

Sektor	BIL.	PIAGAM	BAHAGIAN BERTANGGUNGJAWAB	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JULAI	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
Pengurusan	1	Memastikan promosi melalui pameran mencapai tahap kepuasan pelanggan sekurang-kurangnya 90%.	Bahagian Perancangan dan Komunikasi Korporat (BPKK)	Tidak dilaksanakan COVID-19												
	2	Memastikan tahap kepuasan pelanggan luaran terhadap penyampaian perkhidmatan MAMPU sekurang-kurangnya 90%.		Pembangunan Soalan						Hebahan Soalan				Analisis Dapatan	Pembentangan di MPKM	100%
	3	MAMPU harus memberikan maklum balas penyelesaian aduan yang diterima dalam tempoh lima (5) hari bekerja.		100%	100%	50%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	92.86%	100%	100%	100%
Transformasi Pemodenan Pengurusan	4	Menyelaras, menyedia dan menyemak semula dasar-dasar yang dikeluarkan oleh MAMPU sekali (1) setahun bagi dasar/pekeliling/ garis panduan yang telah melebihi dua (2) tahun pelaksanaannya.	Bahagian Reformasi Sektor Awam (BRSA)	Dalam Pelaksanaan			Digugurkan bagi Piagam Pelanggan 2021									
	5	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).		Tidak berkaitan			Digugurkan bagi Piagam Pelanggan 2021									
	6	Pengurusan Dasar Transformasi (BDT) Penyampaian Perkhidmatan Sektor Awam: <ul style="list-style-type: none"> Disiapkan tidak melebihi setahun bermula pada tarikh kelulusan rangka konsep dasar sehingga tarikh kelulusan dasar merujuk kepada peringkat Negara/ Makro/ Sektor Awam. Disiapkan tidak melebihi enam (6) bulan bagi dasar spesifik dan tidak merentasi agensi bermula pada tarikh kelulusan rangka konsep dasar sehingga tarikh kelulusan dasar. (Dasar Mikro terpakai di peringkat dalaman MAMPU). 		Tidak berkaitan			Digugurkan bagi Piagam Pelanggan 2021									
	8	Berkongsi idea pemodenan tabiran dan kertas pembentangan Mesyuarat Jawatankuasa Pentadbiran Awam (JPPPA) ke dalam ruang perkongsian awam dalam tempoh tujuh (7) hari selepas mesyuarat.		100%						100%						
	9	Memastikan tahap kepuasan pelanggan luaran yang berikut mencapai sasaran: Perkhidmatan MyGCC sekurang-kurangnya 80% kecuali semasa krisis di tahap nasional; dan 90% daripada panggilan yang diterima di MyGCC dijawab dalam tempoh 20 saat kecuali semasa krisis di tahap nasional.	MyGCC	91.83%			89.56%			90.91%			Akan dihebahkan pada awal bulan Januari 2022			
	10	Memastikan penyampaian Khidmat Rundingan dan Khidmat Nasihat dalam bidang pengurusan organisasi dan ICT kepada agensi sektor awam mencapai skor purata penilaian sekurang-kurangnya 5.6 pada skala 7 dalam penilaian keberkesanan penyampaian.	Bahagian Penyelidikan Pengurusan (BPP) Bahagian Perundingan Pengurusan 1 (BPP1) Bahagian Perundingan ICT (BPI) MAMPU Sabah MAMPU Sarawak	100%			Digugurkan bagi Piagam Pelanggan 2021									
	11	Mengemukakan maklumat awal status Pensijilan Ekosistem Sektor Awam (EKSA) secara e-mel kepada agensi dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas penerimaan Laporan Penambahbaikan.	Bahagian Perundingan Pengurusan 2 (BPP2) MAMPU Sabah MAMPU Sarawak	Tiada berkaitan			Tiada pengauditan dijalankan berikutan pelaksanaan Perintah Kawalan Pergerakan			100%	100%	100%	Tiada perancangan aktiviti EKSA			
	12	Laporan lawatan inspektorat dikemukakan kepada agensi dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh persetujuan Pengurusan Tertinggi/Pengurusan Kanan.	Bahagian Perundingan Pengurusan 2 (BPP2) MAMPU Sabah MAMPU Sarawak	Program Naziran berkaitan Norma Baharu Penyampaian Perkhidmatan Awam sahaja yang dijalankan sepanjang PKP.			Perintah Kawalan Pergerakan			Tidak berkenaan	Tidak berkenaan	Tidak berkenaan	Tidak berkenaan	Tiada		
	13	Memuatnaik Keputusan Program Penilaian Bintang (MyGPI) dalam portal MAMPU dalam tempoh satu (1) hari bekerja selepas mendapat persetujuan dalam forum yang dipengerusikan oleh Ketua Setiausaha Negara.	Bahagian Perundingan Pengurusan 2 (BPP2)	Dalam Pelaksanaan Kajian Rintis Penambahbaikan			Digugurkan bagi Piagam Pelanggan 2021									
	14	Menyiapkan kajian pengurusan seperti berikut: <ul style="list-style-type: none"> Kajian Tinjauan dalam tempoh enam (6) bulan dari tarikh cadangan kajian diluluskan; dan Kajian Tindakan dalam tempoh satu (1) tahun dari tarikh cadangan kajian diluluskan. 	Bahagian Penyelidikan Pengurusan (BPP)	Kajian Pembangunan Ekosistem Inovasi Sektor Awam (100%)						Kajian Impak Pelaksanaan Sistem Penilaian Kepuasan Pelanggan Secara Elektronik (eRating) (100%) Tempoh pelaksanaan kajian adalah dari (23 April - 22 Oktober)						
	15	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)	Kajian sedang dalam pelaksanaan			Digugurkan bagi Piagam Pelanggan 2021									
	ICT	16	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 Mesyuarat JTISA yang dijalankan pada Jan	100%	100%	100%	Tiada Mesyuarat JTISA yang dijalankan pada Mei	100%	100%	100%	100%	Tiada Mesyuarat JTISA yang dijalankan pada Okt	100%	100%
		17	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)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
		18	Menerbitkan set data terbuka ke dalam Portal Data Terbuka dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas diterima daripada pembekal data.	Bahagian Kerajaan Digital (BKD)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		19	Memastikan ketersediaan perkhidmatan rangkaian pada tahap sekurang-kurangnya 99.5%.	Bahagian Pembangunan Perkhidmatan Gunasama Infrastruktur dan Keselamatan ICT (BPG)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
20		Membekalkan Sijil Digital Pengguna tidak melebihi tujuh (7) hari bekerja daripada tarikh pengesahan <i>Authorised Personnel</i> (AP) di Portal GPKI.	Bahagian Perundingan ICT (BPI) - Bahagian Kerajaan Digital (BKD) (Sept)	100%						100%						
15		Memastikan ketersediaan capaian Portal Perkhidmatan Awam MyGovernment adalah 99.5%.	Bahagian Perundingan ICT (BPI) - Bahagian Kerajaan Digital (BKD) (Sept)	100%						100%						