



**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
PERBADANAN PERPUSTAKAAN AWAM KELANTAN
BAGI TAHUN 2020**

Bil	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
1	Memproses permohonan pendaftaran keahlian perpustakaan dalam tempoh dua puluh (20) minit hari bekerja	65	100	0	0	65
2	Memastikan urusan pinjaman bahan perpustakaan diselesaikan dalam tempoh dua (2) minit bagi setiap pelanggan kecuali waktu sesak	1652	100	0	0	1652
3	Memastikan bahan perpustakaan perolehan terkini tersedia di atas rak untuk rujukan pelanggan Kota Bharu dalam tempoh dua (2) minggu.	241	100	0	0	241
4	Perkhidmatan rujukan bersedia membantu anda untuk mengesan bahan maklumat tidak lebih daripada satu (1) hari.	95	100	0	0	95
5	Memberi maklumbalas kepada aduan yang lengkap kepada pengadu dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja	2	100	0	0	2