128

USAHA-USAHA MEMANTAPKAN AMALAN SENYUM DALAM PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN SEKTOR AWAM
Jabatan Pendaftar
Telah Dihantar: 24 Mei 2011 17:28
Kepada: UUM - All Staff
Lampiran-lampiran: GARIS PANDUAN MAMPU].pdf (186 KB)[Buka sebagai Halaman Web];

24 MEI 2011
20 JAMADIL AKHIR 1432H

UUM : UNIVERSITI PENGURUSAN TERKEMUKA"
(THE EMINENT MANAGEMENT UNIVERSITY)

HEBAHAN PENDAFTAR, 24 MEI 2011:
USAHA-USAHA MEMANTAPKAN AMALAN SENYUM DALAM PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN SEKTOR AWAM

YBhg. Dato'/ Yang Berusaha Prof./Dr./Tuan/Puan

Dengan hormatnya saya merujuk perkara di atas .

Seperti Yang Berbahagia Dato'/Yang Berusaha Prof./Dr./tuan/puan sedia maklum, penyampaian Perkhidmatan Awam yang melangkaui ekspektasi rakyat dan pelanggan merupakan komitmen Kerajaan kepada rakyat selaras dengan gagasan "1Malaysia": Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan".

Perkhidmatan Awam yang berkesan bukan sahaja memerlukan Kerajaan menyediakan sistem penyampaian yang berteraskan kepantasan, inovatif, berintegriti dan nilai untuk wang (*value for money*), malah turut menuntut penjawat awam mengamalkan nilai-nilai murni serta memberikan perkhidmatan yang berbudi bahasa termasuklah memberi senyuman semasa berurusan dengan orang ramai.

Selaras dengan aspirasi tersebut, amalan memberi perkhidmatan oleh keseluruhan penjawat awam perlulah dimantapkan terutamanya dalam kalangan petugas-petugas di barisan hadapan yang berurusan secara langsung dengan pelanggan.

Semua agensi perlu mengambil tindakan sewajarnya untuk memantapkan budaya mesra pelanggan dan berbudi bahasa melalui amalan senyuman semasa menyampaikan perkhidmatan.