



# Polisi E-mel Rasmi Kerajaan Negeri Pulau Pinang versi 1.1

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

21 Sept 2011

### SEJARAH DOKUMEN

TARIKH	VERSI	KELULUSAN	TARIKH KUATKUASA
1 April 2010	1.0	Mesyuarat JKP eGG Bil. 2/2010	1 April 2010
21 Sept 2011	1.1	Mesyuarat JKP eGG Bil. 3/2011	1 November 2011

## PENGENALAN

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

## DASAR KEMUDAHAN EMEL

Kemudahan emel ini diberikan kepada semua pegawai yang bertugas di Unit/ Jabatan Negeri Pulau Pinang daripada Gred 22 ke atas. Kerajaan Negeri menetapkan saiz kotak simpanan emel dan saiz *attachment* seperti berikut:

Bil.	Kumpulan Pengguna	Saiz Akaun	Saiz Fail Kepilan ( <i>Attachment size</i> )
1.	Y.A.B. Ketua Menteri & Pengurusan Tertinggi SUK	No Quota	10MB
2.	Exco	1GB	10MB
3.	Ketua Jabatan / Ketua Unit	500MB	10MB
4.	Pengguna Biasa (Gred 41 ke atas)	300MB	10MB
5.	Pengguna Biasa	100MB	10MB

## PEMAKAIAN

Polisi ini tertakluk kepada pemakaiannya kepada semua pengguna emel rasmi Kerajaan Negeri Pulau Pinang.

## TARIKH KUATKUASA

Polisi ini berkuatkuasa mulai **1 November 2011**.

## TATACARA PENGGUNAAN EMEL

1. Setiap penjawat awam yang mempunyai emel rasmi Kerajaan Negeri perlu menggunakan untuk tujuan rasmi. Contoh alamat emel rasmi ialah [abdullah@penang.gov.my](mailto:abdullah@penang.gov.my). Emel rasmi ini boleh dibahagikan kepada dua kategori iaitu emel rahsia rasmi dan emel bukan rahsia rasmi.

### a) Emel Rahsia Rasmi

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

### b) Emel Bukan Rahsia Rasmi

Emel yang tidak mengandungi maklumat atau perkara rahsia rasmi.

2. Jabatan boleh mewujudkan *group* yang berperanan sebagai emel generik jabatan dan di Unit/ Jabatan yang terlibat perlu menentukan senarai pegawai bertanggungjawab dalam *group* tersebut.

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

### a) Pemilikan Akaun Emel

Pemilikan akaun emel bukanlah hak mutlak seseorang. Ia adalah kemudahan yang tertakluk kepada peraturan jabatan dan boleh ditarik balik jika penggunaannya

Dokumen	Revisi	Muka Surat
Polisi Emel Rasmi Kerajaan Negeri	1.1	Page 1 of 9

melanggar peraturan. Akaun atau alamat emel yang diperuntukkan oleh jabatan sahaja boleh digunakan. Penggunaan akaun milik orang lain atau akaun yang dikongsi bersama adalah dilarang;

**b) Format**

Emel adalah salah satu saluran komunikasi Kerajaan dan setiap emel rasmi mestilah mengandungi rujukan fail.

Penggunaan huruf besar kandungan emel 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 emel adalah berkaitan dan menyentuh perkara perbincangan yang sama sebelum penghantaran dilakukan;

**c) Penghantaran**

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

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

**d) Penghantaran Bersama Fail Kepilan**

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

**e) Penerimaan**

Pengguna seharusnya mengelakkan dari membuka emel 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 emel. Ini bertujuan untuk melindungi maklumat Kerajaan daripada sebarang bentuk penyalahgunaan;

**g) Penyimpanan emel**

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

Berikut adalah kemudahan penyimpanan emel yang dilaksanakan secara automatik:

- i. *Inbox* - Menyimpan emel berusia kurang daripada satu (1) bulan.

Dokumen	Revisi	Muka Surat
Polisi Emel Rasmi Kerajaan Negeri	1.1	Page 2 of 9

- ii. *Online Archive*- Menyimpan emel berusia lebih dari satu (1) bulan hingga tiga (3) bulan.
- iii. *Offline Archive* - Menyimpan emel berusia lebih dari empat bulan ke atas untuk tempoh maksimum 3 tahun.

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

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

Kaedah pengarkiban bagi emel 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**

Emel 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 emel 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 emel 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 emel yang berunsur hasutan, emel sampah, emel bom, emel 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 emel yang gagal sampai ke destinasi sebelum menyiasat punca kejadian; dan
  - h) Membenarkan pihak ketiga untuk menjawab emel kepada penghantar asal bagi pihaknya.

### **PENGARKIBAN**

Rekod-rekod emel 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 emel berkepentingan tinggi adalah diuruskan berdasarkan kaedah pengarkiban dokumen/fail Arkib Negara Malaysia.

Dokumen	Revisi	Muka Surat
Polisi Emel Rasmi Kerajaan Negeri	1.1	Page 3 of 9

## KAWALAN KESELAMATAN EMEL

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

Ketua Jabatan.

- (a) Setiap permohonan akaun emel baru perlu melalui dan mendapat kelulusan Ketua Jabatan;
- (b) Pembatalan akaun pengguna akan dilakukan dengan **segera** atas tujuan keselamatan maklumat;
- (c) Pembatalan akaun akan dilaksanakan sekiranya pengguna :
  - i. Mengikuti kursus melebihi 4 bulan.
  - ii. Bertukar.
  - iii. Berhenti.
  - iv. Akaun emel tidak aktif dalam tempoh 3 bulan.
  - v. Melanggar polisi penggunaan emel, tindakan akan diambil serta merta dengan penghantaran notis peringatan maksima 2 kali sebelum tindakan pembatalan akaun emel diambil.

Contohnya: Pengguna yang menghantar *mass mailing, jokes* dan sebarang emel yang tidak berkaitan tugas rasmi. Peringatan kali pertama dan kedua akan diberikan pada pengguna emel tersebut sebelum tindakan pembatalan diambil .

- (d) Pentadbir emel akan menyimpan jejak audit selama sekurang-kurangnya dua (2) bulan di dalam server dan setahun (1) di dalam media storan lain.
- (e) Katalaluan hendaklah ditukar setiap 3 bulan sekali.

## TANGGUNGJAWAB KETUA JABATAN

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

## TANGGUNGJAWAB PENGGUNA

Pengguna hendaklah mematuhi polisi penggunaan emel rasmi yang telah ditetapkan agar keselamatan ke atas pemakaiannya akan terus terjamin. Peranan dan tanggungjawab pengguna adalah seperti berikut :

- (a) Menggunakan akaun atau alamat emel yang diperuntukkan oleh Jabatan untuk urusan rasmi;
- (b) Memaklumkan kepada pentadbir emel 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;

Dokumen	Revisi	Muka Surat
Polisi Emel Rasmi Kerajaan Negeri	1.1	Page 4 of 9

- (e) Bertanggungjawab sepenuhnya terhadap semua kandungan fail elektronik termasuk emel di dalam akaun sendiri. Dengan itu, pengguna perlu bertindak bijak, profesional dan berhati-hati apabila berkomunikasi menerusi saluran elektronik;
- (f) Digalakkan mengadakan salinan atau penduaan pada media storan kedua elektronik seperti disket dan sebagainya bagi tujuan keselamatan;
- (g) Memastikan kemudahan emel digunakan sepanjang masa serta berdasarkan etika dan peraturan ditetapkan;
- (h) Memaklumkan kepada pentadbir emel 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 daripada 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 Emel 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 Emel PTMKN, Tel : 04-650 5657 / 5630 / 5349.

#### **Nota:**

Borang Pengurusan Akaun Emel dan Borang Pembatalan Akaun Emel boleh dimuat turun dari Portal Kerajaan Negeri.

#### **PENUTUP**

Polisi ini mengandungi amalan-amalan terbaik penggunaan emel yang patut diikuti oleh semua pengguna emel 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 Emel Rasmi Kerajaan Negeri	1.1	Page 5 of 9

## RUJUKAN

- [1] MAMPU, "Garis Panduan Mengenai Tatacara Penggunaan Internet dan Mel Elektronik di Agensi-agensi Kerajaan," in *Pekeliling Am.* 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 Emel Rasmi Kerajaan Negeri	1.1	Page 6 of 9



**LAMPIRAN A**  
**PTMKN-03-07**



**BORANG PEMBATALAN AKAUN EMEL 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 Emel Rasmi Kerajaan

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

**Pengesahan Ketua Jabatan/Pegawai Kanan**

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

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

Cop Rasmi Jabatan :

**Pindaan : 00**

Dokumen	Revisi	Muka Surat
Polisi Emel Rasmi Kerajaan Negeri	1.1	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 emel 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 Emel Rasmi Kerajaan Negeri	1.1	Page 8 of 9

**LAMPIRAN C**  
PTMKN-03-06



**BORANG PENGURUSAN AKAUN EMEL KERAJAAN NEGERI PULAU PINANG**

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

Permohonan Baru

Pengemaskinian Akaun

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

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

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

Bahagian : \_\_\_\_\_ Alamat Emel : \_\_\_\_\_

Bagi pemohon yang bergred kurang daripada 22, sila nyatakan justifikasi keperluan emel rasmi Kerajaan Negeri:

Dengan ini, saya berjanji akan mematuhi semua peraturan dan polisi penggunaan emel rasmi Kerajaan Negeri Pulau Pinang. Jika saya melanggar polisi berkenaan, tindakan tatatertib boleh diambil terhadap saya dan akaun emel rasmi yang diberi kepada saya akan ditamatkan. Saya juga bersetuju akaun emel akan ditamatkan secara automatik jika tidak aktif dalam tempoh 3 bulan. Permohonan baru perlu dikemukakan untuk mendapatkan semula akaun emel rasmi berkenaan.

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

**Pengesahan Ketua Jabatan**

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

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

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

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

**Pindaan : 01**

Dokumen	Revisi	Muka Surat
Polisi Emel Rasmi Kerajaan Negeri	1.1	Page 9 of 9