

## **DASAR KUALITI (KLAUSA 5.2.1)**

Bagi memastikan perkhidmatan yang cemerlang kepada pelanggan, pihak PDTHS telah membentuk dasar kualiti seperti berikut:-

**“Pentadbiran PDTHS komited untuk memberi perkhidmatan yang terbaik dengan berusaha mempertingkatkan kualiti Pengurusan Pentadbiran Daerah, Pembangunan Masyarakat dan Tanah Hulu Selangor secara menyeluruh serta mematuhi keperluan-keperluan dan penambahbaikan sistem Pengurusan Kualiti yang berterusan untuk memberi kepuasan kepada pelanggan”.**

### **Pengurusan tertinggi memastikan Dasar Kualiti:-**

- Memenuhi keperluan Pejabat Daerah & Tanah Hulu Selangor
- Memenuhi peraturan dan penambahbaikan yang berterusan kepada keberkesanan sistem kualiti
- Difahami oleh wargakerja
- Dinilai dari semasa ke semasa bagi memastikan kesesuaiannya

**LAMPIRAN –A**  
**PELAN TINDAKAN OBJEKTIF KUALITI**  
**BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN**

**PENGURUSAN ADUAN AWAM**

Objektif Kualiti	Memastikan setiap aduan dapat diberi maklumbalas dalam tempoh 3 hari bekerja
Apa Yang Akan Dilakukan Untuk Mencapai Objektif Kualiti	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membuat panggilan telefon kepada pengadu untuk memaklumkan status aduan.</li> <li>2. Memberi maklumbalas melalui email dan STARS (Sistem Talian Aduan Rakyat Selangor)</li> </ol>
Sumber Yang Diperlukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Senarai pengadu</li> <li>2. Sistem STARS , Talian Telefon</li> <li>3. Borang Aduan</li> </ol>
Tanggungjawab	Pegawai Perhubungan Aduan, Ketua Jabatan(PD),KPPD(KP),PPD(KP)
Bila Akan Diselesaikan	Daripada tarikh aduan diterima dan dimasukkan ke dalam sistem STARS sehingga tarikh maklumbalas kepada pengadu.
Bagaimana Hasil Dinilai	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bilangan aduan yang diterima dan bilangan hari diberi maklumbalas dalam masa 3 hari.</li> <li>2. Menyediakan laporan bulanan untuk di hantar ke SUK Korporat</li> </ol>

**PENGURUSAN PERMOHONAN TEMPAHAN DEWAN SERBAGUNA**

Objektif Kualiti	Memastikan permohonan tempahan dewan diberi maklumbalas dalam tempoh 7 hari bekerja
Apa Yang Akan Dilakukan Untuk Mencapai Objektif Kualiti	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membuat semakan setiap permohonan supaya tidak bertindih.</li> <li>2. Memastikan program pemohon tidak bertentangan syarat – syarat yang telah ditetapkan.</li> <li>3. Memastikan ada pegawai yang diturunkan kuasa untuk menandatangani surat kelulusan jika pegawai yang berkenaan tiada.</li> </ol>
Sumber Yang Diperlukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Senarai permohonan</li> <li>2. Infrastruktur (elektrik, air, kipas &amp; penghawa dingin)</li> <li>3. Senarai tugas</li> </ol>
Tanggungjawab	Ketua Jabatan(PD), KPPD(KP), PPD(KP), KPT(KP), PT(Keselamatan), Pembantu Awam, Pembantu Operasi
Bila Akan Diselesaikan	Jangkamasa 1 tahun (Jan – Dis)
Bagaimana Hasil Dinilai	<p>Pengumpulan dan analisis data mengikut setengah tahun (6 bulan sekali)</p> <p>Pencapaian <math>\geq 70\%</math></p>

**PENGURUSAN STOR**

Objektif Kualiti	Memastikan setiap permohonan pengeluaran barang kepada pegawai dan kakitangan dalam tempoh 3 hari bekerja
Apa Yang Akan Dilakukan Untuk Mencapai Objektif Kualiti	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membuat semakan stok yang dimohon mencukupi</li> <li>2. Mengisi boring permohonan</li> </ol>
Sumber Yang Diperlukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Borang permohonan stok</li> <li>2. Stok</li> </ol>
Tanggungjawab	Pembantu Tadbir(Stor), Ketua Unit
Bila Akan Diselesaikan	Daripada permohonan diterima sehingga stok diterima oleh pemohon
Bagaimana Hasil Dinilai	<p>Pengumpulan dan analisis data mengikut tempoh kadar pusingan stok (3 bulan sekali)</p> <p>Kadar pusingan &lt; 2 (tidak mencapai sasaran)</p>

**PENGURUSAN LATIHAN**

Objektif Kualiti	Memastikan sekurang-kurangnya 70% kursus yang diberikan kepada anggota adalah kursus yang berkaitan dengan bidang tugas anggota berkenaan.
Apa Yang Akan Dilakukan Untuk Mencapai Objektif Kualiti	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyemak takwim agensi berkaitan dan merancang kursus yang berkaitan dengan bidang tugas</li> <li>2. Menganjurkan lebih banyak kursus berkaitan dengan bidang tugas anggota</li> <li>3. Menganjurkan sesi perkongsian ilmu daripada kursus yang dihadiri oleh anggota</li> <li>4. Menggalakkan pendaftaran kursus mengikut tugas secara online</li> </ol>
Sumber Yang Diperlukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peruntukan kewangan(RM65000.00)</li> <li>2. Senarai anggota</li> <li>3. Senarai tugas anggota</li> <li>4. Senarai kursus dari agensi-agensi yang berkaitan dengan bidang tugas</li> </ol>
Tanggungjawab	Ketua Jabatan(PD),KPPD(KP),PPD(KP), KPT(KP),PT(Unit Latihan)
Bila Akan Diselesaikan	Jangkamasa 1 tahun(Jan –Dis)
Bagaimana Hasil Dinilai	<p>Pengumpulan dan analisis data mengikut suku tahun(3 bulan sekali)</p> <p>Pencapaian <math>\geq 70\%</math></p>

**PEROLEHAN SECARA SEBUTHARGA, PANJAR WANG RUNCIT, KERJA DAN BEKALAN**

Objektif Kualiti	Memproses pembayaran baucer dalam tempoh 14 hari dari tarikh invoice dan dokumen lengkap diterima.
Apa Yang Akan Dilakukan Untuk Mencapai Objektif Kualiti	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyediakan senarai semak tentang dokumen yang diperlukan.</li> <li>2. Memastikan penyelenggaraansistem dari semasa ke semasa oleh Unit Teknologi Maklumat.</li> <li>3. Menyediakan bajet jabatan dengan mengambilkira perbelanjaan tahun sebelumnya.</li> <li>4. Menurunkan kuasa kepada lebih daripada seorang pegawai (Pelulus / Penyemak)</li> </ol>
Sumber Yang Diperlukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sumber Manusia</li> <li>2. Peralatan / Sistem SPEKS</li> <li>3. Peruntukan Kewangan</li> <li>4. Rujukan (Arahan Perbendaharaan, Pekeliling berkaitan)</li> </ol>
Tanggungjawab	Ketua Unit Hasil Dan Penyelia
Bila Akan Diselesaikan	Jangkamasa 1 Tahun (Jan – Dis )
Bagaimana Hasil Dinilai	<p>Pengumpulan data setiap bulan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berdasarkan laporan bulanan / harian buku Vot Sistem SPEKS</li> <li>2. Berdasarkan Rekod Daftar Bil</li> </ol> <p>Prestasi pencapaian diukur secara peratusan: Pembayaran baucer dalam tempoh 14 hari</p> <p>Kriteria pengecualian:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tiada</li> </ol>

**LAMPIRAN –A**  
**PELAN TINDAKAN OBJEKTIF KUALITI**  
**BAHAGIAN PENGURUSAN TANAH**



**(SIJIL CARIAN DAN SALINAN SAH HAKMILIK/DOKUMEN)**

Objektif Kualiti	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memastikan maklumat carian diurus secara sistematik dan teratur dalam tempoh 1 hari bekerja.</li> <li>2. Memastikan Setiap salinan sah hakmilik/dokumen dibuat dalam tempoh 5 hari bekerja.</li> </ol>
Apa Yang Akan Dilakukan Untuk Mencapai Objektif Kualiti	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memastikan borang permohonan salinan sah hakmilik/dokumen yang dipohon oleh pelanggan diisi dengan lengkap.</li> <li>2. Memastikan sistem yang digunakan sentiasa berfungsi.</li> <li>3. Memastikan maklumat yang dipohon ada disimpan didalam simpanan pejabat.</li> </ol>
Sumber Yang Diperlukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peralatan/Sistem SPTB</li> <li>2. Senarai anggota</li> <li>3. Senarai tugas anggota</li> <li>4. SOP Jabatan dan Rujukan</li> <li>5. Bilik simpanan Dokumen (Bilik Kebal)</li> </ol>
Tanggungjawab	PPD,PPT,PTKPPTM,PUU,PT, PAP, dan PRA.
Bila Akan Diselesaikan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permohonan yang diterima mesti diselesaikan dalam masa 24 jam berkerja.</li> <li>2. Permohonan yang diterima mesti diselesaikan dalam tempoh 5 hari bekerja.</li> </ol>
Bagaimana Hasil Dinilai	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengikut Laporan bulanan yang dihantar melalui sistem SPTB kepada JKPTG/PTG dan Ketua Unit.</li> <li>2. Mengikut Borang Permohonan yang di isi oleh Pelanggan.</li> </ol>

**(PENDAFTARAN PINDAHMILIK DAN PENDAFTARAN KEBENARAN  
MENGGADEI)**

Objektif Kualiti	Memastikan Endorsan Pindahmilik dalam tempoh 7 hari bekerja dan mengeluarkan surat kebenaran menggadai dalam tempoh 10 hari berkerja.
Apa Yang Akan Dilakukan Untuk Mencapai Objektif Kualiti	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memastikan permohonan yang diterima lengkap dan boleh didaftarkan</li> <li>2. Memastikan pegawai dan kakitangan yang bertugas ada di pejabat.</li> <li>3. Memastikan Pegawai dan kakitangan yang terlibat mahir dalam tugas yang diberi.</li> <li>4. Memastikan sistem yang digunakan sentiasa berfungsi.</li> </ol>
Sumber Yang Diperlukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peralatan/Sistem SPTB</li> <li>2. Senarai anggota</li> <li>3. Senarai tugas anggota</li> <li>4. Senarai kursus dari agensi-agensi yang berkaitan dengan bidang tugas</li> <li>5. SOP Jabatan dan Rujukan.</li> </ol>
Tanggungjawab	Ketua Jabatan(PD),KPPD(KP),PPD(KP), KPT(KP),PT(UnitLatihan), PPT,PPTM,PUU,PT, PAP,Penghantar Notis, dan PRA.
Bila Akan Diselesaikan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permohonan yang diterima mesti diselesaikan dalam masa 7 hari berkerja.</li> <li>2. Permohonan yang diterima mesti diselesaikan dalam tempoh 10 hari bekerja.</li> </ol>
Bagaimana Hasil Dinilai	Mengikut Laporan bulanan yang dihantar melalui sistem SPTB kepada JKPTG/PTG dan Ketua Unit.

**PENERIMAAN BAYARAN HASIL TANAH**

Objektif Kualiti	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kutipan Hasil Semasa Mencapai 95% Daripada Jumlah Cukai Patut Kutip Setiap Tahun.</li> <li>2. Kutipan Tunggakan Hasil 75% Daripada Jumlah Cukai Patut Kutip Setiap Tahun.</li> </ol>
Apa Yang Akan Dilakukan Untuk Mencapai Objektif Kualiti	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Perjumpaan bersama penunggak-penunggak tegar syarikat atau individu .</li> <li>6. Menghantar Surat Amaran/Peringatan Kepada Pemilik Yang Mempunyai Tunggakan Cukai Tanah.</li> <li>7. Mengadakan Kaunter Bergerak Bagi Memudahkan Pembayaran Cukai Di Lakukan Oleh Orang Awam.</li> <li>8. Menjalankan Pelbagai Operasi Seperti Ops Kutip Dan Ops Gegar.</li> </ol>
Sumber Yang Diperlukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Sumber Manusia</li> <li>6. Kenderaan/ Logistik</li> <li>7. Peralatan / Sistem SPHT</li> <li>8. Peruntukan Kewangan</li> <li>9. SOP Jabatan Dan Rujukan</li> </ol>
Tanggungjawab	Semua kakitangan Unit Hasil
Bila Akan Diselesaikan	Jangkamasa 1 Tahun (Jan – Dis )
Bagaimana Hasil Dinilai	<p>Pengumpulan data setiap bulan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Berdasarkan laporan prestasi kutipan cukai setiap bulan melalui Sistem Pungutan Hasil Tanah (SPHT).</li> </ol> <p>Kriteria pengecualian:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Kes yang mendapat perintah mahkamah untuk pengecualian cukai/remitan.</li> <li>3. Maklumat pemilik pada cukai tanah tidak lengkap.</li> <li>4. Cukai yang telah mendapat Pengecualian Denda Lewat.</li> </ol>

**PROSES : PENGURUSAN SEMAKAN HAKMILIK & CETAKAN BIL CUKAI  
TANAH**

Objektif Kualiti	Memastikan semakan & cetakan bil cukai tanah pemilik dapat diselesaikan dalam tempoh kurang daripada tempoh 2 minit bagi setiap satu hakmilik
Apa Yang Akan Dilakukan Untuk Mencapai Objektif Kualiti	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyediakan garisan bagi ruang beratur dan penggiliran.</li> <li>2. Memastikan setiap kakitangan Unit Hasil bersedia membantu petugas kaunter sekiranya pemilik yang hadir ke kaunter semakan dalam jumlah yang ramai.</li> </ol>
Sumber Yang Diperlukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>I. Sumber Manusia</li> <li>II. Peralatan / Sistem eSPHT</li> <li>III. Peruntukan Kewangan</li> <li>IV. SOP Jabatan Dan Rujukan</li> </ol>
Tanggungjawab	Semua kakitangan Unit Hasil
Bila Akan Diselesaikan	Jangkamasa 1 Tahun (Jan – Dis )
Bagaimana Hasil Dinilai	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kajian Kepuasan Pelanggan</li> <li>2. Que Management System (QMS)</li> </ol>

**PROSES : PENGURUSAN DAFTAR MEL**

Objektif Kualiti	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memastikan segala terimaan mel direkod dalam tempoh 1 hari daripada tarikh penerimaan di Unit Hasil.</li> <li>2. Memastikan maklumbalas mel dapat diberikan dalam tempoh 7 hari bekerja kepada pemilik tanah.</li> </ol>
Apa Yang Akan Dilakukan Untuk Mencapai Objektif Kualiti	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyediakan rekod pengurusan daftar mel bagi semakan dan pemantauan.</li> </ol>
Sumber Yang Diperlukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sumber Manusia</li> <li>2. Peralatan / Sistem SPHT / Excel</li> <li>3. SOP Jabatan Dan Rujukan</li> </ol>
Tanggungjawab	Semua kakitangan Unit Hasil
Bila Akan Diselesaikan	Jangkamasa 1 Tahun (Jan – Dis )
Bagaimana Hasil Dinilai	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rekod prestasi pengurusan mel setiap bulan.</li> </ol>

**PROSES : PENGURUSAN PERMOHONAN BAYARAN ANSURAN (CUKAI  
TAHUNAN)**

Objektif Kualiti	1. Memastikan permohonan bayaran cukai tanah secara ansuran dapat diuruskan dalam tempoh 7 hari bekerja.
Apa Yang Akan Dilakukan Untuk Mencapai Objektif Kualiti	1. Menyediakan garis panduan pengurusan permohonan bayaran ansuran cukai tanah
Sumber Yang Diperlukan	1. Sumber Manusia 2. Peralatan / Sistem eSPHT / Excel 3. SOP Jabatan Dan Rujukan
Tanggungjawab	Semua kakitangan Unit Hasil
Bila Akan Diselesaikan	Jangkamasa 1 Tahun (Jan – Dis )
Bagaimana Hasil Dinilai	1. Rekod pengurusan permohonan bayaran ansuran cukai tanah

**PROSES : PENGURUSAN AKAUN AMANAH PERKUBURAN & INFRASTRUKTUR SOSIAL**

Objektif Kualiti	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memastikan permohonan bayaran akaun amanah perkuburan &amp; infrastruktur di selesaikan dalam tempoh 1 bulan dari tarikh permohonan.</li> </ol>
Apa Yang Akan Dilakukan Untuk Mencapai Objektif Kualiti	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyediakan garis panduan pengurusan bayaran projek di bawah akaun amanah perkuburan &amp; infrastruktur.</li> <li>2. Memaklumkan kepada pemohon supaya mengemukakan dokumen mengikut garis panduan / senarai semak yang telah ditetapkan.</li> <li>3. Mengikut peraturan dan arahan perbendaharaan dari semasa ke semasa.</li> </ol>
Sumber Yang Diperlukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sumber Manusia</li> <li>2. Peralatan / Sistem SPEKS / Excel</li> <li>3. Peruntukan Kewangan</li> <li>4. SOP Jabatan Dan Rujukan</li> </ol>
Tanggungjawab	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pembantu Tadbir (Kewangan) Unit Hasil</li> <li>2. Penolong Akauntan / Pembantu Tadbir Kanan (Kew)</li> <li>3. Penolong Pegawai Daerah (Hasil)</li> <li>4. Ketua Penolong Pegawai Daerah</li> <li>5. Pegawai Daerah</li> </ol>
Bila Akan Diselesaikan	Jangkamasa 1 Tahun (Jan – Dis )
Bagaimana Hasil Dinilai	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melihat kepada tempoh pengurusan bermula daripada permohonan diterima di Unit Hasil sehingga selesai bayaran.</li> </ol>

**PERMOHONAN PEWARTAAN**

Objektif Kualiti	Memastikan semua perwartaan di bawah Sek 62 Kanun Tanah Negara untuk kawasan tanah lapang dan Sistem Pembentukan dan Kumbahan (IWK) dapat dilaksanakan dalam tempoh 12 bulan
Apa Yang Akan Dilakukan Untuk Mencapai Objektif Kualiti	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memproses permohonan warta/perizaban dengan kadar segera</li> <li>2. Penyediaan Laporan Tanah Oleh Penolong Pegawai Tanah</li> <li>3. Menyediakan Kertas Ringkasan Untuk Kelulusan Menteri Besar</li> <li>4. Memastikan kelulusan diwartakan</li> </ol>
Sumber yang diperlukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengurusan Sumber Manusia</li> <li>2. SOP permohonan warta</li> </ol>
Tanggungjawab	Menteri Besar Selangor, Pengarah Tanah Dan Galian Slangor ,Pentadbir Tanah Daerah, Ketua Penolong Pentadbir Tanah Daerah (Tanah), Penolong Pegawai Daerah (Pelupusan) Penolong Pegawai Tanah, Ketua Pembantu Tadbir dan Pembantu Tadbir
Bila akan diselesaikan	12 bulan (bermula dari tarikh penerimaan permohonan sehingga Warta Kerajaan Negeri diterima)
Bagaimana Menilai Hasil	Setelah menerima Warta Kerajaan Negeri



**LAPORAN BULANAN BAYARAN ROYALTI(PERMIT BAHAN BATUAN)**

Objektif Kualiti	Kutipan bayaran royalty tambahan
Apa Yang Akan Dilakukan Untuk Mencapai Objektif Kualiti	<p>1.Menghantar Surat Peringatan kepada pengusaha – pengusaha yang tidak :-</p> <p>a) Menyerahkan Laporan Bulan an Pengeluaran Bahan Batuan</p> <p>b) Menjelaskan Bayaran Royalti Tambahan</p>
Sumber yang diperlukan	<p>1.Sumber Manusia</p> <p>2.SOP Jabatan dan Rujukan</p>
Tanggungjawab	Pembantu Tadbir (Permit Bahan Batuan)
Bila akan diselesaikan	Jangkamasa 3 Bulan Selepas Tamat Tempoh Permit.
Bagaimana Menilai Hasil	<p>Pengumpulan Data setiap bulan:</p> <p>1. Berdasarkan laporan Bulanan Pengeluaran Bahan Batuan setiap bulan</p>

**PERMOHONAN PECAH BAHAGIAN TANAH SEKSYEN 142 KTN**

Objektif Kualiti	Memastikan permohonan pecah bahagian tanah yang diterima di proses dengan teratur dalam tempoh enam (6) minggu untuk mendapat kelulusan.
Apa Yang Akan Dilakukan Untuk Mencapai Objektif Kualiti	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memastikan permohonan yang diterima lengkap dan boleh didaftarkan</li> <li>2. Memastikan Pegawai dan kakitangan yang terlibat mahir dalam tugas yang diberi.</li> <li>3. Memastikan sistem yang digunakan sentiasa berfungsi.</li> </ol>
Sumber Yang Diperlukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peralatan</li> <li>2. Senarai anggota</li> <li>3. Senarai tugas anggota</li> <li>4. SOP Jabatan dan rujukan yang berkaitan</li> </ol>
Tanggungjawab	Ketua Jabatan (PD), KPPD(T), PPD(PT), PPT, KPT,PT dan PO
Bila Akan Diselesaikan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permohonan yang diterima mesti diselesaikan dalam tempoh enam (6) minggu bekerja.</li> </ol>
Bagaimana Hasil Dinilai	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berpandukan Laporan Bulanan yang dihantar kepada PTG dan Ketua Unit.</li> <li>2. Mengikut Borang Permohonan yang diisi oleh pelanggan</li> </ol>

**PERMOHONAN PENYERAHAN BALIK & PEMBERIMILIKAN SEMULA TANAH  
SEK. 204B KTN**

Objektif Kualiti	Memastikan permohonan penyerahan balik & pemberimilikan semula yang diterima di proses dengan teratur dalam tempoh enam (6) minggu untuk mendapat kelulusan.
Apa Yang Akan Dilakukan Untuk Mencapai Objektif Kualiti	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memastikan permohonan yang diterima lengkap dan boleh didaftarkan</li> <li>2. Memastikan Pegawai dan kakitangan yang terlibat mahir dalam tugas yang diberi.</li> <li>3. Memastikan sistem yang digunakan sentiasa berfungsi.</li> </ol>
Sumber Yang Diperlukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peralatan</li> <li>2. Senarai anggota</li> <li>3. Senarai tugas anggota</li> <li>4. SOP Jabatan dan rujukan yang berkaitan</li> </ol>
Tanggungjawab	Ketua Jabatan (PD), KPPD(T), PPD(PT), PPT, KPT,PT dan PO
Bila Akan Diselesaikan	Permohonan yang diterima mesti diselesaikan dalam tempoh enam (6) minggu bekerja.
Bagaimana Hasil Dinilai	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berpandukan Laporan Bulanan yang dihantar kepada PTG dan Ketua Unit.</li> <li>2. Mengikut Borang Permohonan yang diisi oleh pelanggan</li> </ol>

**PERMOHONAN TUKAR SYARAT DAN PECAH SEMPADAN SERENTAK  
SEK.124A KTN**

Objektif Kualiti	Memastikan permohonan tukar syarat dan pecah sempadan serentak yang diterima di proses dengan teratur dalam tempoh enam (6) minggu untuk mendapat kelulusan.
Apa Yang Akan Dilakukan Untuk Mencapai Objektif Kualiti	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memastikan permohonan yang diterima lengkap dan boleh didaftarkan</li> <li>2. Memastikan Pegawai dan kakitangan yang terlibat mahir dalam tugas yang diberi.</li> <li>3. Memastikan sistem yang digunakan sentiasa berfungsi.</li> </ol>
Sumber Yang Diperlukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peralatan</li> <li>2. Senarai anggota</li> <li>3. Senarai tugas anggota</li> <li>4. SOP Jabatan dan rujukan yang berkaitan</li> </ol>
Tanggungjawab	Ketua Jabatan (PD), KPPD(T), PPD(PT), PPT, KPT,PT dan PO
Bila Akan Diselesaikan	Permohonan yang diterima mesti diselesaikan dalam tempoh enam (6) minggu bekerja.
Bagaimana Hasil Dinilai	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berpandukan Laporan Bulanan yang dihantar kepada PTG dan Ketua Unit.</li> <li>2. Mengikut Borang Permohonan yang diisi oleh pelanggan</li> </ol>

**PERMOHONAN MENGUBAH KATEGORI KEGUNAAN DAN MEMINDA SYARAT  
NYATA TANAH DIBAWAH SEK. 124(1)(a) & (c) KTN**

Objektif Kualiti	Memastikan mengubah kategori kegunaan dan meminda syarat nyata tanah yang diterima di proses dengan teratur dalam tempoh enam (6) minggu untuk mendapat kelulusan.
Apa Yang Akan Dilakukan Untuk Mencapai Objektif Kualiti	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memastikan permohonan yang diterima lengkap dan boleh didaftarkan</li> <li>2. Memastikan Pegawai dan kakitangan yang terlibat mahir dalam tugas yang diberi.</li> <li>3. Memastikan sistem yang digunakan sentiasa berfungsi.</li> </ol>
Sumber Yang Diperlukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peralatan</li> <li>2. Senarai anggota</li> <li>3. Senarai tugas anggota</li> <li>4. SOP Jabatan dan rujukan yang berkaitan</li> </ol>
Tanggungjawab	Ketua Jabatan (PD), KPPD(T), PPD(PT), PPT, KPT,PT dan PO
Bila Akan Diselesaikan	Permohonan yang diterima mesti diselesaikan dalam tempoh enam (6) minggu bekerja.
Bagaimana Hasil Dinilai	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berpandukan Laporan Bulanan yang dihantar kepada PTG dan Ketua Unit.</li> <li>2. Mengikut Borang Permohonan yang diisi oleh pelanggan</li> </ol>

**PERMOHONAN TUKAR SYARAT TANAH SEK.124 (1) (c) KTN (Pertanian)**

Objektif Kualiti	Memastikan permohonan tukar syarat nyata tanah (Pertanian) yang diterima di proses dengan teratur dalam tempoh enam (6) minggu untuk mendapat kelulusan.
Apa Yang Akan Dilakukan Untuk Mencapai Objektif Kualiti	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memastikan permohonan yang diterima lengkap dan boleh didaftarkan</li> <li>2. Memastikan Pegawai dan kakitangan yang terlibat mahir dalam tugas yang diberi.</li> <li>3. Memastikan sistem yang digunakan sentiasa berfungsi.</li> </ol>
Sumber Yang Diperlukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peralatan</li> <li>2. Senarai anggota</li> <li>3. Senarai tugas anggota</li> <li>4. SOP Jabatan dan rujukan yang berkaitan</li> </ol>
Tanggungjawab	Ketua Jabatan (PD), KPPD(T), PPD(PT), PPT, KPT,PT dan PO
Bila Akan Diselesaikan	Permohonan yang diterima mesti diselesaikan dalam tempoh enam (6) minggu bekerja.
Bagaimana Hasil Dinilai	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berpandukan Laporan Bulanan yang dihantar kepada PTG dan Ketua Unit.</li> <li>2. Mengikut Borang Permohonan yang diisi oleh pelanggan</li> </ol>

**PENGURUSAN DAN PELAKSANAAN ADUAN**

Objektif Kualiti	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menjadikan urusan tindakan penguatkuasaan lebih sistematik, berhemah dan berintegriti.</li> <li>2. Pelaksanaan tindakan penguatkuasaan dijalankan secara bersepadu.</li> <li>3. Pelaksanaan tindakan penguatkuasaan yang teratur dapat menjimatkan masa dan kos pengurusan.</li> <li>4. Tindakan penguatkuasaan menjadi lebih mudah dan berkesan serta tidak menimbulkan masalah.</li> </ol>
Apa Yang Akan Dilakukan Untuk Mencapai Objektif Kualiti	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menjalankan siasatan kes secara terperinci dan telus serta menyediakan dan membuat laporan kepada Pentadbir Tanah untuk dinilai sebelum membuat keputusan.</li> <li>2. Menjalankan/memanggil mesyuarat Jawatankuasa Petugas Penguatkuasaan Daerah bagi menentukan strategi dan langkah-langkah serta memastikan agensi-agensi lain turut serta dalam menjalankan operasi penguatkuasaan bagi menjamin keberkesanan tindakan penguatkuasaan dan melicinkan operasi.</li> <li>3. Mengeluarkan dan menyampaikan satu notis secara pentadbiran untuk membolehkan peneroka merobohkan sendiri bangunan atau mengambil hasil tanaman mereka dengan diberi satu tempoh yang ditetapkan bergantung kepada satu-satu kes.</li> <li>4. melaksanakan satu-satu operasi dengan dua peringkat iaitu: <ol style="list-style-type: none"> <li>i. membuat pemotongan bekalan kemudahan-kemudahan asas seperti air, elektrik dan telefon.</li> <li>ii. Tindakan perobohan secara bersepadu dengan dibantu oleh pihak polis dan semua agensi yang berkenaan.</li> </ol> </li> </ol>
Sumber Yang Diperlukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sumber Manusia</li> <li>2. Kenderaan/ Logistik</li> <li>3. Peralatan dan kelengkapan operasi</li> <li>4. Peruntukan Kewangan</li> <li>5. SOP Jabatan Dan Rujukan</li> </ol>

Tanggungjawab	Semua kakitangan Unit Penguakusa, Pihak Polis dan agensi-agensy yang terlibat.
Bila Akan Diselesaikan	Jangkamasa 1 Tahun (Jan – Dis )
Bagaimana Hasil Dinilai	<p>Penyediaan laporan harian bagi setiap bulan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berdasarkan rondaan dan pemantauan setiap kumpulan dapat mengenal pasti “hotspot” kawasan yang melakukan kesalahan di bawah Seksyen 425 dan 426 KTN 1965.</li> </ol> <p>Kriteria pengecualian:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Maklumat borang aduan yang tidak lengkap.</li> <li>3. Kawasan yang diusahakan semasa memiliki Lesen Pendudukan Sementara.</li> <li>4. Kampung-kampung tradisi yang berstatus pertanian tetapi didirikan rumah kediaman.</li> <li>5. Pengusaha asal yang telah mengusahakan atau menduduki tanah sekurang-kurangnya 3 (tiga) tahun pada tarikh 1 Januari 2008 (<i>Sumber</i> , Pekeliling Bilangan 1/2008)</li> </ol>



**LAMPIRAN –A**  
**PELAN TINDAKAN OBJEKTIF KUALITI**  
**BAHAGIAN PEMBANGUNAN**

**PENGURUSAN PERUNTUKAN PROJEK KECIL PEMBANGUNAN**

Objektif Kualiti	Menggunakan 100% peruntukan projek dalam tahun semasa yang diluluskan oleh pihak pelulus
Perancangan Bagi Mencapai Objektif Kualiti	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengambil tindakan ke atas setiap permohonan projek dengan kadar segera</li> <li>2. Menyediakan laporan dan Butiran Kerja</li> <li>3. Menghantar senarai projek untuk kelulusan kepada pihak pelulus</li> <li>4. Melaksanakan projek dengan segera</li> <li>5. Membuat pemantauan setiap minggu bagi setiap projek</li> <li>6. Memohon menggunakan baki peruntukan</li> </ol>
Sumber yang diperlukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peruntukan</li> <li>2. Penolong Jurutera mencukupi</li> <li>3. SOP Unit Pembangunan Fizikal</li> </ol>
Tanggungjawab	Ketua Penolong Pegawai Daerah (Pembangunan), Penolong Pegawai Daerah (Pembangunan Fizikal), Penolong Jurutera
Bila akan diselesaikan	Setahun (Januari - Disember)
Bagaimana Menilai Hasil	<p>(Jumlah Peruntukan Digunakan / Jumlah Peruntukan Diluluskan) *100</p> <p>Laporan prestasi projek dihantar pada setiap bulan.</p>