

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PUSAT TANGGUNGJAWAB
BAGI SETENGAH TAHUN (JANUARI – JUN 2019)

PUSAT TANGGUNGJAWAB : PERPUSTAKAAN TUANKU BAINUN

Bil	Janji	Bulan	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
			Jumlah Menepati Masa	% Menepati Masa	Jumlah Tidak Menepati Masa	% Tidak Menepati Masa	
1.	Maklumbalas kepada pengadu perlu dibuat dalam tempoh 1 hari bekerja untuk memaklumkan bahawa aduan mereka telah diambil perhatian dan akan diselesaikan.	Januari	195	100	0	0	195
		Februari	275	100	0	0	275
		Mac	649	100	0	0	649
		April	429	100	0	0	429
		Mei	307	100	0	0	307
		Jun	178	100	0	0	178
2.	Bahan perpustakaan diproses dan dikatalog dalam tempoh satu (1) bulan untuk rujukan pelanggan	Januari	0	0	0	0	0
		Februari	20	100	0	0	20
		Mac	16	100	0	0	16
		April	179	100	0	0	179

		Mei	164	100	0	0	164
		Jun	43	100	0	0	43
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	32	100	0	0	32
		Februari	14	100	0	0	14
		Mac	98	100	0	0	98
		April	85	100	0	0	85
		Mei	57	100	0	0	57
		Jun	33	100	0	0	33
4.	Akses kepada portal perpustakaan disediakan 24/7 kepada pelanggan	Januari	31	100	0	0	31
		Februari	28	100	0	0	28
		Mac	30	97	1	3.0	31
		April	30	100	0	0	30
		Mei	29	93.55	2	6.45	31
		Jun	30	100	0	0	30

Disediakan oleh :

Tandatangan & Cop Jawatan

Tarikh :

Disemak & Diluluskan oleh :

Tandatangan & Cop Jawatan

Tarikh :