

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2019

Scroll right for more ->

NO.	PIAGAM	BAHAGIAN BERTANGGUNGJAWAB	APR	MEI	JUN	JUL	OGO	SEP	OKT	NOV	DIS
1.	Menyelaras, menyedia dan menyemak semula dasar-dasar yang dikeluarkan oleh MAMPU sekali (1) setahun bagi dasar/ pekeling/ garis panduan yang telah melebihi dua (2) tahun pelaksanaannya.	Bahagian Reformasi Sektor Awam (BRSA)	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	100%	Tiada	100%
2.	Minit mesyuarat utama dikemukakan untuk kelulusan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas tarikh mesyuarat diadakan. (mesyuarat utama merujuk kepada mesyuarat-mesyuarat yang melibatkan Ketua Setiausaha Negara dan anggota pentadbiran).	Bahagian Reformasi Sektor Awam (BRSA)	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	100%	Tiada	Tiada
3.	Pengurusan Dasar Transformasi (BDT) Penyampaian Perkhidmatan Sektor Awam: • Disiapkan tidak melebihi setahun bermula pada tarikh kelulusan rangka konsep dasar sehingga tarikh kelulusan dasar merujuk kepada peringkat Negara/ Makro/ Sektor Awam.	Bahagian Reformasi Sektor Awam (BRSA)	100%	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	100%	Tiada	100%
	• Disiapkan tidak melebihi enam (6) bulan bagi dasar spesifik dan tidak	Bahagian Reformasi Sektor Awam (BRSA)	100%	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	100%	Tiada	100%

	merentasi agensi bermula pada tarikh kelulusan rangka konsep dasar sehingga tarikh kelulusan dasar. (Dasar Mikro terpakai di peringkat dalaman MAMPU).											
4.	Memastikan promosi melalui pameran mencapai tahap kepuasan pelanggan sekurang-kurangnya 90%.	Bahagian Perancangan dan Komunikasi Korporat (BPKK)	Tiada	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Tiada	Tiada
5.	MAMPU harus memberikan maklum balas penyelesaian aduan yang diterima dalam tempoh sepuluh (10) hari bekerja.	Bahagian Perancangan dan Komunikasi Korporat (BPKK) dan MyGCC	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	95%	100%
6.	Memastikan tahap kepuasan pelanggan luaran yang berikut mencapai sasaran: • Penyampaian perkhidmatan MAMPU sekurang-kurangnya 90%;	Bahagian Perancangan dan Komunikasi Korporat (BPKK)	Laporan Tahap Kepuasan Pelanggan Luaran akan dibentangkan pada bulan Disember 2019									
	• Perkhidmatan MyGCC sekurang-kurangnya 80%; dan	Bahagian MyGCC	91.65%				90.42%			90%		
	• 90% daripada panggilan yang diterima di MyGCC dijawab dalam tempoh 20 saat.		99.54%	99.54%	97.51%	99.81%	99.41%	99.73%	99.78%	99.40%	100%	
7.	Memastikan penyampaian Khidmat Rundingan dan Khidmat Nasihat dalam bidang pengurusan organisasi dan ICT kepada agensi sektor awam mencapai skor purata penilaian	Bahagian Perundingan Pengurusan 1 (BPP1)	Tiada	Tiada	100%	100%	100%	Tiada	Tiada	100%	Tiada	
		Bahagian Penyelidikan Pengurusan (BPP)	100%	Tiada	100%	100%	Tiada	Tiada	Tiada	100%	Tiada	

		MAMPU Sarawak	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada
11.	Menyiapkan kajian pengurusan seperti berikut: • Kajian Tinjauan dalam tempoh enam (6) bulan dari tarikh cadangan kajian diluluskan; dan	Bahagian Penyelidikan Pengurusan (BPP)	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada
	• Kajian Tindakan dalam tempoh satu (1) tahun dari tarikh cadangan kajian diluluskan.		Tiada	100%	100%	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada
12.	Menghebahkan hasil kajian untuk tujuan perkongsian dalam tempoh 14 hari bekerja selepas laporan kajian diluluskan bagi kajian yang dipersetujui untuk dihebahkan.	Bahagian Penyelidikan Pengurusan (BPP)	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada
13.	Mengemukakan kertas keputusan permohonan kelulusan teknikal projek ICT (Jawatankuasa Teknikal ICT Sektor Awam - JTISA) kepada agensi berkenaan dalam tempoh satu (1) bulan dari tarikh penerimaan permohonan yang lengkap.	Bahagian Pembangunan Strategik dan Arkitektur ICT (BSA)	Tiada	100%	Tiada	100%	100%	Tiada	100%	100%	100%
14.	Setiap permohonan muat naik aplikasi mudah alih ke Galeri Aplikasi Mudah Alih Kerajaan Malaysia (GAMMA) akan disemak dan diuji dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	Bahagian Pembangunan Aplikasi (BPA)	Tiada	Tiada	100%	Tiada	Tiada	100%	Tiada	100%	Tiada
15.	Menerbitkan set data terbuka ke dalam Portal Data Terbuka dalam	Bahagian Kerajaan Digital (BKD)	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	100%	73.80%	Tiada	100%	Tiada

