

ANALISA PIAGAM PELANGGAN PPAS 2019

	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENG-UKURAN	JUMLAH YANG DAPAT DILAKSANAKAN	JUMLAH YANG TIDAK DAPAT DILAKSANAKAN	JUMLAH SASARAN YANG HENDAK DICAPAI	PERATUS PEN-CAPAIAN MENGIKUT SASARAN YANG DITETAPKAN (%)
1.	Memproses permohonan pendaftaran keahlian perpustakaan dalam tempoh tiga puluh (30) minit hari bekerja.	MASA	12,974	0	1 JAM	100%
2.	Memastikan urusan pinjaman bahan perpustakaan diselesaikan dalam tempoh dua (2) minit bagi setiap pelanggan kecuali waktu sesak.	MASA	177,758	0	2 MINIT	100%
3.	Memastikan bahan perpustakaan perolehan terkini tersedia di atas rak untuk rujukan pelanggan Shah Alam dalam tempoh dua (2) minggu.	MASA	15	0	2 MINGGU	100%
4.	Perkhidmatan rujukan bersedia membantu anda untuk mengesan bahan maklumat tidak lebih daripada satu (1) hari.	MASA	1010	0	1 HARI	100%
5.	Memberi maklumbalas kepada aduan yang lengkap kepada pengadu dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	MASA	84	0	14 HARI	100%
PERATUS KESELURUHAN						100%

ANALISA PIAGAM PELANGGAN PPAS 2019

PERKHIDMATAN PELANGGAN PERPUSTAKAAN RAJA TUN UDA

1. MEMPROSES PERMOHONAN PENDAFTARAN KEAHLIAN PERPUSTAKAAN DALAM TEMPOH TIGA PULUH (30) MINIT HARI BEKERJA.

BULAN	JUMLAH PENDAFTARAN	% PEMROSESAN TIDAK MENEPATI MASA	PERATUSAN PENCAPAIAN MENGIKUT SASARAN YANG DITETAPKAN (%)
JANUARI	574	0%	100%
FEBRUARI	601	0%	100%
MAC	2,014	0%	100%
APRIL	1,400	0%	100%
MEI	918	0%	100%
JUN	501	0%	100%
JULAI	1,200	0%	100%
OGOS	1,252	0%	100%
SEPTEMBER	1,228	0%	100%
OKTOBER	989	0%	100%
NOVEMBER	1,057	0%	100%
DISEMBER	1,240	0%	100%
JUMLAH	12,974	0%	100%

Peratus pencapaian bagi proses di atas ialah 100%. Namun demikian, sasaran ini tidak terpakai untuk:

- Proses pendaftaran keahlian semasa kempen keahlian lawatan ke perpustakaan secara berkumpulan.
- Proses pendaftaran keahlian di luar perpustakaan.

ANALISA PIAGAM PELANGGAN PPAS 2019

PERKHIDMATAN PELANGGAN PERPUSTAKAAN RAJA TUN UDA

2. MEMASTIKAN URUSAN PINJAMAN BAHAN PERPUSTAKAAN DISELESAIKAN DALAM TEMPOH DUA (2) MINIT BAGI SETIAP PELANGGAN KECUALI WAKTU SESAK.

BULAN	JUMLAH PENDAFTARAN	% PEMROSESAN TIDAK MENEPATI MASA	PERATUSAN PENCAPAIAN MENGIKUT SASARAN YANG DITETAPKAN (%)
JANUARI	12,464	0%	100%
FEBRUARI	11,480	0%	100%
MAC	15,020	0%	100%
APRIL	12,484	0%	100%
MEI	11,873	0%	100%
JUN	12,332	0%	100%
JULAI	14,312	0%	100%
OGOS	15,734	0%	100%
SEPTEMBER	17,406	0%	100%
OKTOBER	16,893	0%	100%
NOVEMBER	18,605	0%	100%
DISEMBER	19,155	0%	100%
JUMLAH	177,758	0%	100%

Pencapaian 100% ini adalah berdasarkan sampel transaksi dan bukannya dari jumlah transaksi sebenar. Tiga (3) sampel direkodkan dalam satu minggu yang terdiri daripada:

- 1 Sampel transaksi pinjaman Kanak-kanak
- 1 Sampel transaksi pinjaman Remaja
- 1 Sampel transaksi pinjaman Dewasa

ANALISA PIAGAM PELANGGAN PPAS 2019

MAKLUMAT DAN PENYELIDIKAN

4. PERKHIDMATAN RUJUKAN BERSEDIA MEMBANTU ANDA UNTUK MENGESAN BAHAN MAKLUMAT TIDAK LEBIH DARIPADA SATU (1) HARI.

BULAN	PERTANYAAN	TEMPOH MAKLUMBALAS		% PENCAPAIAN MENGIKUT SASARAN YANG DITETAPKAN
		KURANG 1 HARI	LEBIH 1 HARI	
JANUARI	23	23	-	100%
FEBRUARI	44	44	-	100%
MAC	63	63	-	100%
APRIL	28	28	-	100%
MEI	252	252	-	100%
JUN	18	18	-	100%
JULAI	34	34	-	100%
OGOS	32	32	-	100%
SEPTEMBER	93	93	-	100%
OKTOBER	131	131	-	100%
NOVEMBER	65	65	-	100%
DISEMBER	227	227	-	100%
JUMLAH	1010	1010	0	100%

Melalui perkhidmatan ini, pengguna boleh menggunakan pelbagai saluran untuk bertanyakan soalan samada melalui kaunter pertanyaan rujukan, panggilan telefon' faks ataupun melalui emel PPAS.

ANALISA PIAGAM PELANGGAN PPAS 2019

KORPORAT

5. MEMBERI MAKLUM BALAS KEPADA ADUAN YANG LENGKAP KEPADA PENGADU DALAM TEMPOH 14 HARI BEKERJA.

BULAN	ADUAN SHAH ALAM	ADUAN DAERAH/ CAWANGAN/ PEKAN/ DESA	TEMPOH MAKLUMBALAS ADUAN		% PENCAPAIAN MENGIKUT SASARAN YANG DITETAPKAN
			KURANG 14 HARI	LEBIH 14 HARI	
JANUARI	5	0	5	0	100%
FEBRUARI	5	0	5	0	100%
MAC	9	3	12	0	100%
APRIL	3	2	5	0	100%
MEI	8	1	9	0	100%
JUN	19	0	19	0	100%
JULAI	5	0	5	0	100%
OGOS	1	0	1	0	100%
SEPTEMBER	1	0	1	0	100%
OKTOBER	5	0	5	0	100%
NOVEMBER	12	1	13	0	100%
DISEMBER	4	0	4	0	100%
	77	7	84	0	100%
JUMLAH BESAR		84	84	0	100%

Analisa ini mengambilkira maklum balas dari pelanggan yang berbentuk aduan dan juga cadangan. Pengukuran penyelesaian maklum balas pelanggan adalah untuk aduan sahaja dan tidak termasuk maklum balas yang berbentuk cadangan