



# Polisi E-mel Rasmi Kerajaan Negeri Pulau Pinang

Dokumen ini mengandungi peraturan dan garis panduan mengenai tatacara penggunaan e-mel bagi pengguna e-mel Kerajaan Negeri Pulau Pinang

1 April 2010

## PENGENALAN

Polisi E-mel Kerajaan Negeri Pulau Pinang diwujudkan bagi tujuan memperjelaskan tatacara penggunaan e-mel, peranan Ketua Jabatan dan pengguna serta langkah-langkah perlindungan dan penguatkuasaan agar lebih terkawal.

## DASAR KEMUDAHAN E-MEL

Kemudahan e-mel ini diberikan kepada semua pengguna daripada Gred 22 ke atas. Kerajaan Negeri menetapkan saiz kotak simpanan e-mel dan saiz *attachment* seperti berikut:

Bil.	Kumpulan Pengguna	Saiz Akaun	Saiz Fail Kepilan (Attachment size)
1.	YB Ketua Menteri, Exco & Pejabat Exco	1GB	10MB
2.	Ketua Jabatan / Ketua Unit	500MB	10MB
3.	Pengguna Biasa (Gred 41 ke atas)	300MB	10MB
4.	Pengguna Biasa	100MB	10MB

## PEMAKAIAN

Polisi ini tertakluk kepada pemakaiannya kepada semua pengguna e-mel rasmi Kerajaan Negeri Pulau Pinang.

## TARIKH KUATKUASA

Polisi ini berkuatkuasa mulai **1 April 2010**.

## TATACARA PENGGUNAAN E-MEL

1. Setiap penjawat awam mempunyai e-mel rasmi yang digunakan untuk tujuan rasmi dan didaftarkan di bawah Kerajaan Negeri. Contoh alamat e-mel rasmi ialah [abdullah@penang.gov.my](mailto:abdullah@penang.gov.my). E-mel rasmi ini boleh dibahagikan kepada dua kategori iaitu e-mel rahsia rasmi dan e-mel bukan rahsia rasmi.

### a) E-mel Rahsia Rasmi

E-mel yang mengandungi maklumat atau perkara rahsia rasmi yang mesti diberi perlindungan untuk kepentingan keselamatan yang dikelaskan mengikut pengelaskannya sama adalah *Terhad, Sulit, Rahsia atau Rahsia Besar*.

### b) E-mel Bukan Rahsia Rasmi

E-mel yang tidak mengandungi maklumat atau perkara rahsia rasmi.

2. Jabatan boleh memohon untuk mewujudkan satu alamat e-mel khusus bagi **memudahkan orang ramai** berhubung dengan agensi berkenaan sekiranya memerlukan penjelasan lanjut, membuat aduan atau mengemukakan cadangan.

3. Berikut adalah kaedah penggunaan e-mel yang betul dan disesuaikan pemakaiannya di Jabatan-Jabatan Kerajaan :

### a) Pemilikan Akaun E-mel

Pemilikan akaun e-mel bukanlah hak mutlak seseorang. Ia adalah kemudahan yang tertakluk kepada peraturan jabatan dan boleh ditarik balik jika penggunaannya melanggar peraturan. Akaun atau alamat e-mel yang diperuntukkan oleh jabatan sahaja boleh digunakan. Penggunaan akaun milik orang lain atau akaun yang dikongsi bersama adalah dilarang;

Dokumen	Revisi	Muka Surat
Polisi E-mel Rasmi Kerajaan Negeri	1.0	Page 1 of 9

**b) Format**

E-mel adalah salah satu saluran komunikasi Kerajaan dan setiap e-mel rasmi mestilah mengandungi rujukan fail.

Penggunaan huruf besar kandungan e-mel adalah tidak digalakkan dan dianggap tidak beretika. Sebaik-baiknya gabungan huruf besar dan huruf kecil digunakan dan dipraktikkan di tempat-tempat yang bersesuaian di samping mengamalkan penggunaan bahasa yang betul, ringkas dan sopan.

Pengguna juga perlu memastikan bahawa subjek dan kandungan e-mel adalah berkaitan dan menyentuh perkara perbincangan yang sama sebelum penghantaran dilakukan;

**c) Penghantaran**

Penghantaran e-mel rasmi hendaklah menggunakan akaun e-mel rasmi dan pastikan alamat e-mel penerima adalah betul. Penghantar boleh menggunakan kemudahan 'salinan kepada' (cc) sekiranya e-mel tersebut perlu dimaklumkan kepada penerima lain. Bagaimanapun, penggunaan 'blind cc' (bcc) tidak digalakkan.

Kemudahan 'reply' tanpa kepilang (*Reply without Attachment(s)*) hendaklah digunakan untuk menjawab e-mel kepada penghantar asal dan 'forward' untuk memanjangkan e-mel atau dimajukan kepada penerima lain. Sebagai amalan baik, e-mel penghantar hendaklah dijawab selewat-lewatnya 3 hari dari tarikh e-mel berkenaan diterima.

**d) Penghantaran Bersama Fail Kepilang**

Pengguna seharusnya mengamalkan penggunaan fail kepilang, misalnya mengepilkan fail minit mesyuarat dan elakkan dari menghantar dan menerima fail e-mel yang bersaiz melebihi 10MB (megabait). Sekiranya perlu, kaedah pemampatan (zip) untuk mengurangkan saiz fail adalah disarankan;

**e) Penerimaan**

Pengguna seharusnya mengelakkan dari membuka e-mel daripada penghantar yang tidak diketahui atau diragui;

**f) Mengenalpasti Identiti Pengguna**

Setiap pengguna perlu mengenalpasti dan mengesahkan identiti pengguna yang berkomunikasi dengannya sebelum meneruskan komunikasi dan transaksi maklumat melalui e-mel. Ini bertujuan untuk melindungi maklumat Kerajaan daripada sebarang bentuk penyalahgunaan;

**g) Penyimpanan e-mel**

Pengguna hendaklah memastikan jumlah e-mel yang disimpan di dalam peti simpanan e-mel (*inbox*) adalah tidak melebihi ruang storan yang telah diperuntukkan dan mengutamakan penyimpanan e-mel yang perlu sahaja. Penyimpanan salinan e-mel pada sumber storan kedua adalah digalakkan bagi tujuan keselamatan.

Berikut adalah kemudahan penyimpanan e-mel yang dilaksanakan secara automatik:

- i. *Inbox* - Menyimpan e-mel berusia kurang daripada satu (1) bulan.
- ii. *Online Archive*- Menyimpan e-mel berusia lebih dari satu (1) bulan hingga enam (6) bulan.

Dokumen	Revisi	Muka Surat
Polisi E-mel Rasmi Kerajaan Negeri	1.0	Page 2 of 9

- iii. *Offline Archive* - Menyimpan e-mel berusia lebih dari enam bulan ke atas untuk tempoh maksimum 3 tahun.

*Online Archive* bermaksud, rekod-rekod e-mel yang boleh dicapai secara online melalui mailbox e-mel pengguna.

*Offline Archive* bermaksud, rekod-rekod e-mel yang disimpan dalam storan sekunder dan boleh dirujuk untuk capaian melalui pentadbir e-mel di Pusat Teknologi Maklumat dan Komunikasi Negeri.

Kaedah pengarkiban bagi e-mel secara *offline* akan diuruskan berdasarkan **Garis Panduan Pengurusan Rekod Elektronik, Dasar Pengurusan Rekod dan Arkib Elektronik: Pengurusan Rekod Elektronik Dalam Persekitaran Tidak Berstruktur dan Rekod Elektronik dan Akta Arkib Negara Malaysia 2003** daripada Arkib Negara Malaysia.

**h) Pemusnahan dan Penghapusan**

E-mel yang tidak penting dan tidak mempunyai nilai arkib yang telah diambil tindakan dan tidak diperlukan lagi bolehlah dihapuskan. (Contoh: draf kertas kerja, draf minit, kertas makluman dan brosur)

**i) Tarikh dan Masa Sistem Komputer**

Sebelum sesuatu mesej dihantar, perlu ditentukan tarikh dan masa sistem komputer adalah tepat.

4. Pengguna adalah **dilarang** daripada melakukan sebarang aktiviti yang melanggar tatacara penggunaan e-mel rasmi Kerajaan Negeri seperti :
- a) Menggunakan akaun milik orang lain, berkongsi akaun atau memberi akaun kepada orang lain;
  - b) Menggunakan identiti palsu atau menyamar sebagai penghantar maklumat sah;
  - c) Menggunakan e-mel untuk tujuan komersil atau politik;
  - d) Menghantar atau memiliki bahan-bahan yang salah di sisi undang-undang seperti bahan lucah, perjudian dan jenayah;
  - e) Menghantar dan melibatkan diri dalam e-mel yang berunsur hasutan, e-mel sampah, e-mel bom, e-mel spam, fitnah, ciplak atau aktiviti-aktiviti lain yang ditegah oleh undang-undang Kerajaan Malaysia;
  - f) Menyebarkan kod perosak seperti *virus*, *worm*, *trojan horse* dan *trap door* yang boleh merosakkan sistem komputer dan maklumat pengguna lain;
  - g) Menghantar semula e-mel yang gagal sampai ke destinasi sebelum menyiasat punca kejadian; dan
  - h) Membenarkan pihak ketiga untuk menjawab e-mel kepada penghantar asal bagi pihaknya.

**PENGARKIBAN**

Rekod-rekod e-mel yang mempunyai kepentingan tinggi adalah disarankan difailkan dalam persekitaran yang selamat dan benar-benar boleh diyakini iaitu berasaskan sistem pengurusan rekod jabatan. Sehubungan dengan ini, urusan pengarkiban e-mel berkepentingan tinggi adalah diuruskan berdasarkan kaedah pengarkiban dokumen/fail Arkib Negara Malaysia.

Dokumen	Revisi	Muka Surat
Polisi E-mel Rasmi Kerajaan Negeri	1.0	Page 3 of 9

## KAWALAN KESELAMATAN E-MEL

Bagi memastikan pengendalian e-mel beroperasi dengan sempurna dan berkesan, beberapa kawalan keselamatan diwujudkan. Diantaranya ialah :

Ketua Jabatan.

- (a) Setiap permohonan akaun e-mel baru perlu melalui dan mendapat kelulusan Ketua Jabatan;
- (b) Pembatalan akaun pengguna akan dilakukan dengan **segera** atas tujuan keselamatan maklumat;
- (c) Pembekuan akaun akan dilaksanakan jika menepati syarat-syarat berikut :
  - i. Mengikuti kursus melebihi 1 bulan.
  - ii. Akaun e-mel tidak aktif dalam tempoh sebulan. Akaun akan dibekukan secara automatik.
  - iii. Pengguna yang melanggar polisi penggunaan e-mel. Tindakan akan diambil serta merta dengan penghantaran notis peringatan maksima 2 kali sebelum tindakan pembekuan akaun e-mel diambil.  
 Contohnya: Pengguna yang menghantar *mass mailing*, *jokes* dan sebarang e-mel yang tidak berkaitan tugas rasmi. Peringatan kali pertama dan kedua akan diberikan pada pengguna e-mel tersebut sebelum tindakan pembekuan diambil
- (d) Pentadbir e-mel akan menyimpan jejak audit selama sekurang-kurangnya dua (2) bulan di dalam server dan setahun (1) di dalam media storan lain.

## TANGGUNGJAWAB KETUA JABATAN

1. Ketua Jabatan mempertimbangkan dan mengemukakan borang permohonan akaun e-mel rasmi Kerajaan atau pengaktifan semula akaun e-mel rasmi sedia ada setiap anggota di bawah seliaannya.
2. Permohonan akaun e-mel untuk anggota Gred 22 ke bawah perlu dikemukakan dengan justifikasi keperluan penggunaan e-mel rasmi.
3. Ketua Jabatan juga bertanggungjawab memaklumkan dengan SEGERA sebarang keperluan untuk pembatalan akaun e-mel anggota yang telah bersara, ditamatkan perkhidmatan, bertukar ke agensi lain, bertukar bidang tugas kerja atau menyalahguna kemudahan akaun e-mel yang diberikan dengan menggunakan borang seperti di **Lampiran A**.

## TANGGUNGJAWAB PENGGUNA

Pengguna hendaklah mematuhi polisi penggunaan e-mel rasmi yang telah ditetapkan agar keselamatan kea as pemakaiannya akan terus terjamin. Peranan dan tanggungjawab pengguna adalah seperti berikut :

- (a) Menggunakan akaun atau alamat e-mel yang diperuntukkan oleh Jabatan untuk urusan rasmi;
- (b) Memaklumkan kepada pentadbir e-mel dengan segera sekiranya mengesyaki akaun telah disalahgunakan;
- (c) Menggunakan kata laluan yang baik dengan ciri-ciri keselamatan yang bersesuaian dengan merujuk kepada “Amalan Baik Keselamatan Katalaluan” seperti di **Lampiran B**;
- (d) Memastikan setiap fail yang dimuat turun bebas dari virus sebelum digunakan;
- (e) Bertanggungjawab sepenuhnya terhadap semua kandungan fail elelektronik termasuk e-mel di dalam akaun sendiri. Dengan itu, pengguna perlu bertindak bijak, profesional dan berhati-hati apabila berkomunikasi menerusi saluran elektronik;

Dokumen	Revisi	Muka Surat
Polisi E-mel Rasmi Kerajaan Negeri	1.0	Page 4 of 9

- (f) Digalakkan mengadakan salinan atau penduaan pada media storan kedua elektronik seperti disket dan sebagainya bagi tujuan keselamatan;
- (g) Memastikan kemudahan e-mel digunakan sepanjang masa serta berdasarkan etika dan peraturan ditetapkan;
- (h) Memaklumkan kepada pentadbir e-mel atau Pegawai Keselamatan ICT (ICTSO) Jabatan sekiranya berlaku atau mengesyaki berlakunya insiden keselamatan ICT;
- (i) Menggunakan alamat kumpulan/group '**Pengguna Notes**' **HANYA** untuk tujuan hebahan **RASMI SAHAJA**. Kegagalan mematuhi arahan ini akan menyebabkan akaun e-mel dibekukan;
- (j) Pengguna e-mel yang bertukar keluar dari pentadbiran Kerajaan Negeri Pulau Pinang, akaun e-mel akan dibatalkan berkuatkuasa dari tarikh surat pertukaran yang dinyatakan atau Borang Pengurusan E-mel yang diterima dari jabatan. Sila maklumkan pentadbir e-mel sekiranya pertukaran ditangguhkan atau dibatalkan; dan
- (k) Pengguna e-mel yang akan bertukar Jabatan/Bahagian dalam pentadbiran Negeri Pulau Pinang perlu memaklumkan **SEGERA** mengenai pertukaran tersebut dengan menghantar Borang Pengurusan Akaun E-mel seperti di **Lampiran C** yang boleh dimuat turun dari Portal Kerajaan Negeri.

#### **KHIDMAT NASIHAT**

Sebarang kemusykilan berkaitan dengan polisi ini atau perkara yang berkaitan bolehlah dirujuk kepada :

#### **HELPDESK ICT**

Pusat Teknologi Maklumat dan Komunikasi Negeri (PTMKN)  
Aras 24, KOMTAR,  
Pulau Pinang.  
Tel : 04-650 5346

Pentabir E-mel PTMKN, Tel : 04-650 5657 / 5630 / 5349.

#### **Nota:**

Borang Pengurusan Akaun E-mel dan Borang Pembatalan Akaun E-mel boleh dimuat turun dari Portal Kerajaan Negeri.

#### **PENUTUP**

Polisi ini mengandungi amalan-amalan terbaik penggunaan e-mel yang patut diikuti oleh semua pengguna e-mel rasmi Kerajaan Negeri Pulau Pinang dan akan dikemaskini dari semasa ke semasa selaras dengan arus perkembangan teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) dan perundangan.

<b>Dokumen</b>	<b>Revisi</b>	<b>Muka Surat</b>
Polisi E-mel Rasmi Kerajaan Negeri	1.0	Page 5 of 9

## RUJUKAN

- [1] MAMPU, "Garis Panduan Mengenai Tatacara Penggunaan Internet dan Mel Elektronik di Agensi-agensi Kerajaan," in *Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam* vol. Bil 1: Jabatan Perdana Menteri, 2003.
- [2] ARKIB NEGARA MALAYSIA, "Akta Arkib Negara Malaysia 2003", 2003.
- [3] ARKIB NEGARA MALAYSIA, "Garis Panduan Pengurusan Rekod Elektronik", 2003.
- [4] ARKIB NEGARA MALAYSIA, "Dasar Pengurusan Rekod dan Arkib Elektronik: Pengurusan Rekod Elektronik Dalam Persekitaran Tidak Berstruktur", 2003.
- [5] ARKIB NEGARA MALAYSIA, "Rekod Elektronik dan Akta Arkib Negara Malaysia 2003", 2003.

Dokumen	Revisi	Muka Surat
Polisi E-mel Rasmi Kerajaan Negeri	1.0	Page 6 of 9

**LAMPIRAN A**



**BORANG PEMBATALAN AKAUN E-MEL KERAJAAN NEGERI PULAU PINANG**

Pusat Teknologi Maklumat dan Komunikasi Negeri  
Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Pulau Pinang

Nama penuh pemilik akaun : \_\_\_\_\_

Jawatan : \_\_\_\_\_

Gred : \_\_\_\_\_

Jabatan/ Bahagian/ Unit : \_\_\_\_\_

Tarikh Pembatalan Berkuatkuasa : \_\_\_\_\_

Sebab-sebab pembatalan akaun :

Pegawai Bersara

Pegawai Ditamatkan Perkhidmatan

Pegawai Bertukar ke Agensi Lain

Pegawai Menyalahguna Kemudahan Akaun E-mel Rasmi Kerajaan

Lain-lain sebab : \_\_\_\_\_

**Pengesahan Ketua Jabatan/Pegawai Kanan**

Dengan ini saya mengesahkan dan memohon tindakan lanjut tuan/puan dengan klasifikasi pembatalan akaun e-mel Kerajaan Negeri Pulau Pinang seperti di atas.

Tandatangan : \_\_\_\_\_ Tarikh : \_\_\_\_\_  
( \_\_\_\_\_ )

Cop Rasmi Jabatan :

Dokumen	Revisi	Muka Surat
Polisi E-mel Rasmi Kerajaan Negeri	1.0	Page 7 of 9



**LAMPIRAN B**

**AMALAN BAIK KESELAMATAN KATA LALUAN**

1. Rahsiakan kata laluan anda dari pengetahuan orang lain. Pendedahan kepada yang tidak berhak adalah satu kesalahan di bawah Akta Jenayah Komputer 1997.
2. Sekiranya kata laluan telah dikompromi atau disyaki dikompromi, hendaklah dilaporkan kepada pentadbir e-mel dan kata laluan sedia ada diubah dengan serta merta.
3. Kata laluan hendaklah diubah sekurang-kurangnya sekali dalam 30 hari.
4. Kata laluan hendaklah mempunyai saiz sekurang-kurangnya lapan (8) aksara dengan gabungan alphanumerik dan simbol khas. Contoh kata laluan yang baik adalah “**j2-yU!pa**”.  
(**AMARAN:** *Jangan guna kata laluan ini kerana ianya telah diketahui umum*).
5. Elakkan dari menggunakan semula empat (4) kata laluan yang terdahulu.
6. Kata laluan hendaklah dihafal dan jangan sekali-kali disalin di mana-mana media.

Dokumen	Revisi	Muka Surat
Polisi E-mel Rasmi Kerajaan Negeri	1.0	Page 8 of 9

**LAMPIRAN C**



**BORANG PENGURUSAN AKAUN E-MEL KERAJAAN NEGERI PULAU PINANG**  
 Pusat Teknologi Maklumat dan Komunikasi Negeri  
 Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Pulau Pinang

Permohonan Baru       Pengemaskinian Akaun       Pengaktifan Semula Akaun

Nama : \_\_\_\_\_ Jawatan : \_\_\_\_\_

No. K/P : \_\_\_\_\_ Gred : \_\_\_\_\_

Jabatan : \_\_\_\_\_ No.Tel : \_\_\_\_\_

Bahagian : \_\_\_\_\_ Alamat : \_\_\_\_\_  
 E-mel : \_\_\_\_\_

Bagi pemohon gred jawatan kurang daripada 22, sila nyatakan justifikasi keperluan e-mel rasmi Kerajaan Negeri:

Dengan ini, saya berjanji akan mematuhi semua peraturan dan polisi penggunaan e-mel rasmi Kerajaan Negeri Pulau Pinang. Jika saya melanggar polisi berkenaan, tindakan tatatertib boleh diambil terhadap saya dan akaun e-mel rasmi yang diberi kepada saya akan ditamatkan. Permohonan baru perlu dikemukakan untuk mendapatkan semula akaun e-mel rasmi berkenaan.

Tandatangan : \_\_\_\_\_ Tarikh : \_\_\_\_\_  
 Pemohon ( \_\_\_\_\_ )

**Pengesahan Ketua Jabatan**

Nama : \_\_\_\_\_

Jawatan : \_\_\_\_\_

Tandatangan : \_\_\_\_\_

Tarikh : \_\_\_\_\_

Dokumen	Revisi	Muka Surat
Polisi E-mel Rasmi Kerajaan Negeri	1.0	Page 9 of 9