

PENCAPAIAN PIAGAM 2018

BIL	PERKARA	PENCAPAIAN	CATATAN
1	Menyediakan dan memberikan perkhidmatan mengikut jadual yang ditetapkan	Perkhidmatan telah dibuka mengikut jadual sepanjang tahun	1,813,103 jumlah pengunjung telah mengunjungi perkhidmatan dan aktiviti yang telah ditetapkan
2	Memproses permohonan keahlian dalam masa 5 minit selepas menerima permohonan yang lengkap	Masa memproses dilaksanakan mengikut masa yang ditetapkan	8,300 jumlah keahlian baru
3	Memproses bahan pinjaman dalam masa 3 minit selepas permohonan diterima	Masa memproses dilaksanakan mengikut masa yang ditetapkan	234,870 jumlah buku yang telah dipinjamkan
4	Memproses pemulangan bahan dalam masa 5 minit selepas bahan diterima	Masa memproses dilaksanakan mengikut masa yang ditetapkan	98.7% daripada jumlah buku dipinjamkan telah dipulangkan
5	Membantu menyelesaikan pertanyaan rujukan dalam tempoh 10 minit hingga 4 jam mengikut keperluan pengguna	Berjaya dilaksanakan mengikut tempoh yang ditetapkan	357 jumlah pertanyaan rujukan telah diselesaikan
6	Merancang, mengurus dan melaksanakan aktiviti Gerakan Literasi dan Galak Guna Perpustakaan mengikut jadual yang ditetapkan	Berjaya mencapai sasaran	2,731 jumlah aktiviti yang telah diadakan dan 897,626 jumlah peserta telah menyertai aktiviti
7	Menyediakan koleksi perpustakaan selaras dengan Dasar Pengurusan Pembangunan Koleksi	Berjaya mencapai sasaran	1,079,436 jumlah perolehan koleksi
8	Memastikan prasana Teknologi Maklumat dan Komunikasi (ICT) dapat digunakan secara optimum sepanjang waktu perkhidmatan	Kesemua perkhidmatan telah dilengkapi dengan kemudahan internet	92,697 pengguna telah menggunakan perkhidmatan wi-fi dan komputer
9	Memproses koleksi perpustakaan berdasarkan peraturan dan piawaian yang telah ditetapkan dalam tempoh 40 hari selepas bahan diterima	Koleksi berjaya diproses dalam tempoh yang ditetapkan	1,079,436 jumlah koleksi yang telah diproses

* Pencapaian Piagam Pelanggan PPANPk disediakan setiap setahun sekali

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2017

BIL	PERKARA	PENCAPAIAN	CATATAN
1	Menyediakan dan memberikan perkhidmatan mengikut jadual yang ditetapkan	Perkhidmatan telah dibuka mengikut jadual sepanjang tahun	2,104,168 jumlah pengunjung telah mengunjungi perkhidmatan dan aktiviti yang telah ditetapkan
2	Memproses permohonan keahlian dalam masa 5 minit selepas menerima permohonan yang lengkap	Masa memproses dilaksanakan mengikut masa yang ditetapkan	9,505 jumlah keahlian baru
3	Memproses bahan pinjaman dalam masa 3 minit selepas permohonan diterima	Masa memproses dilaksanakan mengikut masa yang ditetapkan	234,804 jumlah buku yang telah dipinjamkan
4	Memproses pemulangan bahan dalam masa 5 minit selepas bahan diterima	Masa memproses dilaksanakan mengikut masa yang ditetapkan	98.7% daripada jumlah buku dipinjamkan telah dipulangkan
5	Membantu menyelesaikan pertanyaan rujukan dalam tempoh 10 minit hingga 4 jam mengikut keperluan pengguna	Berjaya dilaksanakan mengikut tempoh yang ditetapkan	1,753 jumlah pertanyaan rujukan telah diselesaikan
6	Merancang, mengurus dan melaksanakan aktiviti Gerakan Literasi dan Galak Guna Perpustakaan mengikut jadual yang ditetapkan	Berjaya mencapai sasaran	3,076 jumlah aktiviti yang telah diadakan dan 897,792 jumlah peserta telah menyertai aktiviti
7	Menyediakan koleksi perpustakaan selaras dengan Dasar Pengurusan Pembangunan Koleksi	Berjaya mencapai sasaran	1,018,818 jumlah perolehan koleksi
8	Memastikan prasana Teknologi Maklumat dan Komunikasi (ICT) dapat digunakan secara optimum sepanjang waktu perkhidmatan	Kesemua perkhidmatan telah dilengkapi dengan kemudahan internet	101,208 pengguna telah menggunakan perkhidmatan wi-fi dan komputer
9	Memproses koleksi perpustakaan berdasarkan peraturan dan piawaian yang telah ditetapkan dalam tempoh 40 hari selepas bahan diterima	Koleksi berjaya diproses dalam tempoh yang ditetapkan	1,018,818 jumlah koleksi yang telah diproses

* Pencapaian Piagam Pelanggan PPANPk disediakan setiap setahun sekali