



Garis Panduan Pentadbiran dan Penggunaan Emel

Unit Penyelarasan Pelaksanaan (ICU JPM)
Jabatan Perdana Menteri

28 Jun 2019

Versi 2.0

SEJARAH DOKUMEN

TARIKH KUATKUASA	VERSI	PERKARA																										
19 Nov 2013	1.0	Original																										
28 Jun 2019	2.0	Penambahan isi kandungan seperti berikut: <table border="1" data-bbox="643 573 1430 1379" style="margin-left: 40px;"> <thead> <tr> <th colspan="2">Isi Kandungan</th> </tr> <tr> <th>Versi 1.0</th> <th>Versi 2.0</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Pengenalan</td> <td>1. Pengenalan</td> </tr> <tr> <td>2. Tujuan</td> <td>2. Tujuan</td> </tr> <tr> <td>3. Peranan Dan Tanggungjawab</td> <td>3. Objektif</td> </tr> <tr> <td>4. Polisi Emel ICU JPM</td> <td>4. Takrifan</td> </tr> <tr> <td>5. Penutup</td> <td>5. Pemilikan Akaun Emel</td> </tr> <tr> <td>6. Rujukan</td> <td>6. Tanggungjawab Pengguna</td> </tr> <tr> <td></td> <td>7. Tanggungjawab Pentadbir Emel</td> </tr> <tr> <td></td> <td>8. Pengurusan Emel</td> </tr> <tr> <td></td> <td>9. Penguatkuasaan</td> </tr> <tr> <td></td> <td>10. Khidmat Nasihat</td> </tr> <tr> <td></td> <td>11. Kuat Kuasa</td> </tr> </tbody> </table>	Isi Kandungan		Versi 1.0	Versi 2.0	1. Pengenalan	1. Pengenalan	2. Tujuan	2. Tujuan	3. Peranan Dan Tanggungjawab	3. Objektif	4. Polisi Emel ICU JPM	4. Takrifan	5. Penutup	5. Pemilikan Akaun Emel	6. Rujukan	6. Tanggungjawab Pengguna		7. Tanggungjawab Pentadbir Emel		8. Pengurusan Emel		9. Penguatkuasaan		10. Khidmat Nasihat		11. Kuat Kuasa
Isi Kandungan																												
Versi 1.0	Versi 2.0																											
1. Pengenalan	1. Pengenalan																											
2. Tujuan	2. Tujuan																											
3. Peranan Dan Tanggungjawab	3. Objektif																											
4. Polisi Emel ICU JPM	4. Takrifan																											
5. Penutup	5. Pemilikan Akaun Emel																											
6. Rujukan	6. Tanggungjawab Pengguna																											
	7. Tanggungjawab Pentadbir Emel																											
	8. Pengurusan Emel																											
	9. Penguatkuasaan																											
	10. Khidmat Nasihat																											
	11. Kuat Kuasa																											

ISI KANDUNGAN

1.0	PENGENALAN	4
2.0	TUJUAN.....	4
3.0	OBJEKTIF	4
4.0	TAKRIFAN.....	5
5.0	PEMILIKAN AKAUN EMEL.....	6
6.0	TANGGUNGJAWAB PENGGUNA.....	6
7.0	TANGGUNGJAWAB PENTADBIR EMEL	9
8.0	PENGURUSAN EMEL.....	10
9.0	PENGUATKUASAAN.....	14
10.0	KHIDMAT NASIHAT.....	16
11.0	KUAT KUASA.....	16

1.0 PENGENALAN

Perkembangan teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) telah membolehkan maklumat dihantar dan diterima dengan pantas. Perkembangan tersebut telah membawa kepada peningkatan Internet dan Mel Elektronik atau emel dalam sektor awam bersesuaian dengan usaha kerajaan untuk meningkatkan prestasi sistem penyampaian.

Komunikasi secara elektronik juga dilihat sebagai salah satu saluran penting dalam membantu mewujudkan perkongsian maklumat. Tambahan pula, dengan adanya peranti dan telefon pintar yang kian diadaptasi oleh pengguna emel kini, kaedah ini membolehkan proses penghantaran dan penerimaan sesuatu maklumat dapat dilaksanakan dengan lebih mudah, cepat dan efisien.

Walau bagaimanapun, pengurusan Internet dan emel yang tidak terkawal boleh menjejaskan keselamatan maklumat. Justeru, perlindungan keselamatan yang bijaksana perlu diwujudkan dan disesuaikan bagi menjamin kesahihan, keutuhan dan kebolehsediaan maklumat yang berterusan.

2.0 TUJUAN

Tujuan utama Garis Panduan Pentadbiran dan Penggunaan Emel ICU JPM (Garis Panduan) ini adalah untuk memaklumkan mengenai semua garis panduan yang ditetapkan oleh ICU JPM yang perlu dipatuhi dan dilaksanakan oleh semua warga ICU JPM semasa menggunakan Sistem Emel ICU JPM.

3.0 OBJEKTIF

Objektif Garis Panduan ini adalah seperti berikut:

- a) Memudahkan urusan pentadbiran emel oleh pengguna dan pentadbir Sistem Emel;
- b) Mengurangkan kesan risiko sekiranya berlaku pelanggaran Garis Panduan oleh pengguna sebagaimana ditetapkan dalam Garis Panduan ini; dan
- c) Mewujudkan akauntabiliti dan integriti pengguna semasa melaksanakan peranan dan tanggungjawab sebagai penjawat awam melalui penggunaan saluran media emel.

DOKUMEN	VERSI	M/SURAT
GARIS PANDUAN PENTADBIRAN DAN PENGGUNAAN EMEL ICU JPM	VERSI 2.0	4 dari 16

4.0 TAKRIFAN

a) Emel

Mel elektronik atau emel merupakan salah satu saluran komunikasi yang membolehkan pengguna berhubung antara satu dengan lain dalam bentuk mesej elektronik. Aplikasi emel 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);

b) Emel Rasmi ICU JPM

Emel rasmi ICU JPM bermaksud alamat emel yang menggunakan domain ICU JPM iaitu “@icu.gov.my”. Setiap warga ICU JPM adalah bertanggungjawab sepenuhnya ke atas pengendalian dan penggunaan akaun emel yang diperuntukkan kepada mereka;

c) Pengguna

Pengguna adalah terdiri daripada warga ICU JPM yang sedang berkhidmat di ICU JPM yang didaftarkan di dalam Sistem Emel ICU JPM;

d) Akaun Emel Pengguna

Akaun emel pengguna adalah merujuk kepada emel warga ICU JPM contohnya icuid.pengguna@icu.gov.my;

e) Pentadbir Emel ICU JPM

Pentadbir Sistem Emel merupakan Pegawai Teknologi Maklumat di Seksyen Infrastruktur, Pusat Bank Data Negara dan Inovasi, Unit Penyelarasan Pelaksanaan (ICU JPM), yang menguruskan operasi Sistem Emel ICU JPM;

f) Akaun Emel Kumpulan

Akaun emel kumpulan terdiri daripada dua (2) kategori iaitu:

i. Kumpulan Perkhidmatan

Akaun emel perkhidmatan adalah merujuk kepada alamat emel yang digunakan untuk melaksanakan sesuatu perkhidmatan khusus seperti aduan, aplikasi dan makluman contohnya callcentre@icu.gov.my, medict@icu.gov.my dan icu4u@icu.gov.my; dan

ii. Kumpulan Perhubungan

Akaun emel perhubungan terdiri daripada senarai *contact* yang disatukan bagi tujuan perhubungan rasmi Kerajaan contohnya ICU_HQ, ICU_HQ_PENGURUSAN dan ICUJPM.

DOKUMEN	VERSI	M/SURAT
GARIS PANDUAN PENTADBIRAN DAN PENGGUNAAN EMEL ICU JPM	VERSI 2.0	5 dari 16

5.0 PEMILIKAN AKAUN EMEL

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

- a) Akaun emel yang diperuntukkan oleh ICU JPM sahaja boleh digunakan untuk kegunaan rasmi Kerajaan;
- b) Akaun emel pengguna merupakan tanggungjawab individu yang dibekalkan akaun emel berkenaan dan akaun ini tidak boleh diserahkan, dikongsi atau apa jua tujuan kepada pihak-pihak lain sepanjang tempoh pemilikan yang sah;
- c) Akaun emel kumpulan merupakan tanggungjawab ahli-ahli kumpulan emel tersebut yang hanya digunakan untuk tujuan rasmi yang berkaitan dengan kumpulan tersebut atau tujuan-tujuan lain yang dibenarkan oleh Pengurusan ICU JPM;
- d) Akaun emel kumpulan perhubungan adalah akaun yang dikhususkan untuk kegunaan rasmi dengan kebenaran pihak pengurusan ICU JPM sahaja; dan
- e) Akaun emel yang diwujudkan oleh ICU JPM boleh dipinda, ditambah, ditarik balik atau dibatalkan sekiranya berlaku salah satu dari perkara-perkara berikut :
 - i. Pemilik akaun emel bertukar keluar dari ICU JPM;
 - ii. Pemilik akaun emel bersara;
 - iii. Pemilik akaun emel berhenti atau diberhentikan dari perkhidmatan Kerajaan;
 - iv. Pemilik akaun emel memohon untuk meminda maklumat; atau
 - v. Pemilik akaun emel melanggar Garis panduan ini.

6.0 TANGGUNGJAWAB PENGGUNA

Pengguna hendaklah mematuhi garis panduan yang telah ditetapkan bagi memantap dan memperkasakan pengurusan dan penggunaan emel dan seterusnya mewujudkan akauntabiliti, integriti dan responsif di kalangan warga ICU JPM. 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 ICU JPM

DOKUMEN	VERSI	M/SURAT
GARIS PANDUAN PENTADBIRAN DAN PENGGUNAAN EMEL ICU JPM	VERSI 2.0	6 dari 16

wajar digunakan dengan sebaik mungkin. Perkara-perkara berikut hendaklah diberikan perhatian semasa mengendalikan urusan komunikasi rasmi:

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

b) Penghantaran dan Penerimaan

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

- i. Memastikan setiap emel mempunyai tajuk yang sesuai dengan kandungan emel;
- ii. Membalas emel rasmi yang diterima dengan kadar segera kepada penghantar **selewat-lewatnya 1 hari** dari tarikh emel berkenaan diterima;
- iii. Mengelakkan membuat salinan kepada senarai penerima 'salinan kepada' (cc) di dalam emel asal kecuali emel yang berbentuk TINDAKAN, MAKLUMBALAS, PERMOHONAN dan PERTANYAAN;
- iv. Menulis jawapan di bahagian atas mesej emel penghantar;
- v. Menggunakan bahasa dan ayat yang jelas, tepat dan mudah difahami oleh penerima;
- vi. Menggunakan bahasa rasmi, format rasmi di dalam emel rasmi seperti di **Lampiran 1**;
- vii. Menggunakan kemudahan '*Reply*' untuk menjawab emel tanpa sebarang perubahan kandungan asal emel;
- viii. Memastikan kemudahan '*Reply To All*' digunakan jika jawapan perlu disalinkan kepada semua penerima emel;
- ix. Menggunakan kemudahan '*Auto Reply*' hanya untuk memaklumkan pegawai lain yang boleh dihubungi sekiranya pegawai berkenaan berada di luar pejabat yang tiada kemudahan internet;

DOKUMEN	VERSI	M/SURAT
GARIS PANDUAN PENTADBIRAN DAN PENGGUNAAN EMEL ICU JPM	VERSI 2.0	7 dari 16

- x. Menggunakan kemudahan '*Forward*' untuk memanjangkan emel kepada penerima lain tanpa sebarang perubahan;
- xi. Memastikan kemudahan 'salinan kepada' (cc) jika sesuatu emel perlu dimaklumkan kepada penerima yang berkaitan sahaja;
- xii. Mengelakkan penggunaan kemudahan '*blind cc*' (bcc) kecuali untuk tujuan khusus dan terkawal (bukan sewenang-wenangnya);
- xiii. Memastikan langkah-langkah keselamatan diambil semasa membuat capaian emel melalui peralatan-peralatan mudah alih seperti telefon bimbit, notebook dan sebagainya samada kemudahan disediakan oleh Kerajaan atau individu;
- xiv. Mengelakkan dari membuka emel daripada penghantar yang tidak diketahui atau diragui. Emel yang diragui bolehlah dimajukan ke alamat keselamatanict@icu.gov.my; dan
- xv. 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 semasa ke semasa seperti <https://sharedoc.icu.gov.my/>.

c) Penyelenggaraan

Pengguna bertanggung jawab menyelenggara akaun emel masing-masing dengan melaksanakan perkara-perkara seperti berikut:

- i. Memastikan peti simpanan emel (*mailbox*) mempunyai ruang storan yang mencukupi. Kemudahan arkib boleh digunakan untuk menyimpan emel lama yang mempunyai nilai rasmi;
- ii. Memastikan alamat emel yang terkini dipamerkan dalam direktori warga ICU JPM di portal rasmi ICU JPM;
- iii. Memaklumkan sebarang perubahan maklumat berkaitan akaun emel kepada pentadbir emel dengan serta merta; dan
- iv. Menghapuskan dengan serta-merta sebarang emel berunsurkan emel *spam* yang berkemungkinan mempunyai virus.

DOKUMEN	VERSI	M/SURAT
GARIS PANDUAN PENTADBIRAN DAN PENGGUNAAN EMEL ICU JPM	VERSI 2.0	8 dari 16

7.0 TANGGUNGJAWAB PENTADBIR EMEL

Bagi memastikan Sistem Emel ICU JPM beroperasi dengan baik, cekap dan efisien, Pentadbir Emel ICU JPM adalah bertanggungjawab:

- a) Mewujudkan akaun emel bagi setiap warga ICU JPM;
- b) Melaksanakan *backup* secara harian bagi tempoh tujuh (7) hari. Hanya emel yang *dibackup* sahaja dapat *direstore* semula oleh Pentadbir Emel;
- c) Menyediakan ruang peti simpanan emel (*mailbox*) mengikut kuota yang telah ditetapkan seperti berikut:

Kategori Akaun Pengguna dan Akaun Kumpulan di ICU JPM	Penjanaan notifikasi peti simpanan (<i>mailbox</i>) hampir penuh	Had maksimum saiz peti simpanan (<i>mailbox</i>)
Pengarah dan ke atas	Tiada Had Kuota	Tiada Had Kuota
Gred 48 - 54	1990 MB	2 GB
Gred 41 - 44	990 MB	1 GB
Gred 19 - 36	490 MB	500 MB
Lain-lain	290MB	300MB

- d) Mengemaskinikan semua perisian emel dengan versi atau *patches* terkini di semua server Sistem Emel;
- e) Menyediakan perkhidmatan emel yang selamat, tahap ketersediaan yang tinggi, terjamin dan berintegriti;
- f) Menyediakan perlindungan keselamatan bagi capaian emel melalui peralatan-peralatan mudah alih yang digunakan oleh pengguna seperti telefon bimbit, notebook dan sebagainya;
- g) Mengemaskini maklumat emel di dalam profil akaun emel berdasarkan maklumat yang diterima dari pemilik akaun seperti di **Lampiran 3**;
- h) Menamatkan perkhidmatan emel bagi pengguna yang tidak lagi bertugas di ICU JPM;
- i) Melaksanakan senarai semak harian seperti:
 - i. Memastikan perkhidmatan Sistem Emel pada server emel berfungsi dengan baik;
 - ii. Memastikan ruang storan server mencukupi dan melaksanakan *housekeeping* (jika perlu); dan

- iii. Memastikan bilangan *queue* emel di dalam server emel adalah dalam keadaan normal.

8.0 PENGURUSAN EMEL

Semua aktiviti bagi mewujudkan, membatalkan atau sebarang tindakan ke atas akaun emel hendaklah menggunakan tatacara pengurusan emel yang ditetapkan seperti berikut:

a) Permohonan Akaun Emel

- i. Permohonan akaun emel oleh warga ICU JPM atau Bahagian hendaklah dibuat secara rasmi menggunakan Borang Pengurusan ID Pengguna seperti di **Lampiran 4** yang boleh dimuat turun melalui portal rasmi ICU JPM (www.icu.gov.my);
- ii. Permohonan yang lengkap hendaklah mendapat pengesahan Penyelia masing-masing; dan
- iii. Pegawai Tadbir Bahagian hendaklah membuat permohonan akaun emel melalui sistem MedICT.

b) Pewujudan Akaun Emel

- i. Pentadbir emel hendaklah memaklumkan pewujudan akaun emel bagi pemohon melalui emel kepada Pegawai yang memohon / Pegawai Tadbir Bahagian;
- ii. Pegawai Tadbir Bahagian hendaklah memaklumkan kepada pemohon mengenai pewujudan akaun emel dan kata laluan *default* yang diberikan oleh Pentadbir emel; dan
- iii. Pengguna hendaklah menukar kata laluan default kepada kata laluan lain sebaik sahaja pengguna log in pertama kali ke akaun berkenaan.

c) Penamatan Akaun Emel

- i. Permohonan penamatan akaun emel hendaklah dibuat secara rasmi menggunakan Borang Pengurusan ID Pengguna yang boleh dimuat turun melalui portal rasmi ICU JPM (www.icu.gov.my);
- ii. Penamatan akaun emel akan dilakukan dalam tempoh 14 hari (termasuk cuti am) selepas Borang Pengurusan ID Pengguna diterima atau selepas mendapat maklumat daripada Bahagian Khidmat Pengurusan bagi pergerakan pegawai seperti berikut:

DOKUMEN	VERSI	M/SURAT
GARIS PANDUAN PENTADBIRAN DAN PENGGUNAAN EMEL ICU JPM	VERSI 2.0	10 dari 16

- Bertukar keluar;
- Bersara;
- Berhenti atau diberhentikan;
- Lain-lain sebab yang diarahkan.

iii. Tempoh penamatan (*delete*) akaun boleh dipercepat atau dilewatkan mengikut budi bicara Pengarah Bahagian/Negeri.

d) Kata Laluan

Pengguna hendaklah memastikan perlindungan keselamatan yang paling maksimum ke atas capaian emel ICU JPM dengan melaksanakan perkara-perkara seperti berikut:

- i. Kata laluan yang digunakan untuk capaian emel mestilah sekurang-kurangnya 8 aksara dengan mempunyai gabungan aksara merangkumi huruf, nombor dan simbol;
- 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 suka sangat masuk pejabat pada jam 8”
 - Ambil huruf permulaan untuk setiap perkataan dalam ayat tersebut untuk dijadikan kata laluan, maka kata laluan akan menjadi seperti berikut :
“Sssmpj@8 (terdapat 8 aksara)”;
- iii. Pengguna digalakkan untuk menukar kata laluan selepas 90 hari dengan kata laluan baru; dan
- iv. Pengguna yang terlupa kata laluan boleh menghubungi Pentadbir Emel untuk menetapkan semula (*reset*) kata laluan sementara.

e) Penyimpanan Emel

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

- i. Pengguna hendaklah memastikan jumlah emel yang disimpan di dalam peti simpanan (*mailbox*) adalah tidak melebihi ruang storan

DOKUMEN	VERSI	M/SURAT
GARIS PANDUAN PENTADBIRAN DAN PENGGUNAAN EMEL ICU JPM	VERSI 2.0	11 dari 16

- yang ditetapkan dan mengutamakan penyimpanan emel yang ada nilai arkib sahaja;
- ii. Kemudahan arkib hanya diberikan kepada pengguna yang membuat permohonan sahaja. Permohonan arkib boleh dibuat melalui pentadbir emel;
 - iii. Pengguna dikehendaki membuat pengarkiban **secara manual setiap bulan**;
 - iv. Bagi pegawai yang ditetapkan had saiz peti simpanan (mailbox), jika saiz penggunaan emel telah mencapai had kuota hampir penuh seperti di perkara 7.0 (c), satu emel notifikasi akan dihantar kepada pengguna;
 - v. Jika tiada tindakan diambil dan saiz penggunaan emel telah melebihi saiz yang ditetapkan, emel notifikasi akan dihantar kepada penghantar yang memaklumkan emel berkenaan tidak dapat dihantar kepada penerima; dan
 - vi. Emel yang melebihi **setahun** akan diarkibkan secara automatik.

f) Panduan Penghantaran Emel

Bagi penyelarasan emel rasmi ICU JPM, pengguna dikehendaki menggunakan protokol penghantaran emel yang ditetapkan seperti berikut:

- i. Menggunakan tatabahasa penulisan rasmi semasa menggunakan emel.
- ii. Menggunakan format rasmi bagi Memo Dalaman, Surat Rasmi dan lain-lain. Format emel adalah seperti di **Lampiran 1**;
- iii. Memastikan setiap emel rasmi mempunyai nombor rujukan fail mengikut klasifikasi sistem fail rasmi ICU JPM;
- iv. Menggunakan format penulisan untuk emel rasmi seperti berikut:
 - Teks tulisan seperti di **Lampiran 1**;
 - Teks hendaklah berwarna hitam;
 - Teks hendaklah bersaiz 14;
 - Teks hendaklah menggunakan *font* Arial;
- v. Memastikan semua lampiran yang disertakan memenuhi ciri-ciri berikut:
 - Mempunyai kaitan dengan kandungan emel;
 - Mempunyai saiz yang dibenarkan oleh Garis Panduan ini;

DOKUMEN	VERSI	M/SURAT
GARIS PANDUAN PENTADBIRAN DAN PENGGUNAAN EMEL ICU JPM	VERSI 2.0	12 dari 16

- Mempunyai nama fail yang ringkas, mudah dan mematuhi Garis Panduan ini;
- vi. Memastikan maklumat dicatatkan di akhir mesej emel termasuk nama, jawatan, singkatan jawatan, nombor telefon, nombor faksimili atau sebarang pemakaian kaedah rasmi dalam penulisan surat rasmi ICU JPM yang sedang berkuat kuasa; dan
- vii. Melaksanakan tindakan-tindakan berikut :

BIL	TAJUK EMEL	TINDAKAN
1	MAKLUMAN MENGENAI	<i>Reply</i> hanya kepada penghantar sekiranya perlu
2	MAKLUMBALAS BERKAITAN	<i>Reply</i> kepada penghantar dalam masa 1 hari
3	JEMPUTAN KE	Penerima mesti memberikan status kehadiran ke jemputan berkenaan kepada urusetia sahaja
4	MINIT MESYUARAT	Penerima mesti memberi maklumbalas seperti arahan minit mesyuarat sekiranya berkaitan
5	PERTANYAAN BERHUBUNG	Penerima mesti memberikan maklumbalas pertanyaan berkenaan dalam masa sehari dan sekiranya penerima tidak dapat memberikan jawapan, penerima bertanggungjawab menyalurkan pertanyaan berkenaan kepada pihak yang berkaitan
6	PERMOHONAN UNTUK	Penerima mesti memberi maklumbalas permohonan berkenaan dalam masa sehari

9.0 PENGUATKUASAAN

a) Am

Semua aktiviti komunikasi emel ICU JPM adalah rasmi dan ianya memerlukan mekanisma kawalan yang cekap dan berkesan. Selain itu, setiap emel rasmi mempunyai nilai dan kepentingan yang tertentu yang mempunyai maklumat berkaitan dengan sesuatu tugas dan isu yang melibatkan pengguna atau kumpulan pengguna. Oleh yang demikian, penguatkuasaan hendaklah dilakukan sepanjang masa bagi memastikan garis panduan ini sentiasa dilaksanakan secara berhemah, cekap dan berkesan. Perkara-perkara berikut hendaklah dilaksanakan:

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

b) Penapisan Emel

Pengguna emel hendaklah memastikan semua emel yang dihantar/diterima mematuhi Garis Panduan yang sedang berkuatkuasa di dalam Sistem Emel ICU JPM. Sebarang emel yang bercanggah atau tidak mematuhi Garis Panduan tersebut, Sistem Emel ICU JPM akan menapis emel dan pengguna tidak dapat menghantar/menerima e-mel berkenaan. Perkara-perkara berikut hendaklah **dilakkan** semasa membuat penghantaran emel:

- i. Fail kepilan yang mempunyai perkataan nama fail yang terlalu panjang (termasuk *blank space*);

DOKUMEN	VERSI	M/SURAT
GARIS PANDUAN PENTADBIRAN DAN PENGGUNAAN EMEL ICU JPM	VERSI 2.0	14 dari 16

- ii. Fail kepilan yang mengandungi simbol/aksara seperti \$, *, @, #, ?, % dan lain-lain; Contoh: Lampiran#123.doc
- iii. Fail kepilan yang menggunakan dua atau lebih *file extensions*; Contoh: filename.vbs.doc.
- iv. Alamat emel disenarai hitamkan oleh *spam clearinghouse*; dan
- v. Alamat emel mempunyai simbol/aksara seperti \$, *, #, ?, % dan lain-lain. Contoh: ahmad%\$2010@yahoo.com.

c) Pematuhan

Pengguna adalah dikehendaki mematuhi Garis Panduan ini semasa menggunakan perkhidmatan emel ICU JPM. Pengguna **dilarang** melakukan aktiviti seperti berikut:

- i. Mewujud, menghantar atau memberi maklumbalas emel sehingga boleh mengganggu kerja atau peribadi pengguna lain atau penerima;
- ii. Menggunakan emel 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 emel ICU JPM pada laman web yang tidak diiktiraf Kerajaan bagi tujuan peribadi seperti jaringan sosial, institusi perbankan, forum dan sebagainya;
- vi. Menggunakan emel 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.

10.0 KHIDMAT NASIHAT

Sebarang kemusykilan yang timbul berkaitan dengan Garis Panduan ini hendaklah dirujuk kepada:

Pentadbir Emel ICU JPM
Seksyen Infrastruktur ICT
Pusat Bank Data Negara & Inovasi (NADI)
03-88726565 / 03-88726568
medict@icu.gov.my

11.0 KUAT KUASA

Garis Panduan ini adalah berkuat kuasa dengan serta-merta mulai tarikh ia dikeluarkan.

Dikeluarkan Oleh:

Pusat Bank Data Negara & Inovasi (NADI)
Unit Penyelarasan Pelaksanaan (ICU JPM),
Jabatan Perdana Menteri,
Aras G, Blok Timur, Bangunan Perdana Putra,
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan,
62502 Putrajaya.

Bertarikh: 28 Jun 2019

DOKUMEN	VERSI	M/SURAT
GARIS PANDUAN PENTADBIRAN DAN PENGGUNAAN EMEL ICU JPM	VERSI 2.0	16 dari 16