NO.	PIAGAM	BAHAGIAN BERTANGGUNGJAWAB	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGO	SEP	OKT	NOV	DIS
1	Memberi Khidmat Nasihat/Bimbingan/Khidmat Perundingan secara berkesan dengan mencapai sekurang-kurangnya skala 5 (memuaskan) daripada 7 dalam penilaian	1) Bahagian Perundingan Pengurusan 1 (BPP1)									100%	100%	100%	Tiada
		2) Bahagian Perundingan Pengurusan 2 (BPP2)									100%	100%	Tiada	Tiada
		3) MAMPU Sabah									100%	100%	Tiada	100%
		4) MAMPU Sarawak									100%	100%	100%	100%
		5)Bahagian Perundingan ICT (BPI)									Tiada	Tiada	100%	100%
		6)Bahagian Penyelidikan Pengurusan (BPP)									Tiada	Tiada	100%	Tiada
2	Menyiapkan kajian pengurusan seperti berikut: i. Kajian Tinjauan dalam tempoh tiga (3) bulan dari tarikh cadangan kajian diluluskan; dan	1) Bahagian Penyelidikan Pengurusan (BPP)									Tiada	Tiada	Tiada	Tiada
	ii. Kajian Tindakan dalam tempoh enam (6) bulan dari tarikh cadangan kajian diluluskan										Tiada	Tiada	Tiada	Tiada
3	Laporan lawatan inspektorat dikemukakan kepada agensi dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh persetujuan Pengurusan Tertinggi/ Pengurusan Kanan	1) Bahagian Perundingan Pengurusan 2 (BPP2)									Tiada	Tiada	Tiada	Tiada
		2) MAMPU Sabah									Tiada	Tiada	Tiada	Tiada
		3) MAMPU Sarawak									Tiada	Tiada	Tiada	Tiada
4	Memaklumkan Keputusan Penilaian Penarafan Bintang melalui Portal MAMPU dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas persetujuan Mesyuarat Merakyatkan Perkhidmatan Awam (MPA)/ Forum lain yang setaraf/ pengumuman rasmi keputusan penilaian	1) Bahagian Perundingan Pengurusan 2 (BPP2)									Tiada	Tiada	Tiada	Tiada
5	Mengemukakan makluman awal status Pensijilan Ekosistem Kondusif Sektor Awam (EKSA) secara e-mel kepada agensi dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas sesi Exit Conference pengauditan dilaksanakan	1) Bahagian Perundingan Pengurusan 2 (BPP2)									Tiada	Tiada	100%	100%
		2) MAMPU Sabah									Tiada	100%	Tiada	Tiada
		3) MAMPU Sarawak									100%	100%	100%	Tiada
6	Memastikan ketersediaan perkhidmatan rangkaian pada tahap sekurang-kurangnya 99.5%	1) Bahagian Pembangunan Perkhidmatan Gunasama Infrastruktur dan Keselamatan ICT (BPG)									99.99%	99.99%	99.98%	100%
7	Membekalkan Sijil Digital Pengguna tidak melebihi tujuh (7) hari bekerja daripada tarikh pengesahan Authorised Personnel (AP) di Portal GPKI	1) Bahagian Pembangunan Perkhidmatan Gunasama Infrastruktur dan Keselamatan ICT (BPG)									100%	100%	100%	100%
8	Memberi khidmat nasihat awal selepas menerima aduan insiden keselamatan ICT: i) Memberi maklum balas kepada aduan yang diterima pada waktu pejabat dalam masa satu (1) jam; ii) Memberi maklum balas kepada aduan yang diterima selepas waktu pejabat pada hari bekerja berikutnya	1) Bahagian Pembangunan Perkhidmatan Gunasama Infrastruktur dan Keselamatan ICT (BPG)									Tiada	Tiada	Tiada	Tiada
9	Ketersediaan perkhidmatan Meja Bantuan – 80.0% panggilan telefon dijawab dalam tempoh 10 saat	1) Bahagian Pembangunan Perkhidmatan Gunasama Infrastruktur dan Keselamatan ICT (BPG)									Tiada	Tiada	Tiada	Tiada
10	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	1) Bahagian Pembangunan Strategik dan Arkitektur ICT (BSA)									100%	Tiada	100%	Tiada
11	Memastikan ketersediaan capaian Portal Perkhidmatan Awam myGovernment adalah 99.9%	1) Bahagian Pembangunan Aplikasi (BPA)									Tiada	Tiada	Tiada	Tiada
12	Memastikan promosi melalui pameran mencapai tahap kepuasan pelanggan sekurang-kurangnya 95%	1) Bahagian Perancangan dan Komunikasi Korporat (BPKK)									Tiada	Tiada	100%	Tiada
13	Minit mesyuarat utama dikemukakan untuk kelulusan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas tarikh mesyuarat diadakan	1) Bahagian Dasar Transformasi (BDT)									Tiada	Tiada	100%	Tiada
14	Menyelesaikan aduan berkaitan MAMPU dan MyGCC serta maklum balas hasil siasatan dibuat kepada pelanggan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh aduan diterima melainkan aduan yang memerlukan siasatan lanjut diselesaikan dalam tempoh 10 hari	1) Semua Bahagian MAMPU									100%	100%	100%	100%
15	Mencapai tahap kepuasan pelanggan luaran terhadap: i.Penyampaian perkhidmatan MAMPU sekurang-kurangnya 95%; dan	1) Bahagian Perancangan dan Komunikasi Korporat (BPKK)									Tiada	Tiada	Tiada	95.41%
	ii.Perkhidmatan MyGCC sekurang-kurangnya 80%	2) MyGCC									Tiada	Tiada	Tiada	91.06%
16	Memastikan 90% daripada panggilan yang diterima di MyGCC dijawab dalam tempoh 20 saat	1) MyGCC									Tiada	99.84%	99.81%	99.18%
17	Pengurusan Dasar Transformasi Penyampaian Perkhidmatan Sektor Awam: i) Disiapkan tidak melebihi setahun bagi dasar yang merentasi agensi bermula pada tarikh kelulusan rangka konsep dasar sehingga tarikh kelulusan dasar	1) Bahagian Dasar Transformasi (BDT)									Tiada	Tiada	Tiada	Tiada
	ii) Disiapkan tidak melebihi enam bulan bagi dasar spesifik dan tidak merentasi agensi bermula pada tarikh kelulusan rangka konsep dasar sehingga tarikh kelulusan dasar										100%	100%	Tiada	Tiada
18	Menyediakan Laporan Unit Integriti setiap empat (4) bulan	1) Unit Integriti (UI)									100%	100%	100%	100%
19	Melaksanakan Mesyuarat Jawatankuasa Integriti dan Tadbir Urus (JITU) MAMPU tiga (3) kali setahun	1) Unit Integriti (UI)									33.33%	33.33%	33.33%	33.33%
20	Memberi Khidmat Perundingan yang dapat memenuhi keperluan agensi dalam mentransformasikan penyampaian perkhidmatan	1) Bahagian Perundingan Pengurusan 1 (BPP1)									100%	100%	100%	Tiada
21	Memastikan maklum balas penerimaan permohonan Khidmat Perundingan ICT dibuat dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh dokumen diterima oleh Bahagian Perundingan ICT	1) Bahagian Perundingan ICT (BPI)									100%	100%	100%	100%
22	Memastikan maklum balas kepuasan pelanggan mendapat sekurang-kurangnya skor purata 5 (memuaskan) bagi ukuran skala 1 hingga 7 dalam penilaian keberkesanan penyampaian Khidmat Perundingan ICT	1) Bahagian Perundingan ICT (BPI)									100%	100%	100%	100%
23	Menghebahkan hasil kajian untuk tujuan perkongsian dalam tempoh 14 hari bekerja selepas laporan kajian diluluskan bagi kajian yang dipersetujui untuk dihebahkan	1) Bahagian Penyelidikan Pengurusan (BPP)									Tiada	Tiada	Tiada	Tiada
24	Pelaporan Status Pencapaian Perkhidmatan Dalam Talian Kerajaan dikeluarkan dalam tempoh satu (1) bulan selepas setiap suku tahunan	1) Bahagian Kerajaan Digital (BKD)	100%	Tiada	Tiada	100%	Tiada	Tiada	100%	Tiada	Tiada	100%	Tiada	Tiada
25	Menerbitkan set data terbuka ke dalam Portal Data Terbuka dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas diterima daripada pembekal data	1) Bahagian Kerajaan Digital (BKD)									88.50%	85.46%	100%	100%
26	Memastikan bayaran bil atau tuntutan diproses dan disempurnakan dalam tempoh 14 hari dari tarikh penerimaan dokumen lengkap	1) Bahagian Khidmat Pengurusan (BKP)									100%	100%	100%	100%
27	Menyelesaikan urusan perolehan iaitu dari tarikh iklan sehingga Surat Setuju Terima (SST) dikeluarkan kepada	1) Bahagian Khidmat Pengurusan (BKP)												