



### PIAGAM PELANGGAN PERPUSTAKAAN SULTAN ABDUL SAMAD

BIL.	JANJI	PENCAPAIAN 2016			
		Q1	Q2	Q3	Q4
1.	Memberi perkhidmatan yang mesra pelanggan (Kajian Kepuasan Pelanggan)				
	I. Prasiswazah	-	-		
	II. Siswazah	-	-		
	III. Staf	-	-		
2.	Memproses bahan perpustakaan yang diperolehi untuk permohonan segera dalam tempoh 5 hari bekerja	100% (4/4)	-		
		CAPAI SASARAN	-		
3	Memproses bahan terbitan bersiri keluaran terkini dalam tempoh 10 hari bekerja	100% (226/226)	100% (424/424)		
		CAPAI SASARAN	CAPAI SASARAN		
4.	Mengendalikan pendaftaran / permasalahan keahlian dalam tempoh 30 minit	100% (1,569/1,569)	100% (1,157/1,157)		
		CAPAI SASARAN	CAPAI SASARAN		



### PIAGAM PELANGGAN PERPUSTAKAAN SULTAN ABDUL SAMAD

BIL.	JANJI	PENCAPAIAN 2016			
		Q1	Q2	Q3	Q4
5.	Menyusun semula buku yang dipulangkan pengguna dalam tempoh 1 hari bekerja	100% (38,202/38,202)	100% (26,648/26,648)		
		CAPAI SASARAN	CAPAI SASARAN		
6.	Melaksanakan kelas Program Literasi Maklumat mengikut masa yang ditetapkan	100% (55/55)	100% (77/77)		
		CAPAI SASARAN	CAPAI SASARAN		
7.	Menyediakan hasil penelitian maklumat dalam tempoh 5 hari bekerja	100% (5/5)	100% (8/8)		
		CAPAI SASARAN	CAPAI SASARAN		
8.	Memberi maklumbalas pertanyaan rujukan penyelidikan dalam tempoh 2 hari bekerja	100% (460/460)	100% (494/494)		
		CAPAI SASARAN	CAPAI SASARAN		