

# *Kandungan*

- 1** *Sekapur Sirih*
- 2** *Sejarah Penubuhan Jabatan Perkhidmatan Awam*
- 3** *Struktur Aliran Perintah*
- 4** *Carta Organisasi*
- 5** *Rangkaian Arahan Kerja*
- 6** *Pihak Berkepentingan (Key Stakeholders)*
- 7** *Tugas-Tugas Dan Tanggungjawab*
- 13** *Visi Dan Misi*
- 14** *Bidang Kuasa Perundangan*
- 15** *Peranan dan Tanggungjawab Jabatan Perkhidmatan Awam*
- 18** *Halatuju Pelan Strategik*
- 19** *Unit Jawatan-Jawatan Utama Perkhidmatan Awam (JUPA)*
- 20** *Unit Pengurusan Strategik*
- 21** *Ahli Jawatankuasa Unit Pengurusan Strategik*
- 22** *Jawatan Yang Diperuntukan Di Jabatan Perkhidmatan Awam*

- 23** *Peranan dan Taggungjawab Di Setiap Bahagian*
- 23** *Carta Organisasi Bahagian Pembangunan Dan Pengurusan*
- 24** *Tugas Dan Tanggungjawab*
- 26** *Carta Organisasi Bahagian Penyelidikan Dan Perancangan*
- 27** *Tugas Dan Tanggungjawab*
- 28** *Carta Organisasi Bahagian Perkhidmatan Personel*
- 29** *Tugas Dan Tanggungjawab*
- 31** *Carta Organisasi Bahagian Keanggotaan Dan Pentadbiran Latihan*
- 32** *Tugas Dan Tanggungjawab*
- 35** *Carta Organisasi Bahagian Perkhidmatan Kaunseling*
- 36** *Tugas Dan Tanggungjawab*
- 37** *Carta Organisasi Bahagian GEMS*
- 38** *Pengenalan Gems*
- 39** *Tugas Dan Tanggungjawab*



## *Sekapur Sirih*

### **KETUA PENGARAH PERKHIDMATAN AWAM**

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ  
السَّلَامُ عَلَیْكُمْ وَرَحْمَةُ اللّٰهِ وَبَرَکَاتُهُ

*Alhamdulillah, kita bersyukur ke hadrat Allah Subhanahu Wata'ala kerana dengan limpah rahmat dan inayah-Nya jua, Jabatan Perkhidmatan Awam telah berjaya menerbitkan sebuah **Buku Peranan Dan Tanggungjawab Jabatan Perkhidmatan Awam**. Ianya adalah salah satu usaha berterusan Jabatan ini untuk memberigakan perkhidmatan-perkhidmatan yang diberikan oleh Jabatan ini, dalam masa yang sama jua, untuk meningkatkan kefahaman dan kewahaman warga Perkhidmatan Awam mengenai dengan jabatan ini.*

*Buku Peranan dan Tanggunjawab ini adalah bertujuan untuk memperkenalkan dan menjelaskan fungsi, dan tanggungjawab Jabatan Perkhidmatan Awam secara menyeluruh, dan juga fungsi di setiap bahagian di bawah Jabatan ini.*

*Peramba/Saya berharap bahawa buku panduan ini dapat di dimanfaatkan dan berguna kepada warga perkhidmatan awam, mahupun orang ramai yang ingin berurusan dengan Jabatan Perkhidmatan Awam.*

*Peramba/Saya juga mendoakan agar segala usaha untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan dalam Perkhidmatan Awam di Negara ini akan sentiasa mendapat keberkatan dari Allah Subhanahu Wata'ala jua. Amin.*

*Untuk maklumat lebih lanjut mengenai dengan Jabatan ini, sila layari laman web Jabatan Perkhidmatan Awam, [www.jpa.gov.bn](http://www.jpa.gov.bn).*

*Sekian. Wabillahit Taufiq Walhidayah, Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

### **AWANG JAINI BIN HAJI ABDULLAH**

*Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam*

## SEJARAH PENUBUHAN JABATAN PERKHIDMATAN AWAM

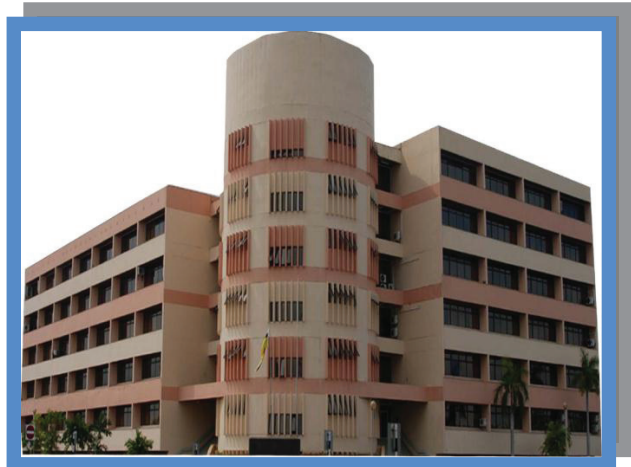
Pada 1 Julai 1971, Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA) dikenali dengan nama Pejabat Perjawatan, dan ianya adalah sebagai salah satu bahagian di Pejabat Setiausaha Kerajaan yang diketuai oleh seorang Pegawai Perjawatan.

Pada 1 Januari 1976, gelaran jawatan Pengarah Perjawatan diwujudkan. Setelah Negara Brunei Darussalam mencapai Kemerdekaan, Pejabat Perjawatan telah ditempatkan di bawah Jabatan Perdana Menteri pada 1 Januari 1984.

Pejabat Perjawatan melaksanakan penyusunan semula organisasi secara menyeluruh pada 1 Mac 1992. Ini antara lain bertujuan untuk meningkatkan lagi keberkesanan dan kecekapan Jabatan dan menilai semula serta membuat perubahan dari segi peranan serta bidang tugas dan aktiviti-aktiviti yang dilaksanakan oleh Jabatan.

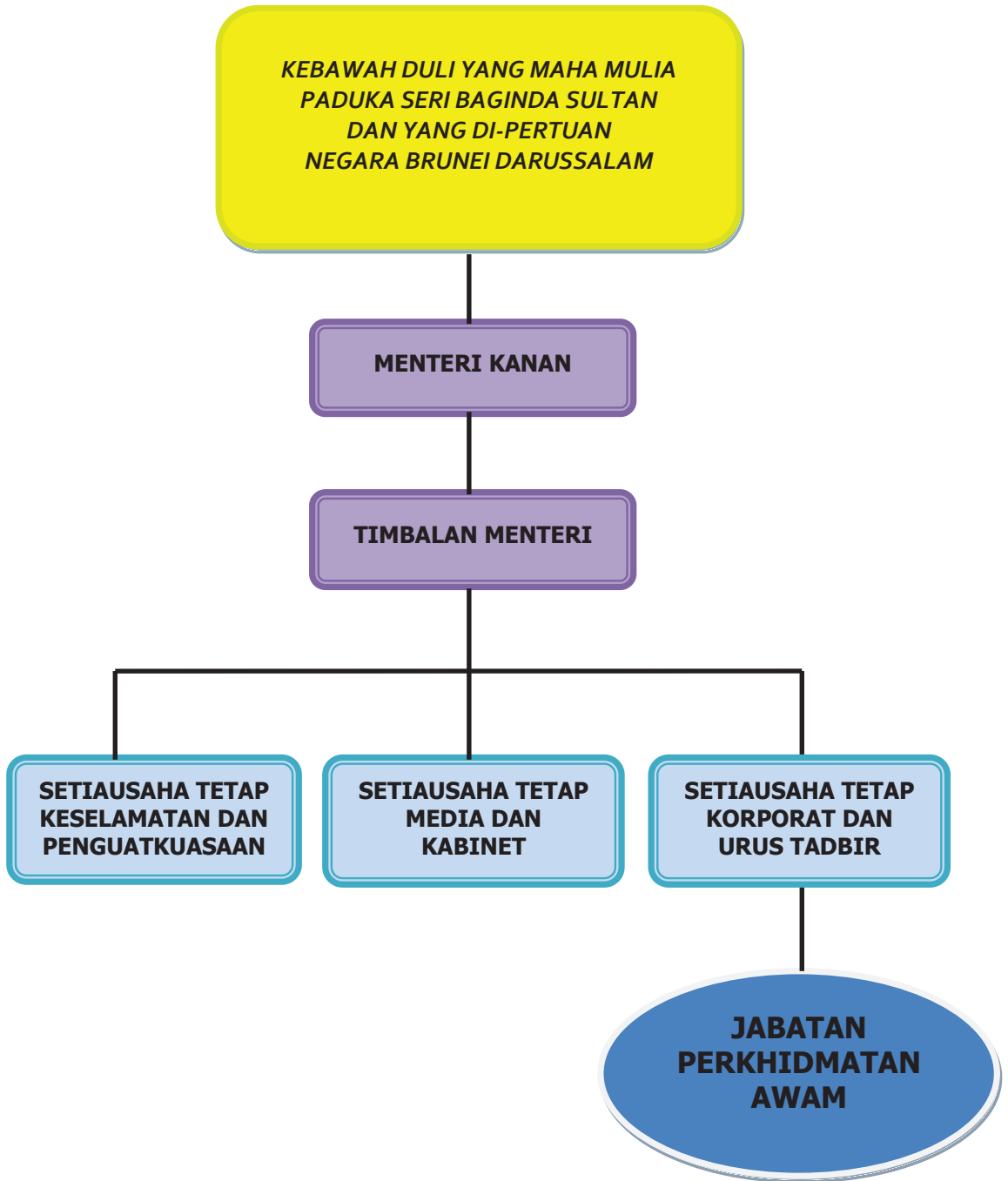
Pada 1 Mei 1993, Nama Pejabat Perjawatan telah ditukar kepada Jabatan Perkhidmatan Awam, dan diketuai oleh seorang Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam. Pada masa yang sama juga, Unit Latihan Jabatan ini telah dinaikkan tarafnya menjadi Institut Perkhidmatan Awam dan diserapkan sebagai satu Bahagian di Jabatan Perdana Menteri.

Perubahan gelaran ini dibuat bagi mencerminkan lagi peranan dan skop Jabatan sebagai pusat agensi dalam hal ehwal pengurusan dan perkembangan tenaga manusia bagi perkhidmatan awam Negara Brunei Darussalam.

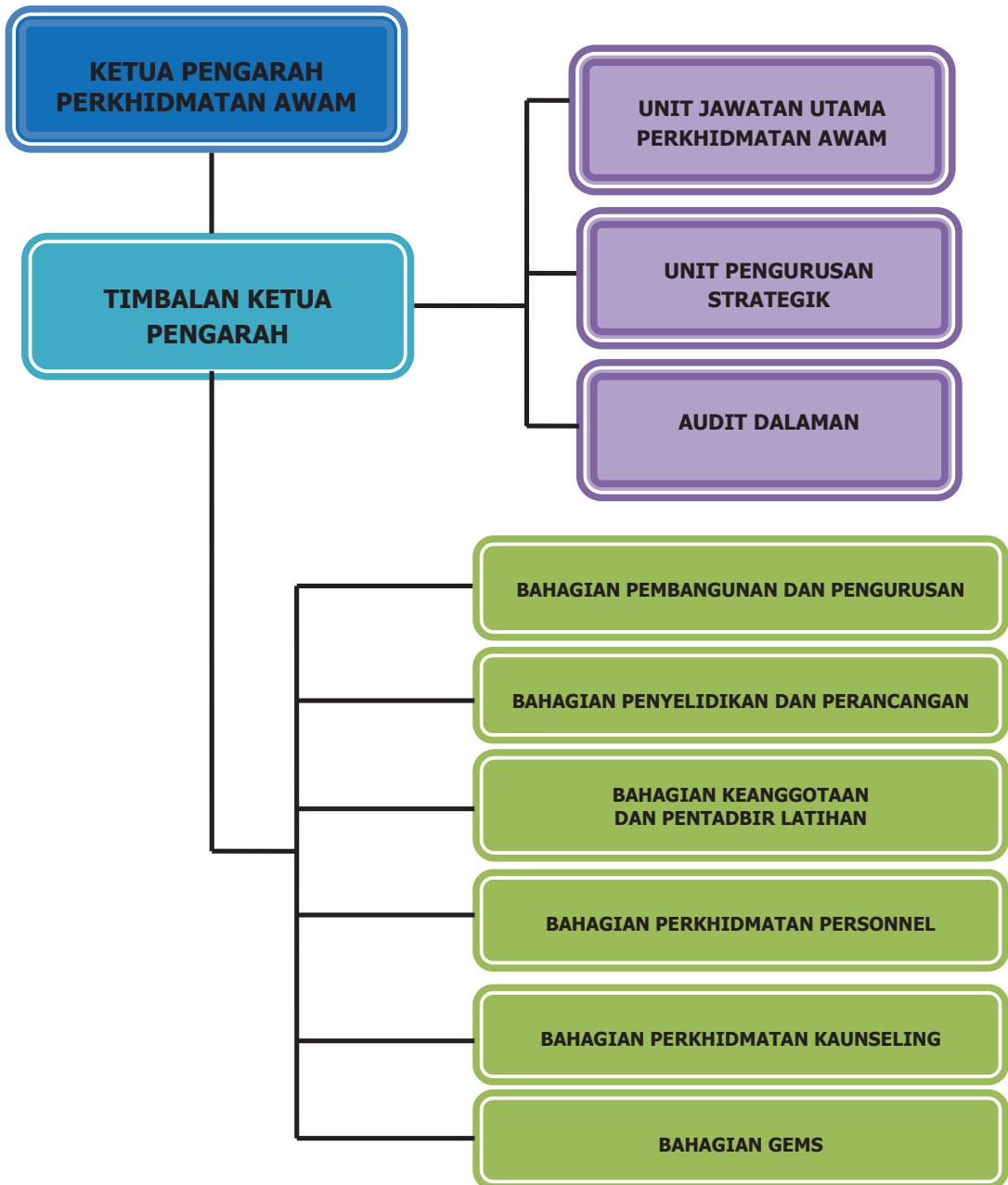


***Jabatan Perkhidmatan Awam  
Bangunan Suruhanjaya  
Perkhidmatan Awam  
Lapangan Terbang Lama Berakas***

# STRUKTUR ALIRAN PERINTAH

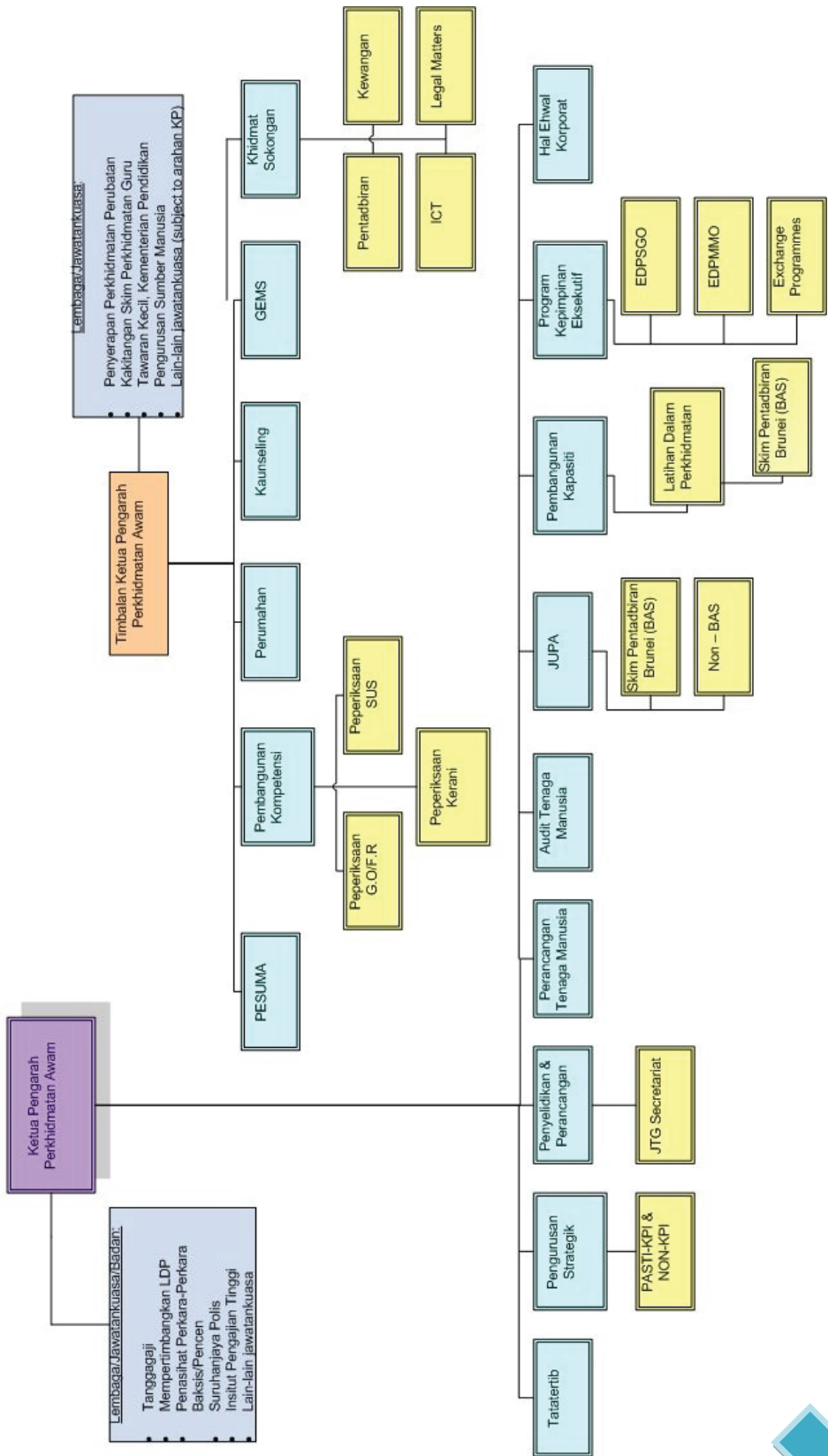


## CARTA ORGANISASI



- Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA) adalah sebagai sebuah Jabatan yang mengurus tadbir perancangan, pengurusan dan perkembangan sumber manusia di dalam perkhidmatan awam.
- Ketua Pengarah JPA melapor terus kepada Setiausaha Tetap, Bahagian Korporat dan Urus Tadbir, di Jabatan Perdana Menteri.

**Rangkaian Arahan Kerja Bagi Ketua Pengarah dan Timbalan Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam Tahun 2013**



**PIHAK BERKEPENTINGAN (KEY STAKEHOLDERS)**

Bahagian-Bahagian Perkhidmatan Awam		Key Stakeholders			
<b>Bahagian Penyelidikan dan Perancangan</b>	Tanggungaji/Syarat-Syarat Perkhidmatan dan Skim Perkhidmatan	Agensi-Agensi Kerajaan (yang memohon)		Jawatankuasa Tanggagaji & Syarat-Syarat Perkhidmatan (JTG)	
	Audit Tenaga Manusia	Agensi-Agensi Kerajaan		Jawatankuasa PANDU	
	Penstrukturan Organisasi	Agensi-Agensi Kerajaan (yang memohon)		Jawatankuasa Pembaharuan Perkhidmatan Awam	JTG
<b>Bahagian Pembangunan dan Pengurusan</b>	Pembangunan Kepimpinan Kapasiti	JPM	Agensi-Agensi Kerajaan	UBD-ILIA SPA	Penjawat Awam
	Kenaikan Pangkat, Pertukaran dan Penempatan Jawatan	SPA (JUPA)	SPA	Agensi-Agensi Kerajaan	Penjawat Awam
	Hal Ehwal Korporat	Agensi-Agensi Kerajaan		Penjawat Awam	Orang Awam
<b>Bahagian Perkhidmatan Personel</b>	Faedah-Faedah Perkhidmatan	SPA	Agensi-Agensi Kerajaan	Orang Awam	
	Persaraan	Jawatankuasa Penasihat Perkara-Perkara Baksis/Pencen			Audit
		Jabatan Perbendaharaan	Agensi-Agensi Kerajaan		Penjawat Awam
	Tatatertib	SPA	Agensi-Agensi Kerajaan		Penjawat Awam
Perumahan	JKR	Agensi-Agensi Kerajaan (yang mempunyai kawalan perumahan)		Pemilik Rumah Penjawat Awam	
<b>Bahagian Keanggotaan dan Pentabiran Latihan</b>	Pengambilan Keanggotaan	Penjawat Awam		Institusi Pengajian Tinggi	
	Latihan Dalam Perkhidmatan (LDP)	Badan Mempertimbangkan LDP (SPA, JPA, JPKE)		Agensi-Agensi Kerajaan	Penjawat Awam
<b>Bahagian GEMS</b>	Perkhidmatan Perubahan, Pengurusan Sistem, Pemeliharaan	BAG Networks	EGNC	Agensi-Agensi Kerajaan	Penjawat Awam
<b>Bahagian Perkhidmatan Kaunseling</b>	Perkhidmatan Kaunseling, Jerayawara, dsb	Agensi-Agensi Kerajaan		Penjawat Awam	



## TUGAS-TUGAS DAN TANGGUNGJAWAB

### BAHAGIAN I

#### NILAI, PELANGGAN & *STAKEHOLDERS*

- Memerhati melalui perhubungan mengenai hal ehwal perkhidmatan pelanggan.
- Menyampaikan maklumat yang membangun kepada pelanggan.
- Membentuk perkhidmatan yang kukuh demi memenuhi keperluan pelanggan.
- Penggunaan pengetahuan pelanggan bagi kemajuan pelanggan.
- Mengatur dan pengaruh yang besar terhadap keputusan optimum untuk agensi melalui pihak-pihak berkepentingan.
- Menggunakan perhubungan internet bersama pelanggan luaran bagi mencapai matlamat agensi.
- Makluman perhubungan agensi yang strategik menuju sasaran stakeholders.
- Menyokong pelanggan untuk perhubungan yang membangun dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
- Menilai projek, program, polisi, proses-proses dan penggalakkan belajar dan meningkatkan mutu perkhidmatan
- Mengalihkan pandangan kearah ketepatan strategi dan perancangan.

#### PRESTASI, PENYAMPAIAN, PENCAPAIAN DAN PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN

- Berhubung dan melibatkan diri dalam tujuan strategik dan nilai nilai agensi.
- Mencipta visi bagi memenuhi kehendak pelanggan dengan penuh minat dan jelas.
- Menjelaskan dengan lebih berkesan jika berdepan dengan kerumitan yang tidak menentu.
- Membentuk plan yang kukuh dan seimbang bagi jangka masa panjang dan pendek sesuai dengan matlamat sasaran agensi.
- Keutamaan perundingan dengan pihak-pihak berkepentingan untuk lebih fokus melalui sumber-sumber dan usaha.
- Memastikan keperluan dan penyampaikan sesuai dengan matlamat.
- Plan dan kerja berhubung dengan kewangan seimbang dengan objektif agensi.
- Membina persekitaran yang memberikan penilaian dan prestasi yang meningkat.
- Membimbing, membantu orang awam untuk melibatkan diri.
- Menilai projek, program, polisi, proses-proses dan penggalakkan belajar dan meningkatkan mutu perkhidmatan.

- Mengenal pasti secara praktikal peluang-peluang yang ada melalui agensi luar bagi tujuan peningkatan.
- Perkhidmatan pelanggan yang cekap dan berkesan.

## **PRESTASI WARGA**

- Memperkenalkan kepada orang awam mengenai JPA.
- Mengatur masa yang berkesan bila diperlukan.
- Menciptakan persekitaran yang berpengaruh kepada pembangunan jati diri dan matlamat agensi.
- Memastikan keberkesanan terhadap kerja, peningkatan dan plan dengan lebih Berjaya.
- Bagi memenuhi kehendak dan keperluan cabaran masa akan datang.
- Bersifat terbuka dan berwibawa terhadap pencabar.
- Penggunaan ilmu pengetahuan bagi membangun dan membina perspektif.

## **KERJASAMA**

- Berkerjasama dengan rakan sejawat untuk membangun strategi dan arah tuju.
- Membuat sumbangan kepada agensi yang lebih besar yang berhubung kait dengan hal ehwal kerja.
- Memberi sumber-sumber yang tertentu jika diperlukan kepada pihak-pihak yang lain.

## TUGAS-TUGAS DAN TANGGUNGJAWAB

### BAHAGIAN II

#### NILAI, PELANGGAN & *STAKEHOLDERS*

- Mengutamakan pelanggan dalam plan dan penyampaian keputusan.
- Mencari dan menggunakan pelanggan dalam memperbaiki perkhidmatan.
- Memberikan penyampaian terbaik dan mendapat respon dalam keperluan pelanggan.
- Menjayakan dan berkongsi secara amnya dalam perkhidmatan pelanggan.
- Penggalakan dalam menuju sasaran keutamaan *stakeholders*.
- Bekerja secara progresif dan berkerjasama dengan *stakeholders*.
- Identiti mempengaruhi kunci utama bagi matlamat *stakeholders* dan agensi.
- Penggalak dan perhubungan yang berkesan bagi plan kerja.
- Perhubungan yang efektif dan maklum balas bagi kemajuan perkumpulan.
- Menyelesaikan masalah yang timbul secara membangun.
- Perhubungan yang jujur dan saling menghormati.

#### PRESTASI, PENYAMPAIAN, PENCAPAIAN DAN PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN

- Menghasilkan pencapaian melalui penyampaian yang berkesan dan sumber-sumber yang sesuai.
- Antisipasi dan proaktif dalam menjayakan objek agensi dan perkumpulan.
- Mengenalpasti kejayaan dan perkembangan yang ada.
- Membuang atau menapis mana-mana yang tidak di perlukan.
- Menggunakan bukti dan data untuk mengenalpasti pilihan, keputusan dan *proposal*.
- Berhubung dengan '*Experties*' yang diperlukan.

- Memberikan kewangan dan perkhidmatan perkhidmatan yang lain bagi pencapaian matlamat.
- Peningkatan pencapaian plan dan kejayaan dan respon terhadap isu-isu.
- Menggunakan evidence dan data untuk mempelajari dan mengenalpasti peluang kemajuan.
- Menerangkan pertukaran dalam cara yang betul, tidak balas kejayaan.
- Berkongsi maklumat bersama kumpulan dan menjayakannya.
- Mengenalpasti dan intergrates yang baik bagi kejayaan prestasi perkumpulan.
- Penggunaan teknologi dan hal ehwal yang lain bagi kemajuan perkumpulan.

## **PRESTASI WARGA**

- Pembangunan kemahiran dan pengetahuan kumpulan JPA untuk menandai perkhidmatan masa depan.
- Memberikan kuasa tindakan kepada pegawai dan kakitangan secara berperingkat
- Mengajar "*Coaching*" kakitangan untuk mencapai tahap cemerlang mereka yang tertinggi.
- Membuat halaman yang memberikan penghargaan dan pengiktirafan kepada warga perkhidmatan cemerlang.

## **KERJASAMA**

- Memerhati agensi yang berkuasa besar bagi pencapaian agensi.
- Berkongsi maklumat dan memberi bantuan bagi kejayaan sasaran dan matlamat.
- Berhubung rapat dengan kawan dan perkumpulan yang lain bagi pencapaian agensi.
- Mengenalpasti matlamat dan pursue peluang untuk memastikan perkembangan perkhidmatan.
- Pelanggan dengan efektif dan efisien.

## TUGAS-TUGAS DAN TANGGUNGJAWAB

### BAHAGIAN III

#### NILAI, PELANGGAN & *STAKEHOLDERS*

- Memberi perkhidmatan dengan hormat, minda baik dan *honest way* kepada Pelanggan.
- Dapat memberi maklumbalas selepas sesesatan, memahaman kehendak pelanggan.
- Kewajipan terhadap pelanggan.
- Memberi komitmen kepada Pelanggan.
- Memberi servis yang piawan professional.
- Memberi perhubungan baik dan tepat.
- Menjaga maklumat dengan baik dan kesulitan.

#### PRESTASI, PENYAMPAIAN, PENCAPAIAN DAN PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN

- Mengenal pasti sasaran dan ketepatan maklumat di dalam setiap agensi dan perkumpulan.
- Perbincangan dan persetujuan (kata sepakat) dalam setiap plan tindakan.
- Keutamaan dalam ketepatan misi dan visi yang di persetujui.
- Mengikut polisi dan prosedur di dalam agensi dan perkumpulan.
- Penggunaan kewangan dalam setiap keperluan agensi.
- Memberi perkhidmatan yang standard dalam semua keputusan.
- Penyelesaian yang proaktif dalam menangani setiap masalah.
- Maklum balas bagi setiap keutamaan dan pertukaran yang berterusan.
- Memberikan perkhidmatan pelanggan yang efektif dan berkesan.

## **PRESTASI WARGA**

- Mengetahui pasti keteguhan pembangunan di persekitaran dan kesannya
- Meningkatkan taraf perkhidmatan dan *skill*.
- Mencari dan memberi kehormatan, maklum balas dalam memajukan perkhidmatan.
- Mengendalikan perilaku yang bertentangan.
- Memberikan bantuan demi menaikkan taraf perkhidmatan.

## **KERJASAMA**

- Penghargaan dan penghormatan dan mendengar kata setiap individu.
- Membantu kumpulan bagi melaksanakan ketepatan objektif perkumpulan.
- Berkerjasama dalam semua bidang bersama teman.
- Berkongsi maklumat dan pengetahuan.

## Visi

### **MENUJU KE ARAH PERKHIDMATAN AWAM YANG DINAMIK DAN INOVATIF**

---

**"Dinamik"** mencerminkan inisiatif dan persediaan untuk menerima dan menyesuaikan perubahan dalam melaksanakan dasar, proses dan prosedur dalam sistem pentadbiran, untuk memastikan kesinambungan urustadbir dalam perkhidmatan awam

**"Inovatif"** menandakan hasrat untuk menjana, merangka dan melaksanakan idea-idea baru dan pada masa yang sama beralih ke arah dimensi yang lebih tinggi dalam produktiviti dan kecekapan.

## Misi

### **MENYEDIAKAN PERANCANGAN YANG SISTEMATIK, MENGURUS DAN MEMBANGUNKAN SUMBER MANUSIA YANG KOMPETEN DALAM PERKHIDMATAN AWAM**

---

Misi ini adalah untuk menyediakan perancangan yang dianjurkan, mengurus dan membangunkan modal insan yang berkualiti tinggi ke arah mencapai wawasan negara.

## **BIDANG KUASA PERUNDANGAN**

---

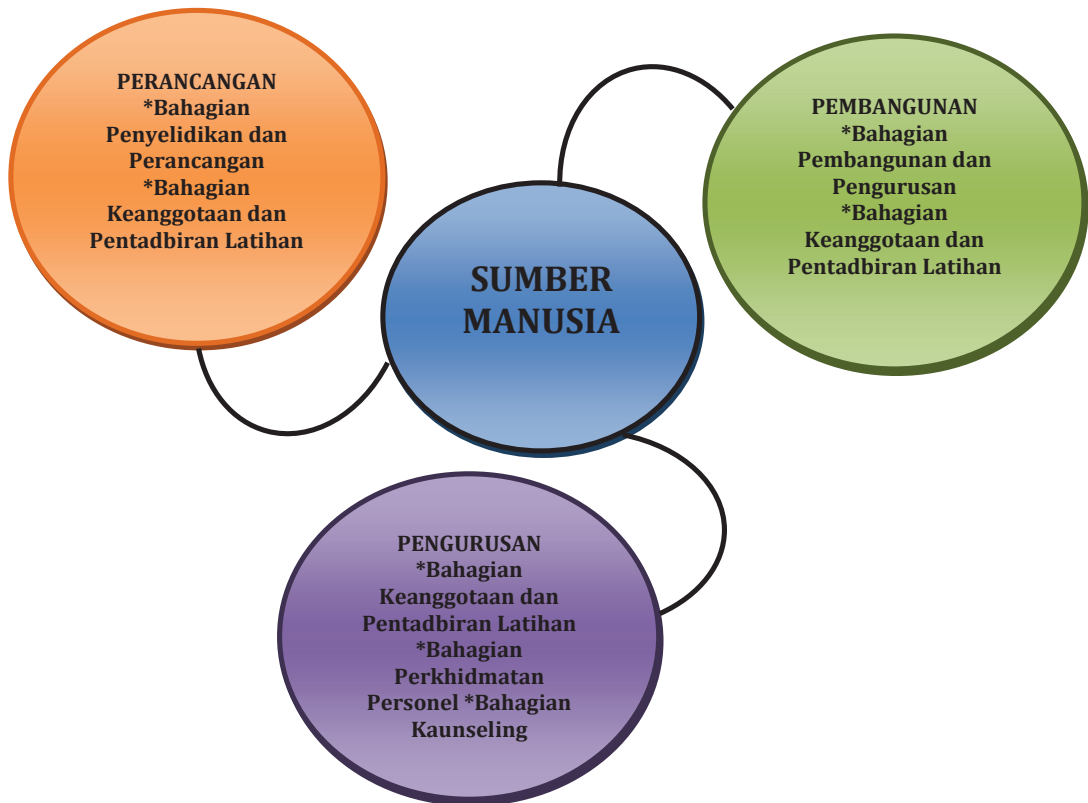
Kearah mencapai peranan, fungsi dan mengurus sumber manusia perkhidmatan awam, JPA menjalankan kuasanya berasaskan peruntukan undang-undang berikut:

- **PERINTAH-PERINTAH AM 1961 DAN PERATURAN-PERATURAN PERKHIDMATAN DAN HAL EHWAL PENGURUSAN DALAM PERKHIDMATAN AWAM**
- **AKTA SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM, PENGGAL 83**
- **PERATURAN-PERATURAN KEWANGAN, 1983**
- **PERLEMBAGAAN NEGERI BRUNEI, 1959**
- **UNDANG-UNDANG BRUNEI DARUSSALAM**
- **AKTA PENCEN**



## PERANAN DAN TANGGUNGJAWAB JABATAN PERKHIDMATAN AWAM

Secara amnya, peranan dan tanggungjawab Jabatan Perkhidmatan Awam adalah menguruskan perancangan, pengurusan dan perkembangan sumber manusia di dalam perkhidmatan awam.



**Ketiga-tiga perkara yang disebutkan di atas ini diuruskan oleh bahagian-bahagian yang tertentu di dalam Jabatan Perkhidmatan Awam.**

## PERANCANGAN

### PERANAN

Merancang sumber manusia dalam perkhidmatan awam kearah Memastikan sumbangan berkualiti yang berterusan kepada semua peringkat pelanggan (warga perkhidmatan awam, perusahaan dan orang ramai) dan ekonomi negara.

### TANGGUNGJAWAB

- Jawatankuasa tanggungaji dan syarat-syarat perkhidmatan (JTG).
- Dasar kenaikan pangkat.
- Mengkaji dan membentuk semula dasar dan strategi baru.
- Perancangan tenaga manusia.
- Ke arah meningkatkan keberkesanan dan kecekapan perkhidmatan awam.
- Hal ehwal perjawatan perkhidmatan awam.
- Gaji dan elaun dan kemudahan perkhidmatan awam.
- Isu-isu antarabangsa dan impak kepada perkhidmatan awam.

## PENGURUSAN

### PERANAN

Mengurus sumber manusia dalam perkhidmatan awam termasuk pengambilan, penempatan, kenaikan pangkat, latihan & perkembangan, ganjaran & penghargaan serta kemudahan-kemudahan dengan lancar dan berkesan.

### TANGGUNGJAWAB

- Mengurus kenaikan pangkat kecuali jawatan- jawatan utama perkhidmatan awam (JUPA).
- Mengurus penempatan, peminjaman dan pertukaran.
- Mengurus lantikan percubaan, penetapan jawatan, penyambungan dan penamatan perkhidmatan termasuk perkhidmatan berkontrak.
- Mengurus hal ehwal memangku dan menjalankan tugas.
- Mengurus latihan dalam perkhidmatan yang melebihi 30 hari dan kursus yang ditaja melebihi 90 hari.
- Mengurus Pengambilan semula selepas bersara.

## **PEMBANGUNAN**

### **PERANAN**

Menyedia sumber manusia dalam perkhidmatan awam yang berkualiti tinggi iaitu, berilmu, bermotivasi, komited dan penuh daya inovasi

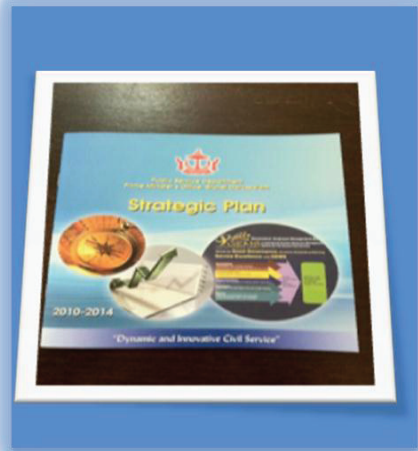
### **TANGGUNGJAWAB**

- Membuat perancangan dan pelaksanaan pemilihan, perlantikan, latihan, penetapan jawatan, kenaikan pangkat, pertukaran dan urusan faedah-faedah pegawai-pegawai dalam perkhidmatan pentadbiran Brunei (BAS), warga perkhidmatan awam dan kesetiausahawan.
- Mengurus dan mentadbir hal ehwal pegawai dan kakitangan.
- Mengurus dan mentadbir peruntukan jabatan dengan teratur dan pada tahap yang optima.
- Memberikan perkhidmatan sokongan kepada bahagian bahagian di JPA ke arah mencapai hala tuju Jabatan.
- Urusetia kepada Sambutan Hari Perkhidmatan Awam.

## HALA TUJU PELAN STRATEGIK JPA: 2012-2014

Hala tuju strategik perlu dirangka dengan jelas supaya sejajar dan menyokong dasar-dasar utama Kerajaan. Hala tuju ini mengandungi strategi dan program kerja yang diharap dapat memberi impak kepada semua *stakeholders* dan menyumbang kepada pencapaian agenda perkhidmatan awam dan negara.

*Program-Program Untuk Mencapai Halatujuan  
Pelan Strategik 2012-2014*



## TERAS STRATEGIK

### PERANCANGAN

Menyediakan Perancangan dan Peta Jalan dan Mengemudi Hala Tuju Masa Depan Pembangunan Sumber Manusia.

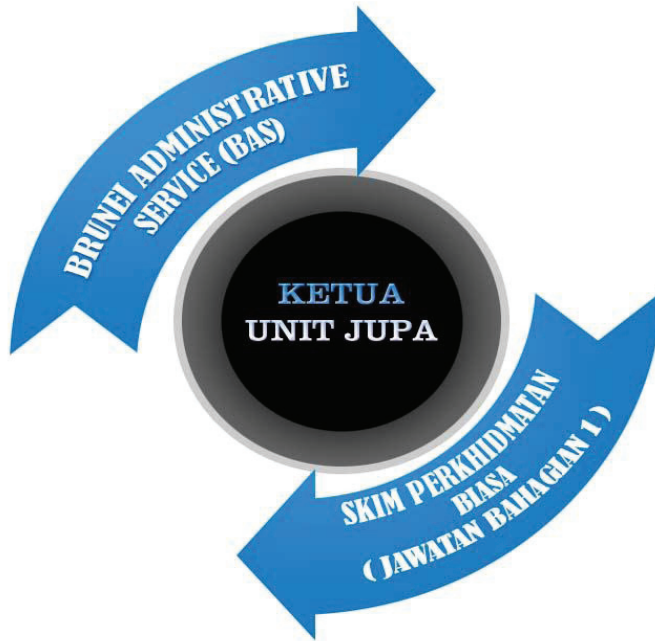
### PENGURUSAN

Mempertingkatkan dan Memperkukuhkan Pengurusan Sumber Manusia.

### PEMBANGUNAN

Membangun dan Meningkatkan Kepimpinan, Kapasiti, Kualiti dan Kecekapan Penjawat Awam.

## UNIT JAWATAN-JAWATAN UTAMA PERKHIDMATAN AWAM (JUPA)



1. Memproses sokongan kenaikan pangkat, memangku dan pertukaran pegawai pegawai pentadbir dan pegawai pegawai dalam skim perkhidmatan biasa dalam bahagian 1.
2. Menjadi urusetia projek kertas kerja kenaikan pangkat pegawai pegawai kanan kerajaan ka bahagian 1.

## UNIT PENGURUSAN STRATEGIK

Unit Pengurusan Strategik (UPS) adalah satu Jawatankuasa yang diwujudkan sebagai satu Unit yang memikirkan projek-projek pembaharuan dan penambahbaikan bagi meningkatkan produktiviti, keberkesanan dan kecekapan Jabatan Perkhidmatan Awam dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab sebagai sebuah *lead agency* dalam perancangan, pengurusan dan pembangunan sumber manusia dalam Perkhidmatan Awam dan urustadbir baik.

Jawatankuasa ini dianggotai oleh Ketua Pengarah sebagai Penasihat, Timbalan Ketua Pengarah sebagai Pengerusi, Pengarah Pengarah dan Pegawai Kanan sebagai Ahli Tetap dan Ahli Sumber Informasi dan beberapa orang pegawai sebagai Sekretariat.

### TERMA RUJUKAN

- Mengumpul titah-titah yang berkaitan dengan Perkhidmatan Awam;
- Menyediakan input strategik mengenai hal ehwal Perkhidmatan Awam;
- Meneliti semula dasar dan strategi mengenai Perkhidmatan Awam yang sedia ada;
- Membincangkan isu-isu strategik yang berkaitan dengan Perkhidmatan Awam;
- Memperkenalkan inisiatif baru ke arah memperkasa dan memperkesakan Perkhidmatan Awam;
- Mewujudkan Senario plan dan strategic plan bagi masa depan JPA
- Mengumpulkan semua peraturan JPM surat keliling menjadi satu buku akta panduan (Master reference General Order) bagi rujukan untuk Perkhidmatan Awam
- Mencari kaedah untuk mengemaskinikan peraturan perkhidmatan awam yang sedia ada bagi menambahbaik urustadbir.
- Membuat penilaian dan nasihat kepada JPA untuk mengeluarkan peringatan dan kesedaran kepada jabatan-jabatan dan kementerian dalam menandai titah titah Kebawah Duli Yang Maha Mulia Paduka Seri Baginda Sultan dan Yang Dipertuan Negara Brunei Darussalam.

## AHLI-AHLI JAWATANKUASA UNIT PENGURUSAN STRATEGIK

Jawatan:	Pegawai Yang Bertanggungjawab:
Penasihat	Ketua Pengarah
Pengerusi	Timbalan Ketua Pengarah
Ketua Urusetia	Pegawai Tugas Tugas Khas.
Keahlian:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengarah dan pegawai kanan yang dilantik.</li> <li>- "<i>Resource person</i>" bertindak sebagai pegawai yang akan di rujuk tertakluk kepada isu yang di bincangkan.</li> </ul>
Urusetia	Pegawai B2.

## **JAWATAN-JAWATAN YANG DIPERUNTUKKAN DI JABATAN PERKHIDMATAN AWAM**

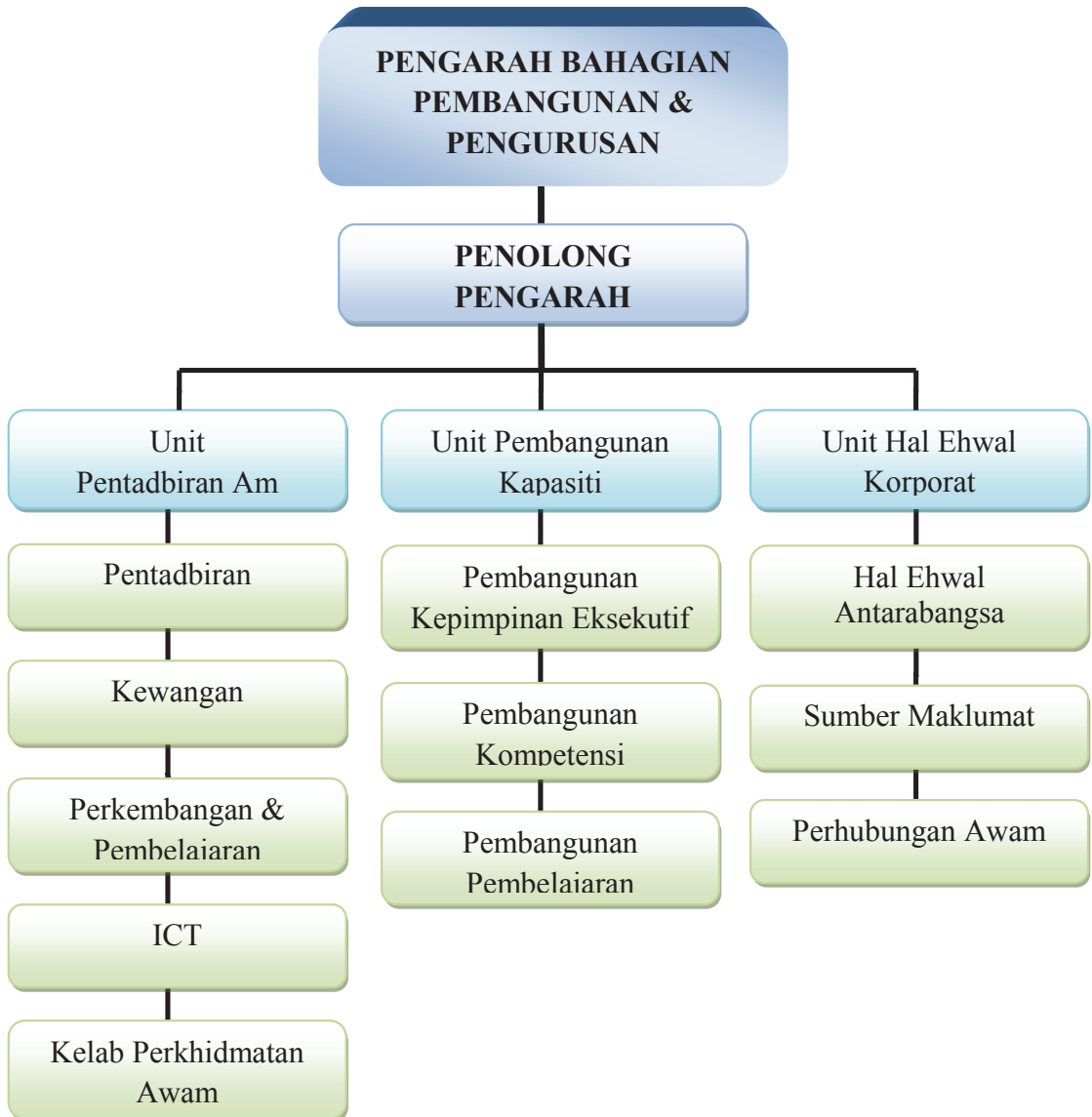
---

- 1. Ketua Pengarah**
- 2. Timbalan Ketua Pengarah**
- 3. Pengarah-pengarah**
- 4. Penolong-penolong Pengarah**
- 5. Pegawai Pentadbir**
- 6. Pegawai Tugas-Tugas Khas**
- 7. Pegawai Kaunseling**
- 8. Pegawai Kakitangan**
- 9. Setiausaha Sulit**
- 10. Kerani Sulit**
- 11. Kerani-Kerani**
- 12. Pembantu Pejabat**
- 13. Penyambut Tetamu**
- 14. Pemandu**
- 15. Pembersih**



## PERANAN SETIAP BAHAGIAN DI JABATAN PERKHIDMATAN AWAM

### CARTA ORGANISASI BAHAGIAN PEMBANGUNAN DAN PENGURUSAN



*Tugas Utama: Mengurus dan mentadbir hal ehwal pegawai Dan kakitangan.*

---

## **TUGAS DAN TANGGUNGJAWAB BAHAGIAN PENGURUSAN DAN PEMBANGUNAN**

---

### **UNIT PENTADBIRAN AM**

1. Mengurus dan mentadbir peruntukan jabatan dengan teratur dan pada tahap yang optima;
2. Mengurus dan mentadbir hal ehwal pegawai dan kakitangan;
3. Memberikan perkhidmatan sokongan kepada bahagian-bahagian lain ke arah mencapai matlamat Jabatan Perkhidmatan Awam.
4. Urusetia kepada sambutan Hari Perkhidmatan Awam (HPA);
5. Membuat perancangan dan pelaksanaan pemilihan, perlantikan, latihan, penetapan jawatan, kenaikan pangkat, pertukaran dan urusan faedah-faedah pegawai-pegawai dalam perkhidmatan pentadbiran brunei (b.a.s) dan kesetiausahawan;
6. Membuat perancangan dan pelaksanaan kenaikan pangkat dan pertukaran pegawai-pegawai kanan dalam perkhidmatan profesional, pengurusan dan teknikal;
7. Menyediakan dan memelihara rangkaian sistem maklumat berkomputer sebagai khidmat sokongan;
8. Mengurus peperiksaan perintah-perintah am dan peraturan-peraturan kewangan, latihan jangka pendek, pengurusan prestasi dan program kepimpinan;
9. Bertanggungjawab mengenai perhubungan awam;
10. Pengurusan rekod perkhidmatan awam yang berkesan dan bersistematik.
11. Memberi khidmat sokongan kepada pengguna-pengguna ICT, mengkaji pembangunan ICT dan menentukan keperluan kemudahan ICT di Jabatan.
12. Menyediakan suasana kerja yang sihat, harmoni dan selamat kepada setiap warga JPA semasa menjalankan tugas.

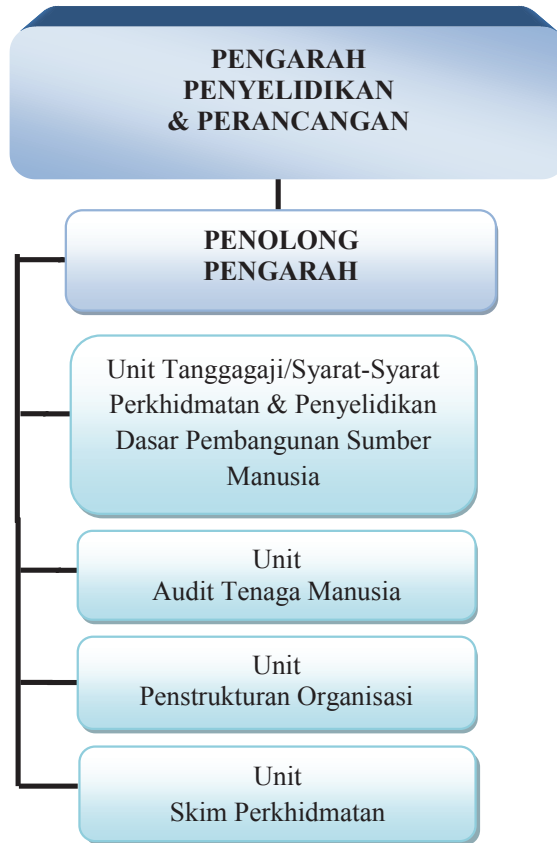
## UNIT PEMBANGUNAN KAPASITI

1. Merancang dan mengendalikan hal ehwal pengurusan, penyediaan dan persuratan bagi kursus-kursus dalam dan luar negeri:
  - Program Pembangunan Eksekutif Bagi Pegawai-Pegawai Kanan Kerajaan (EDPSGO & EDPSGO-CLMV).
  - Program Pembangunan bagi Pegawai-Pegawai Pengurusan Peringkat Pertengahan (DPGMMO & DPGMMO-CLMV dan program Pembangunan Kepimpinan TriLateral Brunei, Malaysia and Singapore).
  - Kursus-kursus pendek di luar negeri yang ditawarkan melalui KHELNP.
2. Menjadi Urusetia kepada Jawatankuasa Pengurusan Sumber Manusia (PESUMA).
3. Pemilihan pegawai dan kakitangan JPA bagi mengikuti kursus berdasarkan penilaian mesyuarat Jawatankuasa PESUMA.
4. Memproses permohonan LDP bagi Pegawai dan Kakitangan di JPA.
5. Menguruskan hal ehwal peperiksaan:
  - Peperiksaan Kerani-Kerani Rendah
  - Peraturan-Peraturan Perkhidmatan (GO)
  - Peraturan-Peraturan Kewangan (FR)
  - Peperiksaan Undang-Undang Am NBD (General Laws)
  - Peperiksaan Perlembagaan NBD (Constitution of NBD)
  - Bengkel dan Peperiksaan MIB
  - Peperiksaan Perkhidmatan Kesetiausahaan bagi Setiausaha Sulit, Kerani Sulit dan Penolong Kerani Sulit
6. Mengendalikan pengurusan proses pencalonan dan sokongan penerima-penerima Pingat Kerja Lama (PKL).
7. Merancang dan mengendalikan *in-house training* seperti program-program, bengkel kemahiran dan *self-image* bagi pegawai-pegawai dan kakitangan di JPA.

## UNIT HAL EHWAL KORPORAT

1. Membantu memberikan nasihat kepada Ketua Pengarah tentang imej Jabatan Perkhidmatan Awam.
2. Sebagai pusat rujukan maklumat utama sumber manusia dalam Perkhidmatan Awam.
3. Memantapkan imej Jabatan Perkhidmatan Awam melalui komunikasi korporat dan pengurusan perhubungan pelanggan.
4. Untuk membantu dalam menangani aduan & cadangan hal ehwal Perkhidmatan Awam.

## CARTA ORGANISASI BAHAGIAN PENYELIDIKAN DAN PERANCANGAN



*Tugas Utama : Mengubal dan Menyediakan dasar-dasar Perkhidmatan Awam*

---

## **TUGAS DAN TANGGUNGJAWAB BAHAGIAN PENYELIDIKAN DAN PERANCANGAN**

---

1. Urusetia kepada Jawatankuasa Tanggagaji dan Syarat-Syarat Perkhidmatan (JTG);
2. Mengkaji semula dasar-dasar, Tanggagaji dan Syarat-Syarat Perkhidmatan yang sedia ada dan membentuk dasar-dasar baru.
3. Meyediakan, mengkaji semula dan mengemaskini skim-skim perkhidmatan.
4. Memantau dan menyelaras pelaksanaan sebarang perubahan kepada struktur organisasi perkhidmatan awam.
5. Melaksanakan pengauditan tenaga manusia perkhidmatan awam.
6. Mengkaji semula dasar-dasar dan membentuk dasar dan strategi baru pengurusan dan pembangunan sumber manusia sektor awam ke arah meningkatkan keberkesanan dan kecekapan Perkhidmatan Awam melalui kajian ke atas:
  - Syarat-Syarat Perkhidmatan;
  - Perintah-Perintah Am;
  - Surat-Surat Keliling;
  - Surat-Surat Pemberitahuan;
  - Gaji dan elaun-elaun;
  - Menggubal dan memantau pengurusan kemudahan sektor awam;
  - Dasar-dasar baru;
7. Memastikan keseragaman dan pelaksanaan peraturan-peraturan dilaksanakan dengan betul dan teratur selaras dengan kehendak semasa;
8. Memberi penerangan / penjelasan serta memantau pelaksanaan dasar peraturan dan surat-surat keliling yang berkaitan;
9. Menghadiri mesyuarat Jawatankuasa Tanggagaji dan Syarat-Syarat Perkhidmatan (JTG);
10. Mengkaji dan memantau isu-isu dalam negara dan antarabangsa dan impaknya ke atas Perkhidmatan Awam.

## CARTA ORGANISASI BAHAGIAN PERKHIDMATAN PERSONEL



*Tugas utama: Memelihara, mengawal kesejahteraan, keharmonian serta faedah-faedah dan tatatertib perkhidmatan awam*

---

## **TUGAS DAN TANGGUNGJAWAB BAHAGIAN PERKHIDMATAN PERSONEL**

---

### **UNIT PROSEDUR DAN FAEDAH FAEDAH PERKHIDMATAN**

1. Untuk menyelaraskan, melaksanakan dan memberi saranan tentang hal yang berkaitan dengan perkhidmatan personel selaras dengan undang-undang, peraturan dan tatacara perkhidmatan awam.
2. Untuk menjaga dan mengendalikan kepentingan kesejahteraan dan manfaat untuk perkhidmatan personel.
3. Untuk menilai dari masa ke semasa dan mengemaskinikan peraturan dan syarat-syarat yang sesuai dengan perkembangan masa ini.
4. Mengurus, memberi kebenaran dan memproses hal ehwal persaraan (bersara wajib dan bersara awal)
5. Memproses hal ehwal pencen dan/atau baksis sebelum dihadapkan ke jabatan perbendaharaan, kementerian kewangan.
6. Mengurus, meneliti dan memberi kebenaran kenaikan tahunan sekatan kecekapan eb dan eb khas.
7. Memproses dan memberi sokongan permohonan kenaikan gaji kerana mendapat kelulusan tambahan kepada SPA.
8. Meneliti dan memberi kebenaran cuti tidak bergaji/ cuti khas / cuti tanpa catat dan keluar negeri.
9. Meneliti, memproses dan memberikan ketetapan permohonan menamatkan perkhidmatan dengan kerajaan.
10. Mengesahkan permohonan bagi mendapatkan bantuan kemudahan kewangan untuk memiliki perumahan.

## UNIT PERUMAHAN

1. Memastikan rumah / flat milik kerajaan dimanfaatkan sepenuhnya.
2. Pengurusan penyewaan perumahan milik persendirian menurut keutamaan / keperluan.
3. Tindakan proaktif dan responsive terhadap kerosakan rumah / flat.
4. Peruntukan hotel sementara kepada pegawai kontrak.
5. Pengurusan peruntukkan perumahan pegawai dan kakitangan kerajaan yang berkecukupan.

## UNIT TATATERTIB

1. Memastikan tindakan tatatertib diambil keatas Pegawai dan Kakitangan Kerajaan yang melanggar peraturan mengikut ketetapan dasar dan peraturan pada masa kini.
2. Memberigakan peraturan-peraturan yang terikat kepad Pegawai dan Kakitangan Kerajaan.
3. Memberikan kesedaran kepada Pegawai dan Kakitangan Kerajaan akan impak dan kesan apabila dikenakan tindakan tatatertib.
4. Pengurusan peruntukkan perumahan pegawai dan kakitangan kerajaan yang berkecukupan.



## CARTA ORGANISASI BAHAGIAN KEANGGOTAAN DAN PENTADBIRAN LATIHAN



*Tugas utama: Pentadbiran Keanggotaan dan Latihan dalam Perkhidmatan*

## TUGAS DAN TANGGUNGJAWAB BAHAGIAN KEANGGOTAAN DAN PENTADBIRAN LATIHAN

### UNIT PENGAMBILAN KEANGGOTAAN

#### 1. Hal Ehwal Jawatan Gunasama/Sama

- Penempatan/pertukaran/pemindahan jawatan dan perkhidmatan (kecuali kontrak)
- Penyelarasan gaji permulaan
- Penyelarasan pengiklanan jawatan gunasama
- Pengumpulan skim perkhidmatan gunasama

#### 2. Hal Ehwal Lantikan

- Penerimaan lantikan dalam perkhidmatan tetap/sebulan ke sebulan/*open vote*
- Penyambungan sebulan ke sebulan / *open vote* (sebulan ke sebulan)
- Pertukaran jenis perkhidmatan
- Penyelarasan gaji permulaan
- Penetapan jawatan

#### 3. Hal Ehwal Gaji Hari

- Kebenaran pengambilan baru termasuk pengambilan selepas bersara.
- Penyambungan
- Pertukaran gelaran jawatan/ penyelarasan gaji
- Menamatkan
- Baksis dan pengurusan fail.

#### 4. Penerimaan Dan Pengagihan Keputusan – Keputusan Spa

#### 5. Pendaftaran Fail-Fail/Memorandum, Dihadapkan Ke Spa

## UNIT PROGRAM PENGGANTIAN DAN KEMAJUAN KERJAYA

### 1. Sub Unit Kemajuan Kerjaya

- Kenaikan pangkat bagi jawatan bukan jawatan utama/ jawatan gunasama
- Kenaikan tanggagaji
- Penyelarasan gaji selepas kenaikan pangkat
- Mengambil maklum pegawai naik pangkat (bukan jawatan gunasama)

### 2. Sub Unit Program Penggantian

- Kekosongan jawatan jabatan/kementerian
- Penempatan dan
- Penelitian dan cadangan
- Penggantian pegawai perkhidmatan kontrak dan bersara

### 3. Hal Ehwal Memangku

- Tafsiran dasar
- Pemantauan / penguatkuasaan

## UNIT LATIHAN DALAM PERKHIDMATAN

### 1. Perancangan, Pembangunan Dan Penyelidikan

- Mengumpul dan menganalisa data keperluan latihan dalam perkhidmatan
- Perancangan pembangunan sumber manusia (khususnya peruntukan bagi pembangunan kapasiti)
- Menilai semula peraturan –peraturan dan garispandu yang mengawal latihan dalam perkhidmatan dari masa ke semasa.

### 2. Pengurusan Operasi

- Hal Ehwal Pentadbiran Am Latihan Dalam Perkhidmatan
- Hal Ehwal Permohonan Baru Dalam Dan Luar
- Hal Ehwal Pelajar (Sedang Mengikuti Latihan Dalam Perkhidmatan)
- Hal Ehwal Pelayaran
- Hal Ehwal Kewangan

### 3. Hal Ehwal Pemantauan (Dalam Dan Luar Negeri)

- Memantau serta mengemaskini maklumat perkembangan kemajuan pengajian akademik pegawai-pegawai yang dibenarkan latihan dalam perkhidmatan dalam dan luar negeri.
- Memastikan pegawai-pegawai latihan dalam perkhidmatan mematuhi dasar dan peraturan latihan dalam perkhidmatan.

#### UNIT PEMANTAUAN DAN MAKLUMAT

1. Pemantauan MPK/TPOR bahagian keanggotaan dan pentadbiran latihan.
2. Pengumpulan data dan maklumat bahagian keanggotaan dan pentadbiran latihan.
3. Pengemaskinian data / maklumat / statistik bahagian keanggotaan dan pentadbiran latihan untuk *website* jabatan perkhidmatan awam.
4. Laporan pemantau latihan dalam perkhidmatan.

## CARTA ORGANISASI BAHAGIAN PERKHIDMATAN KAUNSELING



*Tugas utama: Meningkatkan produktiviti dan kesedaran bagi perkhidmatan awam.*

## TUGAS DAN TANGGUNGJAWAB BAHAGIAN PERKHIDMATAN KAUNSELING

1. Memberikan perkhidmatan kaunseling dan nasihat bagi membantu pegawai dan kakitangan awam untuk meningkatkan produktiviti dan kesedaran serta merancang kemajuan kerjaya;
2. Memberikan perkhidmatan kaunseling dan nasihat kepada pegawai dan kakitangan awam yang mempunyai masalah-masalah dan yang akan diambil tindakan tatatertib; dan
3. Menyediakan kursus dan perkhidmatan kaunseling kepada pegawai dan kakitangan awam yang akan meninggalkan perkhidmatan awam atas sebab-sebab persaraan wajib.

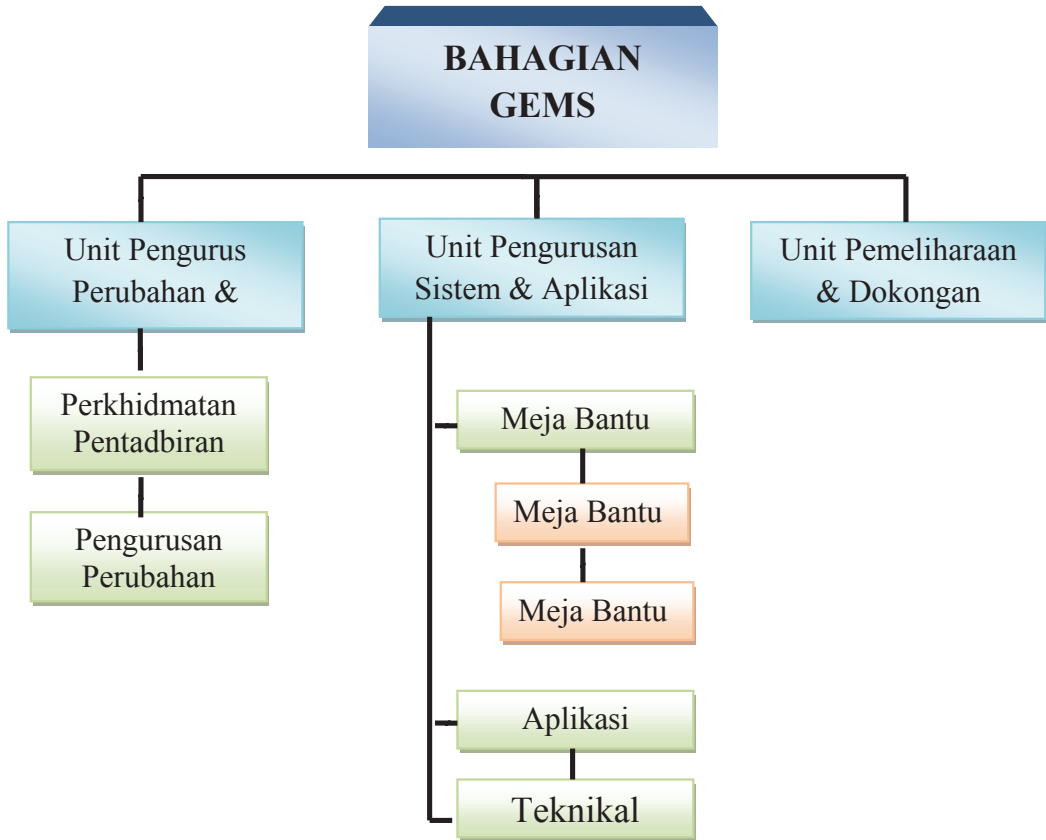
**(RUJUKAN: SURAT KELILING JABATAN PERDANA MENTERI BIL: 10/2004)**

4. Bahagian ini juga mengalu-alukan kehadiran warga perkhidmatan awam yang datang sendiri/sukarela untuk mendapatkan perkhidmatan kaunseling.



5. Sasaran strategi bagi Bahagian ini terdiri daripada Kelompok Perkembangan Pencegahan, Intervensi dan Pemulihan. Di antara program-program yang dikendalikan di dalam kelompok-kelompok ini adalah seperti Program Induksi dan Program Persediaan Persaraan dengan kerjasama pihak IPA, Program Para Kaunselor dengan kerjasama pihak Pusat Kaunseling ABDB, Talian Pemedulian 2457653 '*within hands reach*' – untuk kesemua Daerah dan lain-lain.

## CARTA ORGANISASI BAHAGIAN GEMS



## BAHAGIAN SISTEM PENGURUSAN PEKERJA KERAJAAN (GOVERNMENT EMPLOYEE MANAGEMENT SYSTEM (GEMS))

### PENGENALAN



*Government employee management system* (gems) adalah satu projek *flagship* e-kerajaan untuk membantu memodenkan fungsi dan operasi sumber manusia perkhidmatan awam negara Brunei darussalam.

Matlamat GEMS adalah bagi membantu penggunaan dan pengurusan sumber manusia Perkhidmatan awam secara lebih efektif dan berkesan melalui penyediaan:

1. Data sumber manusia yang betul, tepat, sahih dan selamat;
2. Perhubungan secara interaktif bagi mendapatkan maklumat sumber manusia yang mudah, mesra dan selesa digunakan; dan
3. Perkongsian data sumber manusia yang efektif dan berkesan di semua kementerian dan jabatan kerajaan yang mana akan dapat diakses oleh semua kementerian dan jabatan.

Gems melibatkan keseluruhan data dan maklumat pengendalian menyeluruh *employee lifecycle* bagi warga perkhidmatan awam Negara Brunei Darussalam dari mula berkhidmat sehinggalah ianya bersara.



## TUGAS DAN TANGGUNGJAWAB BAHAGIAN GEMS

### UNIT PERKHIDMATAN-PERKHIDMATAN PENTADBIRAN

1. Menyelaras pengurusan dan pentadbiran Bahagian GEMS.
2. Menyelaras dan memantau dari masa ke semasa pelaksanaan kontrak "*Provision Of Personnel For The Maintenance And Support Of GEMS For Public Service Department*".
3. Mengendali dan menyelaras hal ehwal perhubungan jabatan yang berkaitan dengan ehwal GEMS.
4. Menyelaras dan mengendali mesyuarat dan perbincangan dalaman dan luaran mengenai dengan GEMS.
5. Memantau dan menyelaras mengenai dengan tuntutan pembayaran yang berkaitan dengan GEMS .
6. Menyediakan laporan GEMS bagi permohonan peruntukan kewangan.
7. Menyediakan laporan-laporan GEMS yang tertentu bagi kegunaan pihak pengurusan atasan.
8. Menyelaras permohonan-permohonan daripada kementerian dan jabatan-jabatan mengenai dengan ehwal system *integration/interface* dan data *conversion/migration*.
9. Menyelaras ke atas tindakan untuk menjalankan *change request* dalaman dan luaran mengikut keperluan jabatan/pengguna dan bajet yang diperuntukkan.
10. Menyelaras perkara-perkara yang berkaitan dengan penggunaan/aplikasi/perkara berbangkit dalam GEMS.

### UNIT PENGURUSAN PERUBAHAN

1. Memberigakan dan mempromosikan penggunaan GEMS.
2. Memantau dari masa ke semasa kedudukan penggunaan GEMS oleh para pengguna.
3. Meneliti, menilai dan membuat perancangan pelan tindakan penguatkuasaan yang tertentu bagi mempromosikan dan seterusnya memastikan penggunaan GEMS oleh setiap warga Perkhidmatan Awam
4. Merancang dan mengendalikan latihan tertentu mengikut keperluan dari masa ke semasa termasuk keperluan latihan-latihan yang dipohonkan oleh Kementerian/Jabatan.
5. Menyelaras dan mengendalikan perhubungan dengan agensi-agensi kerajaan bagi mengenalkan kebaikan dan kemudahan GEMS terutama ke atas agensi-agensi kerajaan yang masih belum menggunakan GEMS.
6. Menyediakan laporan-laporan yang tertentu termasuk status penggunaan GEMS bagi keperluan membuat perancangan strategik yang tertentu dan

seterusnya untuk keperluan ketua bhagian GEMS atau pihak-pihak yang berkenaan.

7. Menyelaras dan mengendalikan aktiviti kesedaran dan promosi GEMS dari masa ke semasa termasuklah mengadakan kempen, mengeluarkan maklumat promosi samada melalui suratkhbar/radio/televisyen/risalah.
8. Menyampaikan taklimat induksi mengenai GEMS kepada pegawai-pegawai atau kakitangan yang baru berkhidmat dengan kerajaan Brunei.
9. Menyediakan perangkaan bagi kegunaan pemantauan modul-modul di dalam GEMS atau mana-mana aktiviti di dalam GEMS.
10. Mengeluarkan surat/memo/minit ke Kementerian/Jabatan bagi kegunaan pemantauan, pemberigaan aktiviti GEMS dan lain-lain.

### UNIT PENGURUSAN APLIKASI DAN SISTEM

1. Memastikan GEMS disediakan menurut keperluan yang dinyatakan di dalam kontrak.
2. Memastikan aplikasi GEMS menepati semua proses di Kementerian dan Jabatan.
3. Memastikan GEMS boleh digunapakai di semua Kementerian dan Jabatan.
4. Memastikan semua GEMS *modul* dan *transaction* dapat digunakan.
5. Meneliti dan membuat penyelidikan terhadap keperluan baru yang dihadapi dan membuat perancangan bagi pengubahsuaian.
6. Memantau penggunaan GEMS di peringkat Jabatan, Kementerian dan keseluruhan Perkhidmatan Awam.
7. Membantu pengguna-pengguna untuk mudah menggunakan GEMS secara konsultasi dan panduan.
8. Mengenalpasti dan melaksanakan perubahan-perubahan proses yang perlu (*business process reengineering – bpr*) bagi memperbaiki proses-proses yang sedia ada.
9. Memastikan UAT (*user acceptance test*) bagi setiap perubahan kepada GEMS dipantau dan dilaksanakan dengan teliti dan lengkap.
10. Menyediakan manual bagi *transaction* yang baru dan diubahsuai.
11. Memberikan latihan/penerangan kepada Unit Pengurusan Perubahan / pengguna mengenai kemudahan yang baru diperkenalkan dalam GEMS atau sebarang perubahan yang dibuat kepada kemudahan yang ada.
12. Sumber rujukan bagi menangani pertanyaan-pertanyaan (*queries*) yang dihadapi ke *Helpdesk* mengenai isu-isu aplikasi GEMS.
13. Mengenalpasti dan menyelesaikan isu-isu pengguna dan proses baru atau perubahan (*people and process*) dalam memastikan GEMS sentiasa kemaskini dan digunapakai secara berterusan.
14. Menyediakan dan membentuk kod-kod yang diperlukan di dalam GEMS bagi keperluan pengemaskinian.

## UNIT PEMELIHARAAN DAN DOKONGAN

1. Memantau dan memastikan GEMS sentiasa berfungsi dan dapat digunakan oleh pengguna-pengguna GEMS.
2. Mengendalikan operasi harian Pemeliharaan dan Dokongan GEMS (*GEMS Maintenance and Support*) keatas sistem GEMS supaya berjalan dengan lancar dan selaras dengan kaedah yang di luluskan.
3. Melaksanakan pemeliharaan pencegahan (*Preventive Maintenance*) sebagai langkah bagi memastikan GEMS berjalan dengan teratur.
4. Merancang dan menguruskan perkhidmatan GEMS menurut *Service Level Metric* yang telah dipersetujui.
5. Menyediakan laporan status terkini Pemeliharaan dan Dokongan GEMS bagi kegunaan pemantauan dan perancangan pihak pengurusan.
6. Memastikan perkhidmatan GEMS di jalankan dengan jujur, amanah, cekap dan cemerlang selaras dengan kontrak, polisi dan *best practice*.
7. Bertanggungjawab mengendalikan tiga fungsi utama iaitu:
  - **Meja Bantu (Helpdesk)**
    - Bertindak sebagai penghubung pertama kepada pengguna GEMS bagi semua insiden, masalah dan permohonan perkhidmatan penggunaan GEMS.
  - **Dokongan Aplikasi**
    - Mengenalpasti dan menyelesaikan isu dan risiko dan menjalankan '*debugging to problems*' ke atas masalah-masalah yang timbul pada aplikasi GEMS.
    - Mengadakan penganalisaan, merancang dan mengendalikan pembangunan keatas aplikasi-aplikasi GEMS mengikut kesesuaian dan keperluan.
  - **Dokongan Teknikal**
    - Mengurus pemeliharaan dan pengurusan technical architecture keatas aplikasi GEMS serta memastikan aplikasi GEMS sentiasa dalam keadaan stabil dan sedia ada untuk dilayari dan digunakan.

**Sila Layari Laman Web  
Jabatan Perkhidmatan Awam  
[www.jpa.gov.bn](http://www.jpa.gov.bn)**