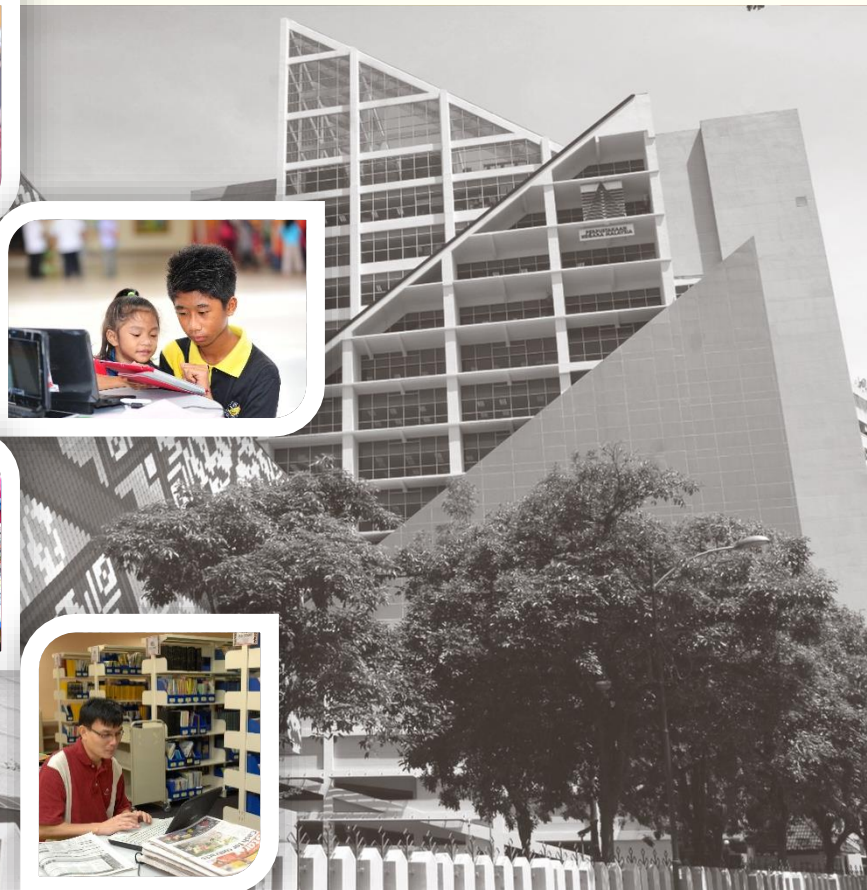
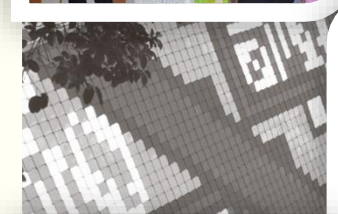


JANUARI
-
NOVEMBER
2017

INDEKS PEMATUHAN PIAGAM PELANGGAN PENCAPAIAN 96.9%



PERATUSAN PIAGAM PELANGGAN BAGI JANUARI-NOV 2017

Bil.	Piagam Pelanggan	Peratusan (%)
1	Memastikan penyediaan bahan perpustakaan yang diperolehi melalui Akta Penyerahan Bahan Perpustakaan 1986 (Akta 331) dan pembelian untuk rujukan dan perujukan dalam tempoh masa yang ditetapkan.	92.8
2	Memastikan ketersediaan koleksi khazanah warisan intelektual negara sentiasa berada dalam keadaan selamat dan sempurna untuk rujukan generasi masa kini dan akan datang.	93.1
3	Memastikan bahan perpustakaan terbitan terkini tersedia di atas rak untuk rujukan pelanggan dalam tempoh 2 minggu.	100
4	Memastikan 80% cadangan dan permohonan bahan perpustakaan oleh pelanggan dipenuhi dalam tempoh 7 hari bekerja.	99.7
5	Memastikan aduan pelanggan diberi jawapan akuan penerimaan dalam tempoh 3 hari bekerja.	100
6	Memastikan perkhidmatan kepada penerbit/penulis bagi mendapatkan ISBN/ISSN/Kod Jalur dipenuhi dalam tempoh 1 hari bekerja.	100
7	Memastikan permohonan Katalog Dalam Penerbitan (CIP) disediakan dalam tempoh 3 hari bekerja.	89.61
8	Memastikan pertanyaan rujukan penyelidikan diberi maklum balas dalam tempoh 2 hari bekerja.	100

Piagam Pelanggan 1

Pencapaian
92.8%

Memastikan penyediaan bahan perpustakaan yang diperolehi melalui Akta Penyerahan Bahan Perpustakaan 1986 (Akta 331) dan pembelian untuk rujukan dan perujukan dalam tempoh masa yang ditetapkan.

Piagam Pelanggan	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	
	Jumlah Menepati Standard/Sasaran	(%) Menepati Standard/Sasaran	Jumlah Tidak Menepati Standard/Sasaran	(%) Tidak Menepati Standard/Sasaran
(a) Perolehan melalui Akta 331 (PPTN)	178,223/177,012 (Naskah)	100.7	-	-
(b) Perolehan melalui pembelian (BPK)	19,280 / 21,000 (Naskah)	91.81	1,720/21,000	8.19
(c) Pendokumentasian (PBN+BPK)	12,676/14,772 (Judul)	85.8	2,096/14,772 (Judul)	14.2

Memastikan ketersediaan koleksi khazanah warisan intelektual negara sentiasa berada dalam keadaan selamat dan sempurna untuk rujukan generasi masa kini dan akan datang.

Piagam Pelanggan	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	
	Jumlah Menepati Standard/Sasaran	(%) Menepati Standard/Sasaran	Jumlah Tidak Menepati Standard/Sasaran	(%) Tidak Menepati Standard/Sasaran
(a) Buku Nadir (BP)	10,136/11,275	89.9	1,139/11,275	10.1
(b) Manuskrip Melayu (BP)	1,203/1,562	77.0	359/1,562	23.0
(c) Jilidan (BP)	2,066/1,837	112.5	-	-

Memastikan bahan perpustakaan terbitan terkini tersedia di atas rak untuk rujukan pelanggan dalam tempoh 2 minggu.

Piagam Pelanggan	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	
	Jumlah Menepati Standard/Sasaran	(%) Menepati Standard/Sasaran	Jumlah Tidak Menepati Standard/Sasaran	(%) Tidak Menepati Standard/Sasaran
(a) Pusat Rujukan Malaysiana (PRM'siana)	36,684/36,684 (Naskah)	100	-	-
(b) Bahagian Pinjaman (BPjm)	13'690/13'690 (Naskah)	100	-	-
(c) Unit Rujukan Luar Negara (URLN)	210/210 (Naskah)	100	-	-
(d) Bahagian Sumber Elektronik (BSE)	1,780/1,780 (Naskah)	100	-	-

Memastikan 80% cadangan dan permohonan bahan perpustakaan oleh pelanggan dipenuhi dalam tempoh 7 hari bekerja.

Piagam Pelanggan	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	
	Jumlah Menepati Standard/Sasaran	(%) Menepati Standard/Sasaran	Jumlah Tidak Menepati Standard/Sasaran	(%) Tidak Menepati Standard/Sasaran
(a) Pusat Rujukan Malaysiana (PRM'siana)	28,341/28,607	99.1	266/28,607	0.9
(b) Unit Rujukan Luar Negara (URLN)	87/87	100	-	-
(c) Bahagian Sumber Elektronik (BSE)	11,782/11,782	100	-	-

Memastikan aduan pelanggan diberi jawapan akuan penerimaan dalam tempoh 3 hari bekerja.

Piagam Pelanggan	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	
	Jumlah Menepati Standard/Sasaran	(%) Menepati Standard/Sasaran	Jumlah Tidak Menepati Standard/Sasaran	(%) Tidak Menepati Standard/Sasaran
(a) Aduan (BKK)	6/6	100	-	-
(b) Cadangan (BKK)	1/1	100	-	-
(c) Penghargaan (BKK)	2/2	100	-	-

Memastikan perkhidmatan kepada penerbit/penulis bagi mendapatkan ISBN/ISSN/Kod Jalur dipenuhi dalam tempoh 1 hari bekerja.

Piagam Pelanggan	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	
	Jumlah Menepati Standard/Sasaran	(%) Menepati Standard/Sasaran	Jumlah Tidak Menepati Standard/Sasaran	(%) Tidak Menepati Standard/Sasaran
(a) International Standard Book Number (ISBN) (PBN)	20,27 / 20,270	100	-	-
(b) International Standard Serial Number (ISSN) (PBN)	286 / 286	100	-	-

Memastikan permohonan Katalog Dalam Penerbitan (CIP) disediakan dalam tempoh 3 hari bekerja.

Piagam Pelanggan	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	
	Jumlah Menepati Standard/Sasaran	(%) Menepati Standard/Sasaran	Jumlah Tidak Menepati Standard/Sasaran	(%) Tidak Menepati Standard/Sasaran
Memastikan permohonan Katalog Dalam Penerbitan (CIP) disediakan dalam tempoh 3 hari bekerja (PBN)	3,242 / 3,618	89.61	376/3,618	10.39

Memastikan pertanyaan rujukan penyelidikan diberi maklum balas dalam tempoh 2 hari bekerja.

Piagam Pelanggan	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	
	Jumlah Menepati Standard/Sasaran	(%) Menepati Standard/Sasaran	Jumlah Tidak Menepati Standard/Sasaran	(%) Tidak Menepati Standard/Sasaran
Memastikan pertanyaan rujukan penyelidikan diberi maklum balas dalam tempoh 2 hari bekerja (PKMM)	799/799	100	-	-

Justifikasi Piagam Pelanggan yang tidak tercapai

Piagam Pelanggan	Justifikasi