

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PUSAT TANGGUNGJAWAB  
BAGI SETENGAH TAHUN (JANUARI – JUN 2020)**

**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	17	100	0	0	17
		Februari	25	100	0	0	25
		Mac	59	100	0	0	59
		April	102	100	0	0	102
		Mei	88	100	0	0	88
		Jun	175	100	0	0	175
		Julai					
		Ogos					
		September					
		Oktober					

		November					
		Disember					
2.	Bahan perpustakaan diproses dan dikatalog dalam tempoh satu (1) bulan untuk rujukan pelanggan	Januari	0	0	0	0	0
		Februari	10	100	0	0	10
		Mac	15	100	0	0	15
		April	0	0	0	0	0
		Mei	0	0	0	0	0
		Jun	50	100	0	0	50
		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	Januari	23	100	0	0	23
		Februari	20	100	0	0	20
		Mac	35	100	0	0	35

	sepuluh (10) artikel yang pertama	April	15	100	0	0	15
		Mei	16	100	0	0	16
		Jun	54	100	0	0	54
		Julai					
		Ogos					
		September					
		Oktober					
		November					
		Disember					
4.	Akses kepada portal perpustakaan disediakan 24/7 kepada pelanggan	Januari	31	100	0	0	31
		Februari	27	93.11	2	6.89	29
		Mac	31	100	0	0	31
		April	30	100	0	0	30
		Mei	31	100	0	0	31
		Jun	30	100	0	0	30
		Julai					
		Ogos					

		September					
		Oktober					
		November					
		Disember					

Disediakan oleh :

Disemak & Diluluskan oleh :

-----

-----

Tandatangan & Cop Jawatan

Tandatangan & Cop Jawatan

Tarikh :

Tarikh :