

## 1. 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.

## 2. DASAR KEMUDAHAN EMEL

2.1. Kemudahan emel ini diberikan kepada semua pegawai berstatus tetap yang bertugas di Jabatan Negeri Pulau Pinang dan pegawai kontrak lantikan Kerajaan Negeri Pulau Pinang daripada Gred 17 ke atas serta Agensi Negeri.

2.2. Saiz kotak simpanan emel dan saiz *attachment* ditetapkan seperti berikut:

Bil.	Kumpulan Pengguna	Saiz Akaun	Saiz Fail Kepilan ( <i>Attachment size</i> )
1.	Gred 54 dan ke atas	4GB	10MB
2.	Gred 17 hingga Gred 52	2GB	10MB

2.3. Saiz kepilan adalah berdasarkan kepada saiz kepilan yang telah ditetapkan di dalam Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2003 dan Surat Arahan Ketua Pengarah MAMPU bertarikh 1 Julai 2010.

2.4. Menggunakan saluran e-mel bagi tujuan menggantikan penghantaran surat melalui mesin faks, pos dan serahan tangan ke Jabatan/ Agensi Kerajaan selaras dengan surat arahan Y.B. Setiausaha Kerajaan Negeri Pulau Pinang Bil. PSUKPP/05/0755/9 Klt 1(8) bertarikh 21 Januari 2013.

2.5. Alamat emel (primary) adalah seperti contoh: nama@penang.gov.my manakala alamat emel (secondary) adalah seperti contoh: nama.penang@1govuc.gov.my.

## 3. TARIKH KUATKUASA

Polisi ini berkuatkuasa mulai **1 November 2019**.

## 4. TATACARA PENGGUNAAN EMEL

4.1. Setiap penjawat awam yang mempunyai emel rasmi Kerajaan Negeri perlu menggunakan untuk tujuan rasmi. Contoh alamat emel rasmi ialah nama@penang.gov.my / nama.penang@1govuc.gov.my. Semua akaun emel diwujudkan berdasarkan nama penuh pengguna yang didaftarkan seperti dalam kad

Dokumen	Revisi	Muka Surat
Polisi Emel Rasmi Kerajaan Negeri	3.0	Page 1 of 11

pengenalan. 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 ada *Terhad, Sulit, Rahsia atau Rahsia Besar*. Emel rahsia rasmi perlu dihantar dengan menggunakan kaedah enkripsi atau sekurang-kurangnya fail keipilan dengan katalaluan.

**b) Emel Bukan Rahsia Rasmi**

Emel yang tidak mengandungi maklumat atau perkara rahsia rasmi.

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

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

4.4. 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 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;

Dokumen	Revisi	Muka Surat
Polisi Emel Rasmi Kerajaan Negeri	3.0	Page 2 of 11

**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.

Emel yang dihantar perlu mengandungi jawatan, jabatan dan nombor telefon pejabat sebagai tanda pengenalan rasmi dan komunikasi.

**d) Penghantaran Bersama Kepilan**

Pengguna juga digalakkan menggunakan kaedah Kemudahan *Big Mail Transfer* (BMT) untuk berkongsi atau menghantar kepilan dokumen bersaiz besar melebihi 10MB.

**e) Fail Kepilan**

Fail Kepilan yang tidak mempunyai nilai rasmi digalakkan di simpan di sumber storan kedua dan dihapuskan dari emel atau calendaring bagi mengelakkan ruang storan inbox digunakan secara berlebihan.

**f) Penerimaan**

Pengguna seharusnya mengelakkan dari membuka emel daripada penghantar yang tidak diketahui atau diragui dan *forward* emel berkenaan kepada pegawai ICTSO PSUKPP untuk tindakan sewajarnya;

**g) 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;

**h) 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.

Dokumen	Revisi	Muka Surat
Polisi Emel Rasmi Kerajaan Negeri	3.0	Page 3 of 11

**i) 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)

**j) Tarikh dan Masa Sistem Komputer**

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

4.5. 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.

**5. KEMUDAHAN *BIG MAIL TRANSFER* (BMT)**

Kemudahan penghantaran kepilang bersaiz besar merupakan inisiatif yang menggunakan teknologi cloud. Pengguna yang ingin menggunakan kemudahan ini perlu mematuhi perkara-perkara berikut :

- (a) Maksimum saiz storan sebanyak 5GB seorang.
- (b) Maksimum *upload size* adalah 2GB setiap kali.
- (c) Storani tidak akan dibackup oleh pentadbir emel.
- (d) Pengguna bertanggungjawab sepenuhnya ke atas maklumat yang dikongsi melalui kemudahan ini.

Dokumen	Revisi	Muka Surat
Polisi Emel Rasmi Kerajaan Negeri	3.0	Page 4 of 11

## 6. PENGARKIBAN

Rekod-rekod emel rasmi yang mempunyai kepentingan tinggi adalah disarankan difailkan dalam sistem pengurusan fail/ rekod jabatan.

## 7. KAWALAN KESELAMATAN EMEL

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

- (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 **secara automatik** sekiranya pengguna :
  - i. Mengikuti kursus melebihi empat (4) bulan.
  - ii. Bertukar.
  - iii. Berhenti.
  - iv. Bersara.
  - v. Akaun emel **tidak aktif dalam tempoh satu (1) bulan**. Permohonan mewujudkan kembali akaun emel sekiranya akaun emel dihapuskan atas sebab tidak aktif dalam tempoh satu (1) bulan dihadkan kepada dua (2) kali permohonan sahaja.
  - vi. **Minimum** katalaluan adalah **12 character dengan kombinasi** (huruf, nombor, symbol dan tidak mengandungi perkataan di dalam *Login Id*). **Katalaluan hendaklah ditukar setiap 3 bulan sekali**.
  - vii. Melanggar polisi penggunaan emel, tindakan akan diambil serta merta dengan penghantaran notis peringatan maksima dua (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.

## 8. TANGGUNGJAWAB KETUA JABATAN

- 8.1. Ketua Jabatan bertanggungjawab memastikan semua pengguna emel jabatan berkemahiran dalam penggunaan emel dan menghadiri latihan emel sekurang-kurangnya satu (1) kali setahun.
- 8.2. Permohonan akaun emel untuk pegawai Gred 17 ke bawah perlu dikemukakan dengan justifikasi yang jelas berhubung keperluan penggunaan emel rasmi.

Dokumen	Revisi	Muka Surat
Polisi Emel Rasmi Kerajaan Negeri	3.0	Page 5 of 11

## 9. 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) Mengurus dan menyelenggara mailbox akaun emel sekurang-kurangnya pada setiap bulan. *Archive* dilaksanakan oleh pengguna sendiri di komputer / notebook masing-masing;
- (c) Menggunakan Kemudahan Big Mail Transfer (BMT) bagi menghantar fail kepilang bersaiz melebihi 10MB (>10MB);
- (d) Penggunaan akses emel melalui peranti mudah alih peribadi perlu mematuhi Tatacara Penggunaan BYOD seperti yang telah digariskan di dalam Surat Pekeliling Setiausaha Kerajaan Negeri Pulau Pinang Bilangan 2 Tahun 2015, "Garis Panduan *Bring Your Own Device* (BYOD) PSUKPP".
- (e) Memaklumkan kepada pentadbir emel dengan segera sekiranya mengesyaki akaun telah disalahgunakan;
- (f) Menggunakan kata laluan yang baik dengan ciri-ciri keselamatan yang bersesuaian dengan merujuk kepada "Amalan Baik Keselamatan Katalaluan" seperti di **Lampiran A**;
- (g) Memastikan setiap fail yang dimuat turun bebas dari virus sebelum digunakan;
- (h) 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;
- (i) Digalakkan mengadakan salinan atau penduaan pada media storan bagi tujuan keselamatan;
- (j) Memastikan kemudahan emel digunakan sepanjang masa serta berdasarkan etika dan peraturan ditetapkan;
- (k) Memaklumkan kepada pentadbir emel atau Pegawai Keselamatan ICT (ICTSO) Jabatan sekiranya berlaku atau mengesyaki berlakunya insiden keselamatan ICT;
- (l) Menggunakan alamat kumpulan/group hanya untuk tujuan hebahan **RASMI SAHAJA**. Kegagalan mematuhi arahan ini akan menyebabkan akaun e-mel dibekukan;
- (m) Pengguna e-mel yang bertukar keluar dari pentadbiran Kerajaan Negeri Pulau Pinang, akaun e-mel akan dibatalkan berkuatkuasa dari tarikh surat pertukaran yang diterima daripada jabatan. Sila maklumkan Pentadbir UC Jabatan/Bahagian sekiranya pertukaran ditangguhkan atau dibatalkan;
- (n) Pengguna e-mel yang akan bertukar Jabatan/Bahagian dalam pentadbiran Negeri Pulau Pinang perlu memaklumkan **SEGERA** mengenai pertukaran tersebut kepada Pentadbir UC Jabatan/Bahagian masing-masing.

Dokumen	Revisi	Muka Surat
Polisi Emel Rasmi Kerajaan Negeri	3.0	Page 6 of 11

- (o) Elakkan penghantaran emel beserta fail kepilan yang bersaiz melebihi 10MB dalam emel rasmi. Sebaliknya gunakanlah kemudahan BMT atau OneDrive PSUKPP; dan
- (p) Hubungi Pentadbir UC di jabatan masing-masing dalam tempoh 24 jam sekiranya lupa katalaluan.

## 10. TANGGUNGJAWAB PENTADBIR EMEL PSUKPP

Bagi memastikan perkhidmatan sistem emel berjalan dengan lancar, pentadbir emel PSUKPP perlu memainkan peranan dan tanggungjawabnya seperti berikut:

- (a) Hanya konfigurasi kemudahan emel mudah alih pada peralatan mudah alih milik peribadi yang telah mematuhi Garis Panduan BYOD PSUKPP sahaja;
- (b) Mewujudkan akaun emel berdasarkan permohonan baharu dan memantau penggunaan emel MyGovUC.
- (c) Mengemaskini dan membatalkan akaun pengguna di bawah PSUKPP sekiranya memenuhi syarat di **para 7** atau menyalahguna kemudahan akaun emel yang diberikan.
- (d) Mengemaskini maklumat alias mengikut jawatan di profil akaun emel yang ditetapkan seperti berikut:

Bil.	Jawatan	Alias
1.	Setiausaha Kerajaan Negeri	suk
2.	Chief Information Officer (CIO)	cio
3.	ICT Security Officer (ICTSO)	ictso
4.	Pentadbir Emel	pmel
5.	Pentadbir Rangkaian	pnet

## 11. TANGGUNGJAWAB PENTADBIR UNIFIED COMMUNICATION (UC)

Bagi memastikan perkhidmatan sistem emel berjalan dengan lancar, pentadbir UC perlu memainkan peranan dan tanggungjawabnya seperti berikut:

- (a) Hanya konfigurasi kemudahan emel mudah alih pada peralatan mudah alih milik peribadi yang telah mematuhi Garis Panduan BYOD PSUKPP sahaja;
- (b) Mengemaskini dan membatalkan akaun pengguna di bawah Jabatan Negeri masing-masing sekiranya memenuhi syarat di **para 7** atau menyalahguna kemudahan akaun emel yang diberikan;
- (b) Menukar katalaluan sekiranya pengguna lupa katalaluan; dan
- (c) Mengesahkan dan memastikan senarai akaun pengguna di bawah seliaan sentiasa terkini (*up to date*).

Dokumen	Revisi	Muka Surat
Polisi Emel Rasmi Kerajaan Negeri	3.0	Page 7 of 11

## 12. KHIDMAT NASIHAT

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

### **Helpdesk ICT**

Bahagian Teknologi Maklumat dan Komunikasi Negeri (BTMKN)  
Aras 24, KOMTAR,  
Pulau Pinang.  
Tel : 04-650 5630/5773

### **Pentadbir Emel**

Bahagian Teknologi Maklumat dan Komunikasi Negeri (BTMKN)  
Aras 24, KOMTAR,  
Pulau Pinang.  
Tel : 04-650 5268 / 5643/ 5751

### **Pentadbir UC Pejabat Daerah DTL**

Pejabat Daerah Timur Laut Pejabat Daerah & Tanah Daerah Timur Laut  
Aras 50 & 51, 10000, Komtar, Pulau Pinang  
Tel : 04-6505523

### **Pentadbir UC Pejabat Daerah DBD**

Pejabat Daerah Barat Daya, Jalan Sungai Pinang, 11000 Balik Pulau, Pulau Pinang  
Tel : 04-8689400

### **Pentadbir UC Pejabat Daerah SPU**

Pejabat Daerah Seberang Perai Utara, 13200 Kepala Batas, Pulau Pinang  
Tel : 04-5776500

### **Pentadbir UC Pejabat Daerah SPT**

Pejabat Seberang Perai Tengah, Jalan Betek, Taman Bukit Kecil, 14000 Bukit Mertajam, Pulau Pinang  
Tel : 04-5402360

### **Pentadbir UC Pejabat Daerah SPS**

Pejabat Daerah Seberang Perai Selatan, 14200 Sungai Jawi, Pulau Pinang  
Tel : 04-5857800

### **Pentadbir UC Pejabat Tanah dan Galian**

Pejabat Tanah dan Galian, Tingkat 21 & 22, Menara Komtar, Jalan Penang, Georgetown,  
10000 Pulau Pinang  
Tel : 04-6505211

Dokumen	Revisi	Muka Surat
Polisi Emel Rasmi Kerajaan Negeri	3.0	Page 8 of 11



**Pentadbir UC Jabatan Kewangan Negeri**

Jabatan Kewangan Negeri, Tingkat 23 KOMTAR, 10000 Pulau Pinang

Tel : 04-2623505

**Pentadbir UC Jabatan Taman Botani**

Jabatan Taman Botani, Kompleks Pentadbiran, Bangunan Pavilion, Jalan Kebun Bunga, 10350 George Town, Pulau Pinang

Tel : 04-2264401

**Pentadbir UC JHEAIPP**

Jabatan Hal Ehwal Agama Islam Pulau Pinang, Lebuhr Pantai, George Town, 10300 George Town, Pulau Pinang

Tel : 04-2502800

**Pentadbir UC Pejabat MUFTI**

Pejabat MUFTI

Tingkat 48, 10000 KOMTAR, Pulau Pinang

Tel : 04-2632975

**13. 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.

Dokumen	Revisi	Muka Surat
Polisi Emel Rasmi Kerajaan Negeri	3.0	Page 9 of 11

## 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] PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PULAU PINANG, "Arahan Penjimatan Kertas", 2009.
- [3] MAMPU, "Pemantapan Penggunaan dan Pengurusan E-mel di Agensi-agensi Kerajaan", 2010.
- [4] PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PULAU PINANG, "Arahan Penggunaan E-mel Menggantikan Mesin Faks, Pos dan Serahan Dengan Tangan", 2013.
- [5] PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PULAU PINANG, "Garis Panduan *Bring Your Own Device* (BYOD) PSUKPP", 2015.

Dokumen	Revisi	Muka Surat
Polisi Emel Rasmi Kerajaan Negeri	3.0	Page 10 of 11

**LAMPIRAN A**

**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 dua belas (12) aksara dengan gabungan alphanumeric dan simbol khas atau *passphrase*. Kata laluan tidak boleh mengandungi nama sebahagian atau apa-apa nama seperti yang tertera di dalam kad pengenalan masing-masing. Contoh kata laluan yang baik adalah “**j2-yU!pa**” atau “Saya rakyat Malaysia 007”.

**(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	3.0	Page 11 of 11