



Peraturan Penggunaan E-Mel

Unit Pemodenan Tadbiran Dan Perancangan

Pengurusan Malaysia (MAMPU)

Jabatan Perdana Menteri

21 Julai 2010

Versi 1.0

SEJARAH DOKUMEN

TARIKH	VERSI	KELULUSAN	TARIKH KUATKUASA
21 Julai 2010	1	MPKM BIL 19 TAHUN 2010	21 Julai 2010

RUJUKAN	VERSI	TARIKH	M/SURAT
PERATURAN PENGGUNAAN E-MEL MAMPU	Versi 1.0	21/7/10	2 dari 21

ISI KANDUNGAN

1.0 PENGENALAN	5
2.0 TUJUAN	5
3.0 OBJEKTIF.....	5
4.0 DEFINISI.....	5
a. Pengurusan Tertinggi.....	5
b. E-mel.....	5
c. E-mel Rasmi MAMPU	6
d. Pengguna	6
e. Akaun E-mel Pengguna	6
f. Pentadbir Sistem E-mel MAMPU	6
g. Pentadbir Akaun E-mel Kumpulan	6
h. Akaun E-mel Kumpulan.....	6
i. Sistem E-mel.....	9
5.0 PEMILIKAN AKAUN E-MEL.....	9
6.0 TANGGUNGJAWAB PENGGUNA	10
a. Am.....	10
b. Penghantaran dan Penerimaan	11
c. Penyelenggaraan	12
7.0 TANGGUNGJAWAB PENTADBIR E-MEL	13
8.0 PENGURUSAN E-MEL	14
a. Permohonan Akaun E-mel.....	14
b. Pewujudan Akaun E-mel.....	14

RUJUKAN	VERSI	TARIKH	M/SURAT
PERATURAN PENGGUNAAN E-MEL MAMPU	Versi 1.0	21/7/10	3 dari 21

c. Penamatan Akaun E-mel.....	15
d. Kata Laluan.....	15
e. Penyimpanan E-mel.....	16
f. Protokol Penghantaran E-mel.....	17
9.0 Penguatkuasaan.....	18
a. Am.....	18
b. Penapisan E-mel.....	19
c. Pematuhan.....	20
d. Pelanggaran.....	20
10.0 Keperluan Perundangan.....	21
11.0 Kuat Kuasa	21
Lampiran 1	
Lampiran 2	
Lampiran 3	
Lampiran 4	

RUJUKAN	VERSI	TARIKH	M/SURAT
PERATURAN PENGGUNAAN E-MEL MAMPU	Versi 1.0	21/7/10	4 dari 21

1.0 PENGENALAN

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", Surat Arahan Ketua Pengarah MAMPU bertarikh 23 November 2007 bertajuk "Langkah-Langkah Pemantapan Pelaksanaan Sistem Mel Elektronik di Agensi-Agensi Kerajaan" dan Edaran E-mel Ketua Pengarah MAMPU bertajuk "Pemantapan Penggunaan dan Pengurusan E-mel di Agensi-Agensi Kerajaan" bertarikh 1 Julai 2010 dengan tujuan memberi **panduan** berhubung **penggunaan e-mel** serta langkah-langkah untuk memperkemaskan **pengendalian e-mel rasmi** di agensi-agensi Kerajaan.

2.0 TUJUAN

Tujuan utama Peraturan Penggunaan E-mel MAMPU (Peraturan) ini adalah untuk memaklumkan mengenai semua peraturan yang ditetapkan oleh MAMPU yang perlu dipatuhi dan dilaksanakan oleh semua warga MAMPU semasa menggunakan sistem e-mel MAMPU.

3.0 OBJEKTIF

Objektif Peraturan ini adalah seperti berikut:

- a) memudahkan urusan pentadbiran e-mel oleh pengguna dan pentadbir sistem e-mel;
- b) mengurangkan kesan risiko sekiranya berlaku pelanggaran Peraturan oleh pengguna; dan
- c) mewujudkan akauntabiliti dan integriti pengguna semasa melaksanakan peranan dan tanggungjawab sebagai penjawat awam melalui penggunaan saluran media e-mel.

4.0 DEFINISI

a) Pengurusan Tertinggi

Pengurusan Tertinggi adalah merupakan pegawai-pegawai kanan MAMPU yang merupakan ahli tetap kepada Mesyuarat Pengurusan Kanan MAMPU;

b) E-mel

Mel elektronik atau e-mel adalah merupakan salah satu saluran komunikasi yang

RUJUKAN	VERSI	TARIKH	M/SURAT
PERATURAN PENGGUNAAN E-MEL MAMPU	Versi 1.0	21/7/10	5 dari 21

mbolehkan pengguna berhubung antara satu dengan lain dalam bentuk mesej elektronik. Aplikasi e-mel ini digunakan secara meluas dan membenarkan komunikasi lebih daripada dua hala dengan cara yang pantas dan lebih sesuai untuk penulisan yang ringkas. (Sumber : Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2003, Garis Panduan Mengenai Tatacara Penggunaan Internet Dan Mel Elektronik Di Agensi-Agensi Kerajaan);

c) E-mel Rasmi MAMPU

Email rasmi MAMPU bermaksud alamat e-mel yang menggunakan domain MAMPU iaitu “@mampu.gov.my”;

d) Pengguna

Pengguna adalah terdiri daripada warga MAMPU yang sedang berkhidmat di MAMPU yang didaftarkan di dalam sistem e-mel MAMPU;

e) Akaun E-mel Pengguna

Akaun e-mel pengguna adalah merujuk kepada alamat e-mel <namapengguna@mampu.gov.my> yang mana nama pengguna merujuk kepada akaun warga MAMPU;

f) Pentadbir E-mel MAMPU

Pentadbir sistem e-mel merupakan Pegawai Teknologi Maklumat di Seksyen Teknologi Maklumat, Bahagian Khidmat Pengurusan dan Sumber Manusia, MAMPU yang menguruskan operasi sistem e-mel MAMPU;

g) Pentadbir Akaun E-mel Kumpulan

Pentadbir akaun e-mel kumpulan terdiri daripada warga bahagian di MAMPU yang bertanggungjawab terhadap pewujudan e-mel kumpulan tersebut;

h) Akaun E-mel Kumpulan

Akaun e-mel kumpulan terdiri daripada tiga(3) kategori iaitu :

RUJUKAN	VERSI	TARIKH	M/SURAT
PERATURAN PENGGUNAAN E-MEL MAMPU	Versi 1.0	21/7/10	6 dari 21

i. Kumpulan Perkhidmatan

Akaun e-mel perkhidmatan adalah merujuk kepada alamat e-mel yang digunakan untuk melaksanakan sesuatu perkhidmatan khusus seperti aduan, aplikasi, makluman dan sebagainya;

ii. Kumpulan Perhubungan

Akaun e-mel perhubungan terdiri daripada senarai *contact* yang disatukan bagi tujuan perhubungan rasmi Kerajaan;

iii. Kumpulan Dalaman

Akaun e-mel dalaman adalah merujuk kepada alamat e-mel yang digunakan untuk menyebarkan makluman pada warga MAMPU mengikut fungsinya yang tertentu;

Berikut adalah contoh akaun e-mel bagi setiap kategori berserta dengan contoh mengikut tanggungjawab masing-masing.

Kategori E-mel	Tanggungjawab	Contoh e-mel
Pengguna	Setiap warga MAMPU adalah bertanggungjawab sepenuhnya ke atas pengendalian dan penggunaan akaun e-mel yang diperuntukkan kepada mereka.	ahmadyatim@mampu.gov.my
Perkhidmatan	Bahagian atau cawangan di MAMPU yang membekalkan sesebuah perkhidmatan melalui: <ul style="list-style-type: none"> perkhidmatan yang diwujudkan melalui fungsi bahagian; perkhidmatan yang ditawarkan melalui aplikasi yang digunakan untuk melaksanakan fungsi bahagian. 	helpdesk@mampu.gov.my pams@mampu.gov.my

RUJUKAN	VERSI	TARIKH	M/SURAT
PERATURAN PENGGUNAAN E-MEL MAMPU	Versi 1.0	21/7/10	7 dari 21

Perhubungan	(a) Kumpulan Perhubungan bagi Pengurusan Tertinggi Sektor Awam BPKK adalah pihak yang bertanggungjawab mengurus dan menyelenggara kategori e-mel perhubungan ini.	ksu@mampu.gov.my; suk@mampu.gov.my; kjp@mampu.gov.my; kjbb@mampu.gov.my; kjpbt@mampu.gov.my.
	(b) Kumpulan perhubungan berkaitan gred atau skim perjawatan di MAMPU BKPSM adalah pihak yang bertanggungjawab mengurus dan menyelenggara kategori e-mel perhubungan ini.	F48@mampu.gov.my; M48@mampu.gov.my.
	(c) Kumpulan perhubungan berkaitan peranan atau fungsi CIO atau Pengurus ICT di agensi BDPICT adalah pihak yang bertanggungjawab mengurus dan menyelenggara kategori e-mel perhubungan ini.	ciokementerian@mampu.gov.my; ciojpm@mampu.gov.my; ciosuk@mampu.gov.my; pict@mampu.gov.my.
	(d) Kumpulan perhubungan berkaitan perkhidmatan PRISMA dan GCERT MAMPU BPICT adalah pihak yang bertanggungjawab mengurus dan menyelenggara kategori e-mel perhubungan ini.	prisma@mampu.gov.my; gcert@mampu.gov.my.
Dalaman	(e) Kumpulan perhubungan berkaitan hebahan umum, berita, pengumuman, notis atau tujuan yang khusus untuk warga MAMPU STM, BKPSM adalah pihak yang bertanggung jawab mengurus dan menyelenggara kategori e-mel perhubungan ini.	warga@mampu.gov.my; tazkirah@mampu.gov.my.

RUJUKAN	VERSI	TARIKH	M/SURAT
PERATURAN PENGGUNAAN E-MEL MAMPU	Versi 1.0	21/7/10	8 dari 21

i) Sistem E-mel

Sistem e-mel adalah sebuah sistem yang diwujudkan secara komprehensif dan lengkap yang mengandungi komponen-komponen berikut :

Komponen Utama

- *Mail Transport Agent (MTA)*
- *Database*
- *End-point service (HTTP, HTTPS, POP3,IMAP,IMAPS)*

Komponen Sokongan

- *Domain Name Services (DNS)*
- *LDAP Directory*
- *Firewall*
- *Router/Switches/hubs*
- *Intrusion Detection System (IDS)*
- *Intrusion Prevention System (IPS)*
- *SMTP Gateway*
- *Spam Filtering*

5.0 PEMILIKAN AKAUN E-MEL

Akaun e-mel yang dibekalkan kepada pengguna dan kumpulan adalah hak milik MAMPU sepenuhnya. Semua warga MAMPU atau pihak yang bertanggungjawab ke atas akaun kumpulan yang diwujudkan adalah tertakluk kepada peraturan semasa berkaitan penggunaan e-mel yang sedang berkuat kuasa. MAMPU mempunyai hak untuk melaksanakan sebarang tindakan ke atas akaun e-mel yang diwujudkan. Berikut adalah perkara-perkara berkaitan pemilikan akaun e-mel:

- a) Akaun e-mel yang diperuntukkan oleh MAMPU sahaja boleh digunakan untuk kegunaan rasmi Kerajaan;
- b) Akaun e-mel pengguna merupakan tanggungjawab individu yang dibekalkan akaun e-mel berkenaan dan akaun ini tidak boleh diserahkan, dikongsi atau apa jua tujuan kepada pihak-pihak

RUJUKAN	VERSI	TARIKH	M/SURAT
PERATURAN PENGGUNAAN E-MEL MAMPU	Versi 1.0	21/7/10	9 dari 21

lain sepanjang tempoh pemilikan yang sah;

- c) Akaun e-mel kumpulan dan akaun e-mel perkhidmatan merupakan tanggungjawab ahli-ahli kumpulan e-mel tersebut yang hanya digunakan untuk tujuan rasmi yang berkaitan dengan kumpulan tersebut atau tujuan-tujuan lain yang dibenarkan oleh Pengurusan MAMPU;
- d) Akaun e-mel perhubungan adalah akaun yang dikhususkan untuk kegunaan rasmi dengan kebenaran pihak pengurusan MAMPU sahaja; dan
- e) Akaun e-mel yang diwujudkan oleh MAMPU boleh dipinda, ditambah, ditarik balik atau dibatalkan sekiranya berlaku salah satu dari perkara-perkara berikut :
 - i. Pemilik akaun e-mel bertukar keluar dari MAMPU;
 - ii. Pemilik akaun e-mel bersara;
 - iii. Pemilik akaun e-mel berhenti atau diberhentikan dari perkhidmatan Kerajaan;
 - iv. Pemilik akaun e-mel memohon untuk meminda maklumat; atau
 - v. Pemilik akaun e-mel melanggar Peraturan ini;

6.0 TANGGUNGJAWAB PENGGUNA

Pengguna hendaklah mematuhi Peraturan yang telah ditetapkan bagi memantap dan memperkasakan pengurusan dan penggunaan e-mel dan seterusnya mewujudkan akauntabiliti, integriti dan responsif di kalangan warga MAMPU. Peranan dan tanggungjawab pengguna adalah seperti berikut:

a. Am

Pengguna hendaklah memastikan bahawa setiap tindakan yang diambil semasa melaksanakan peranan dan tanggungjawab masing-masing adalah cekap, berkesan, cepat dan tepat. Oleh itu media komunikasi yang terdapat di MAMPU wajar digunakan sebaik-baiknya. Perkara-perkara berikut hendaklah diberikan perhatian semasa mengendalikan urusan komunikasi rasmi :

- i. Mengutamakan e-mel sebagai media komunikasi untuk urusan dalaman MAMPU atau dengan pelanggan luar; dan
- ii. Memastikan sebarang mesej yang dihantar melalui e-mel tidak lagi disusuli menerusi media lain seperti faks dan surat;

b) Penghantaran dan Penerimaan

RUJUKAN	VERSI	TARIKH	M/SURAT
PERATURAN PENGGUNAAN E-MEL MAMPU	Versi 1.0	21/7/10	10 dari 21

Pengguna e-mel adalah bertanggungjawab mengendalikan e-mel semasa menghantar atau menerima e-mel secara berhemah, beretika, bertanggungjawab dan berintegriti. Setiap kandungan e-mel yang diterima atau dihantar hendaklah dipastikan tahap keselamatannya bagi mengelakkan sebarang unsur-unsur yang boleh menyebabkan gangguan atau mengancam keselamatan sistem e-mel MAMPU. Perkara-perkara berikut hendaklah diberikan perhatian semasa mengendalikan e-mel :

- i. Memastikan setiap e-mel mempunyai tajuk yang sesuai dengan kandungan e-mel;
- ii. Mengelakkan penghantaran e-mel berserta fail kepilang yang bersaiz melebihi 10 megabait;
- iii. Membalas e-mel rasmi yang diterima dengan kadar segera kepada penghantar **selewat-lewatnya 1 hari** dari tarikh e-mel berkenaan diterima;
- iv. Mengelakkan membuat salinan kepada senarai penerima '*salinan kepada*' (cc) di dalam e-mel asal kecuali e-mel yang berbentuk TINDAKAN, MAKLUMBALAS, PERMOHONAN dan PERTANYAAN;
- v. Mengelakkan dari membuka e-mel daripada penghantar yang tidak diketahui atau diragui;
- vi. Menulis jawapan di bahagian atas mesej e-mel penghantar;
- vii. Menggunakan bahasa dan ayat yang jelas, tepat dan mudah difahami oleh penerima;
- viii. Menggunakan bahasa rasmi, format rasmi di dalam e-mel rasmi seperti di **Lampiran 1**;
- ix. Menggunakan kemudahan '*Reply*' untuk menjawab e-mel tanpa sebarang perubahan kandungan asal e-mel;
- x. Memastikan kemudahan '*Reply To All*' digunakan jika jawapan perlu disalinkan kepada semua penerima e-mel;
- xi. Menggunakan kemudahan '*Auto-Reply*' hanya untuk memaklumkan pegawai lain yang boleh dihubungi sekiranya pegawai berkenaan berada di luar pejabat yang tiada kemudahan internet;
- xii. Menggunakan kemudahan '*Forward*' untuk memanjangkan e-mel kepada penerima lain tanpa sebarang perubahan;
- xiii. Memastikan kemudahan '*salinan kepada*' (cc) jika sesuatu e-mel perlu dimaklumkan kepada penerima yang berkaitan sahaja;
- xiv. Mengelakkan penggunaan kemudahan '*blind cc*' (bcc) kecuali untuk tujuan khusus dan

RUJUKAN	VERSI	TARIKH	M/SURAT
PERATURAN PENGGUNAAN E-MEL MAMPU	Versi 1.0	21/7/10	11 dari 21

- terkawal (bukan sewenang-wenangnya).
- xv. Memastikan langkah-langkah keselamatan diambil semasa membuat capaian e-mel melalui peralatan-peralatan mudah alih seperti telefon bimbit, *personal digital assistant* (PDA), *notebook* dan sebagainya samada kemudahan disediakan oleh Kerajaan atau individu;
 - xvi. Mengelakkan dari membuka e-mel daripada penghantar yang tidak diketahui atau diragui. E-mel yang diragui bolehlah dimajukan ke alamat helpdesk@mampu.gov.my; dan
 - xvii. Menggunakan kemudahan berikut bagi menghantar kekilan bersaiz besar :
 - bagi saiz melebihi 4 MB hingga 10 MB – menggunakan kaedah pemampatan seperti di **Lampiran 2** ; atau
 - bagi saiz melebihi 10 MB – menggunakan kemudahan *file sharing server* atau lain-lain kemudahan yang dimaklumkan dari masa ke semasa seperti <https://fss.mampu.gov.my>;

c) Penyelenggaraan

Pengguna adalah bertanggungjawab mengendalikan e-mel masing-masing supaya ia sentiasa berfungsi dengan baik, cekap dan berada pada tahap kebolehsediaan yang tinggi. Oleh itu pengguna hendaklah memastikan peti simpanan (*mailbox*) mempunyai ruang storan yang mencukupi, maklumat akaun e-mel sentiasa tepat dan mengelakkan sebarang aktiviti yang berkaitan dengan ancaman keselamatan ICT seperti spam, virus atau sebagainya. Perkara-perkara berikut hendaklah diberikan perhatian sewajarnya :

- i. Mengurus dan menyelenggara peti simpanan (*mailbox*) akaun e-mel masing-masing. Kemudahan *archive* boleh digunakan untuk menyimpan e-mel lama yang mempunyai nilai rasmi;
- ii. Memastikan alamat e-mel yang terkini dipamerkan dalam direktori warga MAMPU di laman web atau portal rasmi MAMPU;
- iii. Memaklumkan sebarang perubahan maklumat berkaitan akaun e-mel kepada pentadbir e-mel dengan serta merta; dan
- iv. Menghapuskan dengan serta-merta sebarang e-mel berunsurkan e-mel *spam* yang berkemungkinan mempunyai virus;

RUJUKAN	VERSI	TARIKH	M/SURAT
PERATURAN PENGGUNAAN E-MEL MAMPU	Versi 1.0	21/7/10	12 dari 21

7.0 TANGGUNGJAWAB PENTADBIR E-MEL

Bagi memastikan sistem e-mel MAMPU beroperasi dengan baik, cekap dan efisien, Pentadbir E-mel MAMPU adalah bertanggungjawab:

- a) Melaksanakan *backup* setiap hari ke atas sistem e-mel;
- b) Menyediakan ruang peti simpanan (*mailbox*) yang mencukupi sekurang-kurangnya 100MB untuk setiap akaun e-mel dan jumlah ini adalah bergantung kepada keperluan pemilik akaun e-mel;
- c) Menyediakan saiz peti simpanan (*mailbox*) mengikut kategori berikut :

Kategori Akaun Pengguna dan Akaun Kumpulan di MAMPU	Penjanaan notifikasi peti simpanan (<i>mailbox</i>) hampir penuh	Had maksimum saiz peti simpanan (<i>mailbox</i>)
Pengurusan Tertinggi MAMPU	Tiada Had	Tiada Had
Perunding ICT Sektor Awam	Tiada Had	Tiada Had
Pegawai Khas Ketua Pengarah MAMPU	Tiada Had	Tiada Had
Pegawai Pengurusan dan Profesional	1 GB	2GB
Warga Gred 17 Hingga Ke Gred 40	1 GB	2 GB
Warga Gred 1 Hingga Ke Gred 16	500 MB	1 GB
E-Mel Kumpulan	1 GB	2 GB

- d) Menyediakan perkhidmatan penyelenggaraan sistem e-mel pada tahap premium (*premium support service*) dengan pembekal perkhidmatan sistem e-mel MAMPU;
- e) Mengemaskinikan semua perisian e-mel dengan versi atau *patches* terkini di semua server sistem e-mel;
- f) Menyediakan perkhidmatan e-mel yang selamat, tahap ketersediaan yang tinggi, terjamin dan

RUJUKAN	VERSI	TARIKH	M/SURAT
PERATURAN PENGGUNAAN E-MEL MAMPU	Versi 1.0	21/7/10	13 dari 21

berintegriti;

- g) Menyediakan perlindungan keselamatan bagi capaian e-mel melalui peralatan-peralatan mudah alih yang digunakan oleh pengguna seperti *smartphones*, *personal digital assistant* (PDA), komputer *notebook* dan sebagainya;
- h) Mengemaskini maklumat e-mel mengikut jawatan di dalam profil akaun e-mel berdasarkan maklumat yang diterima dari pemilik akaun seperti di **Lampiran 3**;
- i) Membekalkan kit e-mel yang mengandungi Peraturan ini kepada pengguna baru di MAMPU;
- j) Melaksanakan senarai semak harian seperti:
 - i. Memastikan e-mel cubaan boleh dihantar kepada test@jaring.my dan menerima e-mel maklum balas daripada test@jaring.my;
 - ii. Memastikan perkhidmatan sistem e-mel pada server e-mel berfungsi dengan baik;
 - iii. Memastikan bilangan *queue* e-mel di dalam server e-mel adalah dalam keadaan normal;

8.0 PENGURUSAN E-MEL

Semua aktiviti bagi mewujudkan, membatalkan atau sebarang tindakan ke atas akaun-akaun e-mel hendaklah menggunakan tatacara pengurusan e-mel yang ditetapkan. Pengguna bertanggungjawab memastikan e-mel yang mempunyai nilai dan kepentingan untuk MAMPU hendaklah disimpan dan diselenggara dengan baik mengikut kaedah yang digunakan oleh MAMPU atau pihak lain yang mempunyai kuasa dan otoriti. Perkara-perkara berikut hendaklah dilaksanakan :

a) Permohonan Akaun E-mel

- i. Permohonan akaun e-mel oleh warga MAMPU atau Bahagian hendaklah dibuat secara rasmi menggunakan Borang Permohonan ID & E-mel yang boleh dimuat turun melalui portal rasmi MAMPU (www.mampu.gov.my); dan
- ii. Permohonan yang lengkap hendaklah mendapat pengesahan Pengarah Bahagian atau Pengarah Cawangan masing-masing atau arahan yang diterima daripada Pengurusan Tertinggi MAMPU.

b) Pewujudan Akaun E-mel

- i. Pentadbir e-mel hendaklah memaklumkan pewujudan akaun e-mel bagi warga baru melalui e-mel kepada Pegawai Tadbir Bahagian pemohon dan disalinkan kepada Pengarah

RUJUKAN	VERSI	TARIKH	M/SURAT
PERATURAN PENGGUNAAN E-MEL MAMPU	Versi 1.0	21/7/10	14 dari 21

Bahagian atau Pengarah Cawangan pemohon;

- ii. Pegawai Tadbir Bahagian hendaklah memaklumkan kepada warga baru mengenai pewujudan akaun e-mel dan kata laluan *default* yang diberikan oleh Pentadbir e-mel;
- iii. Pentadbir e-mel akan memaklumkan pewujudan akaun e-mel bagi e-mel kumpulan, e-mel perkhidmatan dan e-mel perhubungan melalui e-mel kepada pemohon berkenaan; dan
- iv. Pengguna hendaklah menukar kata laluan *default* kepada kata laluan lain sebaik sahaja pengguna *log in* pertama kali ke akaun berkenaan.

c) Penamatan Akaun E-mel

- i. Penamatan akaun e-mel akan dilakukan sekiranya perkara-perkara berikut berlaku dalam tempoh 7 hari (termasuk cuti am) dari tarikh berkuat kuasanya pergerakan warga MAMPU iaitu :
 - Bertukar keluar
 - Bersara
 - Berhenti atau diberhentikan
 - Lain-lain sebab yang diarahkan
- ii. Tempoh pemadaman akaun boleh dipercepat atau dilewatkan mengikut budi bicara Ketua Pengarah MAMPU; dan
- iii. Permohonan penamatan akaun e-mel hendaklah dibuat secara rasmi menggunakan Borang Permohonan Penamatan Akaun E-mel yang boleh dimuat turun melalui portal rasmi MAMPU (www.mampu.gov.my).

d) Kata Laluan

Pengguna adalah bertanggungjawab memastikan akaun e-mel diselenggara dengan baik dan dikawal dari sebarang unsur-unsur yang mengancam keselamatan e-mel. Oleh yang demikian, pengguna hendaklah memastikan perlindungan keselamatan yang paling maksimum ke atas capaian e-mel MAMPU. Perkara-perkara berikut hendaklah diberikan perhatian :

- i. Kata laluan yang digunakan untuk capaian e-mel mestilah sekurang-kurangnya 12 aksara dengan mempunyai gabungan aksara merangkumi huruf, nombor dan simbol;

RUJUKAN	VERSI	TARIKH	M/SURAT
PERATURAN PENGGUNAAN E-MEL MAMPU	Versi 1.0	21/7/10	15 dari 21

- ii. Bagi pengguna yang menghadapi masalah untuk mencipta kata laluan yang panjang, adalah dicadangkan untuk menggunakan kaedah frasa ayat seperti di bawah:
 - Cipta satu frasa ayat (aktiviti yang selalu anda lakukan) sebagai contoh:

“Saya memang suka sangat masuk pejabat pada jam @ 8:00 pagi setiap hari”
 - Ambil huruf permulaan untuk setiap perkataan dalam ayat tersebut untuk dijadikan kata laluan, maka kata laluan akan menjadi seperti berikut :

“ smssmpj@8psh (terdapat 12 aksara) “ ;
- iii. Pengguna diwajibkan untuk menukar kata laluan selepas 90 hari dengan kata laluan baru;
- iv. Kata laluan yang sama hanya boleh digunakan selepas kali ke empat menukar kata laluan; dan
- v. Pengguna yang terlupa kata laluan atau kata laluan tersebut telah *expired* boleh menghubungi Pentadbir E-mel untuk menetapkan semula (*reset*) katalaluan sementara.

e) Penyimpanan E-mel

Pengguna adalah bertanggungjawab memastikan peti simpanan (*mailbox*) sentiasa mencukupi bagi mengelakkan sebarang gangguan penghantaran e-mel kepada pengguna. Oleh yang demikian, pengguna hendaklah mengambil perhatian serius kepada perkara-perkara berikut :

- i. Pengguna hendaklah memastikan jumlah e-mel yang disimpan di dalam peti simpanan (*mailbox*) adalah tidak melebihi ruang storan yang ditetapkan dan mengutamakan penyimpanan e-mel yang ada nilai arkib sahaja;
- ii. Pengguna dikehendaki membuat pengarkiban secara automatik sebulan sebelum tarikh semasa;
- iii. Sebagai contoh, tarikh semasa adalah 1/7/2010. Ini bermakna semua e-mel sebulan sebelum tarikh 1/7/2010 iaitu e-mel bertarikh 31/5/2010 dan sebelumnya akan diarkibkan;
- iv. Langkah-langkah pengarkiban secara automatik adalah seperti di **Lampiran 4**;
- v. Bagi pegawai yang ditetapkan had saiz peti simpanan (*mailbox*), jika saiz penggunaan e-mel telah mencapai 50 peratus daripada saiz yang ditetapkan, satu notifikasi akan dihantar kepada pengguna berkenaan untuk tindakan pengurusan e-mel; dan
- vi. Jika tiada tindakan diambil dan saiz penggunaan e-mel melebihi saiz yang ditetapkan, e-mel notifikasi akan dihantar kepada penghantar yang memaklumkan e-mel berkenaan

RUJUKAN	VERSI	TARIKH	M/SURAT
PERATURAN PENGGUNAAN E-MEL MAMPU	Versi 1.0	21/7/10	16 dari 21

tidak dapat dihantar kepada penerima.

f) Protokol Penghantaran E-mel

Bagi menyelaraskan pengurusan e-mel rasmi MAMPU, pengguna dikehendaki menggunakan protokol penghantaran e-mel yang ditetapkan seperti berikut :

- i. Menggunakan tatabahasa penulisan rasmi semasa menggunakan e-mel.
- ii. Menggunakan format rasmi bagi Memo Dalam Bahagian/Cawangan, Surat Rasmi dan lain-lain. Format e-mel adalah seperti di **Lampiran 1**;
- iii. Memastikan setiap e-mel mempunyai nombor rujukan fail mengikut klasifikasi sistem fail rasmi MAMPU;
- iv. Menggunakan format penulisan berikut :
 - Teks tulisan seperti di **Lampiran 1**;
 - Teks hendaklah berwarna hitam;
 - Teks hendaklah bersaiz 14;
 - Teks hendaklah menggunakan *font* Arial;
 - Jarak langkau baris adalah *single line spacing*;
 - Perenggan hendaklah diseimbangkan (*justified*);
 - Latar belakang teks hendaklah berwarna putih tanpa sebarang paparan grafik;
- v. Memastikan semua lampiran yang disertakan memenuhi tatacara berikut :
 - Mempunyai kaitan dengan kandungan e-mel ;
 - Mempunyai saiz yang dibenarkan oleh Peraturan ini;
 - Mempunyai nama fail yang ringkas, mudah dan mematuhi Peraturan ini;
- vi. Memastikan maklumat dicatatkan di akhir mesej e-mel termasuk nama, jawatan, singkatan jawatan, nombor telefon, nombor faksimili atau sebarang pemakaian kaedah rasmi dalam penulisan surat rasmi MAMPU yang sedang berkuat kuasa; dan
- vii. Melaksanakan tindakan-tindakan berikut :
 - Sekiranya e-mel berbentuk makluman :

RUJUKAN	VERSI	TARIKH	M/SURAT
PERATURAN PENGGUNAAN E-MEL MAMPU	Versi 1.0	21/7/10	17 dari 21

- Tajuk didahulukan dengan “**MAKLUMAN MENGENAI**”;
- *Reply* hanya kepada penghantar sekiranya perlu;
- Sekiranya e-mel berbentuk maklumbalas :
 - Tajuk didahulukan dengan “**MAKLUMBALAS BERKAITAN**”;
 - *Reply* kepada penghantar dalam masa 1 hari;
- Sekiranya e-mel berbentuk jemputan :
 - Tajuk didahulukan dengan “**JEMPUTAN KE**”;
 - Penerima mesti memberikan status kehadiran ke jemputan berkenaan kepada urusetia sahaja;
- Sekiranya e-mel berbentuk minit mesyuarat :
 - Tajuk didahulukan dengan “**MINIT MESYUARAT**”;
 - Penerima mesti memberi maklumbalas seperti arahan minit mesyuarat sekiranya berkaitan;
- Sekiranya e-mel berbentuk pertanyaan :
 - Tajuk didahulukan dengan “**PERTANYAAN BERHUBUNG**”;
 - Penerima mesti memberikan maklumbalas pertanyaan berkenaan dalam masa sehari;
 - Sekiranya penerima tidak dapat memberikan jawapan, penerima bertanggungjawab menyalurkan pertanyaan berkenaan kepada pihak yang berkaitan;
- Sekiranya e-mel berbentuk permohonan :
 - Tajuk didahulukan dengan “**PERMOHONAN UNTUK**”;
 - Penerima mesti memberi maklumbalas permohonan berkenaan dalam masa sehari;

9.0 PENGUATKUASAAN

a) Am

Semua aktiviti komunikasi e-mel MAMPU adalah rasmi dan ianya memerlukan mekanisma

RUJUKAN	VERSI	TARIKH	M/SURAT
PERATURAN PENGGUNAAN E-MEL MAMPU	Versi 1.0	21/7/10	18 dari 21

kawalan yang paling cekap dan berkesan. Selain itu, setiap e-mel rasmi mempunyai nilai dan kepentingan yang tertentu yang mempunyai maklumat-maklumat berkaitan dengan sesebuah tugas dan isu yang melibatkan pengguna atau kumpulan pengguna. Oleh yang demikian, penguatkuasaan hendaklah dilakukan sepanjang masa bagi memastikan Peraturan ini sentiasa dilaksanakan secara berhemah, cekap dan berkesan. Perkara-perkara berikut hendaklah dilaksanakan :

- i. Pentadbir e-mel merekod dan mengaudit semua capaian ke sistem e-mel MAMPU pada bila-bila masa;
- ii. Pentadbir Sistem E-mel boleh dan berhak menyekat, melepas atau memadamkan e-mel yang dihantar dan diterima samada di dalam *queue* atau *mailbox*, jika e-mel tersebut mengandungi/berbentuk e-mel spam, unsur-unsur yang meragukan, mengancam keselamatan sistem e-mel atau tidak berkaitan dengan urusan rasmi pejabat;
- iii. Pentadbir Sistem E-mel boleh dan berhak membuat semakan ke atas semua kandungan e-mel di komputer, telefon bimbit, *personal digital assistant* (PDA), komputer *notebook* dan sebagainya sekiranya berlaku sebarang unsur-unsur yang melanggar Peraturan ini; dan
- iv. Pentadbir Sistem E-mel boleh dan berhak menambah, meminda atau membatalkan sebarang polisi di dalam sistem e-mel MAMPU merangkumi server e-mel, *firewall*, *content filtering*, anti spam, anti virus dan komponen lain yang sedang digunapakai dari semasa ke semasa tanpa sebarang notis

b) Penapisan E-mel

Pengguna e-mel hendaklah memastikan semua e-mel yang dihantar/diterima mematuhi peraturan-peraturan yang sedang berkuatkuasa di dalam sistem e-mel MAMPU. Sebarang e-mel yang bercanggah atau tidak mematuhi peraturan tersebut, sistem e-mel MAMPU akan menapis e-mel dan pengguna tidak dapat menghantar/menerima e-mel berkenaan. Perkara-perkara berikut hendaklah dielakkan semasa membuat penghantaran e-mel:

- i. Fail kepilan yang mempunyai perkataan nama fail yang terlalu panjang (termasuk *blank space*);
- ii. Fail kepilan yang mengandungi simbol/aksara seperti \$, *, @, #, ?, % dan lain-lain;
Contoh: Lampiran#123.odt
- iii. Fail kepilan yang menggunakan dua atau lebih *file extensions*;

RUJUKAN	VERSI	TARIKH	M/SURAT
PERATURAN PENGGUNAAN E-MEL MAMPU	Versi 1.0	21/7/10	19 dari 21

Contoh: filename.vbs.doc.

- iv. Alamat e-mel disenarai hitamkan oleh *spam clearinghouse*; dan
- v. Alamat e-mel mempunyai simbol/aksara seperti \$, *, #, ?, % dan lain-lain.

Contoh: ahmad%\$2010@yahoo.com

c) Pematuhan

Pengguna adalah dikehendaki mematuhi Peraturan ini semasa mengendalikan peranan dan tanggungjawab masing-masing di MAMPU. Pengguna adalah dilarang sama sekali daripada melakukan aktiviti seperti berikut:

- i. mewujudkan, menghantar atau memberi maklumbalas e-mel sehingga boleh mengganggu kerja atau peribadi pengguna lain atau penerima;
- ii. menggunakan e-mel untuk tujuan mempromosikan iklan yang tidak dibenarkan;
- iii. menghantar dan memiliki bahan-bahan yang salah di sisi undang-undang seperti bahan lucah, perjudian dan jenayah;
- iv. menyebarkan kod perosak seperti *virus*, *worm*, *trojan horse* atau *trap door* yang boleh merosakkan sistem komputer dan maklumat pengguna lain;
- v. mendaftar dengan menggunakan akaun e-mel MAMPU pada laman web yang tidak diiktiraf Kerajaan bagi tujuan peribadi seperti jaringan sosial, institusi perbankan, forum dan sebagainya;
- vi. menggunakan e-mel bagi tujuan meluaskan fahaman politik, perniagaan dan sebagainya;
- vii. melanggar peraturan yang termaktub di dalam Surat Aku Janji Penjawat Awam; atau
- viii. melanggar lain-lain peraturan Kerajaan yang dipinda dari masa ke semasa.

d) Pelanggaran

Sekiranya berlakunya pelanggaran kepada Peraturan ini, Pentadbir Sistem E-mel boleh dan berhak melaksanakan tindakan-tindakan seperti berikut:

- i. Seksyen Teknologi Maklumat mengeluarkan notis amaran bagi kesalahan kali pertama kepada pemilik akaun dan disalinkan kepada Pengarah Bahagian Khidmat Pengurusan dan Sumber Manusia dan Pengarah Bahagian/Cawangan pemilik akaun;

RUJUKAN	VERSI	TARIKH	M/SURAT
PERATURAN PENGGUNAAN E-MEL MAMPU	Versi 1.0	21/7/10	20 dari 21

- ii. Pengarah Bahagian Khidmat Pengurusan dan Sumber Manusia mengeluarkan notis amaran bagi kesalahan kali kedua kepada pemilik akaun dan disalinkan kepada Ketua Pengarah MAMPU dan Pengarah Bahagian/Cawangan pemilik akaun; dan
- iii. Seksyen Teknologi Maklumat akan membekukan akaun pemilik bagi tempoh tertentu sekiranya menerima arahan dari Ketua Pengarah MAMPU atau Pihak Pengurusan MAMPU.

10.0 KEPERLUAN PERUNDANGAN

Semua perundangan dan peraturan yang ditetapkan oleh Dasar Keselamatan ICT MAMPU dan peraturan-peraturan semasa Kerajaan perlu dipatuhi oleh semua pengguna di MAMPU semasa menggunakan sistem e-mel MAMPU.

11.0 KUAT KUASA

Peraturan ini adalah berkuat kuasa dengan serta-merta mulai tarikh Peraturan ini dikeluarkan.

Dikeluarkan oleh :

Seksyen Teknologi Maklumat

Bahagian Khidmat Pengurusan dan Sumber Manusia

Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan (MAMPU)

Jabatan Perdana Menteri

Bertarikh : 21 Julai 2010

RUJUKAN	VERSI	TARIKH	M/SURAT
PERATURAN PENGGUNAAN E-MEL MAMPU	Versi 1.0	21/7/10	21 dari 21