

Senarai Projek-Projek Yang Menyertai Anugerah Cemerlang Perkhidmatan Awam 2012
(Kategori Penyampaian Perkhidmatan)

A. Kategori Penyampaian Perkhidmatan

Nama Projek	PROJEK PENAMBAHBAIKAN AKSES KE HOSPITAL RAJA ISTERI ANAK SALEHA DAN PERKHIDMATAN <i>SHUTTLE BUS LINK</i>
Bahagian/Unit/Jabatan	Bahagian Pengurusan dan Pentadbiran Hospital RIPAS
Kementerian	Kesihatan
Tarikh Diperkenalkan	27 Januari 2010
Tarikh Dilaksanakan	2 April 2011
Objektif Projek	<ul style="list-style-type: none"> i. Memperbaiki aliran trafik di luar dan dalam kawasan rangkaian jalan Hospital R.I.P.A.S., ii. Memudahkan pengunjung ke Hospital R.I.P.A.S. dan kakitangan hospital meletakkan kereta-kereta mereka di tempat yang dibenarkan, iii. Meningkatkan aksesibiliti ke Hospital R.I.P.A.S., iv. Meningkatkan ciri-ciri keselamatan dan kemudahan-kemudahan prasarana, v. Memudahkan dan menyegerakan para pesakit mendapat rawatan terutamanya bagi rawatan kecemasan, dan vi. Memenuhi harapan pelanggan Hospital R.I.P.A.S. terhadap perkhidmatan yang disediakan.
Tumpuan	<p>Projek ini menumpukan kepada penglibatan pelbagai agensi yang berkaitan dalam memberikan kerjasama dan sokongan yang padu. Beberapa aspek juga telah dititikberatkan ke arah perancangan dan pelaksanaan projek iaitu seperti berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Aspek Keselamatan ii. Aspek Aksesibiliti iii. Aspek Infrastruktur iv. Aspek Kemudahan
Kesan Pelaksanaan	<ul style="list-style-type: none"> i. Jumlah letak kereta di dalam dan luar kawasan Hospital R.I.P.A.S. bertambah ii. Kawasan tempat letak kereta yang luas disediakan di luar kawasan Masjid Jame' 'Asr Hassanil Bolkiah iii. Kurang kesesakan lalulintas terutama sekali ketika <i>peak hours</i> iv. Jimat masa dengan adanya tempat letak kereta yang disediakan di luar kawasan Hospital R.I.P.A.S., berdekatan dengan Masjid Jame' 'Asr Hassanil Bolkiah v. Perkhidmatan <i>Shuttle Bus Link</i> diadakan secara percuma yang mana bas-bas tersebut dilengkapi dengan penghawa dingin dan kerusi yang selesa vi. <i>Drop off zone</i> OPD, Blok 3, Bangunan Klinik Pakar dan Lobi Kompleks Wad telah dinaiktaraf vii. Pembinaan pondok-pondok bas di kawasan luar Masjid Jame' 'Asr Hassanil Bolkiah bagi kemudahan penggunaan <i>Shuttle Bus</i> viii. Beberapa jalan di kawasan Kampong Kiulap telah diperbaiki dan dibesarkan ix. Jalan tambahan bagi laluan jentera berat telah disediakan khusus untuk projek Blok Baru Perempuan dan Kanak-kanak x. Kurang adanya kereta diletakkan di bahu jalan, luar kawasan Hospital R.I.P.A.S. terutama sekali ketika <i>peak hours</i> xi. Lampu isyarat telah dipasang di <i>T-junction</i>, luar kawasan Hospital R.I.P.A.S xii. Rangkaian jalan raya menuju ke Hospital R.I.P.A.S diperbaiki. xiii. Pelaksanaan penurapan di jalan-jalan berkenaan xiv. Beberapa <i>zebra crossing</i> telah dibuat di dalam kawasan Hospital R.I.P.A.S. untuk kemudahan pejalan kaki

Senarai Projek-Projek Yang Menyertai Anugerah Cemerlang Perkhidmatan Awam 2012
(Kategori Penyampaian Perkhidmatan)

	<p>xv. Polis JSKLL telah sama-sama membantu mengawal kesesakan lalulintas serta memantau jalan-jalan Hospital R.I.P.A.S. bagi memastikan tidak ada pemandu kereta yang meletakkan kereta mereka di tempat yang terlarang</p> <p>xvi. Polis JSKLL memberikan kursus mengenai kawalan lalulintas</p> <p>xvii. Jentera besar perkhidmatan Bomba dan Penyelamat dapat masuk ke dalam kawasan berdekatan Blok 3</p> <p>xviii. Dengan adanya Perkhidmatan <i>Shuttle Bus Link</i> ianya membantu mewujudkan kesedaran orang ramai mengenai penggunaan <i>drop off zone</i> dan meletakkan kereta di tempat-tempat yang dibenarkan</p> <p>xix. Papan-papan tanda seperti <i>Wheel Clamping</i> dan <i>No Parking</i> telah dikuatkuasakan.</p> <p>xx. Menambah papan-papan tanda yang diperlukan</p> <p>xxi. Pesakit dapat memenuhi temujanji dengan menggunakan Perkhidmatan <i>Shuttle Bus Link</i></p> <p>xxii. Waktu-waktu penghantaran bagi barang-barang seperti ubat-ubatan, makanan katering dan sebagainya, mengikut masa yang ditentukan</p> <p>xxiii. Akses ke Jabatan Kemalangan dan Kecemasan mudah dilalui</p> <p>xxiv. Perkhidmatan Ambulans tidak terjejas</p> <p>xxv. Tambahan jalan keluar dari Kompleks Sukan, Hospital R.I.P.A.S. ke Kampong Kiulap</p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Senarai Projek-Projek Yang Menyertai Anugerah Cemerlang Perkhidmatan Awam 2012
(Kategori Penyampaian Perkhidmatan)

Nama Projek	PENYALURAN STATUS PERMOHONAN KEMAJUAN MELALUI SISTEM e-DAS
Bahagian/Unit/Jabatan	Bahagian Kemajuan Daerah & Bahagian Maklumat Perancangan Jabatan Perancang Bandar dan Desa
Kementerian	Pembangunan
Tarikh Diperkenalkan	8 Mac 2010
Tarikh Dilaksanakan	10 Mei 2010
Objektif Projek	<ul style="list-style-type: none"> i. Untuk memperbaiki pemberian perkhidmatan jabatan kepada pemohon iaitu pemilik tanah dan QP ii. Untuk memberikan maklumat secara telus kepada pelanggan mengenai status permohonan kemajuan yang dihadapkan kepada JPDB iii. Untuk memberikan maklumat yang tepat dan benar kepada pelanggan iv. Untuk memberi keselesaan, menjimatkan masa dan tenaga pemohon supaya tidak perlu berulang alik ke JPDB semata-mata untuk mengetahui status permohonannya.
Tumpuan	<ul style="list-style-type: none"> i. Sistem e-DAS dan penyaluran maklumat melalui sistem e-DAS versi 1.0 dan versi 2.0 ii. Pengguna sistem e-DAS (pemilik-pemilik tanah dan QP yang berdaftar di Kementerian Pembangunan) iii. Proses permohonan kemajuan sahaja iv. Permohonan kemajuan di Daerah Brunei Muara sahaja
Kesan Pelaksanaan	<ul style="list-style-type: none"> i. Memberi imej positif kepada Jabatan ii. Perkhidmatan yang telus kepada pemohon mengenai status permohonan kemajuan iii. Teknologi sistem e-DAS menambah keupayaan jabatan memberikan perkhidmatan yang berkualiti iv. Proses kerja dikemaskini v. Penyediaan kiosk vi. Meningkatkan kecekapan dan kemampuan pegawai dan kakitangan dalam pengendalian komputer dan memberikan perkhidmatan yang efisien. vii. Kemudahan bagi pemohon (pemilik tanah dan QP) viii. Tidak ada pembaziran wang kerajaan dalam pembuatan sistem e-DAS ix. Tidak melibatkan kos tambahan bagi operasi dan pemeliharaan sistem x. Tidak melibatkan tambahan kakitangan dan tidak menjejaskan penempatan tenaga manusia atau 'human resources' di dalam organisasi

Senarai Projek-Projek Yang Menyertai Anugerah Cemerlang Perkhidmatan Awam 2012
(Kategori Penyampaian Perkhidmatan)

Nama Projek	MENYEDIAKAN KEMUDAHAN BAGI PENUMPANG-PENUMPANG KAPAL PERSIARAN
Bahagian/Unit/Jabatan	Bahagian Korporat dan Perdagangan, Jabatan Pelabuhan
Kementerian	Perhubungan
Tarikh Diperkenalkan	1 Ogos 2006
Tarikh Dilaksanakan	2 Januari 2011
Objektif Projek	<ul style="list-style-type: none"> i. Memberikan berbagai perkhidmatan untuk penumpang-penumpang kapal pesiar. ii. Menggunakan kemudahan-kemudahan yang ada di dermaga Pelabuhan Muara secara 'maksima'. iii. Meningkatkan kerjasama diantara agensi-agensi kerajaan yang berkenaan dan juga pihak swasta. iv. Kearah meningkatkan jumlah kapal pesiar untuk datang ke Pelabuhan Muara dengan membawa jumlah pelancong yang lebih ramai dan menjadikan Pelabuhan Muara sebagai tempat pelabuhan yang di mesti disinggahi. v. Menjadikan Negara Brunei Darussalam destinasi pelancong yang digemari. vi. Membuka lebih banyak ruang perniagaan bagi PKS seperti kedai cenderahati, penukar wang(moner Changer), kedai runcit, perkhidmatan pengangkutan dan sebagainya.
Tumpuan	Tumpuan utama projek ini ialah untuk menyediakan kemudahan-kemudahan yang bersesuaian bagi kapal pesiar yang datang ke Pelabuhan Muara memandangkan kerajaan telah mula memikirkan untuk mengembangkan industri pelancongan.
Kesan Pelaksanaan	<ul style="list-style-type: none"> i. Meningkatnya jumlah kapal-kapal pelancong yang datang ke Pelabuhan Muara sejak 2 tahun kebelakangan (2010 dan 2011). ii. Pengurusan dan pengawalan penumpang lebih lebih teratur iii. Krew dan pelancong berpuas hati dengan perkhidmatan yang disediakan terutama sekali perkhidmatan Wi-Fi dimana kebanyakan dari mereka bersantai sambil menggunakan komputer riba di Cruise Ship Centre. iv. Banyak syarikat-syarikat SME yang telah membuat perniagaan semasa kapal pelancong datang ke Pelabuhan Muara seperti berikut: <ul style="list-style-type: none"> a. Muara Money Changer b. Ridah Handycraft Convenience Shop c. Sunju Enterprise Souvenir Kiosk d. PHLS Sdn Bhd/Taiwah Car Rental e. Batik Desamas f. Perusahaan RosRubi/Waqil Enterprise g. Aiman Enterprise

Senarai Projek-Projek Yang Menyertai Anugerah Cemerlang Perkhidmatan Awam 2012
(Kategori Penyampaian Perkhidmatan)

Nama Projek	PERKHIDMATAN ' EMS MERCHANDISE DOOR-TO-DOOR
Bahagian/Unit/Jabatan	Unit Premium Jabatan Perkhidmatan Pos
Kementerian	Perhubungan
Tarikh Diperkenalkan	Februari 2011
Tarikh Dilaksanakan	Februari 2011
Objektif Projek	<ul style="list-style-type: none"> i. Memberikan perkhidmatan yang meningkatkan efisiensi penyerahan EMS merchandise kepada orang ramai termasuk ke gedung-gedung perniagaan atau ahli-ahli perniagaan di negara ini. Mereka ini merupakan aset penting untuk menjana ekonomi negara ii. Mengatasi masalah kekurangan ruang bagi penyimpanan barang EMS kerana sikap sebahagian pelanggan (kira-kira 50%) yang sengaja lambat datang ke pejabat pos untuk mengambil barang mereka meskipun kad peringatan (<i>advice card</i>) sudah mereka terima.
Tumpuan	<p>Di Jabatan Perkhidmatan Pos Brunei Darussalam, satu unit khusus iaitu Unit Premium telah diarahkan untuk mengendalikan Perkhidmatan EMS merchandise 'Door-to-Door' ini.</p> <p><i>Peranan Unit Premium, Jabatan Perkhidmatan Pos</i></p> <ul style="list-style-type: none"> i. Menyediakan Perkhidmatan Penyerahan Door to Door mengikut keperluan orang ramai ditempat yang bersesuaian seperti pejabat-pejabat pos dan Pusat Memproses Mel; ii. Membuat promosi untuk mencari pelanggan khususnya bagi penerima EMS merchandise terbanyak; iii. Membaiki prosedur memproses EMS merchandise supaya mengikut peraturan pos sedunia dan melayakkan Brunei menyertai UPU EMS Pay on Performance dan seterusnya menyertai UPU EMS Performance Award; iv. Memastikan pengendalian pertanyaan (<i>inquiry</i>) menerusi Sistem Rugby mengikut sasaran: iaitu pelanggan menerima jawapan dalam masa 24 jam (<i>lampiran 1</i>); v. Memastikan sistem penjejakan EMS (<i>tracking system</i>) dikendalikan mengikut peraturan Pos Sedunia; vi. Memantau Tekad Pemedulian Orang Ramai (TPOR) dan kualiti penyerahan EMS (<i>lampiran 2</i>).
Kesan Pelaksanaan	<ul style="list-style-type: none"> i. Melalui pengamatan jabatan ini orang ramai yang mendaftar sebagai pelanggan EMS merchandise door-to-door sangat berpuas hati dengan peningkatan kualiti penyerahan EMS mereka (<i>lampiran 10</i>). Objektif penyerahan EMS merchandise door-to-door bagi mempercepatkan penyerahan EMS merchandise dari 7 hari ke 3 hari telah tercapai. ii. Keputusan kajiselidik telah mendapati syarikat-syarikat dan orang ramai lebih menyokong dan mempersetujui Perkhidmatan EMS Merchandise Door-to-Door berbanding penyerahan EMS melalui kaunter pos iaitu 92%. Purata pelanggan berprasangka negative terhadap EMS merchandise door-to-door adalah sebanyak 8% sahaja. iii. Lain-lain Kesan <ul style="list-style-type: none"> o Orang ramai / syarikat-syarikat tidak perlu lagi datang ke pejabat pos untuk mengambil barang mereka. Mereka hanya perlu menunggu penghantaran barang di alamat mereka; o Meningkatkan bilangan pelanggan menggunakan Perkhidmatan EMS sama ada secara kontrak mahupun <i>on demand</i>; o Memupuk kerjasama padu dengan Jabatan Kastam dan Peguam Negara; o Mencepatkan penyerahan EMS merchandise dari 7 hari ke 3 hari; o Meningkatkan imej jabatan, hal ini terbukti kerana sebahagian syarikat <i>private courier</i> telahpun menggunakan Perkhidmatan EMS ke kawasan bukan komersial.

Senarai Projek-Projek Yang Menyertai Anugerah Cemerlang Perkhidmatan Awam 2012
(Kategori Penyampaian Perkhidmatan)

Nama Projek	NATIONAL CERVICAL CANCER PREVENTION & CONTROL PROGRAMME
Bahagian/Unit/Jabatan	Pejabat Pengarah Perkhidmatan Kesihatan Jabatan Perkhidmatan Kesihatan
Kementerian	Kesihatan
Tarikh Diperkenalkan	November 2009
Tarikh Dilaksanakan	November 2009
Objektif Projek	To reduce the incidence and mortality rate of cervical cancer in this country
Tumpuan	Human papillomavirus (HPV) vaccines given to the female population and secondary prevention with regular Pap Smear screening. The Ministry of Health started HPV vaccination programme in January 2012 for adolescent girls in Year 7 with a catch-up programme for Year 11 girls from 2012 to 2015. To further strengthen the programme, the Department of Laboratory Services improves the Pap smear screening methods by gradually replacing conventional smear with Liquid-based cytology preparation, which is more effective in detecting low-grade and severe cervical lesions.
Kesan Pelaksanaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Standardising the Pap smear taking technique for the doctors has improved care given by reducing unsatisfactory results. This in turn will have an impact to patient care as they will have reduce number of visits to the health centres or clinics for repeat Pap smears. 2. Training three cohorts of Pap smear nurses have increase the number of Pap smear takers in the country. Before this programme, no nurses are allowed or trained to do Pap smear taking. The Pap smear nurses run their own Pap smear clinics and this has increase accessibility for patients to do screening, reduce waiting time for an appointment and increase skilled nurses. Patients are happy with the new services provided and the laboratory department are satisfied with their quality of work in Pap smear taking. 3. For continuous and long term plan, the Pap smear taking training was included in the community nursing training curriculum in the Pengiran Anak Puteri Rashidah Sa'adatul Bolkia Institute of Health Sciences, Universiti Brunei Darussalam. This new curriculum was implemented in August 2009. This will increase further in the number of Pap smear takers in the country. 4. Increasing health awareness on cervical cancer for the people of Brunei Darussalam through health education talks in health centres, health education materials on cervical cancer through the newspapers, talks in the television and radio, Friday prayer sermon (khutbah), road shows in all the four districts, public forums in Brunei Muara and Tutong District and television promos regularly aired on television. This will hopefully increase the number of women coming for Pap smear screening and increase the number of girls vaccinated. 5. Increasing the opportunistic screening of patients by noting Pap smear due date as a reminder in patients' case notes and ask patients opportunisticly about their Pap smear screening status when they attended the health centres for other reason. Patients were also identified from existing screening programmes. 6. The National Cervical Cancer Prevention & Control Guideline 2009 was published and launched in November 2009. This is the first national guideline published on cervical cancer in Brunei Darussalam. 7. The Pap smear reporting format from the laboratory services was standardised. This has improved the quality of care given to patients by giving consistency in patient care in terms of follow up and interpretation of results. 8. A database for all female citizens and permanent residents for the whole country was obtained. This database can be used in future for other screening programme like breast cancer screening programme. 9. National Pap Smear Registry gives us more accurate information on population based data for

Senarai Projek-Projek Yang Menyertai Anugerah Cemerlang Perkhidmatan Awam 2012
(Kategori Penyampaian Perkhidmatan)

	<p>women eligible for Pap smear and percentage of Pap smear coverage. Brunei Darussalam never had such data before and percentage of Pap smear coverage was based on estimation by the total number of Pap smears processed in the government facilities.</p> <p>10. The introduction of invitation and reminder letters to women due for Pap smear which is Call-Recall system. This is a highly personalised letter which encourages women to go for the Pap smear screening. The Registry will print a reminder letter when it is due; either it be three years or sooner for abnormal smears. This Registry acts as safety netting for patients which might be lost to follow up.</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Senarai Projek-Projek Yang Menyertai Anugerah Cemerlang Perkhidmatan Awam 2012
(Kategori Penyampaian Perkhidmatan)

Nama Projek	PROJEK PENCAPAIAN PENGIKTIRAFAN ISO 15189 LAMBANG PERKHIDMATAN MAKMAL YANG BERKUALITI
Bahagian/Unit/Jabatan	Jabatan Perkhidmatan Makmal Jabatan Perkhidmatan Kesihatan
Kementerian	Kesihatan
Tarikh Diperkenalkan	Julai 2009
Tarikh Dilaksanakan	Februari 2011
Objektif Projek	<ul style="list-style-type: none"> i. Memberikan perkhidmatan yang terbaik dengan kualiti bertaraf dunia ii. Memuaskan hati, meningkatkan kepercayaan dan memenuhi kehendak pelanggan, pesakit dan orang ramai iii. Meningkatkan kecekapan dan keberkesanan pengurusan perkhidmatan Jabatan yang sedia ada iv. Menambahkan produktiviti dan prestasi kakitangan perkhidmatan secara bersistematik v. Penjimatan masa yang berkesan (tepat dan cepat) vi. Penggunaan sumber-sumber bahan dan tenaga manusia dengan efisien, optima dan teratur
Tumpuan	<p>Perlaksanaannya projek diutamakan kepada makmal-makmal yang berpotensi untuk mendapat pengiktirafan. Skop Pengiktirafan yang dipilih oleh Jabatan ialah berdasarkan kepada ujian-ujian makmal. Sebanyak 134 ujian makmal dipilih untuk diktiraf. Pengiktirafan ini juga melibatkan penilaian keatas pengurusan kualiti di bahagian bantuan seperti Bahagian Jaminan Kualiti dan Bahagian Pengambilan Darah dan Resepsi.</p> <p>Secara keseluruhan, tumpuan projek ini adalah bagi membuat perubahan dan penambahbaikan kepada sistem pengurusan kualiti menyeluruh (<i>Total Quality Management (TQM)</i>) di Jabatan Perkhidmatan Makmal</p>
Kesan Pelaksanaan	<ul style="list-style-type: none"> i. Sistem pengurusan yang semakin teratur, seperti: <ul style="list-style-type: none"> a. Dokumen dan rekod dikendalikan dengan baik dan teratur Seperti: <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Temperature records for refrigerator,</i> ▪ <i>Reagent inventory</i> ▪ <i>Masterlist of Document</i> b. Proses kerja difahami dan digunakan dengan teratur c. Pengumpulan Data dibuat dengan lebih baik keatas <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sampel <i>non-conformance</i> ▪ Laporan aduan pelanggan d. Rekod dapat dikesan dengan efisien <ul style="list-style-type: none"> ▪ Keputusan pesakit ▪ Sampel yang telah diuji disimpan mengikut susunan ▪ Borang permohonan disimpan mengikut indeks ii. Imej dan kepercayaan pelanggan dan orang awam meningkat (Rujuk Kajiselidik 2010) iii. Keyakinan setiap warga Jabatan dalam mematuhi keperluan piawaian ISO 15189 meningkat apabila menghadapi proses penilaian iv. Kefahaman EQAP meningkat v. Jadual pemeliharaan peralatan-peralatan makmal disediakan vi. Sampel <i>non-conformance</i> berkurangan dan dapat dikawal dan dipantau

Senarai Projek-Projek Yang Menyertai Anugerah Cemerlang Perkhidmatan Awam 2012
(Kategori Penyampaian Perkhidmatan)

Nama Projek	PERKHIDMATAN KASTAM : PENGHANTARAN DAN PEMEROSAN BORANG DEKLARASI KASTAM SECARA ON-LINE
Bahagian/Unit/Jabatan	Bahagian Perkhidmatan dan ICT Jabatan Kastam dan Eksais Diraja
Kementerian	Kewangan
Tarikh Diperkenalkan	20 Ogos 2008
Tarikh Dilaksanakan	29 Jun 2009
Objektif Projek	<ul style="list-style-type: none"> i. Menyediakan sebuah sistem yang efisien dan efektif bagi kegunaan pengurusan Jabatan yang cemerlang selaras dengan praktis antarabangsa. ii. Merealisasikan Matlamat Strategik JKED yang menjurus kepada pemberian fasilitasi perdagangan tanpa mengeneipkan aspek-aspek kawalan keselamatan Negara. iii. Meningkatkan mutu perkhidmatan yang mudah, cepat dan telus untuk menarik kemasukan pelabur asing. iv. Meningkatkan dan menambahbaik lagi kualiti perkhidmatan Jabatan sesuai dengan aspirasi negara sekaligus untuk membantu Agensi-Ageni Kerajaan yang berkaitan dalam urusan berhubungkait dengan prosedur kastam agar lebih efisien, efektif dan bersistematik. v. Mengurangkan kos perbelanjaan bagi komuniti pedagang dan pelanggan untuk berurusan dengan Jabatan. vi. Mempercepatkan tempoh masa pemerosan borang deklarasi kastam untuk pengeluaran kargo dari kawalan kastam.
Tumpuan	<ul style="list-style-type: none"> i. Bagaimana dan bila projek bermula ii. Kenapa perlu dilaksanakan <ul style="list-style-type: none"> a. Pengurusan b. Pemeduliaan pelanggan c. Komitmen Agensi-Ageni yang berkaitan
Kesan Pelaksanaan	<ul style="list-style-type: none"> i. Ke Mana Hala Tuju Jabatan <ul style="list-style-type: none"> ▪ Melalui fasilitasi perdagangan atau memudahcara perdagangan selaku "core business" Jabatan dalam pemberian perkhidmatan melalui inisiatif Jabatan dengan memperkenalkan satu sistem perkhidmatan Kastam yang boleh diakses secara on-line dalam laman sesawang Kastam iaitu "https://ecustoms.mof.gov.bn. ii. Pemberian Perkhidmatan <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pemerosan borang deklarasi kastam on-line dapat diproses dengan mudah dan cepat serta bersistematik. ▪ Komuniti pedagang dapat menjimatkan kos perbelanjaan dengan hanya menggunakan sistem internet. ▪ Pegawai bertugas 6 hari dalam seminggu secara bekerjasama (teamwork) yang ditempatkan di Ibu Pejabat JKED. ▪ Pegawai juga diatitkan untuk bertugas di luar waktu bekerja selepas jam 16.30 untuk meluluskan permohonan pelanggan Jabatan khusus bagi pengeluaran barangan "fresh" dan merbahaya sahaja. ▪ Pegawai bertugas berpandukan kepada perundangan yang terkandung dalam Customs Order 2006, Excise Order 2006, Standard Operating Procedure (SOP) dan Manual Prosedur Kerja (MPK). ▪ Sebagai nilai tambah kepada pelanggan Jabatan yang mana keupayaan dan celik komputer dapat diperolehi dengan sendirinya oleh pelanggan. iii. Persekitaran dalaman yang berorientasikan mesra pelanggan. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Persekitaran kerja juga dipertingkatkan untuk memudahkan dan

Senarai Projek-Projek Yang Menyertai Anugerah Cemerlang Perkhidmatan Awam 2012
(Kategori Penyampaian Perkhidmatan)

	<p>memberi keselesaan serta kesejahteraan pegawai bertugas dan pelanggan Jabatan seperti berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Kaunter bagi pendaftaran kastam dan pertanyaan yang mempunyai ruang bilik yang luas dan teratur. ⇒ Keselesaan pegawai untuk memproses borang deklarasi kastam on-line yang dipusatkan (centralised) di Ibu Pejabat JKED. ⇒ Pembayaran cukai kastam di kaunter yang disediakan dengan menggunakan mesin yang dikhaskan untuk mendapatkan nombor giliran pembayaran. ⇒ Penyediaan ruang khas untuk pelanggan Jabatan dan pegawai-pegawai berkursus (training room) yang boleh menempatkan seramai lebih 20 orang dengan dilengkapi dengan peralatan komputer dan internet. <p>iv. Persekitaran luaran.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Persekitaran luaran ruang UMD bagi keselesaan pihak pelanggan Jabatan juga telah dipertingkatkan umpamanya menyediakan 7 buah komputer untuk sesi latihan secara "hands-on training" sementara kawasan luar dari bangunan Ibu Pejabat kemudahan letak kereta adalah mencukupi.
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Senarai Projek-Projek Yang Menyertai Anugerah Cemerlang Perkhidmatan Awam 2012
(Kategori Penyampaian Perkhidmatan)

Nama Projek	PROGRAM PENERBITAN FATWA DAN IRSYAD: PERANAN TABUNG JABATAN MUFTI KERAJAAN
Bahagian/Unit/Jabatan	Bahagian Penerbitan dan Penerangan Jabatan Mufti Kerajaan
Kementerian	Jabatan Perdana Menteri
Tarikh Diperkenalkan	2004
Tarikh Dilaksanakan	2009
Objektif Projek	<ul style="list-style-type: none"> i. Menjimatkan peruntukan kerajaan secara berterusan ii. Fatwa dan Irsyad dapat diterbitkan tepat pada waktunya dan dapat dimasyarakatkan merentasi sempadan tanpa tergendala iii. Penerbitan fatwa dan irsyad dapat dirancangkan dengan sempurna tanpa kebimbangan tiada biaya
Tumpuan	Sasaran penerbitan fatwa dan irsyad setiap tahun ialah sebanyak 4 – 5 jadual buku. Dari segi penyebaran fatwa dan irsyad, sasarannya adalah dalam lingkungan Negara Brunei Darussalam dan negara-negara jiran seperti Malaysia, Singapura dan Indonesia melalui penyertaan pesta buku antarabangsa di negara-negara berkenaan. Ini amat sesuai kerana kemusykilan diajukan kepada Yang Berhormat Mufti Kerajaan juga ada yang datang dari negara-negara berkenaan, yang kian hari semakin meningkat jumlahnya.
Kesan Pelaksanaan	<ul style="list-style-type: none"> i. Dengan adanya Tabung JMK, penerbitan fatwa dan irsyad rancak dan teratur dan penerbitannya dinanti-nantikan; ii. Fatwa dan Irsyad boleh diterbitkan dalam jumlah yang banyak tanpa ragu pembiayaannya; dan iii. Fatwa dan Irsyad terus tersebar bukan hanya di dalam negara tetapi merentasi sempadan rantau dunia Melayu malah turut menembusi teluk dan benua. Bererti fatwa dan irsyad Negara Brunei Darussalam sudah dikenali di peringkat serantau dan antarabangsa.