



# POLISI E-MEL RASMI KERAJAAN NEGERI, NEGERI SEMBILAN

Dokumen ini mengandungi segala peraturan dan garis panduan mengenai tatacara penggunaan e-mel rasmi iaitu *Microsoft Exchange* bagi semua kakitangan Kerajaan Negeri, Negeri Sembilan Darul Khusus.

## **KANDUNGAN**

1.0	Pengenalan .....	1
2.0	Rasional .....	2
3.0	Dasar Kemudahan E-Mel .....	3
4.0	Pemakaian .....	3
5.0	Tarikh Kuat Kuasa.....	3
6.0	Tatacara Penggunaan E-Mel.....	4
7.0	Pengarkiban .....	9
8.0	Kawalan Keselamatan E-Mel.....	10
9.0	Tanggungjawab Ketua Jabatan .....	10
10.0	Tanggungjawab Pentadbir E-Mel Agensi.....	11
11.0	Tanggungjawab Pengguna.....	11
12.0	Khidmat Nasihat .....	13
12.0	Penutup .....	14
13.0	Pertanyaan .....	14

## 1.0 PENGENALAN

- 1.1 Penggunaan Internet dan e-mel dalam sektor awam telah meningkat dengan pesatnya setelah Kerajaan memperkenalkan aplikasi perdana Kerajaan Elektronik dalam pembangunan Koridor Raya Multimedia (MSC). Kini, semua agensi telah dilengkapi dengan kemudahan ini. Penggunaannya akan memperbaiki dan meningkatkan operasi Kerajaan dari segi proses dalaman dan akan memperbaharui cara agensi Kerajaan berkomunikasi. Dengan ini wujud satu dimensi baru dalam perkhidmatan awam.
- 1.2 Bermula pada tahun 1997, Kerajaan Negeri telah menyediakan kemudahan e-mel menggunakan *Netscape i-Planet* kepada pegawai gred 41 dan ke atas supaya sentiasa berusaha meningkatkan kecekapan dalam proses komunikasi sama ada di kalangan kakitangan, antara Agensi Kerajaan dengan swasta dan orang ramai.
- 1.3 Kerajaan Negeri melalui Unit Pengurusan Teknologi Maklumat (UPTM) telah menukar penggunaan *Netscape i-Planet* kepada *Microsoft Exchange* selari dengan perkembangan teknologi terkini pada tahun 2003.
- 1.4 Pada tahun 2007, Kerajaan Negeri telah menukar domain daripada @sukns.gov.my kepada @ns.gov.my. Bilangan pengguna yang semakin bertambah pada setiap tahun membuktikan bahawa penggunaan teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) telah membuka peluang kepada pegawai dan kakitangan supaya dapat berkomunikasi lebih cepat dan mudah. Sehubungan itu, penggunaan e-mel diharap akan dapat menyumbang kepada kejayaan pelaksanaan Kerajaan Elektronik.

- 1.5 Selaras dengan hasrat Kerajaan Malaysia untuk memperluaskan penggunaan aplikasi Sumber Terbuka (*Open Source*), Kerajaan Negeri telah mengambil inisiatif untuk menggantikan penggunaan e-mel *Microsoft Exchange* kepada aplikasi e-mel Desknow bermula tahun 2010.
- 1.6 Setelah empat (4) tahun menggunakan aplikasi e-mel Desknow, pada Ogos 2014 Kerajaan Negeri telah bersetuju untuk menggunakan e-mel *Microsoft Exchange 2013*.

## **2.0 RASIONAL**

- 2.1 Penyalahgunaan e-mel akan membawa kepada kesan negatif dan boleh mengurangkan produktiviti kerja. Dengan itu, satu polisi tatacara penggunaan e-mel diwujudkan bagi menentukan kumpulan pegawai yang layak mendapat kemudahan e-mel bagi menggariskan prinsip-prinsip dan garis panduan penggunaan e-mel Kerajaan Negeri, Negeri Sembilan Darul Khusus.
- 2.2 Polisi e-mel Kerajaan Negeri, Negeri Sembilan Darul Khusus ini di rumus bagi memenuhi keperluan penggunaan, langkah-langkah perlindungan dan penguatkuasaan, agar penggunaan e-mel terkawal dan perlindungan keselamatan yang lebih mantap dapat diwujudkan. Langkah ini dapat mengurangkan kesan negatif ke atas maklumat seperti pencerobohan, kecurian dan pengubahsuaian data.

### 3.0 DASAR KEMUDAHAN E-MEL

Kerajaan Negeri membenarkan semua kakitangan untuk memiliki akaun e-mel individu dan telah menetapkan kuota simpanan penggunaan e-mel seperti berikut :

<b>Bil.</b>	<b>Kumpulan Pengguna</b>	<b>Kuota Simpanan (Disc Quota)</b>	<b>Fail Kepilan (Attachment)</b>
1	Semua Ketua-Ketua Jabatan (Gred 52 dan ke atas)	5 GB	20 MB
2	Kumpulan P&P (Gred 41 – 48)	3 GB	
3	Kumpulan Sokongan I & II	2 GB	

### 4.0 PEMAKAIAN

Tertakluk untuk semua pengguna e-mel rasmi Kerajaan Negeri Sembilan dan Pentadbir E-mel Agensi. Dokumen ini mesti disemak semula tertakluk kepada perubahan teknologi semasa.

### 5.0 TARIKH KUAT KUASA

Polisi ini berkuat kuasa mulai 17 November 2014.

## **6.0 TATACARA PENGGUNAAN E-MEL**

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

### **6.1.1 E-mel Rahsia Rasmi**

E-mel 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.

### **6.1.2 E-mel Bukan Rahsia Rasmi**

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

6.2 Kerajaan Negeri, Negeri Sembilan Darul Khusus telah mewujudkan satu alamat e-mel rasmi dengan menggunakan domain @ns.gov.my bagi memudahkan penjawat awam berhubung dengan Kerajaan Negeri sekiranya memerlukan khidmat bantuan dalam bidang ICT dengan menggunakan e-mel [helpdesk@ns.gov.my](mailto:helpdesk@ns.gov.my).

6.3 Berikut adalah kaedah penggunaan e-mel yang betul dan disesuaikan pemakaiannya di Kerajaan Negeri, Negeri Sembilan Darul Khusus:

### 6.3.1 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;

### 6.3.2 Format

E-mel adalah salah satu saluran komunikasi rasmi Kerajaan. Ini bermakna, setiap e-mel mestilah mengandungi rujukan fail dan tarikh. 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;

### 6.3.3 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'* 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. Kemudahan penghantaran e-mel jawab automatik semasa berada di luar pejabat bagi tempoh waktu yang panjang, digalakkan penggunaannya oleh Jabatan;

#### 6.3.4 Penghantaran Bersama Fail Kepilan

Penghantar hendaklah mengamalkan penggunaan fail kepilan, misalnya mengepilkan fail minit mesyuarat dan elakkan dari menghantar dan menerima fail e-mel yang bersaiz melebihi 20 MB (megabait). Sekiranya perlu, kaedah pemampatan untuk mengurangkan saiz fail adalah disarankan dengan menggunakan aplikasi Winzip, Winrar dan sebagainya;

#### 6.3.5 Penerimaan

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

#### 6.3.6 Mengenal Pasti Identiti Pengguna

Setiap pengguna perlu mengenal pasti 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;



#### 6.3.7 Penyimpanan

Setiap e-mel rasmi yang dihantar atau diterima hendaklah disimpan mengikut tatacara pengurusan sistem fail Jabatan. Pengguna hendaklah memastikan jumlah e-mel yang disimpan di dalam kotak masuk e-mel adalah tidak melebihi ruang storan yang telah diperuntukkan dan mengutamakan penyimpanan e-mel yang perlu sahaja. Penyimpanan salinan e-mel dan kepilan (*attachment*) pada sumber storan kedua melalui penggunaan pelbagai media (*thumb drive, external hard disk* dan sebagainya) adalah digalakkan bagi tujuan keselamatan;

#### 6.3.8 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); dan

#### 6.3.9 Tarikh dan Masa Sistem Komputer

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

6.4 Pengguna adalah dilarang daripada melakukan sebarang aktiviti yang melanggar tatacara penggunaan e-mel rasmi Kerajaan Negeri seperti:

6.4.1 menggunakan akaun milik orang lain, berkongsi akaun atau memberi akaun kepada orang lain;

6.4.2 menggunakan identiti palsu atau menyamar sebagai penghantar maklumat yang sah;

- 6.4.3 menggunakan e-mel untuk tujuan komersial atau politik;
- 6.4.5 menghantar dan memiliki bahan-bahan yang salah di sisi undang-undang seperti bahan lucah, perjudian dan jenayah;
- 6.4.6 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;
- 6.4.7 menyebarkan kod perosak seperti virus, *worm*, *trojan horse* dan *trap door* yang boleh merosakkan sistem komputer dan maklumat pengguna lain;
- 6.4.8 menghantar semula e-mel yang gagal sampai ke destinasi sebelum menyiasat punca kejadian;
- 6.4.9 membenarkan pihak ketiga untuk menjawab e-mel kepada penghantar asal bagi pihaknya; dan
- 6.4.10 menggunakan e-mel rasmi bagi tujuan pendaftaran mana-mana laman web sosial seperti facebook, twitter, instagram dan lain-lain lagi.

## **7.0 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 keipilan) yang di wujud, dihantar, diserahkan, dijawab, di edar, disimpan, disalin, dipapar, dibaca atau dicetak oleh sistem atau perkhidmatan rekod elektronik sesebuah agensi Kerajaan.

### **7.1 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.

### **7.2 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.

### **7.3 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.

### **7.4 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.

## **8.0 KAWALAN KESELAMATAN E-MEL**

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

- 8.1 menentukan setiap akaun yang diwujudkan atau dibatalkan telah mendapat kelulusan Ketua Jabatan;
- 8.2 pembatalan akaun (pengguna yang berhenti, bertukar dan melanggar dasar/polisi Kerajaan Negeri) perlulah dilakukan dengan segera atas tujuan keselamatan maklumat; dan
- 8.3 pembekuan akaun, jika perlu, semasa pengguna bercuti panjang, berkursus ataupun menghadapi tindakan tatatertib.

## **9.0 TANGGUNGJAWAB KETUA JABATAN**

Ketua Jabatan dan pegawai-pegawai di semua peringkat dalam agensi Kerajaan hendaklah :

- 9.1 Melantik seorang pegawai Pentadbir E-mel Agensi untuk menguruskan penggunaan e-mel pegawai dan kakitangan jabatan/agensi masing-masing;
- 9.2 Memastikan e-mel digunakan secara meluas dalam urusan pentadbiran harian;
- 9.3 Tindakan ke atas e-mel dengan cepat dan mengambil tindakan segera;

- 9.4 Menggunakan alamat e-mel yang diperuntukkan oleh Jabatan sahaja bagi tujuan rasmi; dan
- 9.5 Memastikan alamat e-mel persendirian (seperti yahoo.com, gmail.com, streamyx.com.my dan sebagainya) tidak boleh digunakan untuk tujuan rasmi.

## **10.0 TANGGUNGJAWAB PENTADBIR E-MEL AGENSI**

Pentadbir e-mel di agensi yang telah dilantik haruslah memainkan peranan seperti berikut :

- 10.1 Sentiasa mengemaskini senarai e-mel pengguna di agensi masing-masing dan memaklumkan kepada UPTM setiap kali terdapat perubahan dari segi penambahan/pertukaran kakitangan agensi; dan
- 10.2 Mengisi Borang Pengurusan E-mel (PK-SUKNS-12/ISO/5-01/VER.03) yang boleh dimuat turun melalui Portal Rasmi Kerajaan Negeri Sembilan di <http://www.ns.gov.my> untuk sebarang permohonan baru, pengemaskinian dan penutupan akaun e-mel kakitangan agensi.

## **11.0 TANGGUNGJAWAB PENGGUNA**

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

- 11.1 Menggunakan akaun atau alamat e-mel yang diperuntukkan oleh Kerajaan Negeri bagi tugas rasmi;
- 11.2 Memaklumkan kepada Pentadbir E-mel Agensi dengan segera sekiranya mengesyaki akaun telah disalahgunakan;
- 11.3 Menggunakan kata laluan yang baik dengan ciri-ciri keselamatan yang bersesuaian dengan menggunakan gabungan alphabet dan alphanumerik sekurang-kurangnya 12 aksara. Contohnya P@\$\$w0rd1234;
- 11.4 Menukar kata laluan setiap enam (6) bulan sekali bagi tujuan keselamatan;
- 11.5 Memastikan setiap fail yang dimuat turun ditapis menggunakan perisian antivirus supaya bebas dari virus sebelum digunakan;
- 11.6 Bertanggungjawab sepenuhnya terhadap semua kandungan fail elektronik termasuk e-mel di dalam akaun sendiri. Dengan itu, pengguna perlu bertindak bijak, profesional dan berhati-hati apabila berkomunikasi menerusi saluran elektronik;
- 11.7 Mengadakan salinan atau penduaan pada media storan kedua elektronik seperti *pendrive*, *external hard disk* dan sebagainya bagi tujuan keselamatan;
- 11.8 Memastikan kemudahan e-mel digunakan dan dibiarkan aktif pada keseluruhan waktu bekerja supaya e-mel yang dialamatkan sampai tepat pada masanya dan tindakan ke atasnya dapat disegerakan; dan

11.9 Memaklumkan kepada Pentadbir Sistem Agensi atau Pasukan CERT Negeri Sembilan (CERTNS) sekiranya berlaku atau mengesyaki berlakunya insiden keselamatan ICT.

11.10 Membuat konfigurasi pada smart phone (android, iphone, dll) bagi memudahkan untuk menerima dan membalas e-mel.

## 12.0 KHIDMAT NASIHAT

Sebarang kemusykilan berkaitan dengan polisi ini atau perkara-perkara berikut boleh dirujuk kepada:

<b>Perkara</b>	<b>Rujuk Kepada</b>
Polisi E-mel Kerajaan Negeri	Sektor Operasi dan Rangkaian, Unit Pengurusan Teknologi Maklumat
Arahan Keselamatan	Pejabat Ketua Pegawai Keselamatan Kerajaan Malaysia
Pengarkiban E-mel	Jabatan Arkib Negara Malaysia
Garis Panduan Mengenai Tatacara Penggunaan Internet dan Mel Elektronik di Agensi-agensi Kerajaan	MAMPU Jabatan Perdana Menteri

### 13.0 PENUTUP

Polisi ini mengandungi amalan-amalan terbaik penggunaan e-mel yang perlu diikuti oleh semua kakitangan Kerajaan Negeri, Negeri Sembilan Darul Khusus dan akan dikemas kini dari semasa ke semasa selaras dengan arus perkembangan teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) dan perundangan.

### 14.0 PERTANYAAN

Sebarang pertanyaan atau masalah mengenai Polisi E-mel Rasmi Kerajaan Negeri, Negeri Sembilan boleh diajukan kepada :

Alamat : Unit Pengurusan Teknologi Maklumat (UPTM)  
Tingkat 3, Blok B  
Wisma Negeri, 70503  
Seremban

No.Telefon : 06-7659718 (Hotline)

No.Faks : 06-7627760

E-mel : [helpdesk@ns.gov.my](mailto:helpdesk@ns.gov.my)

Rujukan:

PKPA Bil. 1/2003 – “Garis Panduan Mengenai Tatacara Penggunaan Internet dan Elektronik di Agensi-agensi Kerajaan”

Pekeliling Am Bil. 3/2000 – “Rangka Dasar Keselamatan Teknologi Maklumat dan Komunikasi dan Kerajaan”

Surat Arahan Ketua Pengarah MAMPU (1/6/2007) – “Langkah-langkah Mengenai Penggunaan Mel Elektronik di Agensi-agensi Kerajaan”