

PEJABAT YANG DIPERTUA

Bahagian Pusat Setempat (OSC)

1. Memproses dan meluluskan permohonan pembangunan bagi permohonan secara serentak dibawah konsep Bina Kemudian Jual (BKJ), projek impak tinggi, projek pelaburan asing serta projek-projek kerajaan dalam tempoh 92 hari (3 Bulan 2 hari) dari tarikh permohonan didaftarkan.

Bahagian Pesuruhjaya Bangunan

1. Melaksanakan kerja-kerja penguatkuasaan Akta Pengurusan Strata (2013) Akta 757.
2. Mempertingkatkan kerjasama bistari di antara agensi kerajaan dan swasta yang terlibat dengan pengurusan bangunan berstrata.

Bahagian Audit

1. Menjalankan audit pengurusan dan kewangan MPK secara profesional berpandukan kepada standard yang terima umum dalam tempoh **1 hingga 3 bulan**.
2. Mengeluarkan laporan pemerhatian audit dalam tempoh **1 bulan** selepas tarikh siap pengauditan keseluruhan.
3. Mengadakan Mesyuarat Jawatankukasa Audit sebanyak empat (4) kali setahun.

Pusat Transformasi Bandar (UTC)

1. Proses kelulusan sewaan kiosk di UTC Pahang dalam tempoh 1 jam pada hari bekerja.

JABATAN PERBENDAHARAAN

1. Penerimaan kutipan bayaran di kaunter dalam tempoh 5 minit (di luar waktu puncak).
2. Bayaran kepada pembekal dalam tempoh 7 hari dengan syarat dokumen lengkap diterima.
3. Mengeluarkan sijil pendaftaran pembekal/kontraktor dalam tempoh 1 hari bekerja dari tarikh pendaftaran dan borang lengkap diterima.
4. Pengeluaran pesanan tempatan dalam tempoh 2 hari bekerja.
5. Memastikan 1800 petak letak kereta MPK diselenggara setiap bulan.
6. Memastikan pembelian harta modal direkod dalam masa 2 minggu dan dilabel dengan lengkap.

JABATAN PENILAIAN

1. Semua pemilik harta diberikan notis pindaan senarai nilai dalam tempoh 30 hari bagi membuat bantahan sebelum pindaan senarai nilai dikuatkuasakan.
2. Permohonan pindah milik harta/pegangan diproses dalam tempoh **1 jam**.
3. Permohonan Pulangan Balik Cukai akan diproses dan dimaklumkan penerimaan dalam tempoh **7 hari** bekerja.
4. Bil cukai taksiran akan dihantar kepada pemilik pegangan sebanyak **2 kali** setahun iaitu pada **Januari dan Julai**.
5. Permohonan bayaran ansur cukai taksiran diproses dan diberikan kelulusan dalam tempoh **30 minit**.
6. Permohonan pengesahan cukai taksiran akan diproses dalam tempoh **30 minit**.
7. Permohonan penyewaan dan cadangan pembangunan harta/tanah Majlis akan diberi maklum balas dalam tempoh **7 hari** bekerja.

JABATAN PERANCANGAN PEMBANGUNAN

1. Memproses Permohonan Kebenaran Merancang dalam tempoh 30 hari bekerja dengan syarat dokumen lengkap diterima
2. Memproses Kelulusan Pra Hitungan dalam tempoh 30 hari bekerja dengan syarat dokumen lengkap diterima
3. Menyediakan Ulasan Tukar Syarat Dasar dan Kelulusan Bagi Pelan Pecah Sempadan, Pecah Bahagian Dan Cantuman Tanah dalam tempoh 14 hari bekerja dengan syarat dokumen lengkap diterima
4. Memproses dan memberi maklum balas permohonan kepada Bahagian Pusat Setempat (OSC) bagi pelan bangunan baru dalam tempoh 21 hari kalendar
5. Memproses dan mengeluarkan maklum balas permohonan kelulusan pelan pindaan dan tambahan bangunan dalam tempoh 21 hari bekerja
6. Memproses dan mengeluarkan maklum balas Permohonan Kelulusan Pelan Pembinaan Tanpa Kelulusan dalam tempoh 30 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima
7. Memproses Permohonan Kelulusan Pelan Pindaan Mudah Perniagaan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima
8. Memproses Permohonan Kelulusan Pelan Pindaan serta merta bagi kediaman dalam tempoh 1 jam dari penerimaan permohonan yang lengkap
9. Memproses Permohonan Kelulusan Pelan Lakar untuk perniagaan dalam tempoh 1 jam dari penerimaan permohonan yang lengkap
10. Memproses dan mengeluarkan maklum balas Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan Sementara dalam tempoh 21 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima
11. Menjalankan pemeriksaan akhir di tapak dan mengeluarkan ulasan pemeriksaan dalam tempoh 21 hari penerimaan permohonan lawatan dari Bahagian Pusat Setempat
12. Menyediakan ulasan permohonan tanah individu/agensi dari Pejabat Daerah Kuantan dalam tempoh 5 hari bekerja
13. Memproses Permohonan Kelulusan Tapak Papan Iklan Luar Premis secara serentak dalam tempoh 21 hari bekerja
14. Memastikan maklumat Rancangan Tempatan Daerah Kuantan dan Pelan Asas Digital yang diperlukan oleh pelanggan disediakan dalam tempoh 30 minit

15. Memastikan ulasan Permohonan Tanah Oleh Agensi Luar dalam tempoh 15 hari bekerja
16. Memastikan ulasan dan semakan Permohonan Surat Pengesahan Tempat Letak Kenderaan dalam tempoh 24 jam
17. Memastikan penyaluran Peruntukan Bantuan Program Pembasmian Kemiskinan Bandar (PPKB) kepada golongan yang disasarkan dalam tempoh 1 bulan dari tarikh penerimaan peruntukan
18. Memastikan pelaksanaan Program Bandar Selamat diadakan sebanyak 2 kali setahun
19. Memastikan pelaksanaan Kejiranan Hijau diadakan sebanyak 2 kali setahun
20. Memastikan makluman Indikator Kemampuan Bandar dilengkapkan di dalam Gerbang MurniNet sebelum 31 Mei setiap tahun

JABATAN KEJURUTERAAN

1. Memastikan senarai harga tawaran yang dikemukakan oleh kontraktor dipamerkan di papan kenyataan **2 hari** selepas tarikh buka sebutharga
2. Memastikan surat setuju terima kontrak dikeluarkan dalam tempoh **2 hari** bagi kerja kontrak selepas keputusan jawatankuasa pemilihan diperolehi.
3. Memastikan semua permohonan kelulusan pelan infrastruktur yang dikemukakan oleh Jurutera Perunding dibuat keputusan dalam tempoh **50 hari** bekerja tertakluk permohonan lengkap dari Bahagian Pusat Setempat (OSC).
4. Memastikan surat pengesahan bagi Sokongan CFO dikeluarkan dalam tempoh **7 hari** bekerja dari tarikh penyiapan dan pematuhan syarat.
5. Memastikan kerja-kerja tampalan (patching) kerosakan jalan dilaksanakan dalam tempoh **3 hari** bekerja selepas aduan diterima setelah lantikan kontraktor kerja inden dan sebutharga.
6. Memastikan penyelenggaraan jalan secara inden (undi) mengikut aduan awam dalam tempoh **60 hari** bekerja setelah lantikan kontraktor dibuat.
7. Memastikan setiap aduan kerosakan lampu isyarat diambil tindakan dalam tempoh **2 jam** selepas aduan diterima.
8. Memastikan pemeriksaan/penyelenggaraan berkala 34 persimpangan lampu isyarat **sekali sebulan**.
9. Memastikan penyelenggaraan sistem perparitan dilaksanakan dalam tempoh **2 bulan** daripada aduan kerosakan yang diterima.
10. Memastikan penyelenggaraan bangunan dilaksanakan dalam tempoh **sebulan** daripada aduan kerosakan bangunan yang diterima.
11. Memastikan penyelenggaraan kemudahan awam (pondok bas, taman permainan, ceper jalan, papantanda perumahan dan lain-lain) dilaksanakan dalam tempoh **sebulan** daripada aduan kerosakan yang diterima.
12. Memastikan setiap aduan kerosakan sistem hawa dingin disemak dalam tempoh **2 jam** selepas aduan diterima.
13. Menguruskan permohonan kenderaan ke luar daerah dalam tempoh **3 hari** selepas permohonan diterima.
14. Memastikan laporan (BP7) yang diterima diperiksa dan diambil tindakan dalam tempoh **30 minit**.
15. Memastikan setiap aduan kerosakan mesin kecil yang diterima dibuat pengesahan kerosakan selewat-lewatnya **15 minit** aduan diterima.

JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN

1. Memproses permohonan pinjaman perumahan ke Lembaga Pembiayaan Perumahan Awam Malaysia tempoh **7 hari** bekerja.
2. Memproses permohonan pinjaman komputer dalam tempoh **14 hari** bekerja.
3. Memproses permohonan pinjaman / biasiswa pelajaran yang telah diluluskan oleh Mesyuarat Jawatankuasa Perjawatan dalam tempoh **7 hari** bekerja.
4. Mengeluarkan surat pengesahan perubatan (guarantee letter) dalam tempoh **15 minit**.
5. Menguruskan edaran surat-surat luaran yang diterima dalam tempoh **1 hari** bekerja.
6. Menguruskan dokumen bersara wajib dalam tempoh tidak melebihi **90 hari** dari tarikh persaraan.
7. Menguruskan proses lawatan keluar negara (kakitangan) dalam tempoh **7 hari** bekerja.
8. Menguruskan pinjaman kenderaan (kakitangan) dalam tempoh **14 hari** bekerja.
9. Menguruskan tuntutan bayaran perubatan yang lengkap (berdasarkan Pekeliling Perkhidmatan Peraturan Permohonan Perbelanjaan Kemudahan Perubatan Bilangan 21/2009) dalam tempoh **3 hari** bekerja.
10. Memastikan tempahan percetakan dalaman disiapkan dalam tempoh masa 3 hari dan memastikan tempahan percetakan luaran yang memerlukan grafik disiapkan dalam tempoh masa **7 hingga 14 hari** pada hari bekerja.
11. Menyiapkan tempahan rekaletak grafik dalam tempoh masa **7 hari** masa bekerja.

JABATAN KAWALAN PERNIAGAAN DAN PELESENAN

1. Memproses permohonan lesen premis/iklan yang lengkap dalam tempoh **14 hari bekerja** bagi perniagaan yang berisiko.
2. Memproses permohonan lesen premis/iklan yang tidak berisiko dalam masa **15 minit**
3. Memproses permohonan permit pemasangan banting dan sepanduk yang lengkap dalam tempoh **10 minit**
4. Memproses permohonan permit kaki lima dan ruang legar dalam tempoh **10 minit**
5. Memproses permohonan lesen anjing dalam tempoh **10 minit**.
6. Memproses pengeluaran kad kesihatan dalam tempoh **15 minit**.
7. Memproses permohonan lesen penjaja dalam tempoh **1 jam bekerja** bagi pusat jaja statik MPK dan penjaja beredar
8. Memproses permohonan lesen penjaja dalam tempoh **21 hari bekerja** bagi permohonan di atas tanah status tidak jelas
9. Memastikan semua kekosongan gerai diisi dalam tempoh **1 bulan**
10. Memproses permit sementara penjaja bagi jualan buah bermusim, jualan ubat dan pasar terbuka diuruskan dalam tempoh **1 jam bekerja**

JABATAN KORPORAT DAN PERHUBUNGAN AWAM

1. Memastikan pelaksanaan instrumen-instrumen kualiti di MPK diselaraskan dengan cekap dan berkesan
2. Memberi maklumbalas pengurusan kualiti yang dipohon oleh pihak luar dalam tempoh tidak lebih 2 minggu.
3. Memastikan pengauditan ISO 9001 dilaksanakan sekurang-kurangnya 4 kali setahun bagi Audit Dalaman dan sekali setahun bagi Audit Luar.
4. Memastikan semua aduan diberikan maklumbalas dalam tempoh 3 hari bekerja.

JABATAN LANDSKAP

Bahagian Perancangan dan Pembangunan Landskap

1. Memastikan tempahan hiasan disiapkan selewat-lewatnya 1 jam sebelum penggunaan dan memenuhi kehendak pelanggan.
2. Memproses dan mengeluarkan keputusan permohonan Pelan Landskap yang lengkap diterima dari Bahagian Pusat Setempat (OSC) dalam tempoh 21 hari bekerja.

Bahagian Penyelenggaraan Landskap

3. Memastikan setiap aduan berkaitan dengan permohonan selenggara pokok dapat diselesaikan dalam tempoh 14 hari bekerja.
4. Menyemak kerosakan kemudahan awam di taman-taman awam di bawah pengurusan MPK 1 kali sebulan bagi memastikan kemudahan tersebut diselenggara.

JABATAN KESIHATAN PERSEKITARAN DAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN

Bahagian Kesihatan Persekitaran

1. Mengadakan pemeriksaan bagi menggedekkan premis makanan setiap **6 bulan**
2. Melaksanakan kerja-kerja kawalan vektor mengikut jadual yang telah ditetapkan:
 - i. Pengasapan nyamuk (fogging) – **2 bulan** sekali
 - ii. Kawalan lalat di tong sampah umum dalam kawasan bandar **setiap hari**
 - iii. Kawalan tikus di Pusat Bandar pada sebelah malam setiap **3 kali seminggu**
3. Melaksanakan kerja-kerja kawalan vector semak samun **1 kali** setiap bulan bagi kawasan Pusat Bandar dan **3 bulan** sekali pada kawasan Pinggir Bandar.
4. Memastikan tandas-tandas awam dibersihkan sekurang-kurangnya **2 kali** sehari dan kekerapan ditambah dalam keadaan perlu.

Bahagian Pengurusan Terminal Sentral Kuantan

1. Menyelia serta memastikan orang awam yang menggunakan perkhidmatan di Terminal Sentral Kuantan dalam keadaan selesa dan selamat dan urusan di kaunter tanpa 'ulat tiket'.
2. Menyelia dan memantau operasi kereta sewa mengikut syarat-syarat yang telah ditetapkan oleh pihak pengurusan Terminal Sentral Kuantan dan Suruhanjaya Pengangkutan Awam Darat (SPAD).

JABATAN TEKNOLOGI MAKLUMAT

1. Memastikan semua aduan kerosakan komputer akan disemak dalam tempoh **2 jam** bagi ibu pejabat dan **18 jam** bagi pejabat-pejabat cawangan.
2. Semua pengubahsuaian modul-modul dalam sistem aplikasi komputer yang tidak melibatkan pengubahsuaian struktur pangkalan data akan dibuat dalam tempoh **6 jam**.
3. Semua pengubahsuaian modul-modul dalam sistem aplikasi komputer yang melibatkan pengubahsuaian struktur pangkalan data akan dibuat dalam tempoh **2 hari** bekerja.

JABATAN UNDANG-UNDANG DAN PENDAKWAAN

1. Memastikan semua tindakan penyempurnaan perjanjian di antara MPK dengan pihak lain dilaksanakan tempoh **45 hari** bekerja.
2. Memastikan permohonan penyelesaian luar mahkamah bagi kes saman dalam tempoh **10 minit**.

JABATAN PEMBANGUNAN SUKAN DAN PELANCONGAN

(a) Bahagian Pembangunan Sukan

1. Menguruskan tempahan dan menyelenggara kemudahan sukan dan rekreasi untuk keselesaan pengguna.
2. Mengelola aktiviti sukan dan rekreasi sepanjang tahun mengikut jadual yang telah disediakan.
3. Memberi kerjasama kepada persatuan dan kelab sukan di seluruh Negeri Pahang amnya dan seluruh Malaysia khususnya.
4. Mengenalpasti sukan-sukan yang boleh dibangunkan untuk penduduk Kuantan.
5. Menyediakan kemudahan sukan berprestij tinggi untuk kegunaan penduduk setempat dan antarabangsa.
6. Mengaktifkan semua venue sukan yang telah dibina dan dinaiktaraf.
7. Mengeratkan hubungan antara persatuan-persatuan dengan penganjuran sukan di samping mencungkil bakat-bakat baru.

(b) Bahagian Pelancongan

1. Mempromosi pusat pelancongan dan juga produk tempatan dengan kualiti dan kadar yang berpatutan dan juga mesra rakyat.
2. Berusaha untuk memasarkan produk-produk pelancongan di bawah seliaan Majlis ke tahap antarabangsa.
3. Menyediakan tenaga kerja yang berpengalaman dan khidmat pelanggan yang bertaraf lima bintang.
4. Memperkenalkan aktiviti seperti sport tourism dan eco tourism.
5. Mengenalpasti produk-produk pelancongan yang baru.
6. Menjadikan Sungai Lembing sebagai salah satu pusat pelancongan bertaraf UNESCO yang pertama di Negeri Pahang dengan mengekalkan ciri-ciri sejarah yang sedia ada.
7. Sentiasa memastikan penyelenggaraan pusat pelancongan yang beroperasi dilaksanakan mengikut jadual oleh tenaga kerja yang mahir.

JABATAN PENGUATKUASAAN DAN KESELAMATAN

1. Memastikan kompaun yang dirujuk ke Jabatan ini diselesaikan serta merta.
2. Memastikan semua harta pelanggan yang disita akan disimpan dengan selamat dan sempurna
3. Memastikan semua tindakan penguatkuasaan yang dibuat adalah berdasarkan peruntukan undang undang yang digunapakai
4. Memastikan tindakan apit roda diselesaikan dalam tempoh 1 jam selepas dirujuk ke Jabatan Penguatkuasaan dan keselamatan
5. Memberi kerjasama sepenuhnya kepada agensi agensi penguatkuasaan luaran semasa menjalankan operasi bersama.

JABATAN PENGURUSAN GEBENG

1. Penerimaan kutipan bayaran di kaunter dalam tempoh 10 minit
2. Memproses permohonan permit pemasangan banting dan sepanduk dalam tempoh 10 minit
3. Memproses permohonan permit kaki lima dan tempoh 10 minit
4. Memproses penyambungan permit sementara penjaja bagi jualan buah bermusim dan pasar terbuka diuruskan dalam tempoh 1 hari bekerja
5. Melaksanakan kerja-kerja kawalan vektor mengikut jadual yang telah ditetapkan:
 - i. Pengasapan nyamuk (fogging) - 1 bulan sekali
 - ii. Pembasmian lalat - tong sampah sekolah, masjid dan pusat pelancongan – 3 minggu sekali
6. Melaksanakan kerja-kerja kawalan vector semak samun 1 kali setiap bulan bagi kawasan Perindustrian Gebeng
7. Memantau dan menguatkuasaan yang berterusan kepada kenderaan lori bauksit yang melalui jalan di kawasan perindustrian Gebeng.