

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PERPUSTAKAAN

DILULUSKAN DALAM MESYUARAT JKPU BIL 3/2018 BERTARIKH 26 MAC 2018

BIL	JANJI	BULAN	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam		Tidak Menepati Masa/ Standard Piagam		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	28	100	0	0	28
2	Bahan perpustakaan diproses dan dikatalog dalam tempoh satu (1) bulan untuk rujukan pelanggan	Januari	0	-	0	0	0
		Februari	0	-	0	0	0
		Mac	0	-	0	0	0
		April	0	-	0	0	0
		Mei	0	-	0	0	0
		Jun	9	33	18	67	27
		Julai	70	100	0	0	70
		Ogos	136	100	0	0	136
		September	273	100	0	0	273
		Oktober	303	100	0	0	303
		November	299	100	0	0	299
		Disember	773	100	0	0	773
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	3	100	0	0	3
		Februari	11	100	0	0	11
		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	2	100	0	0	2
4	Akses kepada portal perpustakaan disediakan 24/7 kepada pelanggan	Januari	31	100	0	0	31
		Februari	29	100	0	0	29
		Mac	31	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	28	90	3	10	31
5	Maklum balas kepada pengadu perlu dibuat dalam tempoh satu (1) hari bekerja untuk memberitahu bahawa aduan mereka telah diambil perhatian dan akan diselesaikan	Januari	42	100	0	0	42
		Februari	70	100	0	0	70
		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	62	100	0	0	62
		November	50	100	0	0	50
		Disember	93	100	0	0	93