



GARIS PANDUAN PENGGUNAAN DAN PENGURUSAN E-MEL MYGOVUC

Dokumen ini mengandungi garis panduan penggunaan dan pengurusan e-mel MyGovUC bagi pengguna e-mel Kerajaan Negeri Perak Darul Ridzuan.

1. PENGENALAN

Garis panduan ini disediakan untuk memberikan kefahaman yang jelas tatacara penggunaan e-mel yang teratur kepada pengguna bagi memenuhi keperluan komunikasi secara elektronik agar risiko kesan negatif seperti kebocoran, pencerobohan dan kecurian maklumat dapat dikurangkan.

2. POLISI PENGGUNAAN KEMUDAHAN E-MEL

Kerajaan Negeri menetapkan bahawa kemudahan e-mel MyGovUC adalah terbuka kepada semua warga **Perkhidmatan Awam Negeri Perak** dengan spesifikasi penggunaan adalah seperti berikut:

Kumpulan Pengguna	Saiz Akaun	Had Saiz Fail Attachment
Semua penjawat Perkhidmatan Awam Negeri Perak	1 TB	25 MB

2.1. Pengurusan Akaun

2.1.1. Pendaftaran

Permohonan pendaftaran e-mel diuruskan oleh Pentadbir E-mel di jabatan/agensi masing-masing. Semua pengguna baharu diwajibkan mengisi borang permohonan e-mel dan mendapat sokongan dari Ketua Jabatan masing-masing.

2.1.2. Pemilikan

Pemilikan akaun e-mel bukanlah hak mutlak warga perkhidmatan awam. Pemberian kemudahan ini tertakluk kepada peraturan jabatan/agensi dan boleh ditarik balik jika penggunaannya didapati melanggar syarat-syarat yang ditetapkan dan peraturan berkuat kuasa.

2.1.3. Penamatan

Penamatan semua akaun e-mel pengguna yang didapati tidak digunakan atau tidak aktif dalam tempoh lebih daripada 90 hari dilaksanakan oleh Pentadbir E-mel secara berterusan.

2.2. Pengelasan Kandungan

Tatacara penghantaran e-mel tertakluk kepada pengelasan kandungan maklumat/dokumen yang hendak dihantar seperti berikut:

- a) Sebarang bentuk maklumat/dokumen rahsia rasmi berstatus RAHSIA

atau RAHSIA BESAR adalah tidak dibenarkan dihantar melalui e-mel.

- b) Sebarang bentuk maklumat/dokumen rahsia rasmi yang dikelaskan sama ada TERHAD atau SULIT mesti diberi perlindungan sewajarnya semasa dihantar melalui e-mel untuk menjaga kepentingan keselamatannya dengan menggunakan fungsi keselamatan yang disediakan

2.3. Sandaran (*Backup*)

Pengguna bertanggungjawab membuat sandaran kandungan *mailbox* masing-masing secara berkala supaya semua maklumat/dokumen penting sentiasa terpelihara dan boleh diakses jika berlaku gangguan teknikal atau kegagalan sistem.

2.4. Perkara-Perkara Yang Dilarang

Pengguna adalah dinasihatkan supaya mematuhi peraturan berkaitan dan undang-undang yang berkuat kuasa semasa menggunakan kemudahan e-mel serta tidak melakukan perkara-perkara yang dilarang seperti berikut:

- a) Menggunakan akaun milik orang lain, berkongsi akaun atau memberi pinjam akaun kepada orang lain;
- b) Menggunakan identiti palsu atau menyamar sebagai penghantar maklumat sah;
- c) Menggunakan akaun e-mel untuk tujuan komersial atau politik;
- d) Menghantar atau memiliki bahan-bahan yang salah di sisi undang-undang seperti bahan lucah, perjudian dan jenayah;
- e) Penghantaran e-mel yang mengandungi e-mel sampah, e-mel bom, e-mel spam, atau bahan berunsur hasutan, fitnah serta ciplak atau mempromosikan aktiviti-aktiviti yang boleh mengancam keselamatan negara; dan
- f) Menyebarkan kod perosak seperti virus, *worm*, *trojan horse* dan *trap door* yang boleh merosakkan sistem komputer dan maklumat pengguna lain;

3. TATACARA DAN AMALAN TERBAIK PENGGUNAAN E-MEL

Kaedah penggunaan e-mel yang betul dan baik perlu diamalkan oleh semua penjawat awam di jabatan/agensi kerajaan bagi menjamin komunikasi yang efisien, efektif serta selamat.

3.1. Akaun Dan Alamat

Setiap penjawat awam diperuntukkan akaun e-mel sendiri dan alamat e-mel rasmi unik yang didaftarkan di bawah jabatan/agensi masing-masing.

3.1.1. Alamat E-mel Individu

Alamat e-mel hendaklah mengandungi kombinasi nama pengguna sahaja atau gabungan nama pengguna dan nama bapa yang unik serta nama domain agensi. Format dan contoh alamat e-mel rasmi adalah seperti berikut:

format: nama@perak.gov.my

contoh: aminah@perak.gov.my

format: nama.namabapa@perak.gov.my

contoh: aminah.ali@perak.gov.my

3.1.2. Alamat E-mel Jabatan/Agensi

Jabatan/agensi digalakkan untuk mewujudkan satu alamat e-mel khusus bagi memudahkan orang ramai berhubung dengan jabatan/agensi berkenaan sekiranya memerlukan penjelasan lanjut, membuat aduan atau mengemukakan pandangan. Format dan contoh alamat e-mel jabatan/agensi adalah seperti berikut:

format: namajabatan.namaakaun@perak.gov.my

contoh: bpm.teknikal@perak.gov.my

3.1.3. *Group*

Jabatan/agensi boleh mewujudkan *Group* yang merupakan satu kumpulan alamat e-mel untuk tujuan penghantaran e-mel secara pukal kepada satu kelompok pengguna yang merupakan ahli kepada *group* tersebut. Jabatan/agensi yang terlibat perlu menentukan senarai ahli, pegawai bertanggungjawab mentadbir *group* tersebut dan menentukan siapa yang boleh menghantar e-mel ke *group* tersebut. Format dan contoh alamat e-mel *group* adalah seperti berikut:

format: namajabatan.namagroup@perak.gov.my

contoh: bpm.pengurusan@perak.gov.my

3.2. Kandungan

Penggunaan format huruf besar dalam teks kandungan e-mel adalah tidak digalakkan dan dianggap tidak beretika. Sebaik-baiknya, gabungan huruf besar dan huruf kecil digunakan dan dipraktikkan di tempat yang bersesuaian di samping mengamalkan penggunaan bahasa yang betul, ringkas dan sopan. Pengguna juga perlu memastikan bahawa subjek/tajuk dan kandungan e-mel adalah berkaitan dan menyentuh perkara perbincangan yang sama sebelum penghantaran dilakukan.

3.3. Penghantaran E-Mel

Penghantaran e-mel bagi tujuan urusan rasmi pejabat hendaklah menggunakan akaun e-mel rasmi dan hendaklah dipastikan 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. E-mel yang dihantar perlu mengandungi jawatan, jabatan dan nombor telefon sebagai tanda pengenalan rasmi dan komunikasi. Maklumat/dokumen boleh dihantar terus sebagai sebahagian daripada kandungan e-mel jika tidak melebihi satu muka surat atau dikepilkan bersama-sama sebagai fail kepilan (*attachment*).

3.3.1. Penghantaran Bersama Fail Kepilan

Penghantar seharusnya mengamalkan penggunaan fail kepilan untuk menghantar perincian maklumat/dokumen atau bahan rujukan, misalnya mengepilkan fail dokumen minit mesyuarat dan elakkan dari menghantar dan menerima fail yang bersaiz melebihi 25MB (megabait). Penghantaran fail bersaiz besar digalakkan menggunakan platform *Google Drive* dengan akses mudah dan selamat kepada semua kandungan. Pengguna boleh menyimpan dan berkongsi fail atau *folder* yang sama daripada mana-mana peranti mudah alih atau tablet.

3.3.2. Penghantaran Dokumen Terperingkat

Penghantaran dokumen terperingkat yang diklasifikasikan sebagai TERHAD dan SULIT hendaklah menggunakan fungsi keselamatan yang disediakan; iaitu Sistem Penghantaran Dokumen Sulit dan Terhad (SPDT) dan fungsi *confidential mode* untuk menghalang penerima e-mel daripada memajukan (*forward*), menyalin (*copy*), mencetak (*print*) dan memuat turun (*download*) e-mel yang diterima.

3.4. Penerimaan

- a) Pengguna hendaklah mengelakkan dari membuka e-mel daripada penghantar yang tidak dikenali atau diragui. Ini bagi mengelakkan komputer diserang oleh *virus*, *malware*, *spyware* dan *ransomware*.
- b) 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 tiga (3) hari** dari tarikh e-mel berkenaan diterima. Kemudahan penghantaran e-mel balasan automatik semasa berada di luar pejabat bagi tempoh waktu yang panjang adalah digalakkan.

3.5. 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.

3.6. Penyimpanan

Setiap e-mel rasmi yang dihantar atau diterima hendaklah disimpan mengikut tatacara pengurusan sistem fail jabatan/agensi. Pengguna hendaklah memastikan jumlah e-mel yang disimpan di dalam peti simpanan e-mel (*mailbox*) adalah tidak melebihi kuota ruang storan yang telah diperuntukkan dan mengutamakan penyimpanan e-mel yang penting dan perlu sahaja. Penyimpanan salinan e-mel (arkib) pada sumber storan kedua melalui penggunaan pelbagai media (*thumb drive*, *external hard disk* dan sebagainya) adalah digalakkan bagi tujuan memelihara keselamatan maklumat.

3.7. 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).

3.8. Tarikh dan Masa Sistem Komputer

Sebelum sesuatu mesej dihantar, perlu ditentukan tarikh dan masa sistem komputer adalah tepat supaya tidak berbangkit isu pertikaian keabsahan masa penghantaran (*timestamp*).

4. KAWALAN KESELAMATAN E-MEL

Bagi memastikan pengendalian dan penggunaan e-mel beroperasi dengan optimum dan berkesan, beberapa kawalan keselamatan diwujudkan seperti berikut:

- i) Permohonan pendaftaran bagi setiap akaun e-mel baharu hendaklah melalui dan mendapatkan kelulusan Ketua Jabatan masing-masing;
- ii) Pembatalan akaun e-mel perlu dilakukan dengan segera bagi mengelakkan risiko insiden keselamatan;
- iii) Pembekuan sementara akaun e-mel (jika perlu) dilaksanakan semasa pengguna bercuti atau berkursus dalam tempoh masa panjang atau menghadapi prosedur tindakan tatatertib.

5. TANGGUNGJAWAB KETUA JABATAN

- i) Ketua Jabatan mempertimbangkan dan mengemukakan borang permohonan akaun e-mel rasmi Kerajaan atau pengaktifan semula atau tetapan semula kata laluan akaun e-mel rasmi sedia ada setiap anggota di bawah seliaannya.
- ii) Ketua Jabatan juga bertanggungjawab memaklumkan dengan segera menggunakan borang seperti di **Lampiran A** sebarang keperluan untuk pembatalan akaun e-mel pengguna bagi kes berikut:
 - a) anggota yang telah bersara;
 - b) anggota ditamatkan perkhidmatan;
 - c) anggota bertukar ke agensi lain;
 - d) anggota bertukar bidang tugas kerja lain; atau
 - e) anggota yang ditarik balik kemudahan e-mel atas sebarang sebab (contohnya: melanggar dasar/polisi penggunaan e-mel).

6. TANGGUNGJAWAB PENGGUNA

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

- i) Menggunakan akaun atau alamat e-mel yang diperuntukkan untuk urusan rasmi;
- ii) Memaklumkan kepada Pentadbir E-mel Jabatan dengan segera sekiranya mengesyaki akaun telah disalahgunakan;
- iii) Menggunakan pilihan kata laluan yang baik dengan ciri-ciri keselamatan yang bersesuaian dengan menggunakan gabungan alphabet dan alphanumerik dengan sekurang-kurangnya 12 aksara. Contohnya P@\$\$w0rd1234 dan D3\$kn0w12345;
- iv) Mengaktifkan *Two Factors Authentication* (2FA) atau Pengesahan 2 Langkah untuk meningkatkan tahap keselamatan e-mel;

- v) Menukar kata laluan setiap enam (6) bulan sekali bagi mencegah risiko akaun digodam (*hacked*);
- vi) Sentiasa mengemas kini profil pengguna dari semasa ke semasa (jika ada sebarang perubahan);
- vii) Memastikan setiap fail yang dimuat turun bebas dari virus sebelum digunakan;
- viii) 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;
- ix) Digalakkan mengadakan salinan atau penduaan sebagai sandaran (*backup*) pada media storan elektronik kedua seperti *pendrive* dan *external hard disk* bagi mengurangkan risiko kehilangan maklumat;
- x) Pengguna yang mencapai e-mel menggunakan web mel perlu membuat penyenggaraan kotak e-mel agar tidak melebihi had yang dibenarkan;
- xi) 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;
- xii) Memaklumkan kepada Pentadbir E-mel Jabatan atau Pegawai Keselamatan ICT (ICTSO) sekiranya berlaku atau mengesyaki berlakunya insiden keselamatan ICT;
- xiii) Pengguna e-mel yang bertukar keluar dari pentadbiran Kerajaan Negeri Perak, akaun e-mel akan dibatalkan berkuat kuasa dari tarikh permohonan diterima daripada jabatan. Sila maklumkan kepada Pentadbir E-mel Jabatan sekiranya pertukaran ditangguhkan atau dibatalkan; dan
- xiv) Pengguna e-mel yang bertukar jabatan/bahagian dalam pentadbiran Negeri Perak hendaklah memaklumkan segera mengenai pertukaran tersebut kepada Pentadbir E-Mel Jabatan masing-masing.

7. TANGGUNGJAWAB PENTADBIR E-MEL JABATAN

Bagi memastikan perkhidmatan e-mel berjalan dengan lancar, Pentadbir E-mel Jabatan perlu melaksanakan peranan dan tanggungjawab seperti berikut:

- i) Mewujudkan akaun e-mel baharu berdasarkan permohonan dan kelayakan pengguna;
- ii) Memantau penggunaan e-mel dan memastikan pengguna aktif menggunakan e-mel;
- iii) Menghantar notifikasi peringatan kepada pengguna yang tidak aktif lebih daripada 90 hari;
- iv) Membatalkan akaun e-mel pengguna (Rujuk para 4(ii) dan (iii));
- v) Menguruskan kata laluan pengguna; dan
- vi) Mengurus dan mengesahkan senarai akaun pengguna e-mel di bawah seliaan masing-masing supaya sentiasa dikemas kini.

8. PENUTUP

Garis panduan ini mengandungi amalan terbaik penggunaan e-mel yang perlu dipatuhi oleh semua pengguna e-mel rasmi Kerajaan Negeri Perak. Maklumat dalam garis panduan ini akan dikemas kini dari semasa ke semasa selaras dengan arus perkembangan teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) dan keperluan perundangan.

9. PERTANYAAN

9.1 Dokumen Garis Panduan

Sebarang pertanyaan lanjut mengenai Garis Panduan Penggunaan dan Pengurusan E-mel MyGovUC boleh kemukakan kepada:

Bahagian Digital,
Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak
Aras G, Bangunan Perak Darul Ridzuan,
30000, Jalan Panglima Bukit Gantang Wahab
Ipoh, Perak.
No.Telefon : 05-522 5070
No. Faksimili : 05-241 4869
E-mel : pentadbir_mygovuc@perak.gov.my

9.2 Perkhidmatan Sokongan

Sebarang pertanyaan mengenai perkhidmatan e-mel MyGovUC, sila hubungi saluran komunikasi berikut:

- a) Meja Bantuan MyGovUC di talian 03- 8684 8484;
- b) Pasukan sokongan teknikal di alamat e-mel mejabantuan@mygovuc.gov.my; atau
- c) Perkhidmatan chat *Fresh Service* yang boleh dicapai melalui ikon aplikasi Google pada e-mel.