

MAJLIS BANDARAYA JOHOR BAHRU



GARIS PANDUAN

PENGGUNAAN DAN PENGURUSAN EMEL RASMI

@mbjb.gov.my

1.0 PENGENALAN

Mel elektronik atau emel adalah merupakan aplikasi yang membolehkan pengguna berkomunikasi antara satu dengan lain dalam bentuk mesej elektronik. Setiap penjawat awam mempunyai emel rasmi yang digunakan untuk tujuan rasmi dan didaftarkan di bawah pengurusan emel MBBJ.

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 pengelaskannya sama ada *Terhad, Sulit, Rahsia* atau *Rahsia Besar*.

b) **Emel Bukan Rahsia Rasmi**

Emel yang tidak mengandungi maklumat atau perkara rahsia rasmi.

2.0 Tujuan

Garis Panduan Penggunaan dan Pengurusan emel ini disediakan adalah untuk:

- (a) Menerangkan dengan lebih terperinci tatacara penggunaan dan pengurusan emel kepada semua pegawai dan anggota MBBJ;
- (b) Memastikan kemudahan emel MBBJ digunakan dengan baik dan selamat;
- (c) Memastikan tidak terdapat penyalahgunaan emel seperti pencerobohan, kecurian dan pengubahsuaian data yang boleh membawa kesan negatif dan mengurangkan produktiviti kerja;
- (d) Meminimakan sebarang permasalahan berkaitan penggunaan perkhidmatan emel.

3.0 Skop

Skop garis panduan ini meliputi :

- i. Tatacara Penggunaan Emel
- ii. Panduan dan Etika Penggunaan Emel
- iii. Pengurusan Rekod Emel.

4.0 TATACARA PENGGUNAAN EMEL

Setiap pegawai/anggota mempunyai emel rasmi yang digunakan untuk tujuan rasmi dan didaftarkan di bawah pengurusan emel MBBJ. Contoh alamat emel rasmi MBBJ adalah mohammad@mbjb.gov.my.

Kaedah penggunaan emel yang betul dan disesuaikan pemakaiannya di MBBJ adalah sepertimana berikut :

4.1 Pemilikan Akaun Emel

Sistem emel MBBJ adalah diselenggara oleh Bahagian Teknologi Maklumat (BTM). Semua akaun emel rasmi yang diwujudkan oleh Pentadbir Emel untuk pegawai/staf adalah merupakan hakmilik MBBJ. Ia adalah kemudahan yang tertakluk kepada Garis Panduan Penggunaan Dan Pengurusan Emel MBBJ dan boleh ditarik balik jika penggunaannya melanggar peraturan.

4.2 Format

Emel adalah salah satu saluran komunikasi rasmi Kerajaan. Ini bermakna setiap emel mestilah mengandungi rujukan fail, tarikh dan logo rasmi. Pengguna juga perlu memastikan subjek dan kandungan emel adalah berkaitan dan menyentuh perkara perbincangan yang sama sebelum penghantaran dilakukan.

4.3 Tanggungjawab Pengguna

Semua pengguna adalah bertanggungjawab ke atas emel masing-masing. MBBJ tidak akan bertanggungjawab ke atas sebarang kesalahan jenayah dan seumpamanya berkaitan emel.

4.4 Saiz/Kuota Storan

Setiap pengguna bertanggungjawab untuk menguruskan emel masing-masing bagi memastikan emel yang disimpan tidak melebihi saiz/kuota *storan* yang telah diperuntukkan. Sekiranya kapasiti telah digunakan sepenuhnya, emel masuk yang baru tidak akan diterima oleh sistem.

BIL	KUMPULAN PENGGUNA	MINIMUM STORAN	FAIL KEPILAN
1	Gred 52 Ke atas	Tiada Had	20 MB
2	Gred 41 dan Ke atas	2000 MB – 2 GB	20 MB
3	Gred 40 dan Ke Bawah	1000 MB – 1 GB	20 MB

4.5 Saiz Kepilan (*attachment*)

Saiz maksimum setiap emel (termasuk kepilang/lampiran) samada untuk dihantar atau diterima adalah 10 MB. Jika saiz emel adalah agak besar, pengguna disarankan supaya menggunakan kaedah pemampatan (*compression*) bagi mengurangkan saiz fail contohnya menggunakan perisian *winzip*.

4.6 Enkripsi Fail Kepilan

Sebarang fail yang dihantar khususnya *Terhad* atau *Sulit* harus dilakukan enkripsi sebelum dikepilkan untuk dihantar kepada penerima bagi menjamin keselamatan dan mengelakkan kebocoran maklumat. Perisian *Desktop Productivity* yang sering digunakan seperti *Microsoft Office* dan *Adobe Acrobat* mempunyai fungsi 'inbuilt' enkripsi masing-masing. Bagi memperketatkan lagi keselamatan, pengguna dinasihatkan supaya memaklumkan katalaluan kepada penerima secara berasingan daripada fail yang dienkrip.

4.7 Pengimbasan Fail Kepilan

Pengguna hendaklah sentiasa mengimbas fail yang diterima sebelum membukanya. Pengguna juga hendaklah memastikan fail yang akan dihantar melalui emel adalah bebas dari virus.

4.8 Penerimaan Emel Tanpa Diminta (*Unsolicited Email*)

Pengguna seharusnya mengelakkan dari membuka emel daripada penghantar yang tidak diketahui atau diragui. Ini bagi melindungi pengguna serta aset ICT MBBB daripada aktiviti yang tidak diingini seperti *phishing*, ancaman virus, *spamming*, dan lain-lain *malware*.

4.9 Mengenal Pasti Identiti Pengguna

Pengguna perlu mengenalpasti dan mengesahkan identiti pihak yang berkomunikasi dengannya sebelum meneruskan komunikasi dan transaksi maklumat melalui emel. Ini bertujuan untuk melindungi maklumat Kerajaan daripada sebarang bentuk penyalahgunaan.

4.10 Kata laluan

Katalaluan adalah rahsia dan tidak boleh didedahkan kepada orang lain. Ia perlu ditukar setiap 6 bulan. Pengguna disarankan untuk menggunakan kata laluan kukuh yang mempunyai ciri-ciri berikut:

- (a) Mestilah sekurang-kurangnya terdiri daripada minima 8 aksara dan maksimum 12 aksara, lebih baik dengan kombinasi *alphanumeric* dan simbol. (contoh: password1234*).
- (b) Pengguna dilarang menggunakan katalaluan yang sama dengan akaun emel (id pengguna).

4.11 Pengesanan Virus

Pentadbir emel hendaklah dimaklumi segera kepada pentadir emel sekiranya disyaki ada serangan virus dimana pengguna menerima mesej dari sistem mengenai *bounced mail* yang pengguna sendiri tidak hantar.

4.12 Akaun Yang Tidak Aktif

Akaun emel yang tidak digunakan untuk tempoh 6 bulan akan dibekukan penggunaannya dan seterusnya dihapuskan kecuali telah dimaklumkan kepada Pentadbir emel. Ketua Jabatan/Bahagian adalah bertanggungjawab untuk memaklumkan kepada Pentadbir emel jika terdapat anggota yang telah bertukar/pencen atau berkursus/bercuti panjang. Capaian emel pegawai/anggota yang tidak lagi berkhidmat di MBBJ akan dihentikan serta-merta.

4.13 Pemantauan Dan Pemeriksaan Oleh Pentadbir Emel

Pentadbir emel berhak memasang sebarang jenis perisian atau perkakasan penapisan emel yang sesuai untuk mencegah, menapis, menyekat atau menghapuskan mana-mana emel yang disyaki mengandungi virus atau berunsur *spamming*. Pentadbir emel juga berhak mengakses semua emel yang dihantar dan diterima melalui sistem emel MBBJ bagi tujuan pemeriksaan sekiranya berlaku *security compromise*, aktiviti yang menyalahi undang-undang serta salah tingkah laku dalam penggunaan emel.

5.0 PANDUAN DAN ETIKA PENGGUNAAN EMEL

Panduan dan etika penggunaan emel yang harus diamalkan adalah seperti berikut:

- (a) Memastikan penghantaran emel rasmi menggunakan akaun emel rasmi dan alamat emel penerima yang betul.
- (b) Segala urusan rasmi adalah dilarang menggunakan alamat emel persendirian yahoo.com, gmail.com, streamyx.com.my dan sebagainya;
- (b) Mengutamakan penggunaan emel sebagai media komunikasi untuk urusan dalaman agensi atau dengan pelanggan luar;
- (c) Memastikan setiap emel rasmi dibalas dengan kadar segera selewat lewatnya 1 hari dari tarikh emel berkenaan diterima

- (d) Memastikan setiap emel mempunyai tajuk yang sesuai dengan kandungan emel;
- (e) Menulis jawapan di bahagian atas mesej emel;
- (f) Penggunaan huruf besar kandungan emel adalah tidak digalakkan dan dianggap tidak beretika. Sebaik-baiknya, gunakan gabungan huruf besar dan huruf kecil dan dipraktikkan di tempat-tempat yang bersesuaian;
- (g) Menggunakan bahasa dan ayat yang jelas, tepat, ringkas, sopan dan mudah difahami oleh penerima;
- (h) Menggunakan bahasa formal di dalam emel rasmi;
- (i) Menggunakan kemudahan 'Reply' untuk menjawab emel tanpa sebarang perubahan kandungan asal emel;
- (j) Memastikan 'Reply To All' digunakan jika jawapan perlu disalin kepada semua penerima emel;
- (k) Menggunakan kemudahan 'Forward' untuk memanjangkan emel kepada penerima lain tanpa sebarang perubahan;
- (l) Memastikan kemudahan 'salinan kepada' (cc) jika sesuatu emel perlu dimaklumkan kepada penerima yang berkaitan sahaja;
- (m) Penggunaan 'blind cc' (bcc) adalah tidak digalakkan.

6.0 Perkara Yang Dilarang Dalam Penggunaan Emel

Pengguna adalah **dilarang** daripada melakukan sebarang aktiviti berikut :-

- i. Menggunakan emel untuk menghantar bahan-bahan yang salah di sisi undang-undang seperti bahan lucah, perjudian, jenayah, cetak rompak atau apa-apa maklumat yang menjejaskan reputasi MBBJ dan Perkhidmatan Awam;
- ii. Menggunakan emel rasmi untuk tujuan peribadi, komersial atau politik;
- iii. Menghantar emel sampah (*junk mail*) dan emel *spam*;
- iv. Menyebarkan kod perosak seperti *virus*, *worm*, dan *trojan horse* yang boleh merosakkan sistem komputer dan maklumat pengguna lain;
- v. Menyimpan dan memuat turun bahan yang mempunyai hakcipta termasuk yang dimuat turun dari Internet ke dalam sistem emel MBBJ atau menyebarkan

kepada pihak lain tanpa mendapat kebenaran terlebih dahulu daripada pemilik hak cipta yang berkenaan;

- vi. Menggunakan akaun milik orang lain, berkongsi akaun atau memberi akses akaun kepada orang lain untuk menjawab emel bagi pihaknya;
- vii. Menggunakan identiti palsu atau menyamar sebagai penghantar maklumat yang sah.

7.0 PENGURUSAN REKOD-REKOD EMEL

Rekod elektronik rasmi adalah merupakan rekod awam mengikut tafsiran Akta Arkib Negara Malaysia No. 44/1996. Ia merangkumi sebarang mesej atau rekod komputer (termasuk fail kekilan) yang diwujudkan, dihantar, diserahkan, dijawab, diedar, disimpan, disalin, dipapar, dibaca atau dicetak oleh sistem atau perkhidmatan sesebuah agensi kerajaan. Rekod awam merupakan sumber strategik dan bahan bukti yang perlu diurus secara terkawal, sistematik dan cekap.

i) Penyimpanan Rekod-Rekod Emel

Pengguna hendaklah mengurus dan memastikan jumlah emel yang disimpan di dalam *mailbox* adalah tidak melebihi ruang storan yang telah diperuntukkan dan mengutamakan penyimpanan emel yang rasmi dan perlu sahaja. Pengguna disarankan supaya mewujudkan *sub folder* mengikut subjek terutamanya bagi *folder Inbox* dan *folder Sent* untuk menyimpan emel. Ini akan memudahkan carian dan mendapatkan kembali sesuatu emel.

ii) Mencetak dan Memfail Rekod Emel

Rekod emel berkaitan sesuatu keputusan penting atau tindakan yang telah diambil hendaklah dicetak dan difailkan juga.

iii) Penghapusan Rekod Emel

Pengguna hendaklah menghapuskan sebarang emel yang berunsurkan emel spam yang berkemungkinan mempunyai virus. Di samping itu setiap pengguna adalah dikehendaki untuk mengemaskini maklumat emel secara berkala iaitu sebulan (1) bulan sekali. Lain-lain emel yang tidak penting dan tidak mempunyai nilai arkib yang telah diambil tindakan serta tidak diperlukan lagi juga boleh dihapuskan.

iv) **Backup Rekod Emel**

Rekod emel penting yang telah berusia melebihi satu (1) tahun dan berkemungkinan besar akan dirujuk semula haruslah di *backup* (eksport folder) dan disimpan dalam storan PC atau luaran seperti *pen drive* atau cakera padat (CD). Ini akan mengurangkan penggunaan storan disamping membuat *backup* sebagai langkah keselamatan.

8.0 TANGGUNGJAWAB PENGGUNA

Peraturan penggunaan dan pengurusan emel MBBJ ini adalah merupakan peraturan yang menggariskan tatacara penggunaan dan pengurusan rekod-rekod emel MBBJ Malaysia. Semua pengguna emel MBBJ hendaklah mematuhi garis panduan ini.

9.0 KHIDMAT NASIHAT

Sebarang kemusykilan yang timbul berkaitan dengan garis panduan ini dan pengurusan emel MBBJ hendaklah dirujuk kepada :-

Pentabdir Emel
Unit Portal, Multimedia dan Latihan ICT
Bahagian Teknologi Maklumat
Jabatan Khidmat Pengurusan
Majlis Bandaraya Johor Bahru

Emel: adminemel@mbjb.gov.my
Talian : 07 – 219 8068 / 07 - 2198075

10.0 PENUTUP

Garis panduan ini mengandungi amalan-amalan terbaik penggunaan emel yang perlu diikuti oleh semua pengguna emel rasmi MBBJ dan akan dikemaskini dari semasa kesemasa selaras dengan arus perkembangan teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) dan perundangan.

RUJUKAN:

1. Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2003 : “Garis Panduan Mengenai Tatacara Penggunaan Internet Dan Emel Di Agensi-Agensi Kerajaan” – MAMPU, 2003.
2. Surat Arahan Ketua Pengarah MAMPU rujukan UPTM159/526/9 Jld.4 (60) : “Langkah-Langkah Pemantapan Pelaksanaan Sistem Mel Elektronik Di Agensi-agensi Kerajaan” – MAMPU, 23 Nov 2007.
3. “Garis Panduan Pengurusan Rekod Elektronik: Pengurusan Rekod Elektronik dalam Persekitaran Tidak Berstruktur – Arkib Negara Malaysia, 2003.
4. Rekod Elektronik dan Akta Arkib Negara 2003 – Arkib Negara Malaysia, 2003
5. Dasar Pengurusan Rekod dan Arkib Elektronik – Arkib Negara Malaysia, 2003

GLOSARI

Warga MBBJ

Semua pegawai/anggota MBBJ

Pengguna Semua anggota MBBJ Malaysia yang menggunakan perkhidmatan emel MBBJ.

Emel Satu kaedah mengarang, menghantar, menyimpan dan menerima mesej melalui sistem komunikasi elektronik.

Emel Rasmi Emel rasmi adalah merupakan rekod maklumat yang dihasilkan, diterima atau disimpan secara rasmi dengan menggunakan kemudahan elektronik, yang juga tertakluk kepada penafsiran Rekod Awam. Ini bermaksud mesej emel tersebut adalah merupakan maklumat-maklumat atau rekod-rekod yang dihasilkan atau diterima oleh pegawai dan anggota MBBJ di dalam melaksanakan tugas-tugas rasmi mereka, dan ianya mempunyai kepentingan sebagai bahan bukti kepada sesuatu transaksi itu.

Emel Tidak Rasmi Emel tidak rasmi adalah merupakan rekod emel yang dihasilkan, diterima atau disimpan atas urusan peribadi yang dibenarkan oleh MBBJ. Ianya tidak mempunyai kaitan langsung dengan tugas-tugas rasmi yang dijalankan oleh pegawai dan anggota MBBJ.

Mailbox Peti mail pengguna untuk menyimpan semua emel yang diterima dan dihantar pengguna.

Rekod Bahan dalam bentuk bertulis atau bentuk lain yang menyatakan fakta atau peristiwa atau selainnya merakamkan maklumat termasuklah kertas dokumen, daftar, bahan bercetak, buku, peta, pelan, lukisan, gambar foto, mikrofilem, filem sinematograf, rakaman bunyi, rekod yang dihasilkan secara elektronik, tanpa mengira bentuk atau ciri-ciri fizikal dan apa-apa salinannya.

Rekod elektronik Rekod dalam bentuk elektronik atau berdigit yang diwujudkan, ditawan, diselenggarakan atau disimpan semasa menjalankan fungsi Kerajaan selaras dengan takrif rekod yang diberikan dalam Akta Arkib Negara 2003. Ini termasuk tetapi tidak terhad kepada kertas, dokumen, daftar, bahan bermaklumat, buku, peta, pelan, lukisan, gambar foto dan rakaman bunyi dalam bentuk elektronik atau berdigit.

Rekod Emel Sebarang mesej atau rekod komputer yang wujud, dihantar, diserahkan, dijawab, diedar, disimpan, disalin, dipapar, dibaca atau dicetak oleh sistem/perkhidmatan yang menepati istilah Rekod Awam di dalam Akta Arkib Negara 2003.

Rekod Awam Rekod yang diterima secara rasmi atau yang dikeluarkan oleh mana-mana pejabat awam bagi perjalanan hal ehwalnya atau oleh mana-mana pekhidmat awam atau pekerja pejabat awam dalam perjalanan tugas rasminya dan termasuk rekod mana-mana perusahaan Kerajaan dan juga termasuk segala rekod yang, pada permulaan kuat kuasa Akta ini, adalah dalam jagaan atau di bawah kawalan Arkib Negara Malaysia yang ditubuhkan di bawah Akta Arkib Negara 1966 [Akta 511].