

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PERPUSTAKAAN**

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

**Januari sehingga Disember 2021**

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	7 (jumlah hari dibuka)	100%	0	0	7
		Februari	0 (tutup)	0%	0	0	0
		Mac	18 (jumlah hari dibuka)	100%	0	0	18
		April	21 (jumlah hari dibuka)	100%	0	0	21
		Mei	8 (jumlah hari dibuka)	100%	0	0	8
		Jun	0 (tutup)	0%	0	0	0
		Julai	0 (tutup)	0%	0	0	0
		Ogos	0 (tutup)	0%	0	0	0
		September	0(tutup)	0%	0	0	0
		Oktober	9 (jumlah hari dibuka)	100%	0	0	9
		November	20 (jumlah hari dibuka)	100%	0	0	20
		Disember	23 (jumlah hari dibuka)	100%	0	0	23
2	Bahan perpustakaan diproses dan dikatalog dalam tempoh satu (1) bulan untuk rujukan pelanggan	Januari	0	0%	0	0%	0
		Februari	0	0%	0	0%	0
		Mac	0	0%	0	0%	0
		April	17	100%	0	0	17
		Mei	45	100%	0	0	45
		Jun	0	0%	0	0	0
		Julai	26	23%	88	77%	114
		Ogos	0	0%	0	0%	0
		September	37	27%	100	73%	137
		Oktober	119	59%	82	41%	201
		November	166	72%	63	28%	229
		Disember	109	62%	67	38%	176
3	Artikel yang dimohon melalui perkhidmatan perundingan dan rujukan dibekalkan kepada	Januari	11	100%	0	0	11
		Februari	11	100%	0	0	11

pelanggan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja untuk sepuluh (10) artikel yang pertama	Mac	23	100%	0	0	23
	April	24	100%	0	0	24
	Mei	24	100%	0	0	24
	Jun	40	100%	0	0	40
	Julai	9	100%	0	0	9
	Ogos	-	-	-	-	-
	September	37	100	0	0	37
	Oktober	17	100	0	0	17
	November	4	100	0	0	4
	Disember	43	100	0	0	43

4	Akses kepada portal perpustakaan disediakan 24/7 kepada pelanggan	Januari	31	100%	0	0	31
		Februari	28	100%	0	0	28
		Mac	31	100%	0	0	31
		April	30	100%	0	0	30
		Mei	31	100%	0	0	31
		Jun	28	94%	2	6	30
		Julai	31	100%	0	0	31
		Ogos	31	100%	0	0	31
		September	28	94%	2	6	30
		Oktober	29	97%	1	3	30
		November	30	100%	0	0	30
		Disember	31	100%	0	0	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	76	100%	0	0	76
		Februari	85	100%	0	0	85
		Mac	156	100%	0	0	156
		April	197	100%	0	0	197
		Mei	160	100%	0	0	160
		Jun	148	100%	0	0	148
		Julai	90	100%	0	0	90
		Ogos	106	100%	0	0	106
		September	145	100%	0	0	145

	Oktober	179	100%	0	0	179
	November	315	100%	0	0	315
	Disember	235	100%	0	0	235