

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PERPUSTAKAAN
 DILULUSKAN DALAM MESYUARAT JKPU BIL 3/2018 BERTARIKH 26 MAC 2018

Dimohon Tuan/ Puan mengisi jadual ini untuk tempoh Januari sehingga Mei 2024

BIL	JANJI	BULAN	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam		Tidak Menepati Masa/ Standard		Jumlah Perkhidmatan
			Jumlah Menepati Masa	% Menepati Masa	Jumlah Tidak Menepati Masa	% Tidak Menepati Masa	
1	Perkhidmatan kaunter bagi semua urusan dilayan dalam tempoh lima (5) minit (EN. AFZA)	Januari	29	100%	0	0	29
		Februari	26	100%	0	0	26
		Mac	22	100%	0	0	22
		April	23	100%	0	0	23
		Mei	23	100%	0	0	23
		Jun					
		Julai					
		Ogos					
		September					
		Oktober					
		November					
		Disember					
2	Bahan perpustakaan diproses dan dikatalog dalam tempoh satu (1) bulan untuk rujukan pelanggan (DR. RAJA)	Januari	173	100%	0	0	173
		Februari	270	100%	0	0	270
		Mac	596	100%	0	0	596
		April	45	100%	0	0	45
		Mei	177	100%	0	0	177
		Jun					
		Julai					
		Ogos					
		September					
		Oktober					
		November					

		Disember					
--	--	----------	--	--	--	--	--

3	Artikel yang dimohon melalui perkhidmatan perundingan dan rujukan dibekalkan kepada pelanggan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja untuk sepuluh (10) artikel yang pertama (PUAN AISYAH)	Januari	28	100%	0	0	28
		Februari	9	100%	0	0	9
		Mac	4	100%	0	0	4
		April	3	100%	0	0	3
		Mei	13	100%	0	0	13
		Jun					
		Julai					
		Ogos					
		September					
		Oktober					
		November					
		Disember					

4	Akses kepada portal perpustakaan disediakan 24/7 kepada pelanggan (EN.HIZAM)	Januari	31	100	0	0	31
		Februari	29	100	0	0	29
		Mac	30	100	0	0	31
		April	30	100	0	0	30
		Mei	27	87	4	13	31
		Jun					
		Julai					
		Ogos					
		September					
		Oktober					
		November					
		Disember					

5	Maklum balas kepada pengadu perlu dibuat dalam tempoh satu (1) hari bekerja untuk	Januari	42	100%	0	0	42
		Februari	70	100%	0	0	70

memberitahu bahawa aduan mereka telah diambil perhatian dan akan diselesaikan (PN. ANIZAH)

Mac	28	100%	0	0	28
April	38	100%	0	0	38
Mei	32	100%	0	0	32
Jun					
Julai					
Ogos					
September					
Oktober					
November					
Disember					