

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 2022

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 (EN. AFZA)	Januari	20 (jumlah hari dibuka)	100%	0	0	20
		Februari	18 (jumlah hari dibuka)	100%	0	0	18
		Mac	23 (jumlah hari dibuka)	100%	0	0	23
		April	20 (jumlah hari dibuka)	100%	0	0	20
		Mei	17 (jumlah hari dibuka)	100%	0	0	17
		Jun	21 (jumlah hari dibuka)	100%	0	0	21
		Julai	19 (jumlah hari dibuka)	100%	0	0	19
		Ogos	19 (jumlah hari dibuka)	100%	0	0	19
		September	20 (jumlah hari dibuka)	100%	0	0	20
		Oktober	23 (jumlah hari dibuka)	100%	0	0	23
		November	25 (jumlah hari dibuka)	100%	0	0	25
			Disember				
2	Bahan perpustakaan diproses dan dikatalog dalam tempoh satu (1) bulan untuk rujukan pelanggan (PN.NAJAH/ PUAN RUZIAH)	Januari	0	0	0	0%	0
		Februari	6	100%	0	0%	6
		Mac	1	100%	0	0%	1
		April	4	100%	0	0%	4
		Mei	1	100%	0	0%	1
		Jun	163	97%	5	3%	168
		Julai	144	100%	0	0%	144
		Ogos	136	100%	0	0%	136
		September	227	100%	0	0%	227
		Oktober	260	95.40%	12	4.60%	248
		November	196	100%	0	0%	196
			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 (EN.KASH)	Januari	19	100	0	0	19
		Februari	1	100	0	0	1
		Mac	0	-	0	0	-
		April	2	100	0	0	2
		Mei	6	100	0	0	6
		Jun	29	100	0	0	29
		Julai	5	100	0	0	5
		Ogos	75	100	0	0	75
		September	26	100	0	0	26
		Oktober	16	100	0	0	16
		November	36	100	0	0	36
		Disember					

4	Akses kepada portal perpustakaan disediakan 24/7 kepada pelanggan (EN.HIZAM)	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	30	100%	0	0%	30
		Julai	28	90.32%	3	9.68%	31
		Ogos	31	100%	0	0	31
		September	30	100%	0	0	30
		Oktober	27	87%	4	13	31
		November	30	100%	0	0	30
		Disember					

5	Maklum balas kepada pengadu perlu dibuat dalam tempoh satu (1) hari bekerja untuk memberitahu bahawa aduan mereka telah diambil perhatian dan akan diselesaikan (PN. ANIZAH)	Januari	162	100	0	0	162
		Februari	108	100	0	0	108
		Mac	173	100	0	0	173
		April	129	100	0	0	129
		Mei	71	100	0	0	71
		Jun	56	100	0	0	56
		Julai	83	100	0	0	83
		Ogos	77	100	0	0	77
		September	40	100	0	0	40
		Oktober	104	100	0	0	104
		November	118	100	0	0	118
		Disember					

3 hari sistem perpustakaan di tutup sementara bagi melaksanakan kerja-kerja kemas kini sistem EKCMS pada 15-17 Julai 2022

Trip elektrik berlaku pada 8-10 Oktober 2022 (3 hari) yang menyebabkan ketiadaan bekalan elektrik pada server serta menyebabkan akses tergendala

Gangguan akses sementara pada 17 Oktober 2022 (2 jam) untuk kerja penyelenggaraan