



POLISI EMEL RASMI KERAJAAN NEGERI KEDAH DARUL AMAN

Dokumen ini mengandungi segala peraturan dan garis panduan mengenai tatacara penggunaan emel rasmi Kerajaan bagi semua kakitangan Kerajaan Negeri Kedah.

1. PENGENALAN

Perkhidmatan Awam dalam usahanya menuju ke arah pemodenan tadbiran telah melihat Emel sebagai satu platform untuk penambahbaikan perkhidmatan yang disediakan. Bermula pada tahun 1997, Pusat Teknologi Maklumat Negeri Kedah (PTMK) telah mengambil inisiatif menyediakan perkhidmatan emel elektronik kepada kakitangan bagi kegunaan pegawai/kakitangan Jabatan/Agensi Negeri Kedah menggunakan perisian Microsoft Outlook.

Pada tahun 2003, PTKM kemudian membuat peningkatan pada perkhidmatan emel dalam bentuk web (webmail eGroup) selari dengan perkembangan teknologi yang semakin berkembang dan dasar Kerajaan ke arah penggunaan perisian sumber terbuka. Penggunaannya telah memperbaiki dan meningkatkan operasi kerajaan dari segi proses dalamannya dan akan memperbaharui cara agensi kerajaan berkomunikasi sama ada dikalangan kakitangannya, antara Agensi Kerajaan dengan swasta dan orang ramai.

Dengan ini wujud satu dimensi baru dalam perkhidmatan awam. Justeru, penjawat awam perlu memainkan peranan dan bertindak secara bijak menilai kesahihan, ketepatan dan kesesuaian sesuatu maklumat yang diperolehi agar kerja yang dilaksanakan tidak menyimpang dari tujuan sebenar jabatan. Dalam konteks ini, penjawat awam perlu menggunakan kemudahan Emel dengan cara yang bertanggungjawab dan konsisten.

2. OBJEKTIF

Polisi Emel Rasmi Kerajaan Negeri Kedah ini dirumus untuk:

- i. Menetapkan dasar penggunaan Emel Rasmi Kerajaan Negeri Kedah.
- ii. Memberikan langkah-langkah perlindungan dan penguatkuasaan, agar penggunaan emel terkawal dan perlindungan keselamatan yang lebih mantap dapat diwujudkan. Langkah ini dapat mengurangkan kesan negatif ke atas maklumat seperti pencerobohan, kecurian dan pengubahsuaian data.

3. KUMPULAN SASAR

Kumpulan sasaran ini Polisi Emel Rasmi Kerajaan Negeri Kedah ini adalah pentadbir Sistem Bahagian Teknologi Maklumat (BTM) dan pengguna emel.

4. PEMAKAIAN

Tertakluk untuk semua pengguna emel rasmi Kerajaan Negeri Kedah dan Pentadbir emel (BTM). Dokumen ini mesti disemak semula tertakluk kepada perubahan teknologi semasa.

5. TARIKH KUATKUASA

Polisi ini berkuatkuasa mulai 1 September 2009

6. DASAR KEMUDAHAN EMEL

Kerajaan Negeri Kedah menetapkan dasar penggunaan emel rasmi Kerajaan Negeri Kedah seperti berikut :

6.1. Kumpulan Pengguna

Kerajaan Negeri Kedah menetapkan kumpulan pengguna emel yang layak mendapat kemudahan emel adalah seperti berikut :

Bil	Kumpulan Pengguna	Kuota Storan
1	Gred 41 dan ke atas	1 GB
2	Gred 17 ke 40	400 MB
3	Gred 17 ke bawah (atas perakuan Ketua)	300 MB

6.2. Nama akaun

Nama akaun emel akan ditetapkan berdasarkan nama kakitangan. Sekiranya terdapat tindanan pada nama kakitangan, nama kedua akan ditambah kepada nama akaun tersebut.

6.3. Penukaran katalaluan

Sebaik sahaja pengguna menerima nama akaun dan katalaluan dari pentadbir sistem BTM, pengguna perlu login ke dalam sistem emel dan memasukkan katalaluan baru.

6.4. Terlupa nama akaun dan katalaluan

Pengguna emel perlu mengisi Borang **BTM/OP/02** yang boleh dimuat turun daripada Portal Rasmi Kerajaan Negeri Kedah sekiranya terlupa nama akaun dan katalaluan

6.5. Peti Simpanan Emel

Emel hendaklah tidak melebihi 1 tahun di dalam peti simpanan emel (inbox). Sistem emel secara automatik akan membuang emel-emel yang melebihi tempoh 1 tahun.

6.6. Kemudahan Perkongsian Fail

Kemudahan perkongsian fail merupakan salah satu modul utama yang disediakan dalam aplikasi emel bagi memberikan capaian fail secara online kepada pelbagai pengguna. Fail yang dimuatturun ke dalam modul Perkongsian fail ini mestilah tidak melebihi 1MB dan disimpan tidak melebihi tempoh 1 tahun. Pentadbir Sistem BTM akan menghapus fail yang melebihi tempoh 1 tahun dari semasa ke semasa.

6.7. Kemudahan Kalendar

Modul Kalendar juga disediakan bagi semua pengguna emel bagi memudahkan kakitangan merekod aktiviti harian masing-masing. Maklumat kalendar boleh dicapai secara harian, mingguan, bulanan dan tahunan. Penyimpanan maklumat dalam kalendar ini ditetapkan untuk 3 tahun sahaja dan pentadbir sistem BTM akan membuang rekod kalendar yang melebihi tempoh 3 tahun.

7. GARIS PANDUAN PENGGUNAAN EMEL RASMI

7.1. TATACARA PENGGUNAAN EMEL

Mel elektronik atau emel merupakan aplikasi yang membolehkan pengguna berkomunikasi antara satu dengan lain dalam bentuk mesej elektronik. Aplikasi emel ini digunakan secara meluas dan membenarkan komunikasi lebih daripada dua hala dengan cara yang pantas dan lebih sesuai untuk penulisan yang ringkas.

Setiap penjawat awam mempunyai emel rasmi yang digunakan untuk tujuan rasmi dan didaftarkan di bawah agensi Kerajaan. Emel rasmi 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 ada Terhad, Sulit, Rahsia atau Rahsia Besar.

(b) Emel Bukan Rahsia Rasmi

Emel yang tidak mengandungi maklumat atau perkara rahsia rasmi.

7.1.1 Berikut adalah kaedah penggunaan emel yang betul dan disesuaikan pemakaiannya di setiap agensi 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 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 rasmi Kerajaan. 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. Bagaimanapun, penggunaan 'blind cc' (bcc) tidak digalakkan.

Kemudahan 'reply' 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. Kemudahan penghantaran emel jawab automatik semasa berada di luar pejabat bagi tempoh waktu yang panjang, boleh dipertimbangkan penggunaannya oleh Jabatan.

(d) Penghantaran Bersama Fail Kepilan

Penghantar hendaklah mengamalkan penggunaan fail kepilan, misalnya mengepilkan fail minit mesyuarat dan elakkan dari menghantar dan menerima fail emel yang bersaiz melebihi 2 megabait. Sekiranya perlu, kaedah pemampatan untuk mengurangkan saiz fail adalah disarankan.

(e) Penerimaan

Pengguna seharusnya mengelakkan dari membuka emel daripada penghantar yang tidak diketahui atau diragui.

(f) Mengenal Pasti Identiti Pengguna

Setiap pengguna perlu mengenal pasti 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

Setiap emel rasmi yang dihantar atau diterima hendaklah disimpan mengikut tatacara pengurusan sistem fail elektronik agensi masing-masing.

Pengguna hendaklah memastikan jumlah emel yang disimpan di dalam kotak masuk emel adalah tidak melebihi ruang storan yang telah diperuntukkan dan mengutamakan penyimpanan emel yang perlu sahaja. Penyimpanan salinan emel pada sumber storan kedua seperti *pendrive* adalah digalakkan bagi tujuan keselamatan.

(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.

7.1.2 Pengguna adalah dilarang daripada melakukan sebarang aktiviti yang melanggar tatacara penggunaan emel rasmi Kerajaan seperti:

- i. Menggunakan akaun milik orang lain, berkongsi akaun atau memberi akaun kepada orang lain;
- ii. Menggunakan identiti palsu atau menyamar sebagai penghantar maklumat yang sah;
- iii. Menggunakan emel untuk tujuan komersial atau politik;
- iv. Menghantar dan memiliki bahan-bahan yang salah di sisi undang-undang seperti bahan lucah, perjudian dan jenayah;
- v. 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;
- vi. Menyebarkan kod perosak seperti virus, worm, trojan horse dan trap door yang boleh merosakkan sistem komputer dan maklumat pengguna lain;
- vii. Menghantar semula emel yang gagal sampai ke destinasi sebelum menyiasat punca kejadian; dan
- viii. Membenarkan pihak ketiga untuk menjawab emel kepada penghantar asal bagi pihaknya.

7.2. PENGARKIBAN

Rekod elektronik rasmi adalah merupakan rekod awam mengikut tafsiran Akta Arkib Negara Malaysia No. 44/1966. Ia merangkumi sebarang mesej atau rekod komputer (termasuk fail kepilang) yang diwujudkan, dihantar, diserahkan, dijawab, diedar, disimpan, disalin, dipapar, dibaca atau dicetak oleh sistem atau perkhidmatan rekod elektronik sesebuah agensi Kerajaan.

(a) Rekod Elektronik yang Penting

Rekod elektronik rasmi yang penting perlu disimpan di dalam sistem komputer jabatan sehingga tindakan ke atasnya selesai. Jabatan mestilah menghantar rekod elektronik yang penting dan mempunyai nilai arkib ke Arkib Negara untuk simpanan kekal.

(b) Rekod Elektronik yang Tidak Penting

Rekod elektronik rasmi yang tidak penting tetapi tindakan perlu diambil ke atasnya, tidak perlu dihantar ke Arkib Negara. Contohnya, makluman dan draf.

(c) Pemindahan Rekod Elektronik ke Arkib Negara

Bagi rekod-rekod elektronik yang penting dan mempunyai nilai arkib yang hendak dipindahkan ke Arkib Negara Malaysia mestilah di dalam format dan tatacara yang ditentukan oleh Arkib Negara.

(d) Penghapusan dan Pelupusan Rekod Elektronik

Sebarang cadangan penghapusan atau pelupusan rekod-rekod elektronik yang mempunyai nilai arkib perlulah dirujuk dan mendapat kelulusan daripada Arkib Negara Malaysia.

8. KAWALAN KESELAMATAN EMEL

Internet dan emel adalah terdedah kepada ancaman seperti pencerobohan, penyelewengan, pemalsuan, pemintasan dan pembocoran rahsia. Dengan itu, keselamatan Internet dan emel perlu untuk melindungi maklumat rahsia rasmi dan maklumat bukan rahsia rasmi Kerajaan dari capaian tanpa kuasa yang sah. Keselamatan Internet dan emel bergantung kepada faktor-faktor sokongan berikut.

(a) Keselamatan Fizikal

Komputer hendaklah diletakkan di tempat yang mempunyai kawalan fizikal yang selamat daripada penceroboh atau sebarang bentuk capaian tidak sah.

(b) Keselamatan Dokumen Elektronik

Bagi memastikan semua fail yang dihantar dan diterima bebas daripada sebarang bentuk ancaman keselamatan, perisian anti-virus dan penapis malicious codes perlulah dikemas kini dari semasa ke semasa.

Semua maklumat rahsia rasmi atas talian perlu berada dalam bentuk teks sifer sepanjang masa, manakala maklumat rahsia rasmi yang tidak diperlukan atas talian mesti dipindahkan segera ke media storan elektronik sekunder dalam bentuk teks sifer dan hendaklah dikelaskan. Peraturan mengelaskan maklumat digital telah digariskan dalam dokumen Malaysian Public Sector Management of Information & Communications Technology Security Handbook (MyMIS), Buku Arahan Keselamatan dan Surat Pekeliling Am Bil. 2 Tahun 1987 "Peraturan Pengurusan Rahsia Rasmi Selaras Dengan Peruntukan-Peruntukan Akta Rahsia Rasmi (Pindaan) 1986".

Sekiranya penyelenggaraan komputer hendak dilaksanakan, agensi perlu memastikan semua maklumat bukan rahsia rasmi atau rahsia rasmi di dalam komputer berkenaan telah dikeluarkan dan selamat sebelum menghantar komputer untuk penyelenggaraan.

(c) Tandatangan Digital

Agensi Kerajaan yang mengendalikan maklumat rahsia rasmi mesti menggunakan tandatangan digital yang dikeluarkan oleh pihak berkuasa perakuan tempatan yang ditauliahkan oleh Kerajaan Malaysia iaitu Pihak Berkuasa Persijilan (Certification Authority).

(d) Keselamatan Pengendalian Emel Rahsia Rasmi

Perkara-perkara berikut perlu dilaksanakan bagi menentukan keselamatan dan kesahihan emel rahsia rasmi iaitu:

- i. Penyulitan mesti dilakukan ke atas semua emel rahsia rasmi yang dihantar, diterima dan disimpan;
- ii. Penerima emel rahsia rasmi mesti mengesahkan kesahihan dokumen apabila ditandatangani secara digital oleh pengirim;
- iii. Penerima mesti membuat akaun penerimaan emel rahsia rasmi sebaik sahaja menerimanya;
- iv. Emel rahsia rasmi bertanda Rahsia Besar dan Rahsia tidak boleh dimajukan kepada pihak lain. Sementara emel bertanda Sulit dan Terhad yang hendak dimajukan kepada pihak lain memerlukan izin daripada pemula dokumen;
- v. Emel yang melibatkan maklumat rahsia rasmi yang hendak dimusnahkan perlulah ditulis ganti (overwrite) sekurang-kurangnya tiga (3) kali dengan fail yang lain sebelum dipadamkan; dan
- vi. Agensi perlu menentukan sistem emel rahsia rasmi yang disambungkan kepada Internet atau Intranet mesti mempunyai sistem keselamatan

9. TANGGUNGJAWAB PENTADBIR SISTEM

Bagi memastikan pengendalian Internet dan emel agensi beroperasi dengan sempurna dan berkesan, pentadbir sistem BTM adalah bertanggungjawab:

- i. Menentukan setiap akaun yang diwujudkan atau dibatalkan telah mendapat kelulusan Ketua Jabatan. Pembatalan akaun (pengguna yang berhenti, bertukar dan melanggar dasar dan tatacara jabatan) perlulah dilakukan dengan segera atas tujuan keselamatan maklumat. Pentadbir sistem BTM boleh membekukan akaun pengguna, jika perlu, semasa pengguna bercuti panjang, berkursus atau pun menghadapi tindakan tatatertib;
- ii. Menggunakan perisian pemecahan kata laluan yang dibenarkan untuk mengenal pasti kata laluan pengguna yang lemah dan kemudiannya mencadangkan dan memperakukan ciri-ciri kata laluan yang lebih baik kepada pengguna;
- iii. Menghalang kemasukan maklumat dari laman Internet yang berunsur ganas, lucu, permainan elektronik atas talian, judi dan lain-lain aktiviti yang dilarang;
- iv. Menyimpan jejak audit selama sekurang-kurangnya dua (2) bulan di dalam pelayan emel berkenaan, tertakluk kepada kemampuan ruang storan,

- dan tiga (3) tahun di dalam media storan lain;
- v. Menjalankan pemantauan dan penapisan kandungan fail elektronik dan emel secara berkala jika difikirkan perlu tanpa terlebih dahulu merujuk kepada pengguna. Ini bertujuan memastikan pelaksanaannya mematuhi dasar dan tatacara yang ditetapkan;
 - vi. Melaksanakan jadual penstoran dan pengarkiban emel agensi. Penyimpanan media storan sama ada di luar atau di dalam kawasan mestilah mempunyai ciri-ciri keselamatan fizikal yang terjamin bagi mengelak daripada sebarang risiko seperti kehilangan maklumat bernilai;
 - vii. Memaklumkan kepada Ketua Jabatan sekiranya mengalami insiden keselamatan seperti pencerobohan sistem, serangan virus atau sebarang masalah kerosakan. Pentadbir sistem BTM hendaklah mengurus dan menangani insiden yang berlaku dengan segera dan sistematik sehingga keadaan kembali pulih. Agensi juga perlu melaporkan setiap insiden kepada GCERT mengikut Pekeliling Am Bil. 1 Tahun 2001 “Mekanisme Pelaporan Insiden Keselamatan Teknologi Maklumat dan Komunikasi (ICT)”;
 - viii. Melaksanakan penyelenggaraan ke atas sistem emel dengan baik dan menentukan segala patches terkini yang disediakan oleh pihak pembekal perisian dipasang dan berfungsi dengan sempurna.

10. TANGGUNGJAWAB PENGGUNA

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

- i. Menggunakan akaun atau alamat emel yang diperuntukkan oleh jabatan;
- ii. Memaklumkan kepada pentadbir sistem BTM dengan segera sekiranya mengesyaki akaun telah disalahgunakan;
- iii. Menggunakan kata laluan yang baik dengan ciri-ciri keselamatan yang bersesuaian dengan merujuk Amalan Baik Keselamatan Kata Laluan;
- iv. Memastikan setiap fail yang dimuat turun bebas dari virus sebelum digunakan;
- v. 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;
- vi. Bberhenti dan memutuskan talian dengan serta-merta sekiranya kakitangan menerima dan disambungkan ke laman Internet yang mengandungi unsur-unsur tidak menyenangkan;
- vii. Mengadakan salinan atau penduaan pada media storan kedua elektronik seperti disket dan sebagainya bagi tujuan keselamatan;

- viii. Memastikan kemudahan emel digunakan dan dibiarkan aktif pada keseluruhan waktu bekerja supaya emel yang dialamatkan sampai tepat pada masanya dan tindakan ke atasnya dapat disegerakan;
- ix. Menggunakan kemudahan password screen saver atau log keluar apabila hendak meninggalkan komputer;
- x. Memaklumkan kepada pentadbir sistem BTM sekiranya berada di luar pejabat dalam tempoh waktu yang panjang, bercuti atau bertukar tempat kerja bagi memudahkan penyelenggaraan dilakukan; dan
- xi. Memaklumkan kepada pentadbir sistem BTM atau pegawai keselamatan ICT (ICTSO) sekiranya berlaku atau mengesyaki berlakunya insiden keselamatan ICT.

11. KHIDMAT NASIHAT

Sebarang kemusykilan berkaitan dengan Polisi Emel Rasmi Kerajaan Negeri bolehlah dirujuk kepada :

Bahagian Teknologi Maklumat Negeri Kedah
Aras 2, Blok E, Wisma Darul Aman 05503 Alor Setar
Kedah Darul Aman
Tel : 04-774 4545
Faks : 04-7744539
Emel : ptmk@kedah.gov.my

Garis Panduan Mengenai Tatacara Penggunaan Internet dan Mel Elektronik bolehlah dirujuk kepada MAMPU, manakala kemusykilan berkaitan dengan Arahan Keselamatan hendaklah dirujuk kepada Pejabat Ketua Pegawai Keselamatan Kerajaan Malaysia dan kemusykilan mengenai pengarkiban emel hendaklah dirujuk kepada Arkib Negara Malaysia.

12. PENUTUP

Polisi ini mengandungi amalan-amalan terbaik penggunaan emel yang perlu diikuti oleh semua pengguna Emel Rasmi Kerajaan Negeri Kedah dan akan dikemaskini dari semasa ke semasa selaras dengan arus perkembangan teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) dan perundangan. Dokumen ini hendaklah dibaca bersama dengan dokumen PKPA BIL. 1/2003 – “Garis Panduan Mengenai Tatacara Penggunaan Internet dan Elektronik di Agensi-Agensi Kerajaan”, *Malaysian Public Sector Management of Information & Communications Technology Security Handbook (MyMIS)* dan Buku Arahan Keselamatan.

Kemaskini: September 2016