



**DOKUMEN POLISI, PROSEDUR,
SYARAT-SYARAT DAN
PERATURAN TETAP
PERKHIDMATAN
PERPUSTAKAAN KUALA LUMPUR**

KEMASKINI: FEBRUARI 2022

| ISI KANDUNGAN | MUKA SURAT |
|--|-------------------|
| PENDAHULUAN | |
| ▪ Latar Belakang Perpustakaan Kuala Lumpur | 5 |
| ▪ Visi dan Misi Dewan Bandaraya Kuala Lumpur | |
| ▪ Visi/Misi/Wawasan/Objektif Perpustakaan Kuala Lumpur | 6 |
| ▪ Objektif Dan Fungsi Seksyen Perkhidmatan Perpustakaan Kuala Lumpur | 7 |
| ▪ Struktur Unit Perkhidmatan | 8 |
| ▪ Perkhidmatan yang Disediakan | 8 |
| BAHAGIAN A - UMUM | |
| ▪ Peraturan Am | 9 |
| ▪ Permohonan Keahlian | 11 |
| ▪ Notis Peringatan Pemulangan Bahan Bacaan | 13 |
| ▪ Waktu Perkhidmatan | 14 |
| ▪ Etika Berpakaian | 15 |
| ▪ Denda | 15 |
| ▪ Pelupusan | 17 |
| ▪ Aduan | 18 |
| BAHAGIAN B - PERKHIDMATAN | |
| ▪ Peminjaman Bahan Perpustakaan | 19 |
| ▪ Pemulangan Bahan Perpustakaan | 20 |
| ▪ Pembaharuan Tempoh Pinjaman Bahan Perpustakaan | 21 |
| ▪ Tempahan Bahan Bacaan | 21 |
| ▪ Majalah Dan Suratkhbar | 22 |
| ▪ Internet/Komputer/WiFi | 22 |
| ▪ Cetakan & Fotokopi | 24 |
| ▪ Koleksi Bahan Rujukan | 24 |

| | |
|-----------------------------|----|
| ▪ Perpustakaan Bas Bergerak | 24 |
| ▪ Pangkalan Data | 25 |
| ▪ Koleksi Khas Kuala Lumpur | 25 |

BAHAGIAN C - KEMUDAHAN

| | |
|--|----|
| ▪ Mesin Pinjaman Layan Diri (Self-Check Station) | 26 |
| ▪ Gelongsor Buku (<i>Book Drop</i>) | 26 |
| ▪ Smart Shelf | 27 |
| ▪ Loker | 27 |
| ▪ Bilik Perbincangan | 27 |
| ▪ Kafe | 29 |
| ▪ Bilik Muzik | 29 |
| ▪ Bilik Cube (D'Cube) | 29 |
| ▪ Bilik Gaming Lounge | 29 |
| ▪ Laman Sesawang dan Media Sosial | 30 |
| ▪ IPAC (<i>Internet Public Access Catalouge</i>) | 30 |
| ▪ Bilik Latihan Komputer | 31 |
| ▪ Perkara Perkara Lain | |
| ✓ Jadual Bertugas Pegawai dan Kakitangan | 32 |
| ✓ Borang Kepuasan Pelanggan | 33 |
| ✓ Iventori Buku | 33 |

LAMPIRAN

| | |
|------------------------------|--------|
| ✓ Borang Permohonan Keahlian | Lamp.1 |
| ✓ Notis Peringatan | Lamp.2 |

PENDAHULUAN

LATAR BELAKANG PERPUSTAKAAN KUALA LUMPUR (PKL)

Perpustakaan Kuala Lumpur bermula dengan penubuhan Pustaka Bimbingan Kanak-Kanak pada tahun 1977 di Jalan Tun Razak. Pada tahun 1981, sebuah lagi cawangan telah dibuka di Taman Tun Dr. Ismail. Kedua-dua perpustakaan ini ditubuhkan khas untuk kanak-kanak berumur 12 tahun ke bawah.

Datuk Bandar Kuala Lumpur yang ketiga iaitu Tan Sri Dato' Elyas Omar telah merasmikan Pustaka Peringatan Kuala Lumpur pada 29 Mac 1989 sebagai sebuah perpustakaan awam dan mini muzium sejarah Kuala Lumpur untuk warga kota. Ia kemudiannya ditukar nama kepada Perpustakaan Kuala Lumpur pada tahun 2000 untuk memperlihatkan peranan sebuah perpustakaan menghadapi perubahan yang drastik di alaf baru. Kini Perpustakaan Kuala Lumpur bersedia memberi perkhidmatan di bangunan yang telah diduduki semenjak tahun 2004.

DEWAN BANDARAYA KUALA LUMPUR

VISI

Bandar Raya Sejahtera untuk semua menjelang tahun 2030.

MISI

Untuk mencapai kemajuan, kemakmuran dan kesejahteraan Ibu Kota Kuala Lumpur menerusi program pembangunan fizikal. Sosio-ekonomi, kawalan perancangan dan perkhidmatan perbandaran secara terancang dan selaras berteraskan tadbir urus yang cemerlang.

BERSEDIA MENYUMBANG BANDAR RAYA CEMERLANG.

PERPUSTAKAAN KUALA LUMPUR

PIAGAM PELANGGAN

Memastikan penambahan koleksi perpustakaan sekurang-kurangnya sebanyak 5% setiap tahun.

Mengeluarkan Surat Kebenaran Pindah Rekod kepada jabatan dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.

VISI

Menawarkan perkhidmatan bermaklumat bagi mencapai keperluan di dalam pendidikan, maklumat, kebudayaan serta rekreasi dan mempertingkatkan kualiti dalam kehidupan di bandar.

MISI

Menyediakan perkhidmatan perpustakaan yang lengkap, moden dan mesra untuk setiap wargakota setanding dengan perpustakaan-perpustakaan terbaik di dunia.

WAWASAN/OBJEKTIF

Perpustakaan sebagai penggerak masyarakat berilmu bagi menyokong pembelajaran sepanjang hayat.

OBJEKIF DAN FUNGSI SEKSYEN PERKHIDMATAN PERPUSTAKAAN

1.0 Objektif

- (i) Memastikan penyampaian perkhidmatan perpustakaan dan maklumat yang memenuhi kepuasan pengguna.
- (ii) Menguruskan segala maklumbalas dan pertanyaan pengguna termasuk aduan dan penghargaan.
- (iii) Membangunkan koleksi khas Kuala Lumpur.
- (iv) Menjadi pusat rujukan maklumat dan hub sosial untuk wargakota Kuala Lumpur.
- (v) Menyediakan persekitaran perkhidmatan perpustakaan dan maklumat yang kondusif.

2.0 Fungsi

- (i) Menyokong dan memupuk budaya ilmu dalam masyarakat Kuala Lumpur.
- (ii) Menawarkan perkhidmatan maklumat rujukan yang efisien kepada pengguna.
- (iii) Menyediakan perkhidmatan sirkulasi yang berkualiti.
- (iv) Menyediakan bahan rujukan yang informatif, tepat dan terkini bagi mempromosi kemudahan dan perkhidmatan perpustakaan.

STRUKTUR UNIT PERKHIDMATAN



PERKHIDMATAN YANG DISEDIAKAN

- i. Bahan bacaan fizikal dan digital
- ii. Pinjaman bahan bacaan
- iii. Pemulangan bahan bacaan
- iv. Internet / Komputer / WiFi
- v. Mesin pinjaman layan diri
- vi. Mesin pemulangan layan diri
- vii. IPAC (Internet Public Access Catalog)
- viii. KLRC (Kuala Lumpur Resource Centre)
- ix. u-Pustaka
- x. Bas Perpustakaan Bergerak
- xi. Aplikasi buku elektronik (Ebooks)
- xii. Khidmat Nasihat Perpustakaan
- xiii. Ruang bacaan
- xiv. Kafe
- xv. Dewan Serbaguna
- xvi. Aktiviti dan Program

PERATURAN AM

1. Kanak-kanak yang berumur 11 tahun dan ke bawah tidak dibenarkan masuk ke Bahagian Dewasa kecuali dengan pengawasan ibubapa/penjaga atas budi bicara pegawai bertugas.
2. Ahli dan Pelawat adalah **DILARANG** :
 - 2.1. Makan, minum, merokok dan tidur di dalam perpustakaan.
 - 2.2. Mengoyak, menconteng atau mengotorkan bahan bacaan ataupun perabot milik perpustakaan.
 - 2.3. Membuat bising hingga mengganggu ketenteraman pengguna lain.
 - 2.4. Membuang sampah/mengotorkan kawasan perpustakaan.
 - 2.5. Mengalih dan mengubah susun atur perabot dan peralatan di dalam perpustakaan.
 - 2.6. Masuk ke tempat yang dilarang atau yang bernotis "Untuk Kakitangan Sahaja" melainkan dengan kebenaran pegawai yang bertugas.
 - 2.7. Membuat rakaman video atau rakaman secara langsung (*live*) tanpa mendapat kebenaran pihak pengurusan perpustakaan.
 - 2.8. Penggunaan telefon yang boleh mengakibatkan kacau ganggu terhadap pengguna lain di dalam perpustakaan.
 - 2.9. Membawa haiwan ke dalam perpustakaan.
 - 2.10. Berurus niaga di dalam perpustakaan.
 - 2.11. Mengadakan kelas tuisyen atau apa-apa aktiviti persendirian tanpa kebenaran pihak pengurusan perpustakaan.
 - 2.12. Berkelakuan tidak senonoh, berjudi/bertaruh, mengeluarkan perkataan lucah, dibawah pengaruh alkohol/dadah semasa berada di dalam perpustakaan.
 - 2.13. Mempamer, mengedar, menampal, melekat apa-apa bil, notis & iklan di dalam dan luar perpustakaan.
 - 2.14. Memindahkan bahan perpustakaan/perabut dari satu aras/koleksi ke aras/koleksi yang lain tanpa kebenaran pihak perpustakaan.
3. Pihak perpustakaan tidak akan bertanggungjawab ke atas sebarang kerosakan, kecurian atau kehilangan barang milik pengguna yang berlaku di perpustakaan.
4. Pengumuman akan dibuat 15 minit sebelum perkhidmatan ditutup. Semua ahli dan pelawat dikehendaki meninggalkan perpustakaan dengan segera.
5. Pegawai perpustakaan / pengawal keselamatan yang bertugas berhak mengarahkan ahli atau pengguna meninggalkan perpustakaan jika gagal mematuhi peraturan yang ditetapkan.

6. Ahli dan pelawat yang ingkar mematuhi peraturan-peraturan perpustakaan tidak akan dibenarkan untuk menggunakan kemudahan dan perkhidmatan perpustakaan.
7. Pihak perpustakaan tidak bertanggungjawab ke atas keselamatan kanak-kanak yang ditinggalkan bersendirian di perpustakaan. Keselamatan anak-anak adalah menjadi tanggungjawab ibu/bapa/penjaga kanak-kanak tersebut.
8. Ahli dan pelawat dikehendaki untuk meletakkan bahan bacaan yang telah diambil/dibaca ke troli buku yang telah disediakan.
9. Ahli dan pengguna yang membuat salinan foto adalah bertanggungjawab sepenuhnya ke atas perkara-perkara yang berkaitan dengan **AKTA HAK CIPTA 1987**.
10. Tempahan / '*booking*' tempat duduk ruang bacaan / internet adalah **TIDAK DIBENARKAN**.
11. Pihak perpustakaan / pengawal keselamatan berhak untuk memeriksa beg yang dibawa masuk ke dalam perpustakaan. Ahli dan pelawat perpustakaan perlu memberikan kerjasama atas perkara ini.
12. Ahli dan pelawat yang menghidap penyakit berjangkit seperti sakit mata, campak dan lain-lain tidak dibenarkan masuk ke perpustakaan.
13. Ahli dan pelawat dibenarkan untuk mengambil lima (5) bahan bacaan pada satu-satu masa.

PERMOHONAN KEAHLIAN

1. Keahlian dibuka untuk warganegara Malaysia dan warganegara asing yang bermastautin tetap di Malaysia. (salinan dokumen)
2. Pendaftaran keahlian Perpustakaan Kuala Lumpur adalah **PERCUMA**.
3. ID keahlian Perpustakaan Kuala Lumpur adalah Nombor Kad Pengenalan/MyKid/MyPR/Nombor Pasport pemohon.
4. Tempoh sah keahlian adalah selama **dua (2) tahun**. Ahli perpustakaan perlu mengemaskini data peribadi mereka di kaunter perkhidmatan jika ingin memperbaharui keahlian perpustakaan.
5. Jenis Keahlian:
 - (i) Keahlian Dewasa – berumur 12 tahun ke atas.
 - (ii) Keahlian Kanak-Kanak – berumur 4 hingga 11 tahun.
6. Pemohon perlu mengisi borang pendaftaran keahlian (secara bercetak/ digital) dan menyatakan maklumat yang sahih dan benar.
7. Kakitangan perpustakaan berhak membatalkan permohonan keahlian jika mendapati maklumat yang dikemukakan oleh pemohon adalah tidak benar/tidak lengkap.
8. Borang keahlian boleh diperolehi:
 - 8.1 Secara manual di kaunter khidmat pelanggan.
 - (i) Mengisi borang secara manual di kaunter.
 - (ii) Memastikan borang permohonan keahlian lengkap diisi sebelum didaftarkan ke dalam Sistem Perpustakaan.
 - (iii) Pemohon perlu menyerahkan kad pengenalan/MyKid/MyPR/ pasport kepada kakitangan untuk tujuan semakan dan pengesahan data pemohon.
 - (iv) Kakitangan perlu menyerahkan kembali kad pengenalan/ MyKid/MyPR/passport kepada pemohon selepas data disahkan.

8.2 Secara digital.

- (i) Mengimbas QR code yang disediakan / melalui laman sesawang PKL
- (ii) Mengisi maklumat dengan betul dan lengkap.
- (iii) Kakitangan akan menginput maklumat dari '**google form**' ke dalam Sistem Symphony.
- (iv) Semasa pemohon membuat pinjaman untuk kali pertama:
 - Pemohon menyerahkan kad pengenalan/MyKid/MyPR pasport kepada kakitangan untuk semakan dan pengesahan data pemohonan.
 - Kakitangan perlu menyerahkan kembali MyKad/MyKid/MyPR/pasport kepada pemohon selepas data disahkan.
 - Kakitangan mengesahkan maklumat yang diberikan betul semasa pertama kali ahli membuat peminjaman/ transaksi.

9. Contoh borang permohonan keahlian seperti di **Lampiran 1**.

- (i) Borang manual
- (ii) '*Google Form*'

10. Setiap ahli bertanggungjawab di atas akaun pinjaman mereka sendiri. Sila pastikan kata laluan akaun tidak boleh dikongsi dengan pihak lain bagi mengelak ianya disalahgunakan.

11. Pengguna yang telah mendaftar sebagai ahli Perpustakaan Kuala Lumpur **DIANGGAP TELAH BERSETUJU** dan perlu patuh kepada peraturan-peraturan perpustakaan yang telah digariskan oleh pihak Perpustakaan Kuala Lumpur.

NOTIS PERINGATAN PEMULANGAN BAHAN BACAAN

1. Notis peringatan akan dihantar melalui sistem perpustakaan secara automatik mengikut tempoh yang telah ditetapkan di dalam sistem.
2. Notis peringatan dihantar melalui sistem e-mel. Contoh notis peringatan seperti **lampiran 2**.
3. Penghantaran notis peringatan akan dikeluarkan melalui e-mel oleh sistem perpustakaan seperti berikut: -
 - 3.2.1 Notis Peringatan Pemulangan I akan dihantar tujuh (7) hari sebelum tamat tempoh peminjaman bahan bacaan.
 - 3.2.2 Notis Peringatan Pemulangan II akan dihantar lima (5) hari sebelum tamat tempoh peminjaman bahan bacaan.
 - 3.2.3 Notis Peringatan Pemulangan III akan dihantar satu (1) hari sebelum tamat tempoh peminjaman bahan bacaan.
4. Senarai hitam dan pembekuan akaun ahli akan dibuat selepas tujuh (7) hari Notis Peringatan Pemulangan III dihantar dan tiada maklumbalas.

WAKTU PERKHIDMATAN

WAKTU PERKHIDMATAN PERPUSTAKAAN A:

1. PERPUSTAKAAN KUALA LUMPUR
2. PUSTAKA KL @ TAMAN TUN DR. ISMAIL
3. PUSTAKA KL @ MEDAN IDAMAN
4. PUSTAKA KL @ LEMBAH PANTAI
5. PUSTAKA KL @ BANDAR BARU SENTUL
6. PUSTAKA KL @ KERAMAT
7. PUSTAKA KL @ PUDU SENTRAL

| HARI | JAM |
|---|------------------------|
| Selasa – Jumaat | 10.00 pg – 6.45 petang |
| Sabtu dan Ahad | 10.00 pg – 5.00 petang |
| ➤ Isnin ➤ Sabtu dan Ahad Minggu Pertama ➤ Cuti Umum | TUTUP |

WAKTU PERKHIDMATAN PERPUSTAKAAN B:

1. PUSTAKA KL @ SETIAWANGSA
2. PUSTAKA KL @ SRI SABAH
3. PUSTAKA KL @ BANDAR TUN RAZAK
4. PUSTAKA KL @ DESA TUN RAZAK
5. PUSTAKA KL @ SRI PANTAI
6. PUSTAKA KL @ MUHIBBAH
7. PUSTAKA KL @ JELATEK
8. PUSTAKA KL @ GOMBAK SETIA

| HARI | JAM |
|---|---|
| Selasa hingga Sabtu | 10.00 pagi – 5.00 petang |
| | 1.00 petang – 2.00 petang (ditutup rehat) |
| Jumaat | 12.15 tengahari – 2.45 petang (ditutup untuk solat Jumaat) |
| ➤ Isnin & Ahad ➤ Sabtu Minggu Pertama ➤ Cuti Umum | TUTUP |

| WAKTU PERKHIDMATAN PUSTAKA KL @ IDB | |
|---|---|
| HARI | JAM |
| Isnin hingga Jumaat | 9.00 pagi – 5.00 petang |
| Jumaat | 12.15 tengahari – 2.45 petang (ditutup untuk solat Jumaat) |
| ➤ Sabtu & Ahad ➤ Cuti Umum | TUTUP |

| WAKTU PERKHIDMATAN BAS BERGERAK | |
|---|--------------------------|
| HARI | JAM |
| ➤ Isnin hingga Khamis ➤ Sabtu & Ahad | 10.00 pagi – 3.00 petang |
| ➤ Jumaat ➤ Sabtu & Ahad Minggu Pertama ➤ Cuti Umum | TUTUP |

**Untuk perpustakaan baru, waktu perkhidmatan akan diselaraskan mengikut kesesuaian dan kelulusan Bahagian Pentadbiran Perpustakaan Kuala Lumpur.*

ETIKA BERPAKAIAN

1. Berpakaian mengikut sahsiah rupa diri yang sempurna. Berpakaian jarang, kotor, mencolok mata atau mendatangkan rasa ketidakselesaan kepada ahli dan pelawat lain adalah dilarang.
2. Pegawai perpustakaan / pengawal keselamatan yang bertugas berhak menegur/menghalang ahli dan pelawat yang tidak mematuhi etika yang telah ditetapkan dari masuk ke perpustakaan.

DENDA

1. Ahli akan dikenakan denda sekiranya:

- 1.1 Memulangkan bahan bacaan selepas tamat tempoh waktu peminjaman iaitu dua (2) minggu. Jumlah denda yang dikenakan adalah seperti berikut:

| BILANGAN HARI LEWAT MEMULANGKAN BAHAN BACAAN | KADAR DENDA(RM) (HARI/BAHAN BACAAN) |
|---|--|
| 1 hari hingga 14 hari | 0.10 sen |
| 15 hari ke atas | 0.20 sen |

- 1.2 Bahan bacaan hilang dan rosak akibat kelalaian ahli, akan dikenakan denda bayaran mengikut harga bahan tersebut dan bayaran pemprosesan RM 5.00 atau ahli boleh menggantikan bahan bacaan yang sama termasuk dengan bayaran pemprosesan RM 5.00.

- 1.3 Kadar amaun denda maksimum bagi bahan bacaan yang tidak dipulangkan adalah sebanyak RM 30.00/akaun (buku) dan akaun pengguna akan dibekukan.

- 1.4 Jika bahan bacaan yang hilang tiada harga di dalam sistem, anggaran harga akan dikenakan mengikut kategori jenis buku seperti berikut:

| SINGKATAN | KETERANGAN | HARGA (RM) |
|------------|-------------------------|---------------|
| A_F_BK | Adult Fiction Books | 50.00 |
| A_NF_BK | Adult Non-Fiction Books | 100.00 |
| A_REF | Adult Reference Books | 150.00 |
| Teen_Coll | Teenager's Collection | 50.00 |
| A_Cassette | Adult Cassette | 50.00 |
| A_Audio | Adult Audio | 50.00 |
| A_Video | Adult Video | 50.00 |
| A_MUL | Adult Multimedia | 50.00 |

| | | |
|------------|----------------------------|--------|
| C_F_BK | Children Fiction Books | 50.00 |
| C_NF_BK | Children Non-Fiction Books | 50.00 |
| C_PIC_BK | Children Picture Books | 50.00 |
| C_REF | Children Reference | 100.00 |
| C_Audio | Children Audio | 50.00 |
| C_Video | Children Video | 50.00 |
| C_MUL | Children Multimedia | 50.00 |
| MAG_JRNL | Magazine Journal | 50.00 |
| Pamphlet | Pamphlet | 20.00 |
| VDF | Video Compact Disk Film | 50.00 |
| LDF | Laser Disc Film | 150.00 |
| C_BK_START | Children Book Start | 50.00 |
| ACC_MAT | Accompany Material | 50.00 |

PELUPUSAN

1. SUMBER PERPUSTAKAAN/BAHAN BACAAN/BAHAN BERCETAK

1.1 Ia didefinisikan sebagai “apa-apa bentuk perkara bertulis, bercetak atau grafik yang di atas atau di dalamnya maklumat ditulis, direkodkan, disimpan, dipamerkan atau dikeluarkan semula, termasuk manuskrip, naskhah taip, buku, akhbar, majalah berkala, risalah, peta, mikrofon, kertas muzik, fotograf, filem sinematografi, piring hitam, rakaman video dan audio dan rakaman lain pada kertas, filem atau bahan lain dan salinannya.”

Sumber: Akta Perpustakaan Negara 1972 (Akta 80)

1.2 Sumber boleh dilupuskan diatas sebab berikut:

1.2.1 Keadaan Fizikal

- (i) Sumber perpustakaan yang rosak dan masih boleh digunakan tetapi kos pembaikan adalah lebih tinggi dari kos gantian.
- (ii) Kebanyakan muka surat sumber telah hilang atau rosak dan tidak boleh diperbaiki lagi.
- (iii) Bahan sumber media yang rosak dan tidak boleh dirawat atau dibaiki.

1.2.2 Kandungan/Teks Sumber

- (i) Sumber yang kandungannya tidak sesuai dengan objektif serta dasar semasa Perpustakaan Kuala Lumpur.
- (ii) Maklumat atau fakta yang tidak tepat, tidak terkini atau kurang nilai karya.
- (iii) Surat khabar dalam bentuk asal yang diterbitkan lebih daripada dua (2) tahun.

1.2.3 Edisi

- (i) Edisi lama yang telah digantikan dengan edisi baru dalam format cetak atau bukan cetak kecuali sumber yang telah didaftar dalam simpanan Koleksi Khas Kuala Lumpur Negara atau naskhah yang disimpan bagi maksud pemuliharaan.

1.2.4 Bahasa

- (i) Sumber perpustakaan dalam bahasa asing selain daripada Bahasa Melayu dan Bahasa Inggeris yang diperolehi melalui program sumbangan rasmi tertakluk kepada persefahaman.

1.2.5 Tahun Penerbitan

- (i) Sumber perpustakaan yang berusia lebih daripada 20 tahun dari tarikh penerbitan kecuali:
 - Sumber perpustakaan yang berunsur klasik atau karya agung dan novel tersohor.
 - Karya yang memenangi anugerah kesusasteraan tempatan dan antarabangsa seperti *Pulitzer Prize* dan hadiah kesusasteraan lain.
 - Koleksi sumber perpustakaan yang masih aktif.
 - Terbitan Bersiri Malaysiana yang tidak terdapat dalam bentuk atau format yang lain.
 - Bahan yang tidak lagi diterbitkan/dicetak.

1.2.6 Kekerapan Penggunaan

- (i) Sumber perpustakaan yang jarang sekali dirujuk dalam jangkamasa dua (2) tahun.

- 1.3 Borang keahlian (fizikal dan digital) akan dilupuskan/dimusnahkan selepas tamat tindakan dan tempoh simpanan lima (5) tahun dari tarikh permohonan dipatuhi.

- 1.4 Permohonan pelupusan borang keahlian perlu dibuat melalui Unit Pengurusan Rekod, Dewan Bandaraya Kuala Lumpur.

ADUAN

1. Sebarang aduan perlu dibuat secara rasmi sama ada melalui e-mel/ borang aduan/surat.
2. Setiap aduan perlu menyatakan maklumat berikut:
 - 2.1 Nama pengadu
 - 2.2 Tarikh aduan
 - 2.3 Nombor telefon pengadu
 - 2.4 Isu dan bukti aduan
3. Sebarang aduan yang dibuat melalui media sosial tidak akan dilayan dan dianggap tidak sah.

BAHAGIAN B – PERKHIDMATAN

PEMINJAMAN BAHAN BACAAN

1. Hanya dibenarkan untuk ahli yang telah mendaftar dengan Perpustakaan Kuala Lumpur sahaja.
2. Ahli boleh membuat pinjaman bahan bacaan melalui dua (2) cara iaitu:
 - Kaunter perkhidmatan perpustakaan
 - Mesin Layan Diri (*Self-Check Service*).
3. Pinjaman bahan bacaan adalah mengikut kategori berikut:

| KATEGORI KEAHLIAN | UMUR | JUMLAH BAHAN |
|---|------------------|--------------|
| Kanak-Kanak | 4 – 11 Tahun | 3 bahan |
| Dewasa | 12 Tahun Ke atas | 3 bahan |
| Seumur Hidup/Sukarelawan (terpakai kepada ahli perpustakaan sedia ada) | 13 Tahun Ke atas | 7 bahan |

4. Tempoh pinjaman adalah 14 hari untuk setiap bahan.
5. Pastikan selepas proses pinjaman selesai, resit pinjaman diberikan kepada ahli untuk tujuan rekod.
6. Ahli perpustakaan yang telah disenarai hitam, tidak dibenarkan membuat pinjaman bahan bacaan sehingga pembayaran penuh telah dijelaskan.
7. Peminjam perlu menyimpan resit pinjaman sebagai bukti pinjaman dan rujukan tarikh pemulangan.
8. Peminjam perlu melaporkan dengan segera sebarang kehilangan buku yang dipinjam kepada pihak perpustakaan.
9. Bahan perpustakaan berstatus Rujukan (R) tidak boleh dipinjam kecuali dengan surat rasmi/atau mengisi borang pinjaman bahan rujukan dan kelulusan dari Ketua Pustakawan, Perpustakaan Kuala Lumpur.

PEMULANGAN BAHAN PERPUSTAKAAN

1. Ahli boleh membuat pemulangan bahan bacaan melalui tiga (3) cara iaitu:
 - 1.1 Kaunter perkhidmatan.
 - 1.2 Gelongsor buku.
 - 1.3 Perkhidmatan penghantaran barang (*same day door-to door delivery*).
 - (i) Kos penghantaran ditanggung sepenuhnya oleh peminjam.
 - (ii) Dihantar ke alamat berikut sahaja:
Perpustakaan Kuala Lumpur
No 1, Jalan Raja
50050 Kuala Lumpur
 - (iii) Dihantar pada waktu perkhidmatan dibuka sahaja.
 - (iv) Slip serahan sebagai bukti transaksi.
2. Kakitangan bertugas hendaklah memastikan bahan-bahan bacaan yang dipulangkan oleh ahli berada dalam keadaan yang baik dan mencukupi bilangannya.
3. Sekiranya bilangan bahan bacaan tidak mencukupi, kakitangan hendaklah memaklumkan kepada ahli bahawa ada bahan bacaan yang masih belum dipulangkan.
4. Sekiranya akaun peminjaman ahli terdapat denda, kakitangan bertugas dikehendaki memaklumkan kepada ahli tersebut untuk melunaskan bayaran denda tersebut.
5. Pastikan selepas proses pemulangan bahan bacaan selesai, resit pemulangan diberikan kepada ahli untuk tujuan rujukan jika perlu.
6. Ahli yang lewat memulangkan bahan bacaan, melakukan kerosakan atau kehilangan bahan pinjaman akan dikenakan denda lewat, denda kehilangan buku/rosak kepada pihak perpustakaan (**Rujuk para denda di muka surat 15**).
7. Buku yang tidak dipulangkan setelah lampau tempoh pinjaman dan setelah dikeluarkan notis peringatan sebanyak tiga (3) kali akan dianggap hilang dan ahli perlu membayar kos ganti rugi buku tersebut (**Rujuk para denda di muka surat 15**).

PEMBAHARUAN TEMPOH PINJAMAN BAHAN PERPUSTAKAAN

1. Tempoh pembaharuan adalah selama 14 hari sahaja. Terdapat empat (4) cara ahli boleh membuat pembaharuan bahan bacaan:
 - (i) Kaunter Perkhidmatan
 - (ii) Telefon
 - (iii) E-mel
 - (iv) Portal rasmi perpustakaan
*Sila rujuk Perpustakaan Kuala Lumpur untuk nombor telefon, email dan laman web yang terkini.
2. Pembaharuan tempoh pinjaman hanya dibenarkan sekali sahaja.
3. Sekiranya bahan bacaan tersebut telah ditempah oleh ahli lain, pembaharuan peminjaman tidak dibenarkan sama sekali.
4. Pembaharuan hendaklah dibuat sebelum tarikh tamat tempoh pinjaman.
5. Peminjam perlu memberikan ID kepada kakitangan untuk tujuan pembaharuan tempoh pinjaman.

TEMPAHAN BAHAN BACAAN

1. Tempahan bahan bacaan hanya boleh dilakukan ke atas bahan yang masih dalam status pinjaman (*check out*).
2. Bahan bacaan yang berada di rak (*open shelf*) tidak boleh ditempah.
3. Tempahan buku boleh dibuat melalui sistem perpustakaan iaitu Symphony.
4. Pemberitahuan status bahan bacaan yang ditempah akan dihantar melalui e-mel.
5. Tempoh tempahan aktif adalah selama tujuh (7) hari dari tarikh ia ditempah.
6. Tempoh tempahan akan terbatal apabila tempoh tujuh (7) hari telah tamat/ahli telah meminjam buku tersebut yang mana dahulu.
7. Bahan bacaan yang telah ditempah tidak boleh dipinjam oleh ahli lain.
8. Maklumat tempahan bahan bacaan boleh dirujuk pada akaun ahli melalui laman sesawang perpustakaan.

MAJALAH DAN SURATKHABAR

1. SYARAT-SYARAT AM DI SUDUT MAJALAH DAN SURATKHABAR

- 1.1 Ahli dan pelawat hanya dibenarkan mengambil satu (1) naskah majalah/suratkhobar dalam satu-satu masa.
- 1.2 Kakitangan bertugas dan pengawal keselamatan berhak untuk melarang ahli dan pelawat membaca lebih daripada satu (1) naskah dalam satu-satu masa.
- 1.3 Ahli dan pengguna hanya dibenarkan membaca majalah dan suratkhobar di Sudut Majalah dan Suratkhobar sahaja.

INTERNET / KOMPUTER / WIFI

1. KADAR BAYARAN PENGGUNAAN INTERNET MENGGUNAKAN KOMPUTER PERPUSTAKAAN.

| PENGGUNAAN KOMPUTER | JUMLAH(RM) |
|---------------------|------------|
| 1 jam pertama | Percuma |
| Setiap tambahan jam | 1.00 |

- 1.1 Pengguna adalah **DILARANG**:
 - 1.1.1 Melayari laman sesawang yang berbentuk keganasan, lucah, hasutan, hiburan dan permainan (*games*).
 - 1.1.2 Memasang sebarang perisian (*install*) ke dalam komputer.
 - 1.1.3 Mencabut atau mengalih wayar (contoh; kabel kuasa dan kabel internet) yang dikhaskan untuk perkhidmatan komputer (*thin client*) untuk tujuan peribadi.
 - 1.1.4 Membuat bising sehingga mengganggu pengguna yang lain dan perkara-perkara yang mencurigakan pihak perpustakaan.

- 1.1.5 Memuat naik, memuat turun, menyimpan dan menggunakan perisian berbentuk hiburan atas talian seperti permainan elektronik (*games*), *video* dan lagu.
- 1.1.6 Memuat turun, menyimpan dan menggunakan perisian yang tidak berlesen.
- 1.1.7 Memuat turun atau naik (*download/upload*) serta menyimpan maklumat yang melibatkan sebarang pernyataan fitnah atau hasutan yang boleh memburuk dan menjatuhkan imej organisasi atau kerajaan.
- 1.1.8 Menyalahgunakan kemudahan online *chatting* atau Internet *Messaging* untuk mendedahkan maklumat-maklumat sulit Perpustakaan Kuala Lumpur/Dewan Bandaraya Kuala Lumpur kepada umum adalah dilarang sama sekali.
- 1.1.9 Mengeluar / menghantar apa-apa bentuk tulisan / pendapat yang menjelikan / mengganggu ketenteraman / memburukkan / menjatuhkan maruah seseorang secara elektronik dengan menggunakan pekakasan / kemudahan di perpustakaan.
- 1.1.10 Menyedia dan menghantar maklumat berulang-ulang berupa gangguan (dengan niat menyebabkan trafik internet menjadi tinggi).
- 1.1.11 Menyalahguna kemudahan internet menjalankan aktiviti-aktiviti komersial dan politik seperti skim cepat kaya, perniagaan dan yang berkaitan dengannya.
- 1.1.12 Melakukan aktiviti jenayah seperti menyebarkan bahan yang membabitkan perjudian, senjata dan aktiviti penganas menggunakan kemudahan modem peribadi untuk membuat capaian terus ke internet.
- 1.1.13 Mengaktifkan *pop-up blocker tool* bagi semua penggunaan internet *browser* untuk menghalang *pop-up screen* yang berkemungkinan mengandungi *code/script* yang mengandungi virus serta berunsur promosi laman web/iklan kerana ia akan menyibukkan trafik.
- 1.1.14 Memuat turun fail-fail yang saiz besar melebihi 20MB yang boleh mengakibatkan kelajuan trafik internet menurun dan operasi sistem rangkaian komputer terganggu.

1.2 Perpustakaan **BERHAK**:

- (i) Menamatkan penggunaan komputer jika pengguna tidak mematuhi peraturan yang dinyatakan.
- (ii) Menegur, menapis, menegah dan mengambil tindakan ke atas pengguna yang melanggar peraturan yang telah dinyatakan dan lain-lain kesalahan yang tidak dinyatakan dari semasa ke semasa.

- 1.3 Pengguna haruslah menutup (*close*) semua laman yang dilayari apabila selesai menggunakan perkhidmatan komputer.
- 1.4 Satu (1) komputer untuk seorang pengguna sahaja.
- 1.5 *Pen-drive/portable hard disk* yang hendak digunakan perlu diimbis terlebih dahulu bagi memastikan tiada virus.
- 1.6 Pihak Perpustakaan Kuala Lumpur juga tidak bertanggungjawab di atas kerosakan/kehilangan data dan seumpamanya semasa menggunakan perkhidmatan ini.

CETAKAN & FOTOKOPI

1. Kadar bayaran Cetakan Dan Fotokopi

| KATEGORI | PENGGUNAAN | JUMLAH (RM) |
|-----------------|--------------------------|---|
| Fotokopi | Saiz A4 (1 Helai Kertas) | ➤ 0.30 (Hitam & Putih) ➤ 0.70 (Berwarna) |
| | Saiz A3 (1 Helai Kertas) | ➤ (Hitam & Putih) ➤ 1.50 (Berwarna) |
| Cetakan | Saiz A4 (1 Helai Kertas) | ➤ 0.50 (Hitam & Putih) ➤ 1.00 (Berwarna) |
| | Saiz A3 (1 Helai Kertas) | ➤ 1.50 (Hitam & Putih) ➤ 2.00 (Berwarna) |

KOLEKSI BAHAN RUJUKAN

1. Ahli dan pengguna hanya dibenarkan merujuk bahan rujukan di Bahagian Rujukan sahaja.
2. Bahan rujukan tidak dibenarkan untuk tujuan peminjaman.

3. Bahan rujukan hanya boleh dibuat Salinan (fotokopi) tidak melebihi daripada 30% keseluruhan helaian seperti yang tertakluk dalam Akta Hak Cipta 1987 **(Rujuk Peraturan Am di muka surat 9)**.

PERPUSTAKAAN BAS BERGERAK

1. Permohonan perkhidmatan Perpustakaan Bas Bergerak ke sekolah/PPR/kawasan perumahan perlu dibuat pada bulan November setiap tahun untuk perkhidmatan tahun berikutnya. Permohonan akan dinilai berdasarkan kesesuaian lokasi dan kekosongan jadual perkhidmatan.
2. Permohonan program dari agensi kerajaan/swasta/NGO boleh dikemukakan dan akan dinilai berdasarkan kekosongan jadual dan kesesuaian lokasi dalam tempoh lima (5) hari bekerja.
3. Sebarang permohonan boleh dihantar ke alamat berikut:
 - 3.1. Surat
**Ketua Pustakawan
Perpustakaan Kuala Lumpur
No 1, Jalan Raja
50050 Kuala Lumpur**
 - 3.2. E-mel
kllibrary@dbkl.gov.my
4. Pengunjung perlu mendaftar sebagai ahli Perpustakaan Kuala Lumpur bagi meminjam bahan bacaan.
5. Ahli dan pengguna yang melanggar peraturan akan diminta keluar dari Perpustakaan Bergerak.
6. Ahli dan pengguna dilarang melakukan perkara-perkara yang tertakluk di dalam Peraturan Am Perpustakaan **(Rujuk Bahagian A – Peraturan Am di muka surat 9)**.

PANGKALAN DATA

1. Terbuka kepada pengguna perpustakaan secara percuma.
2. Pengguna boleh mengakses pangkalan data ini melalui aplikasi dan laman sesawang perpustakaan yang disediakan oleh pihak perpustakaan.
3. Pengguna perlu mendaftar untuk mendapatkan akses kepada pangkalan data ini.

KOLEKSI KHAS KUALA LUMPUR DAN BAHAN RUJUKAN

1. Hanya untuk rujukan dalaman sahaja.
2. Bahan tidak dibenarkan untuk dipinjam atau dibawa keluar dari Bilik Koleksi Khas Kuala Lumpur. Permohonan secara bertulis diperlukan jika ada pengunjung perpustakaan yang ingin meminjam sebarang bahan Koleksi Khas Kuala Lumpur dengan dipertimbangkan mengikut tempoh masa dan kebenaran dari Ketua Pustakawan Perpustakaan Kuala Lumpur.
3. Sebarang bentuk penyalinan maklumat menggunakan peralatan elektronik adalah dilarang kecuali dengan kebenaran dari pihak Perpustakaan Kuala Lumpur.
4. Penyalinan bahan Koleksi Khas adalah tertakluk di bawah Akta Hak Cipta 1987. Bagi tesis dan laporan projek, penyalinan bahan adalah tidak dibenarkan.

BAHAGIAN C - KEMUDAHAN

1. MESIN PINJAMAN LAYAN DIRI (*SELF CHECK STATION*)

- 1.1 Ahli digalakkan untuk mengguna mesin pinjaman layan diri untuk proses peminjaman buku.
- 1.2 Ahli perlu memasukkan nombor ID dan kata laluan yang betul untuk melaksanakan proses peminjaman ini.
- 1.3 Sebarang kesulitan boleh merujuk semula kepada kakitangan di kaunter perkhidmatan.
- 1.4 Ahli perlu mengikuti setiap tatacara penggunaan mesin ini dengan betul dan teratur.
- 1.5 Sila simpan resit peminjaman sebagai bukti pinjaman dan rujukan tarikh pemulangan buku.

2. GELONGSOR BUKU (*BOOK DROP*)

- 2.1 Perkhidmatan pemulangan buku melalui mesin gelongsor buku (*Bookdrop*) dibuka setiap hari kepada ahli (termasuk cuti umum).
- 2.2 Ahli perlu menyimpan resit pemulangan buku melalui *bookdrop* sebagai bukti pemulangan.
- 2.3 Ahli perlu mengikuti setiap tatacara penggunaan mesin ini dengan betul dan teratur.
- 2.4 Sekiranya perkhidmatan pemulangan buku melalui mesin gelongsor buku (*Bookdrop*) ini mengalami masalah/kerosakan ahli perlu memulangkan bahan bacaan di kaunter perkhidmatan:

(i) Semasa Waktu Perkhidmatan

Ahli perlu merujuk kepada kakitangan kaunter peminjaman dan pemulangan untuk tujuan pemulangan

(ii) Diluar waktu perkhidmatan/cuti umum

Ahli perlu mengisi borang pemulangan bahan bacaan di kaunter pengawal dan disahkan oleh pengawal keselamatan yang bertugas.

SMART SHELF

1. Mempamerkan bahan bacaan yang telah ditempah oleh ahli perpustakaan.
2. Ahli perlu mengambil bahan bacaan yang ditempah dalam tempoh masa tujuh (7) hari.

KEMUDAHAN LOKAR

1. Lokar layan diri boleh digunakan secara **PERCUMA**.
2. Ahli dan pengguna perlu mengimbas QR code dan mendaftar sebelum menggunakan lokar.
3. Waktu penggunaan lokar mengikut waktu operasi perkhidmatan perpustakaan.
4. Ahli dan pengguna **WAJIB** mengosongkan lokar yang digunakan selepas tamat waktu operasi perpustakaan.
5. Penyimpanan Barang-Barang Yang **DILARANG** :
 - (i) Barang-barang/makanan yang mudah rosak dan basah.
 - (ii) Barang-barang/makanan yang mengeluarkan bau.
 - (iii) Barang-barang yang mudah terbakar.
 - (iv) Barang-barang yang merbahaya.
 - (v) Barang-barang yang menyalahi undang-undang Malaysia.
6. Perpustakaan Kuala Lumpur tidak akan bertanggungjawab ke atas kehilangan/kerosakan barang-barang yang disimpan di dalam lokar.

BILIK PERBINCANGAN

1. Ahli Perpustakaan Kuala Lumpur sahaja dibenarkan menggunakan Bilik Perbincangan (minima tiga (3) orang ahli perpustakaan). **Tidak dibenarkan berdua-duaan di dalam Bilik Perbincangan.**
2. Permohonan penggunaan Bilik Perbincangan boleh dibuat di kaunter perkhidmatan secara bersemuka.
3. Penggunaan bilik hanya dibenarkan untuk sesi perbincangan kecil/ ulangkaji / lain-lain aktiviti akademik sahaja. Tidak dibenarkan digunakan untuk melepak atau tanpa tujuan.
4. Ahli **TIDAK DIBENARKAN** membuat bising/meninggikan suara sepanjang sesi perbincangan kecil/ulangkaji dan lain-lain aktiviti akademik berlangsung sehingga mengganggu pengguna perpustakaan yang lain.
5. Kadar bayaran penggunaan bilik perbincangan adalah **PERCUMA** untuk **satu (1) jam pertama.**
6. Tambahan masa untuk jam seterusnya ialah **RM 2.00/jam.** Maksima penggunaan Bilik Perbincangan ialah **tiga (3) jam sahaja.** Tambahan masa dibenarkan sekiranya tiada tempahan daripada ahli perpustakaan yang lain.
7. Pemantauan dari pengawal keselamatan dan kamera litar tertutup telah dikuatkuasa bagi mengelakkan sebarang kejadian yang tidak diingini berlaku.
8. Ahli perpustakaan adalah dilarang melakukan sebarang perlakuan sumbang/jenayah di dalam Perpustakaan.
9. Pihak pengurusan berhak untuk menamatkan sesi perbincangan jika ahli gagal mematuhi syarat-syarat dan peraturan seperti yang tertera di dalam peraturan perpustakaan.
10. Hanya melibatkan Perpustakaan Kuala Lumpur yang mempunyai bilik perbincangan sahaja.
11. Pengguna hendaklah bertanggungjawab di atas kebersihan dan keselamatan semasa menggunakan Bilik Perbincangan.
12. Pengguna adalah dilarang makan dan minum semasa di dalam Bilik Perbincangan.
13. Meja dan kerusi hendaklah disusun semula seperti keadaan asal dan pastikan tiada sampah serta barang persendirian telah dibawa keluar.
14. Sekiranya terdapat sebarang kerosakan, sila laporkan kepada petugas Kaunter Perkhidmatan.

KAFE

1. Ahli dan pengguna perpustakaan dibenarkan untuk makan dan minum di kafe perpustakaan sahaja.
2. Tidak dibenarkan membawa masuk makanan dan minuman dari luar.
3. Dilarang membuat bising dan kacau ganggu pengguna lain di kafe.
4. Dilarang membuang sampah dan mengotorkan kawasan kafe.
5. Dilarang mengalihkan perabut di kawasan kafe.

BILIK MUZIK

1. Penggunaan maksimum bilik ini adalah mengikut kapasiti ruang pada satu-satu masa.
2. Sebagai syarat menggunakan kemudahan bilik ini, penganjur atau pengguna perlu memastikan bahawa aktiviti mereka **TIDAK**:
 - (i) Menyentuh sensitiviti agama, kaum atau seumpamanya.
 - (ii) Menjejaskan nilai-nilai murni kekeluargaan.
 - (iii) Menggalakkan keganasan, jenayah atau tingkah laku anti sosial.
 - (iv) Menghina institusi diraja atau Undang-Undang Malaysia.
 - (v) Melibatkan unsur politik.
 - (vi) Memfitnah individu atau organisasi.
 - (vii) Melanggar Akta Hak Cipta 1987 atau plagiat.

BILIK CUBE (D'CUBE)

1. Bilik ini digunakan sebagai bilik serbaguna bagi menjalankan aktiviti yang dirancang oleh Perpustakaan Kuala Lumpur dari semasa ke semasa.

BILIK GAMING

1. Bilik ini digunakan sebagai bilik permainan Play Station / Multimedia sahaja.
2. Terbuka untuk ahli perpustakaan **SAHAJA**
3. Pengguna perlu mendaftar di kaunter Khidmat Pelanggan sebelum menggunakan perkhidmatan ini.
4. Sebarang CD permainan perlu dipulangkan ke kaunter khidmat pelanggan dalam keadaan baik selepas tempoh permainan tamat.
5. Sebarang CD permainan dari luar @ bukan kepunyaan **PKL ADALAH TIDAK DIBENARKAN.**
6. Sebelum meninggalkan bilik, sila **PASTIKAN** bilik bersih dari sebarang sampah dan perabot disusun dengan rapi.
7. Pengguna dilarang makan dan minum semasa berada di dalam bilik ini.
8. Pelajar yang memakai pakaian sekolah tidak dibenarkan menggunakan bilik ini.
9. Hanya 2 jam sahaja diperuntukkan untuk satu permainan pada satu masa.
10. Maksimum 4 orang sahaja dibenarkan menggunakan bilik ini pada satu masa.
11. Pengguna hendaklah mematuhi peraturan yang ditetapkan dan pihak perpustakaan berhak untuk membatalkan penggunaan bilik ini sekiranya pengguna didapati melanggar peraturan yang dinyatakan.

LAMAN SESAWANG DAN MEDIA SOSIAL

1. Laman sesawang Perpustakaan Kuala Lumpur ialah **kllibrary.dbkl.gov.my**.
2. Media sosial:
 - (i) Facebook - **<https://www.facebook.com/kualalumpurlibrary>**
 - (ii) Instagram - **Perpustakaan_kl**
 - (iii) Tik Tok – **LibraryKL**
 - (iv) Twitter – **Perpustakaankl**
3. Maklumat di laman web dan media sosial adalah rasmi dan boleh digunakan sebagai panduan/rujukan.

IPAC (INTERNET PUBLIC ACCESS CATALOGUE)/KOMPUTER IMAC

1. *Pengguna tidak dibenarkan untuk melakukan penyalahgunaan peralatan komputer (mengubah setting, melayari laman yang berisiko terhadap serangan virus, phisher, spyware, hacker dan sebagainya).*
2. *Melayari laman sesawang di komputer IPAC adalah **DILARANG**.*
3. *Muat naik @ muat turun sebarang perisian di komputer IPAC dan IMAC.*

BILIK LATIHAN KOMPUTER

1. Kegunaan aktiviti dalaman Dewan Bandaraya Kuala Lumpur atau kerjasama dengan agensi lain.
2. Penggunaan **HANYA** untuk tujuan akademik/bengkel berkaitan ICT sahaja.
3. Pemohon adalah bertanggungjawab sepenuhnya ke atas penggunaan bilik komputer tersebut.
4. Sebarang kehilangan maklumat dan data semasa menggunakan komputer adalah tanggungjawab pengguna sendiri.
5. Kebersihan bilik komputer adalah tanggungjawab pengguna.

JADUAL BERTUGAS PEGAWAI DAN KAKITANGAN KAUNTER

1. Pegawai

- 1.1 Pegawai yang bertugas hendaklah bertugas di kaunter utama dan sentiasa membuat rondaan di semua Kaunter Perkhidmatan yang lain bagi memastikan urusan perkhidmatan kaunter dapat berjalan dengan lancar.
- 1.2 Pegawai yang bertugas juga hendaklah memastikan semua kakitangan yang bertugas hadir pada hari tersebut.
- 1.3 Pegawai yang bertugas diminta untuk membantu di Kaunter Perkhidmatan sekiranya ketiadaan petugas pada hari tersebut.
- 1.4 Pegawai yang bertugas juga hendaklah memastikan setiap kakitangan bertugas mematuhi etika berpakaian yang ditetapkan bagi menjaga imej kaunter perkhidmatan Perpustakaan Kuala Lumpur.
- 1.5 Memastikan setiap kakitangan yang bertugas berada di kaunter-kaunter perkhidmatan 15 minit sebelum perkhidmatan dibuka kepada ahli/pengguna.
- 1.6 Pegawai yang bertugas hendaklah sentiasa bersedia sekiranya terdapat masalah yang timbul jika kakitangan yang bertugas ingin membuat rujukan kepada pegawai.
- 1.7 Melaporkan kepada ketua unit perkhidmatan sekiranya terdapat perkara-perkara yang tidak diingini berlaku sepanjang bertugas pada hari tersebut.

2. Kakitangan

- 2.1 Kakitangan yang bertugas dikehendaki berada di kaunter perkhidmatan 15 minit sebelum perkhidmatan dibuka kepada ahli/pengguna.
- 2.2 Merujuk kepada pegawai bertugas sekiranya terdapat masalah yang tidak dapat diselesaikan.
- 2.3 Mematuhi etika berpakaian yang ditetapkan bagi menjaga imej kaunter perkhidmatan Perpustakaan Kuala Lumpur.
- 2.4 Sentiasa bersedia dan mesra pelanggan.
- 2.5 Sentiasa memastikan keadaan kaunter perkhidmatan berada dalam keadaan yang bersih dan baik.

BORANG KEPUASAN PELANGGAN (QR CODE)

1. Paparan QR code diletakkan di setiap kaunter perkhidmatan.
2. Ahli dan Pengguna perlu mengimbas QR *code* atau menggunakan laman sesawang perpustakaan untuk memberi maklumbalas pelanggan.
3. Penerimaan maklumbalas ahli dan pengguna akan dimaklumkan dalam tempoh tiga (3) hari waktu bekerja.
4. Setiap maklumbalas ahli dan pengguna akan diambil tindakan segera merujuk kepada peraturan yang sedia ada. Manakala, bagi maklumbalas yang menyentuh perkara-perkara dasar, pihak pengurusan akan merujuk terlebih dahulu kepada Pengurusan Tertinggi Dewan Bandaraya Kuala Lumpur sebelum diambil tindakan susulan.
6. Ketua unit perkhidmatan akan membuat rumusan berhubung maklumbalas ahli dan pengguna yang telah diambil tindakan kepada Ketua Pustakawan.

INVENTORI BUKU

1. Inventori dibuat lima (5) tahun sekali atau apabila diperlukan.
2. Keseluruhan proses pengiraan stok dibuat dengan menggunakan Sistem Pengurusan Perpustakaan iaitu Symphony/manual.
3. Inventori dibuat mengikut koleksi sedia ada.
4. Perancangan untuk inventori dibuat dengan menetapkan tarikh mula dan akhir.
5. Setelah inventori berakhir, analisis dan laporan inventori akan disediakan.
6. Kakitangan akan menyediakan senarai bahan yang disahkan hilang untuk makluman Ketua Bahagian dan Ketua Pustakawan.