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)	Tiada Pameran											
	2	Memastikan tahap kepuasan pelanggan luaran terhadap penyampaian perkhidmatan MAMPU sekurang-kurangnya **90%**.		Pembangunan Soalan											
	3	MAMPU harus memberikan maklum balas penyelesaian aduan yang diterima dalam tempoh **lima (5)** hari bekerja.		98%	95%	94%									
Transformasi Pemodenan Pengurusan	4	Berkongsi idea pemodenan tadbiran dan kertas pembentangan Mesyuarat Jawatankuasa Pentadbiran Awam (JPPPA) ke dalam ruang perkongsian awam dalam tempoh **tujuh (7)** hari selepas mesyuarat.	Bahagian Reformasi Sektor Awam (BRSA)	100%											
	5	Memastikan tahap kepuasan pelanggan luaran yang berikut mencapai sasaran:	MyGCC												
		Perkhidmatan MyGCC sekurang-kurangnya **80%** kecuali semasa krisis di tahap nasional; dan		93.22%	92.25%	-									
		90% daripada panggilan yang diterima di MyGCC dijawab dalam tempoh **20** saat kecuali semasa krisis di tahap nasional.		97.15%	95.07%	-									
	6	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 Perundingan Pengurusan 1 (BPP1)	100%	100%	100%									
			Bahagian Perundingan ICT (BPI)	100%	100%	100%									
			MAMPU Sabah	100%	100%	100%									
			MAMPU Sarawak	100%	100%	100%									
	7	Mengemukakan makluman 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)	100%	100%	-									
			MAMPU Sabah	100%	100%	100%									
			MAMPU Sarawak	100%	100%	100%									
	8	Laporan lawatan inspektorat dikemukakan kepada agensi dalam tempoh **14** hari bekerja dari tarikh persetujuan Pengurusan Tertinggi/Pengurusan Kanan.	Bahagian Perundingan Pengurusan 2 (BPP2)	Tidak Berkenaan											
			MAMPU Sabah	Tidak Berkenaan											
			MAMPU Sarawak	Tidak Berkenaan	100%	100%									
	9	Menyiapkan kajian pengurusan seperti berikut: Kajian Tinjauan dalam tempoh **enam (6)** bulan dari tarikh cadangan kajian diluluskan; dan	Bahagian Penyelidikan Pengurusan (BPP)	Tidak berkenaan			**Kajian Pelaksanaan MyMesyuarat**								
				Tidak berkenaan			**Kajian Impak Projek ICT Terhadap Kecekapan Dan**								
				Tidak berkenaan				**Kajian Amalan Terbaik Pengurusan Inovasi**							
		Kajian Tindakan dalam tempoh **satu (1)** tahun dari tarikh cadangan kajian diluluskan.		**Kajian Pembangunan Kriteria Standard Penilaian Kepuasan Pelanggan Sektor Awam**											
ICT	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.	Bahagian Pembangunan Strategik dan Arkitektur ICT (BSA)	Tiada Mesyuarat JTISA yang dijalankan pada Jan	100%	-									
	11	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%	-	-									
	12	Menerbitkan set data terbuka ke dalam Portal Data Terbuka dalam tempoh **tujuh (7)** hari bekerja selepas diterima daripada pembekal data.	Bahagian Kerajaan Digital (BKD)	-	-	-									
	13	Memastikan ketersediaan perkhidmatan rangkaian pada tahap sekurang-kurangnya **99.5%**.	Bahagian Pembangunan Perkhidmatan Gunasama Infrastruktur dan Keselamatan ICT (BPG)	100%	100%	100%									
	14	Membekalkan Sijil Digital Pengguna tidak melebihi **tujuh (7)** hari bekerja daripada tarikh pengesahan *Authorised Personnel* (AP) di Portal GPKI.		100%	100%	100%									
	15	Memastikan ketersediaan capaian Portal Perkhidmatan Awam MyGovernment adalah **99.5%**.	Bahagian Kerajaan Digital (BKD)	-	-	-									