Awam sebagai pelaksana dasar-dasar Kerajaan perlu bertindak sebagai pemudah cara yang cekap dan bijaksana melalui **amalan budaya mesra pelanggan kepada semua pelanggan termasuk komuniti perniagaan dan penggiat industri yang merupakan penyumbang utama kepada peningkatan daya saing negara**.

4. YBhg. Ketua Setiausaha Negara dalam mesyuarat-mesyuarat peringkat tertinggi Sektor Awam telah menyarankan supaya semua penjawat awam terutamanya petugas-petugas barisan hadapan termasuk yang bertugas di pintu-pintu masuk utama negara sentiasa **mengamalkan budaya mesra pelanggan melalui amalan memberi senyuman semasa berurusan dengan orang ramai**. Saranan ini amat bertepatan dengan hasrat untuk meningkatkan keberkesanan penyampaian Perkhidmatan Awam bagi memastikan **perkhidmatan yang disediakan sentiasa disenangi dan memuaskan hati rakyat dan pelanggan keseluruhannya**.

5. Kaedah dan panduan menguruskan pelanggan secara cekap dan berkesan dalam sistem penyampaian Kerajaan telah digariskan oleh Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) Bilangan 1 Tahun 2008 – Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan. **Panduan ini menggariskan pendekatan penyampaian perkhidmatan yang holistik melibatkan perhubungan dan interaksi yang cekap dan berkesan antara organisasi dengan pelanggan**. Pendekatan yang dicadangkan oleh panduan ini sedang giat dilaksanakan oleh agensi-agensi barisan hadapan, antaranya Jabatan Imigresen Malaysia, Jabatan

Jan 27 2011 4:22PM HP LASERJET FAX P.7