USAHA-USAHA MEMANTAPKAN AMALAN SENYUMAN DALAM PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN SEKTOR AWAM

TUJUAN

Surat ini bertujuan menggariskan langkah-langkah ke arah meningkatkan perkhidmatan agensi-agensi Sektor Awam yang mesra pelanggan berteraskan nilai-nilai murni dan budi bahasa serta amalan memberi senyuman ketika menyampaikan perkhidmatan kepada rakyat dan pelanggan.

LATAR BELAKANG

2. Kepimpinan Negara telah menjanjikan sebuah pentadbiran yang meletakkan kepentingan rakyat sebagai agenda utama. Iltizam ini jelas dipancarkan melalui gagasan "1Malaysia: Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan". Aspirasi ini menuntut Perkhidmatan Awam Malaysia melaksanakan transformasi minda, memantapkan penyampaian perkhidmatan yang berorientasi rakyat dan pelanggan, mengamalkan budaya kerja responsif dan berintegriti serta **mempamerkan etika kerja yang luhur, mesra pelanggan dan berbudi bahasa ketika menyampaikan perkhidmatan**.

3. Penegasan tuntutan ini turut dicerminkan melalui aspirasi menjadikan Malaysia sebagai sebuah negara berdaya saing dan berpendapatan tinggi berasaskan pendekatan Model Baru Ekonomi dan Rancangan Malaysia Kesepuluh. Perkhidmatan

Jan 27 2011 4:21PM HP LASERJET FAX p.6