

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 Mei 2023

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	26	100%			26
		Februari	27	100%			27
		Mac	27	100%			27
		April	22	100%			22
		Mei	25	100%			25
		Jun					
		Julai					
		Ogos					
		September					
		Oktober					
		November					
		Disember					
2	Bahan perpustakaan diproses dan dikatalog dalam tempoh satu (1) bulan untuk rujukan pelanggan (DR. RAJA)	Januari	6	100			6
		Februari	14	100			14
		Mac	0	0			0
		April	0	0			0
		Mei	83	100			83
		Jun					
		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 sepuluh (10) artikel yang pertama (PUAN AISYAH)	Januari	8	100	-	-	8
		Februari	6	100	-	-	6
		Mac	9	100	-	-	9
		April	4	100	-	-	4
		Mei	11	100	-	-	11
		Jun					
		Julai					

		Ogos					
		September					
		Oktober					
		November					
		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					
		Julai					
		Ogos					
		September					
		Oktober					
		November					
		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	96	100	0	0	96
		Februari	66	100	0	0	66
		Mac	68	100	0	0	68
		April	70	100	0	0	70
		Mei	83	100	0	0	83
		Jun					
		Julai					
		Ogos					
		September					
		Oktober					
		November					
		Disember					