



MAJLIS BANDARAYA SHAH ALAM
[JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN]
-PEKELILING-

KEJUJURAN DAN KETEKUNAN

Fail : MBSA/PTD/PA/100-1/1/1()

Tarikh : 10 Mac 2011
5 Rabiulakhir 1432H

Kepada,

**Semua Pengarah / Ketua Bahagian /
Pengurus Pejabat Cawangan
Majlis Bandaraya Shah Alam**

Tuan,

AMALAN SENYUM DALAM PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN SEKTOR AWAM

Dengan segala hormatnya saya merujuk perkara di atas.

2. Perkhidmatan Awam yang berkesan bukan sahaja memerlukan Majlis menyediakan sistem penyampaian yang berteraskan kepantasan, inovatif, berintegriti dan nilai untuk wang (*value for money*) tetapi semua kakitangan perlu mengamalkan nilai-nilai murni serta memberikan perkhidmatan yang berbudi bahasa termasuklah memberi senyuman semasa berurusan dengan orang ramai.
3. Selaras dengan aspirasi tersebut, budaya mesra pelanggan dan berbudi bahasa melalui amalan senyuman oleh semua penjawat awam terutamanya di kalangan petugas-petugas barisan hadapan seperti di Kaunter Utama dan kaunter di jabatan-jabatan yang secara langsung berurusan dengan orang ramai perlulah dimantapkan.
4. Oleh yang demikian, semua Ketua Jabatan perlu mengambil inisiatif untuk memberi kefahaman dan kesedaran kepada semua kakitangan untuk membudayakan amalan mesra pelanggan dan mempamerkan senyuman secara ikhlas sepanjang masa.
5. Usaha berterusan perlu dipertingkatkan untuk membudayakan amalan senyum di kalangan penjawat awam dan memberikan perkhidmatan yang berkualiti serta membawa kesan positif ke arah meningkatkan imej Majlis.
6. Arahan ini adalah selaras dengan surat pekeliling yang diedarkan oleh MAMPU rujukan MAMPU.BTSA.100-2/3/1 Jld.3 (38) bertarikh 17 Disember 2010.

Sekian dimaklumkan. Terima kasih.

BERSAMA KE ARAH KEGEMILANGAN

Saya yang benar,


(DATO MAZALAN BIN MD. NOOR)
Datuk Bandar