

ISU LUARAN – BAHAGIAN HARTANAH

BIL	PERKARA	ISU-ISU BERKAITAN	KESAN	TINDAKAN PROSES PROSEDUR
1.	Politik	1) Campurtangan ahli politik dalam projek-projek kerajaan. 2) Kerenah birokrasi (Melibatkan jabatan/ agensi teknikal berkaitan). 3) Demonstrasi	1) Keputusan tidak konsisten. 2) Wujud ketidakadilan . 3) Proses kerja lambat/ tertangguh. 4) Kesukaran membuat keputusan.	1) Angkat kepada pihak pengurusan untuk mendapatkan keputusan. 2) Perbincangan bersama agensi/ jabatan dan individu berkaitan.
2.	Ekonomi	1) Kegawatan ekonomi yang mengganggu proses pembinaan rumah.	1) Kenaikan harga rumah. 2) Pembeli terpaksa menunggu masa yang lama.	1) Menyediakan belanjawan yang mencukupi.
3.	Teknologi	1) Isu keselamatan sistem yang digunakan. 2) Golongan yang tidak mahir terhadap sistem. 3) Sistem yang digunakan tidak terkini.	1) Maklumat peribadi pelanggan boleh terdedah. 2) Maklumat lewat diterima oleh jabatan. 3) Ulasan permohonan tertangguh. 4) Peningkatan aduan awam.	1) Mewujudkan portal permohonan dan maklumbalas melalui sistem <i>online</i> .
4.	Pelanggan	1) Maklumbalas yang disampaikan tidak menepati kehendak pelanggan.	1) Tahap kepuasan hati pelanggan yang rendah. 2) Penerimaan aduan yang tinggi.	1) Menyediakan maklumat berkala dan terkini melalui Laman Web KEJORA.

ISU LUARAN – BAHAGIAN HARTANAH

5.	Legal	1) Gagal memantau klausa Perjanjian.	1) Kepentingan jabatan tidak terjamin. 2) Jabatan menanggung kerugian akibat tidak mematuhi perjanjian yang telah dipersetujui.	1) Semak perjanjian sebelum proses lanjutan atau sebelum perjanjian ditandatangani.
6.	Pembekal	1) Kualiti yang tidak sama seperti spesifikasi yang dikehendaki.	1) Menjejaskan nama agensi. 2) Kerosakan berulang.	1) Pemantauan berkala. 2) Mewujudkan SOP.