pegawai dan dibuat peringatan susulan melau email.

PELAN TINDAKAN KAWALAN RISIKO

BAHAGIAN PEMBANGUNAN (UNIT PEMBANGUNAN FIZIKAL)

RISIKO	PUNCA	KAWALAN
Kontraktor yang dilantik bermasalah dan berlaku kelewatan kerja dan juga prestasi tidak memuaskan.	Kurang Kawalan keatas dokumen anggaran Pakatan diantara orang dalam dengan penender Pecah amanah Kepentingan peribadi pihak yang berkepentingan	Menanamkan sikap integriti kepada kakitangan dan membuat pusingan kerja atau pertukaran secara konsisten Meneliti semula carta aliran kerja
Kontraktor yang dilantik bermasalah dan berlaku kelewatan kerja dan juga prestasi tidak memuaskan.	Tiada kawalan dan semakan keatas senarai profil kontraktor yang menyertai kerja undi/sebutharga.	<ul style="list-style-type: none">• Membuat penilaian prestasi kontraktor yang dilantik• Mengambil tindakan terhadap kontraktor yang tidak memenuhi penilaian prestasi• Menyimpan rekod laporan prestasi untuk rujukan• Membuat rujukan silang keatas setiap permohonan• Menghantar laporan ke CIDB
Penambahan kos kepada kos kerja keseluruhan	<ul style="list-style-type: none">• Kenaikan harga barang• Kacau ganggu dari pelanggan	<ul style="list-style-type: none">• Arahan Pindaan Kerja• Mesyuarat berkala untuk projek bermasalah• Pemantauan berkala
Kegagalan melaksanakan projek yang di rancang	<ul style="list-style-type: none">• Tidak dapat persetujuan dari tuan tanah.• Terikat dengan garis panduan dan pekeliling semasa (tidak boleh dilaksana projek atas tanah hakmilik persendirian).	<ul style="list-style-type: none">• Mesyuarat dan Keputusan perlu diperolehi dari semua pihak yang terlibat.• Menggunapakai borang kebenaran izin lalu bagi kerja jalan dan longkang.

PELAN TINDAKAN KAWALAN RISIKO

BAHAGIAN PEMBANGUNAN (UNIT PEMBANGUNAN MASYARAKAT)

RISIKO	PUNCA	KAWALAN
Prestasi tahunan tidak mencapai sasaran yang ditetapkan iaitu sekurang-kurangnya 90% daripada keseluruhan peruntukan yang diluluskan.	Tiada perancangan pelaksanaan program dan tidak menggunakan peruntukan yang diberikan.	Memberi taklimat berhubung penggunaan peruntukan kepada Pejabat Penyelaras dan semua Pengerusi JPKK Meminta ADN / JPKK menyediakan perancangan program tahunan dan buku tunai.
Pembangunan Masyarakat setempat tidak dapat dilaksanakan dengan baik berdasarkan perancangan strategik PDTG tahun 2019 – 2023	Kekangan masa serta terdapat insiden adhoc	Mewujudkan mesyuarat berkala bersama ADN/JPKK Kemukakan surat pemakluman kepada ADN/JPKK untuk melaksanakan program yang dirancang dan prestasi perbelanjaan terkini.
Berlaku ketirisan dalam menggunakan peruntukan yang diturunkan oleh Kerajaan Negeri.	Dokumen tuntutan yang tidak lengkap dan tidak menepati kriteria yang ditetapkan.	Membuat senarai semak pelaksanaan program yang disahkan oleh ADN dan PLB Menambahbaik borang permohonan peruntukan dengan menyatakan Akta SPRM serta Akujanji yang melibatkan Pekeliling sedia ada.

PELAN TINDAKAN KAWALAN RISIKO

BAHAGIAN PENGURUSAN TANAH (UNIT PELUPUSAN TANAH)

RISIKO	PUNCA	KAWALAN
<ul style="list-style-type: none">• Pemohon lewat menerima status permohonan Pemberimilikan Tanah Tanah / Lesen Pendudukan Sementara / Perizaban Tanah Kerajaan / Permit Bahan Batuan, berdasarkan tempoh yang ditetapkan (6-8 bulan) dari permohonan lengkap diterima.• Permohonan lewat diangkat untuk pertimbangan Pihak Berkuasa Negeri (6-12 bulan daripada dokumen lengkap diterima)	<ul style="list-style-type: none">• Tunggakan fail terdahulu dan pertambahan permohonan baru• Kekurangan kakitangan teknikal bagi penyediaan laporan tanah• Agensi luar lewat mengemukakan ulasan teknikal	<p>Mesyuarat pemantauan bersama Unit Teknikal secara berkala</p> <p>Penyusunan semula kakitangan Teknikal</p> <p>Mesyuarat Teknikal dijalankan pada setiap bulan</p> <p>Pemantauan melalui Sasaran Kerja Utama unit</p>

PELAN TINDAKAN KAWALAN RISIKO

BAHAGIAN PENGURUSAN TANAH (UNIT PEMBANGUNAN TANAH)

RISIKO	PUNCA	KAWALAN
<p>Permohonan tidak dapat diproses dalam tempoh yang telah ditetapkan di dalam piagam pelanggan.</p> <p>Sasaran tempoh waktu menyelesaikan permohonan Pembangunan Tanah tidak dapat dicapai dalam tempoh waktu yang telah ditetapkan di dalam Piagam Pelanggan.</p>	<p>Pemohon kurang memahami keperluan yang perlu dipenuhi semasa membuat permohonan.</p> <p>Masalah pembahagian tugas dan bebanan kerja (lawatan tapak, menghadiri mesyuarat dll).</p>	<ul style="list-style-type: none">• Memastikan dokumentasi yang diterima adalah lengkap berdasarkan senarai semak.• Memberikan maklumbalas secara lisan ke atas rungutan yang diterima.
<p>Aduan awam meningkat untuk proses permohonan</p>	<p>Penjelasan berhubung sesuatu permohonan tidak jelas/ lengkap</p> <p>Pelanggan tidak memahami prosedur/ tatacara permohonan terkini walaupun selepas penjelasan yang diberikan oleh kakitangan</p>	<p>Sesi refreshment bersama kakitangan untuk makluman terkini mengenai perubahan keperluan</p> <p>Menghadiri kursus berkaitan urusan pembangunan tanah.</p>

PELAN TINDAKAN KAWALAN RISIKO

BAHAGIAN PENGURUSAN TANAH (UNIT PENDAFTARAN TANAH)

RISIKO	PUNCA	KAWALAN
Permohonan tidak dapat diproses di dalam tempoh yang ditetapkan dalam Piagam Pelanggan	Sistem e-Tanah baru dilaksanakan pada November 2023	Bantuan PPTM / TSO PTSB (Puncak Tegap Sendirian Berhad)
Kesalahan Maklumat Di Dalam Permohonan serta dokumen hak milik.	<ul style="list-style-type: none"> Attitude Runner Sistem Smartbox Yang Tiada Had Untuk Kemasukan Perserahan 	Memberi tunjuk ajar melalui email/talian telefon/faq di setiap maklumbalas pertanyaan
Pendaftaran hakmilik tidak sah Pentadbir tanah disaman	<ul style="list-style-type: none"> Mengemukakan dokumen mahkamah palsu oleh pelanggan Menggunakan khidmat orang tengah 	<ul style="list-style-type: none"> Menyemak kesahihan dokumen mahkamah melalui portal pejabat ketua pendaftar mahkamah persekutuan malaysia Memastikan dokumen asal disertakan semasa permohonan Penolong pentadbir tanah perlu lebih peka dan membuat siasatan ringkas semasa proses penyaksian PT kemasukan perlu lebih teliti terhadap borang dan dokumen yang diterima semasa perserahan
Urusan kemasukan dan pendaftaran tidak dapat diproses mengikut tempoh yang ditetapkan di dalam Piagam Pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> Kekosongan dan penggantian kakitangan belum di isi 	<p>Memastikan kakitangan sentiasa mencukupi untuk urusan kemasukan di kaunter setiap hari</p> <p>Memastikan pendaftar perlu sentiasa berada di pejabat sekurang-kurangnya 1 orang</p>

PELAN TINDAKAN KAWALAN RISIKO

BAHAGIAN PENGURUSAN TANAH (UNIT PENDAFTARAN STRATA)

RISIKO	PUNCA	KAWALAN
Penggadai menyaman PDT Gombak kerana tidak melaksanakan siasatan dengan teratur.	Sikap penggadai yang tidak memberikan kerjasama.	Melaksanakan penyerahan sendiri oleh pihak ketiga beserta laporan bergambar. Tampalan notis kepada semua alamat premis.

BAHAGIAN PENGURUSAN TANAH (UNIT HASIL)

RISIKO	PUNCA	KAWALAN
Bank tidak menerima wang palsu dan meminta untuk membuat penggantian	Kecuaian petugas kaunter ketika menerima wang awam di kaunter	Petugas kaunter membuat imbasan wang yang diterima menggunakan mesin pengimbas wang

PELAN TINDAKAN KAWALAN RISIKO

BAHAGIAN PENGURUSAN TANAH (UNIT PENGUATKUASAAN)

RISIKO	PUNCA	KAWALAN
<p>Maklumat yang disampaikan kurang tepat.</p> <p>Prosedur dan tindakan tidak mengikut Kanun Tanah Negara dan Pekeliling yang dikeluarkan oleh Pengarah Tanah dan Galian (PTGS) /Pihak Berkuasa Negeri (PBN).</p> <p>Tindakan mahkamah terhadap PDTG</p>	<p>Kurang mahir/praktikal terhadap keperluan KTN dan pekeling yang berkaitan.</p>	<p>Menghantar kakitangan berkursus mengenai Kanun Tanah Negara.</p> <p>Memberi taklimat kepada kakitangan apabila terdapat perubahan terkini Pekeliling yang dikeluarkan oleh Pengarah Tanah dan Galian (PTGS)/Pihak Berkuasa Negeri (PBN).</p>
<p>Kecederaan / kemalangan terhadap kakitangan yang terlibat</p> <p>Kerosakan aset / kenderaan sekiranya berlaku rusuhan.</p>	<p>Ketidakpuasan hati/ketidakfahaman orang awam terhadap jenis kesalahan dan Tindakan penguatkuasaan yang diambil.</p> <p>Kerugian yang ditanggung oleh pelaku</p>	<p>Melakukan operasi bersepadu dengan agensi penguatkuasa lain seperti PDRM, PBT dan lain-lain.</p> <p>Memastikan aktiviti penguatkuasaan dilakukan secara terancang dan mesyuarat operasi dilaksanakan sebelum tindakan penguatkuasaan dilaksanakan.</p>
<p>Kegagalan untuk memberi respon terhadap pertanyaan/aduan daripada orang awam dalam tempoh yang ditetapkan (3 hari bekerja selepas mendapat pertanyaan/aduan)</p>	<p>Sumber kewangan / peruntukan untuk melantik anggota baharu / mewujudkan waran</p>	<p>Melaksanakan jadual tugas bergilir serta secara on-call termasuk Ketika cuti kelepasan am/cuti mingguan bagi mewujudkan pemantauan</p> <p>Menghantar anggota ke kursus pertahanan diri di PULAPES.</p> <p>Memohon bantuan / Kerjasama agensi seperti PBT/PDRM dan lain-lain untuk menghantar anggota.</p>



BAB 4

PENUTUP



PENUTUP

Pelan Pengurusan Risiko Pejabat Daerah dan Tanah Gombak dirangka sebagai garis panduan kepada warga Pejabat Daerah dan Tanah Gombak ke arah memastikan sistem penyampaian yang cekap, telus dan mesra dapat direalisasikan.

Oleh yang demikian, Pelan Pengurusan Risiko ini merupakan satu persediaan yang dirancang bagi menghadapi cabaran dalaman dan luaran jabatan dari pelbagai aspek. Pelan tindakan yang telah dirancang memerlukan komitmen dan penglibatan daripada semua pihak. Di samping itu, proses penambahbaikan dan semakan semula pelan perlu dilaksanakan dari semasa ke semasa supaya sesuai dengan cabaran dan polisi-polisi baru yang digubal pada masa akan datang.



Disediakan oleh Bahagian Khidmat Pengurusan



<https://www.facebook.com/pdgombak>



<https://x.com/pdtgombak>



<https://www.selangor.gov.my/gombak.php>