

| PIAGAM 2023 | BAHAGIAN BERTANGGUNGJAWAB | JAN | FEB | MAC | APRIL |
|--|---|-------------------------|----------------------------|-------------------------|------------------------------|
| Memastikan MAMPU memberikan maklum balas kepada pelanggan mengikut kategori yang berikut: • Pertanyaan, cadangan dan penghargaan diselesaikan dalam tempoh lima hari bekerja . • Aduan biasa diselesaikan dalam tempoh 15 hari bekerja . • Aduan kompleks diselesaikan dalam tempoh 365 hari , termasuk hari kelepasan am. | Bahagian Perancangan dan Komunikasi Korporat (BPKK) | 100% | 90.32% | 82.35% | 83.00% |
| Memastikan peratusan tahap kepuasan pelanggan terhadap promosi pameran MAMPU mencapai sekurang-kurangnya 90% . | | Belum Bermula | | | |
| Memastikan peratusan tahap kepuasan pelanggan luaran terhadap penyampaian perkhidmatan MAMPU mencapai sekurang-kurangnya 90% . | | Belum Bermula | | | |
| Memastikan Kajian Tinjauan diselesaikan dalam tempoh enam bulan dari tarikh cadangan kajian diluluskan. | Bahagian Penyelidikan Pengurusan (BPP) | Belum Bermula | | | |
| Memastikan Kajian Tindakan selesai dalam tempoh satu tahun dari tarikh cadangan kajian diluluskan. | | Belum Bermula | | | |
| Memastikan skor purata penilaian bagi penyampaian Khidmat Rundingan dan Khidmat Nasihat dalam bidang pengurusan organisasi dan ICT kepada agensi sektor awam mencapai penilaian sekurang-kurangnya 5.6 pada skala 7 dalam penilaian keberkesanan penyampaian. | Bahagian Perundingan Pengurusan 1 (BPP1) | 100% | 100% | 100% | 100% |
| | Bahagian Perundingan ICT (BPI) | 100% | 100% | 100% | |
| | MAMPU Sabah | 100% | Tiada aktiviti bagi Feb | 100% | Tiada aktiviti April |
| | MAMPU Sarawak | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Memastikan pemakluman awal status Pensijilan Ekosistem Sektor Awam (EKSA) secara e-mel dikemukakan kepada agensi dalam tempoh tiga hari bekerja selepas penerimaan Laporan Penambahbaikan. | Bahagian Perundingan Pengurusan 2 | - | - | - | - |
| | MAMPU Sabah | 100% | Tiada pengauditan bagi Feb | 100% | Tiada pengauditan bagi April |
| | MAMPU Sarawak | 100% | Tiada pengauditan bagi Feb | 100% | Tiada pengauditan bagi April |
| Memastikan laporan lawatan inspektorat dikemukakan kepada agensi dalam tempoh tujuh hari bekerja dari tarikh persetujuan Pengurusan Tertinggi/Pengurusan Kanan. | Bahagian Perundingan Pengurusan 2 | - | - | - | - |
| | MAMPU Sabah | Tiada aktiviti bagi Jan | Tiada aktiviti bagi Feb | Tiada aktiviti bagi Mac | 100% |
| | MAMPU Sarawak | Tiada aktiviti bagi Jan | 100% | 100% | 100% |
| Memastikan inisiatif pemodenan tadbiran dan hasil pembentangan Mesyuarat Jawatankuasa Pentadbiran Awam (JPPPA) di muat naik ke dalam ruang perkongsian awam dalam tempoh tujuh hari bekerja selepas mesyuarat. | Bahagian Reformasi Sektor Awam (BRSA) | Belum Bermula | | 100% | Tiada aktiviti April |
| Memastikan tahap kepuasan pelanggan luaran yang berikut mencapai sasaran: • Perkhidmatan MyGCC sekurang-kurangnya 90% kecuali semasa krisis tahap nasional. | MyGCC | 95.54% | 94.36% | 95.74% | 93.01% |
| • 90% daripada panggilan yang diterima di MyGCC dijawab dalam tempoh 20 saat kecuali semasa krisis tahap nasional. | | 98.76% | 99.10% | 99.51% | 99.56% |
| Memastikan setiap permohonan muat naik aplikasi mudah alih ke Galeri Aplikasi Mudah Alih Kerajaan Malaysia (GAMMA) disemak dan diuji dalam tempoh tiga hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima. | Bahagian Pembangunan Aplikasi (BPA) | 100% | 100% | - | - |
| Memastikan set data terbuka dimuat naik ke dalam Portal Data Terbuka dalam tempoh tujuh hari bekerja selepas diterima daripada pembekal data. | Bahagian Kerajaan Digital (BKD) | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Memastikan ketersediaan capaian Portal Perkhidmatan Awam MyGovernment pada tahap 99.5% . | | 99% | 100% | 100% | 100% |
| Memastikan ketersediaan perkhidmatan rangkaian pada tahap sekurang-kurangnya 99.5% . | Bahagian Pembangunan Perkhidmatan | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Memastikan Sijil Digital Pengguna dibekalkan tidak melebihi tujuh hari bekerja dari tarikh pengesahan Pentadbir GPKI [Admin/ Sub Admin Pelaksana (SAP)/ Sub Admin (SA)/ Authorised Personnel (AP)] dalam Portal GPKI. | Gunasama Infrastruktur dan Keselamatan ICT (BPG) | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Memastikan keputusan permohonan kelulusan teknikal projek ICT (Jawatankuasa Teknikal ICT Sektor Awam – JTISA) dimaklumkan kepada agensi berkenaan dalam tempoh dua minggu dari tarikh Mesyuarat JTISA | Bahagian Pembangunan Strategik dan Arkitektur ICT (BSA) | 100% | 100% | - | - |