

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 November 2024

BIL	JANJI	BULAN	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam		Tidak Menepati Masa/		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	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	26	100%	0	0	26
		Julai	29	100%	0	0	29
		Ogos	24	100%	0	0	24
		September	20	100%	0	0	20
		Oktober	28	100%	0	0	28
		November	29	100%	0	0	29
		Disember					
2	Bahan perpustakaan diproses dan dikatalog dalam tempoh satu (1) bulan untuk rujukan pelanggan	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	373	100%	0	0	373
		Julai	480	100%	0	0	480
		Ogos	327	100%	0	0	327
		September	365	100%	0	0	365
		Oktober	350	100%	0	0	350
		November	345	100%	0	0	345

		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	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	0	-	0	0	0
		Julai	3	100%	0	0	3
		Ogos	8	100%	0	0	8
		September	4	100%	0	0	4
		Oktober	53	100%	0	0	53
		November	1	100%	0	0	1
		Disember					

4	Akses kepada portal perpustakaan disediakan 24/7 kepada pelanggan	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	30	100%	0	0	30
		Julai	31	100%	0	0	31
		Ogos	31	100%	0	0	31
		September	30	100%	0	0	30
		Oktober	31	100%	0	0	31
		November	30	100%	0	0	30
		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

Mac	28	100%	0	0	28
April	38	100%	0	0	38
Mei	32	100%	0	0	32
Jun	32	100%	0	0	32
Julai	54	100%	0	0	54
Ogos	37	100%	0	0	37
September	19	100%	0	0	19
Oktober	56	100%	0	0	56
November	49	100%	0	0	49
Disember					