

## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN DISEMBER 2017

Bil.	Perkhidmatan	Perkhidmatan yang menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan Yang Ditetapkan		Perkhidmatan Yang Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan Yang Ditetapkan		Pencapaian sehingga 31 Disember 2017
		Jumlah	%	Jumlah	%	
1.	Mengadakan pameran tentang sejarah, budaya dan alam semulajadi negara melalui;  I. Pameran Tetap – berterusan II. Pameran Khas-minima 10 pameran setahun III. Pameran Bergerak – minima 20 pameran setahun	20 10 13	100 100 0	- - -		Jumlah keseluruhan pameran terdapat 43 pameran
2.	Permohonan pinjaman koleksi dijawab dalam masa 3 hari	336	100			336 permohonan pinjaman koleksi yang telah dijawab
3.	Aduan pelanggan dijawab dalam masa 3 hari.	2	0	-		2 aduan diterima. Semua aduan telah dijawab
4.	Permohonan lawatan berpandu ke muzium melalui; I. Surat – dijawab dalam masa 3 hari II. Emel – dijawab pada hari yang sama III. Telefon/Sms – dijawab serta merta	2,020 1,915 3,323	100 100 100	- - -		Jumlah keseluruhan permohonan lawatan berpandu termasuk surat, emel dan telefon/sms sebanyak 7,258
5.	Permohonan pembelian gambar; I. Kaunter – diluluskan serta merta II. Surat – dijawab dalam masa 3 hari	144 0	100 0	- -		Hanya 144 permohonan dari kaunter dan tiada permohonan melalui surat diterima