

## PEMANTAPAN PENGGUNAAN DAN PENGURUSAN E-MEL DI AGENSI-AGENSI KERAJAAN

MAMPU.BDPICT.700-2/36 (1)

**Edaran melalui e-mel**

---

**From:** Dato' Mohamad Zabidi bin Zainal

**Sent:** Thu 7/1/2010 6:26 PM

**To:** ksu; suk; Ketua Jabatan Persekutuan; Ketua Jabatan; Ketua Jabatan Badan Berkanun; Ketua Jabatan PBT

**Cc:** Tan Sri Mohd Sidek b. Hassan; Dato' Dr. Nor Aliah Mohd. Zahri; Ab. Rahim bin. Md. Noor; Pn. Rahmah Bt. Ramli

**Subject:** PEMANTAPAN PENGGUNAAN DAN PENGURUSAN E-MEL DI AGENSI-AGENSI KERAJAAN

YBhg./YB Tan Sri/Datuk/Dato'/Datin/Tuan/Puan,

Seperti YBhg./YB Tan Sri/Datuk/Dato'/Datin/Tuan/Puan sedia maklum, Kerajaan telah mengeluarkan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 1 Tahun 2003 bertajuk "Garis Panduan Mengenai Tatacara Penggunaan Internet dan Mel Elektronik di Agensi Kerajaan", Surat Arahan Ketua Pengarah MAMPU bertarikh 1 Jun 2007 bertajuk "Langkah-Langkah Mengenai Penggunaan Mel Elektronik di Agensi-Agensi Kerajaan" dan Surat Arahan Ketua Pengarah MAMPU bertarikh 23 November 2007 bertajuk "Langkah-Langkah Pemantapan Pelaksanaan Sistem Mel Elektronik di Agensi-Agensi Kerajaan" dengan tujuan memberi **panduan** berhubung **penggunaan e-mel** serta langkah-langkah untuk memperkemaskan **pengendalian e-mel rasmi** di agensi-agensi Kerajaan.

2. Dalam usaha untuk **terus memantapkan dan memperkasa pengurusan dan penggunaan e-mel** di kalangan penjawat awam, MAMPU telah merangka **40 langkah-langkah** yang melibatkan **pengguna dan pentadbir e-mel** di agensi-agensi Kerajaan seperti berikut:

**(A) PENGGUNA E-MEL**

- (1) Memastikan penghantaran e-mel rasmi menggunakan akaun e-mel rasmi dan alamat e-mel penerima yang betul;
- (2) Segala urusan rasmi adalah dilarang menggunakan alamat e-mel persendirian seperti yahoo.com, gmail.com, streamyx.com.my dan sebagainya;
- (3) Mengutamakan penggunaan e-mel sebagai media komunikasi untuk urusan dalaman agensi atau dengan pelanggan luar;
- (4) Memastikan sebarang mesej yang dihantar melalui e-mel tidak lagi disusuli menerusi media lain seperti faks dan surat;
- (5) Membalas e-mel rasmi yang diterima dengan kadar segera **selewat-lewatnya 1 hari** dari tarikh e-mel berkenaan diterima;
- (6) Elakkan penghantaran e-mel berserta fail kepilan yang bersaiz melebihi 10 megabait;
- (7) Mengurus dan menyelenggarakan *mailbox* akaun e-mel masing-masing. Kemudahan *archive* boleh digunakan untuk menyimpan e-mel lama yang mempunyai nilai rasmi;
- (8) Tidak menggunakan e-mel rasmi bagi tujuan peribadi;
- (9) Memastikan alamat e-mel terkini dipamerkan dalam direktori pegawai di laman web agensi;
- (10) Menghapuskan sebarang e-mel berunsurkan e-mel *spam* yang berkemungkinan mempunyai virus;

- (11) Memastikan setiap e-mel mempunyai tajuk yang sesuai dengan kandungan e-mel;
- (12) Menulis jawapan di bahagian atas mesej e-mel penghantar;
- (13) Menggunakan bahasa dan ayat yang jelas, tepat dan mudah difahami oleh penerima;
- (14) Menggunakan bahasa formal di dalam e-mel rasmi;
- (15) Menggunakan kemudahan '*Reply*' untuk menjawab e-mel tanpa sebarang perubahan kandungan asal e-mel;
- (16) Memastikan kemudahan '*Reply To All*' digunakan jika jawapan perlu disalinkan kepada semua penerima e-mel;
- (17) Tidak menggunakan kemudahan '*Auto-Reply*' kecuali untuk memaklumkan pegawai lain yang boleh dihubungi sekiranya pegawai berkenaan berada di luar pejabat yang tiada kemudahan internet;
- (18) Menggunakan kemudahan '*Forward*' untuk memanjangkan e-mel kepada penerima lain tanpa sebarang perubahan;
- (19) Memastikan kemudahan 'salinan kepada' (cc) jika sesuatu e-mel perlu dimaklumkan kepada penerima yang berkaitan sahaja;
- (20) Kemudahan '*blind cc*' (bcc) digunakan bagi tujuan khusus dan terkawal (bukan sewenang-wenangnya);

**(B) PENTABIR E-MEL**

- (21) Melaksanakan *backup* setiap hari ke atas sistem e-mel;
- (22) Menyediakan ruang *mailbox* yang mencukupi sekurang-kurangnya 100MB untuk setiap akaun e-mel dan jumlah ini adalah bergantung kepada keperluan pemilik akaun e-mel;
- (23) Menyediakan saiz *mailbox* tanpa had untuk pegawai peringkat pengurusan tertinggi;
- (24) Menggunakan kaedah inovatif dalam penghantaran fail bersaiz besar seperti menggunakan kaedah muat turun fail dengan memaklumkan lokasi *Universal Resource Location* (URL) atau kaedah pemampatan untuk mengurangkan saiz fail dengan memastikan ciri-ciri keselamatan dilaksanakan;
- (25) Memastikan perjanjian penyelenggaraan sistem e-mel pada tahap premium (*premium service*) dengan pembekal-pembekal yang berkelayakan;
- (26) Mengemaskinikan semua perisian e-mel dengan versi atau *patches* terkini;
- (27) Memastikan *Business Continuity Plan* (BCP) dan *Risk Assessment* mengambil kira sistem e-mel;
- (28) Mematuhi semua langkah-langkah keselamatan bagi capaian e-mel untuk peralatan-peralatan mudah alih yang dibekalkan seperti telefon bimbit, *personal digital assistant* (PDA), komputer *notebook* dan sebagainya;
- (29) Mengemas kini maklumat alias mengikut jawatan di dalam profil akaun e-mel yang ditetapkan seperti berikut:

| Bil | Jawatan                                | Alias |
|-----|--|-------|
| 1.  | Ketua Setiausaha Negara                | ksn   |
| 2.  | Ketua Setiausaha Kementerian           | ksu   |
| 3.  | Timbalan Ketua Setiausaha              | tksu  |
| 4.  | Ketua Pengarah                         | kp    |
| 5.  | Setiausaha Kerajaan Negeri             | suk   |
| 6.  | <i>Chief Information Officer (CIO)</i> | cio   |
| 7.  | Pengurus IT                            | pict  |
| 8   | <i>ICT Security Officer</i>            | ictso |
| 9   | Pentadbir e-mel                        | pmel  |
| 10  | Pentadbir rangkaian                    | pnet  |

- (30) Mewujudkan satu akaun e-mel pengujian iaitu “*test*” dalam domain agensi yang menggunakan kemudahan e-mel jawab automatik (*auto-reply*), sebagai contoh [test@mampu.gov.my](mailto:test@mampu.gov.my) bagi maksud pengujian ketersediaan e-mel agensi berkenaan;
- (31) Menguji ketersediaan sistem e-mel secara berkala dengan menggunakan *tools* yang bersesuaian;
- (32) Memantau kestabilan sistem e-mel (*health check*) 24 x 7 dengan menggunakan *tools* yang bersesuaian;
- (33) Memastikan agar keupayaan *mail relay* hanya boleh digunakan untuk server atau aplikasi dalaman agensi sahaja bagi tujuan keselamatan;
- (34) Mengadakan kit e-mel yang mengandungi polisi dan etika penggunaan dan pelaksanaan e-mel yang disesuaikan di peringkat agensi untuk semua pemegang akaun e-mel;

- (35) Menimbang penyediaan kemudahan e-mel dicapai melalui pelbagai media;

**C. PENTADBIR RANGKAIAN**

- (36) Memastikan *Internal Domain Name Services* (DNS) agensi (sekiranya ada) hendaklah dikonfigurasi untuk *forward lookup* kepada *External* DNS penyedia perkhidmatan Internet;
- (37) Menimbang keperluan *redundancy* atau *high availability* bagi perkhidmatan e-mel termasuk lain-lain peralatan ICT yang kritikal seperti *firewall*, *switches/hubs*, *Intrusion Prevention System* (IPS), *viruswall* dan sebagainya;
- (38) Melaksanakan penilaian ke atas infrastruktur ICT seperti *firewall*, *Domain Name Server* (DNS), *Intrusion Prevention System* (IPS) dan sebagainya sekurang-kurangnya sekali setahun;

**D. PERANAN BAHAGIAN/SEKSYEN PENGURUSAN MAKLUMAT**

- (39) Memastikan semua pengguna e-mel jabatan berkemahiran dalam penggunaan e-mel; dan
- (40) Memastikan Pegawai Pentadbir E-Mel kompeten dalam pengurusan e-mel;

3. Berikutan dengan 40 langkah-langkah di atas, MAMPU akan mengambil tindakan untuk menyelaras kembali arahan-arahan

Kerajaan berhubung tatacara dan penggunaan e-mel rasmi Kerajaan. Semoga **40 langkah-langkah** ini akan dapat **mempertingkatkan penyampaian perkhidmatan** agensi-agensi Kerajaan kepada pelanggannya seterusnya menyumbang kepada **pembentukan persepsi yang lebih positif** terhadap Perkhidmatan Awam.

Sekian, terima kasih.

**(MOHAMAD ZABIDI ZAINAL)**

**1 Julai 2010**