

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 Julai 2023

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	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	28	100%			28
		Julai	25	100%			25
		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	135	100			135
		Julai	279	100			279
		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	14	100	-	-	14
		Februari	10	100	-	-	10
		Mac	40	100	-	-	40
		April	4	100	-	-	4
		Mei	11	100	-	-	11
		Jun	1	100	-	-	1
		Julai	19	100	-	-	19
		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	30	100	0	0	30
		Julai	31	100	0	0	31
		Ogos					
		September					
		Oktober					
		November					
		Disember					

5	Maklum balas kepada pengadu perlu dibuat dalam tempoh satu (1) hari bekerja untuk memberitahu bahawa	Januari	96	100	0	0	96
		Februari	66	100	0	0	66

bekerja untuk memberitahu bahawa aduan mereka telah diambil perhatian dan akan diselesaikan (PN. ANIZAH)

Mac	68	100	0	0	68
April	69	100	0	0	69
Mei	84	100	0	0	84
Jun	64	100	0	0	64
Julai	53	100	0	0	53
Ogos					
September					
Oktober					
November					
Disember					

