

# **PANDUAN PEWUJUDAN, PENYIMPANAN DAN PELUPUSAN MEL ELEKTRONIK (E-MEL) RASMI DI PENTADBIRAN AM JABATAN PERDANA MENTERI**

## **PENGENALAN**

1. Perkembangan teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) telah membolehkan maklumat dihantar dan diterima dengan pantas. Kemudahan ini telah membawa kepada peningkatan penggunaan internet dan **mel elektronik atau e-mel** dalam sektor awam. Penggunaannya yang digabungkan dengan teknologi terkini serta pengurangan masa dan kos komunikasi telah mewujudkan satu dimensi baru dalam era perkhidmatan awam terutamanya dalam memberikan perkhidmatan kepada para pelanggan (Guideline for Managing E-Mail, Association of Records Managers and Administrators [ARMA International] ).

2. Para penjawat awam di Pentadbiran Am, Jabatan Perdana Menteri (JPM) telah menggunakan e-mel secara meluas dalam operasi harian sebagai salah satu alat untuk berkomunikasi dengan penjawat awam yang terdiri daripada jabatan/agensi kerajaan, swasta dan lain-lain. E-mel juga digunakan untuk berkomunikasi di antara penjawat awam di dalam persekitaran Pentadbiran Am, JPM sendiri bagi memudahkan pengagihan maklumat dan dokumen dalam format elektronik seperti kertas kelulusan, laporan, kertas kerja, minit mesyuarat dan lain-lain. Penggunaan e-mel juga telah dapat mengurangkan penggunaan kertas dan menyumbang kepada peningkatan produktiviti dan kualiti perkhidmatan.

## **TUJUAN**

3. Tujuan panduan ini disediakan adalah untuk:

3.1 menerangkan tatacara menguruskan e-mel rasmi dari peringkat pewujudan, penyimpanan dan pelupusan bagi memastikan e-mel dapat dijadikan bahan bukti dalam urusan pentadbiran dan aktiviti rasmi; dan

- 3.2 menerangkan peraturan berkaitan pengurusan e-mel rasmi bagi mengurangkan risiko pelupusan e-mel secara tidak terkawal.

## **BIDANGKUASA**

4. Garis panduan ini dikeluarkan selaras dengan peruntukan **Seksyen 7, Seksyen 25 dan Seksyen 28, Akta Arkib Negara 2003 (Akta 629); Akta Rahsia Rasmi 1972 (Akta 88); Akta Jenayah Komputer 1997; Akta Komunikasi dan Multimedia 1998; Arahan Keselamatan, Pekeliling Am Bilangan 3 Tahun 2000 – Rangka Dasar Keselamatan Teknologi Maklumat dan Komunikasi Kerajaan; dan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2003 – Tatacara Penggunaan Internet dan Mel Elektronik Di Agensi-Agensi Kerajaan.**

## **DEFINISI**

5. Terdapat beberapa definisi yang berkaitan seperti berikut:-

### 5.1 Mel Elektronik (E-mel)

Sebarang mesej atau rekod komputer yang wujud, dihantar, diserahkan, dijawab, diedar, disimpan, disalin, dipapar, dibaca atau dicetak oleh sistem / perkhidmatan mel elektronik yang menepati istilah Rekod Awam dalam Akta Arkib Negara 2003 (Akta 629).

### 5.2 Sistem / Perkhidmatan Mel Elektronik

Sebarang sistem maklumat yang memerlukan kemudahan-kemudahan komputer yang mewujudkan, menghantar, menyerahkan, menjawab, mengedar, menyimpan, menyalin, memapar, membaca dan mencetak rekod komputer untuk tujuan komunikasi yang sama melalui sistem rangkaian komputer di antara atau di kalangan individu atau kumpulan (Guidelines for Managing E-

Mail in Kentucky Government, Kentucky Department for Libraries and Archives).

### 5.3 E-Mel Rasmi

Setiap penjawat awam mempunyai e mel rasmi yang digunakan untuk tujuan rasmi dan didaftarkan di bawah agensi Kerajaan. Dalam konteks Pentadbiran Am, JPM, e-mel rasmi adalah maklumat yang dihasilkan atau diterima oleh penjawat awam di Pentadbiran Am, JPM dalam melaksanakan tugas-tugas rasmi mereka, dan ianya mempunyai kepentingan sebagai bahan bukti kepada transaksi itu.

Berdasarkan Akta Arkib Negara 2003 [Akta 629], "***Rekod adalah bahan dalam bentuk bertulis atau bentuk lain yang menyatakan fakta atau peristiwa atau selainnya merakamkan maklumat dan termasuklah kertas, dokumen, daftar, bahan bercetak, buku, peta, pelan, lukisan, gambar foto, mikrofilem, filem sinematograf, rakaman bunyi, rekod yang dihasilkan secara elektronik tanpa mengira bentuk atau ciri-ciri fizikal dan apa-apa salinannya***". E-mel rasmi berserta lampiran yang diterima atau yang dihantar oleh mana-mana penjawat awam dalam menjalankan tugas harian rasmi merupakan rekod awam dan tertakluk kepada undang-undang dan peraturan-peraturan yang berkuatkuasa.

Di antara contoh e-mel rasmi adalah seperti berikut:

- E-mel yang mengandungi maklumat mengenai keputusan atau kelulusan yang dibuat di Pentadbiran Am, Jabatan Perdana Menteri;
- E-mel yang mempunyai implikasi berkaitan dengan kewangan seperti sebut harga, tender, urusan bayaran dan sebagainya;
- Agenda, minit mesyuarat dan maklumbalas mesyuarat;

- Polisi dan arahan Pentadbiran Am, Jabatan Perdana Menteri;
- E-mel yang mengandungi urusan pentadbiran, pengurusan dan peraturan-peraturan berkenaan Pentadbiran Am, Jabatan Perdana Menteri; dan
- Laporan akhir, ulasan atau saranan yang dikeluarkan oleh Pentadbiran Am, Jabatan Perdana Menteri (Managing Records in E-Mel Systems, New York State Archives and Records Administration).

E-mel rasmi boleh dibahagikan kepada dua kategori iaitu e-mel rahsia rasmi dan e-mel bukan rahsia rasmi.

#### 5.4 E-mel Rahsia Rasmi

E-mel 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** (Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 1 Tahun 2003 - Garis Panduan Mengenai Tatacara Penggunaan Internet dan Mel Elektronik di Agensi-Agensi Kerajaan).

#### 5.5 E-Mel Bukan Rahsia Rasmi

E-mel yang tidak mengandungi maklumat atau perkara rahsia rasmi. E-mel bukan rahsia rasmi pengelasan keselamatannya adalah **terbuka** (Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 1 Tahun 2003 - Garis Panduan Mengenai Tatacara Penggunaan Internet dan Mel Elektronik di Agensi-Agensi Kerajaan).

## SKOP

6. Panduan ini meliputi:-
  - 6.1 semua perkhidmatan dan sistem mel elektronik yang disediakan dan dimiliki oleh Pentadbiran Am, Jabatan Perdana Menteri; dan
  - 6.2 semua e-mel rasmi yang diwujudkan dan diterima oleh penjawat awam yang menggunakan perkhidmatan sistem mel elektronik di Pentadbiran Am, Jabatan Perdana Menteri.

## TATACARA PENGURUSAN E-MEL DI PENTADBIRAN AM, JPM

7. Berikut adalah tatacara pengurusan e-mel yang perlu dipatuhi:
  - 7.1 Pewujud E-Mel Rasmi

Pewujud adalah bertanggungjawab menguruskan e-mel rasmi yang diwujudkan/dihasilkan. Pewujud dikehendaki menentukan terlebih dahulu e-mel yang dihasilkan bersifat rasmi atau tidak, sebelum sebarang tindakan dilaksanakan. **Setiap e-mel rasmi yang diwujudkan perlu mempunyai nombor rujukan fail. Selain itu, jika e-mel mengandungi lampiran ianya hendaklah ditukar ke dalam format .pdf oleh pengirim bagi tujuan keselamatan (hanya lampiran yang telah muktamad dan tidak memerlukan pindaan). Sekiranya saiz lampiran adalah besar (melebihi 1mb), lampiran tersebut hendaklah dikecilkan saiznya (*compress*). Selepas penghantaran, sesalinan e-mel rasmi berserta lampirannya yang muktamad (*final*) perlu dicetak dan dimasukkan ke dalam fail berkaitan dan dikandungan.**

## 7.2 Penerima E-Mel Rasmi

Penerima adalah bertanggungjawab menguruskan e-mel rasmi yang diterima daripada dalaman jabatan/agensi sendiri dan daripada jabatan/agensi luar. **Jika terdapat pindaan kepada e-mel yang diterima, penerima bertanggungjawab untuk mencetak dan menyimpan pindaan e-mel rasmi yang muktamad (*final*) tersebut selepas dihantar kepada pemula e-mel tersebut.** Lampiran 1 menunjukkan Carta Aliran Penentuan Tanggungjawab Penerima Untuk Menguruskan E-Mel Rasmi.

## 7.3 Penerima Salinan E-Mel Rasmi

**Penerima yang menerima e-mel rasmi sebagai ‘salinan kepada’ (*cc, bcc*) tidak perlu mencetak dan menyimpannya ke dalam fail.** *E-mel* yang diterima boleh dihapuskan (*delete*) dari peti masuk (*inbox*) selepas diambil makluman.

## 7.4 Simpanan Dan Cetakan E-Mel Rasmi

**E-mel rasmi yang disimpan dan dicetak hendaklah mengandungi metadata seperti kandungan, struktur dan konteks bagi memastikan e-mel tersebut adalah sahih dan lengkap.** Kandungan merujuk kepada apa yang dinyatakan di dalam e-mel. Struktur merujuk kepada bagaimana rekod itu diwujudkan yang terdiri daripada *header data, message data, message field* dan lampiran. Konteks merujuk kepada tarikh dan masa e-mel, perkara dan juga kandungan e-mel rasmi semasa e-mel tersebut dihantar atau diterima. Contoh e-mel adalah seperti gambarajah di bawah.

Header Data

Forwarded by Mazura Binti Rohani@Pentadbiran@PKUPM on 01/07/2010 12:17 PM

**Mazura Binti Rohani@Pentadbiran@PKUPM**  
12/31/2009 01:36 PM

To: prabha@arkib.gov.my, jovina@arkib.gov.my, arifin@arkib.gov.my  
cc: faridah@arkib.gov.my  
Subject: PENDOKUMENTASIAN MENGENAI SEJARAH PERKHIDMATAN KETUA-KETUA

Ruj. Tuan: ANM. 100-12/7 JLD. 2 ( )  
Tarikh: 31 Disember 2009

Ketua Pengarah  
Arkib Negara Malaysia  
Jalan Duta, 50568 KUALA LUMPUR.  
(u.p: En. Prabhakaran S.Nair)  
Ketua Seksyen Rujukan dan Akses)

Tuan,

**PENDOKUMENTASIAN MENGENAI SEJARAH PERKHIDMATAN KETUA-KETUA SETIAUSAHA NEGARA**

Dengan hormatnya izinkan saya merujuk kepada surat ANM. 100-16/10/1/38 bertarikh 3 Julai 2009 dan 16 Oktober 2009 mengenai perkara di atas (disertakan salinan surat daripada Ketua Pengarah, Arkib Negara Malaysia).

2. Untuk makluman tuan, Pentadbiran Am, Jabatan Perdana Menteri (PAJPM) sedang melaksanakan Projek Pendokumentasian Sejarah Perkhidmatan Ketua-Ketua Setiausaha Negara Malaysia melalui penerbitan Buku Khas. Buku tersebut akan memberi fokus kepada sumbangan, peranan dan tanggungjawab Institusi Ketua Setiausaha Negara dalam pentadbiran perkhidmatan awam sejak zaman pemerintahan British sehingga ke hari ini.

3. Sehubungan ini pihak kami telah memaklumkan kepada Y. Bhg. Dato' Sidek Bin Hj. Jamil untuk bekerjasama dengan Arkib Negara Malaysia dalam usahasama penerbitan Buku tersebut khususnya dalam menggunakan maklumat primer yang terdapat dalam simpanan Arkib Negara Malaysia. Pihak mengucapkan terima kasih kerana telah mendapat kerjasama yang baik dari Arkib Negara Malaysia terutamanya di Seksyen Penyelidikan yang mana penyelidikan ini telah bermula pada bulan Ogos 2009.

4. Untuk makluman tuan, PAJPM telah melantik dua orang penyelidik sepenuh masa yang ditempatkan di Arkib Negara Malaysia untuk menjalankan dan memperolehi bahan-bahan mengenai Ketua Setiausaha Negara. Oleh kerana maklumat mengenai Ketua-Ketua Setiausaha Negara semasa zaman British hanya boleh diperolehi dalam fail dan terbitan, pihak kami memerlukan kerjasama daripada pihak tuan untuk membuat penyalinan semula dalam bentuk imbasan dan gambar/foto untuk dimuatkan dalam Buku tersebut. Sehubungan ini, pihak kami memohon kebenaran untuk menempatkan komputer riba dan scanner bagi memudahkan penyelidik kami untuk melaksanakan kerja-kerja penyalinan tersebut sepenuh masa. Dengan adanya peralatan ini, memudahkan pihak kami mendapatkan maklumat dengan segera dan tidak akan mengganggu kerja-kerja pegawai dan kakitangan pihak tuan. Untuk makluman tuan, segala peralatan yang digunakan dan ditempatkan di Arkib Negara Malaysia adalah di bawah tanggungjawab penyelidik kami.

5. Semuga mendapat perhatian dan pertimbangan pihak tuan. Kerjasama pihak tuan dalam perkara ini, saya dahului dengan ucapan terima kasih.

Sekian, terima kasih jua.

surat bertarikh 16 Oktober 2009.jpg

**'BERKHIDMAT UNTUK NEGARA'**  
*"Memartabatkan Akuntabiliti Membudayakan Integriti"*

Saya yang menurut perintah,  
i.t

Mazura Binti Hj. Rohani  
Pegawai Arkib  
Bahagian Khidmat Pengurusan  
Pentadbiran Am, Jabatan Perdana Menteri  
☎ 63 - 8872 3403 / 63 - 8888 3984 | ✉ mazura\_r@pkupm.gov.my

Message Field

Message Data

Metadata e-mel rasmi yang perlu disimpan adalah seperti berikut:-

- Nama dan alamat pengirim
- Nama dan alamat penerima (to, cc, bcc)
- Subjek e-mel
- Tarikh dan masa penerimaan e-mel
- Tarikh dan masa penghantaran e-mel
- Lampiran yang disertakan (jika ada)

- Nombor rujukan fail

#### 7.5 Ruang Storan E-Mel (Archive)

Setiap penjawat awam dikehendaki mewujudkan ruang storan e-mel rasmi (*archive*). Ruang storan yang disediakan ini dapat menjimatkan ruang storan di *server* e-mel di samping menjadi ruang penyimpanan e-mel yang diterima daripada dalaman jabatan/agensi sendiri dan daripada jabatan/agensi luar.

#### 7.6 Kaedah Penyimpanan dan Pelupusan E-Mel Rasmi

Kaedah penyimpanan dan pelupusan e-mel adalah seperti berikut:-

##### 7.6.1 E-Mel Rasmi

Maklumat e-mel rasmi yang memerlukan tindakan, setelah dicetak dan dikandungkan dalam fail, ianya bolehlah disimpan di dalam Sistem untuk **jangkamasanya minima 1 bulan hingga 3 bulan ataupun sehingga tindakan ke atasnya telah selesai;**

dan

**selepas memenuhi tempoh simpanan yang ditetapkan, maklumat e-mel tersebut dipindahkan ke dalam folder mel elektronik yang berkaitan sama ada di dalam ruang storan e-mel (*archive*) atau cakera keras/liut (CD, DVD dan lain-lain) dan hapuskan/padamkan e-mel berkenaan dari Sistem (*inbox*) dengan serta merta;**

jika

maklumat e-mel dalam ruang storan e-mel (*archive*) dan cakera keras/liut tersebut tidak diperlukan lagi untuk rujukan, Pegawai Arkib hendaklah dihubungi untuk tujuan penilaian **maklumat yang disimpan bagi tujuan pemindahan ke Arkib Negara Malaysia selaras dengan**



**peruntukan Seksyen 28(2), Akta Arkib Negara Malaysia 2003 (Akta 629).**

#### 7.6.2 Lampiran

E-mel rasmi yang dihantar bersama lampiran (contohnya: maklumat untuk tujuan semakan, meminta pandangan, cadangan dan pembetulan):-

Setelah lampiran dicetak dan dikandungkan dalam fail, ianya bolehlah di simpan dalam Sistem untuk **jangkamas minima 1 bulan hingga 3 bulan ataupun sehingga tindakan ke atasnya telah selesai;**

dan

**selepas memenuhi tempoh simpanan yang ditetapkan, maklumat lampiran tersebut dipindahkan ke dalam folder mel elektronik yang berkaitan sama ada di dalam ruang storan e-mel (*archive*) atau cakera keras/liut (CD, DVD dan lain-lain)** dan hapuskan/padamkan maklumat lampiran berkenaan dari Sistem (*inbox*) dengan serta merta;

jika

maklumat lampiran dalam ruang storan e-mel (*archive*) dan cakera keras/liut tersebut tidak diperlukan lagi untuk rujukan, Pegawai Arkib hendaklah dihubungi untuk tujuan penilaian **maklumat yang disimpan bagi tujuan pemindahan ke Arkib Negara Malaysia selaras dengan peruntukan Seksyen 28(2), Akta Arkib Negara Malaysia 2003 (Akta 629).** Lampiran 2 menunjukkan Carta Aliran Tatacara Penyimpanan dan Pelupusan E-Mel Rasmi.

Nota: maklumat e-mel dan lampiran yang hendak dipindahkan ke dalam folder mel elektronik sama ada di dalam ruang storan e-

mel (*archive*) dan cakera keras/liut hendaklah disusun dan disimpan mengikut kaedah yang sama seperti dalam fail fizikal yang mana mempunyai nombor rujukan dan tajuk. **Ini bertujuan memastikan kesinambungan maklumat dapat dipelihara dan diterima sebagai bahan bukti.**

Contohnya e-mel yang dihantar dan diterima berkaitan panggilan mesyuarat Bahagian Khidmat Pengurusan, agenda mesyuarat, minit mesyuarat, maklumbalas mesyuarat dan kertas-kertas kerja berkaitan perlu disimpan dan disusun dalam folder Mesyuarat Bahagian Khidmat Pengurusan.

#### 7.7 Tatacara Penyimpanan Cakera Keras/Liut

- i) Penyimpanan e-mel bukan rahsia rasmi bertaraf **TERBUKA** yang telah dipindahkan ke dalam cakera keras/liut hendaklah disimpan di dalam kabinet fail keluli atau almari keluli;
- ii) E-mel rahsia rasmi bertaraf **RAHSIA** yang telah dipindahkan ke dalam cakera keras/liut hendaklah disimpan sama seperti dokumen terperingkat **RAHSIA BESAR** atau dalam kabinet keluli atau almari keluli yang dipasang dengan palang besi berkunci; dan
- iii) E-mel rahsia rasmi bertaraf **SULIT DAN TERHAD** yang telah dipindahkan ke dalam cakera keras/liut hendaklah disimpan dalam kabinet keluli atau almari keluli dan untuk simpanan sementara dalam lain-lain peti yang berkunci seperti yang dibenarkan oleh Pegawai Keselamatan Jabatan (Akta Rahsia Rasmi 1972 [Akta 88] dan Arahan Keselamatan).

## KESELAMATAN PENGENDALIAN E-MEL RAHSIA RASMI

8. Perkara-perkara berikut perlu dilaksanakan bagi menentukan keselamatan dan kesahihan e-mel rahsia rasmi tersebut:-

- 8.1 penyulitan (*encryption*) mesti dilakukan ke atas semua e-mel rahsia rasmi yang dihantar, diterima dan disimpan;
- 8.2 penerima e-mel rahsia rasmi mesti mengesahkan kesahihan dokumen apabila ditandatangani secara digital oleh pengirim;
- 8.3 penerima mesti membuatakuan penerimaan e-mel rahsia rasmi sebaik sahaja menerimanya;
- 8.4 e-mel rahsia rasmi bertanda **RAHSIA BESAR** dan **RAHSIA** tidak boleh dimajukan kepada pihak lain. Sementara e-mel bertanda **SULIT** dan **TERHAD** yang hendak dimajukan kepada pihak lain memerlukan izin daripada pemula dokumen;
- 8.5 e-mel yang melibatkan maklumat rahsia rasmi yang hendak dimusnahkan perlulah ditulis ganti (*overwrite*) sekurang-kurangnya tiga (3) kali dengan fail yang lain sebelum dipadamkan; dan
- 8.6 jabatan/agensi perlu menentukan sistem e-mel rahsia rasmi yang disambungkan kepada Internet atau Intranet mempunyai sistem keselamatan yang mencukupi seperti Firewall dan Virtual Private Network (Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2003 – Tatacara Penggunaan Internet dan Mel Elektronik Di Agensi-Agensi Kerajaan).

## **KHIDMAT NASIHAT**

9. Sebarang **pertanyaan berkaitan pemakaian Panduan ini hendaklah merujuk kepada Pegawai Arkib, Bahagian Khidmat Pengurusan, Pentadbiran Am, JPM.**

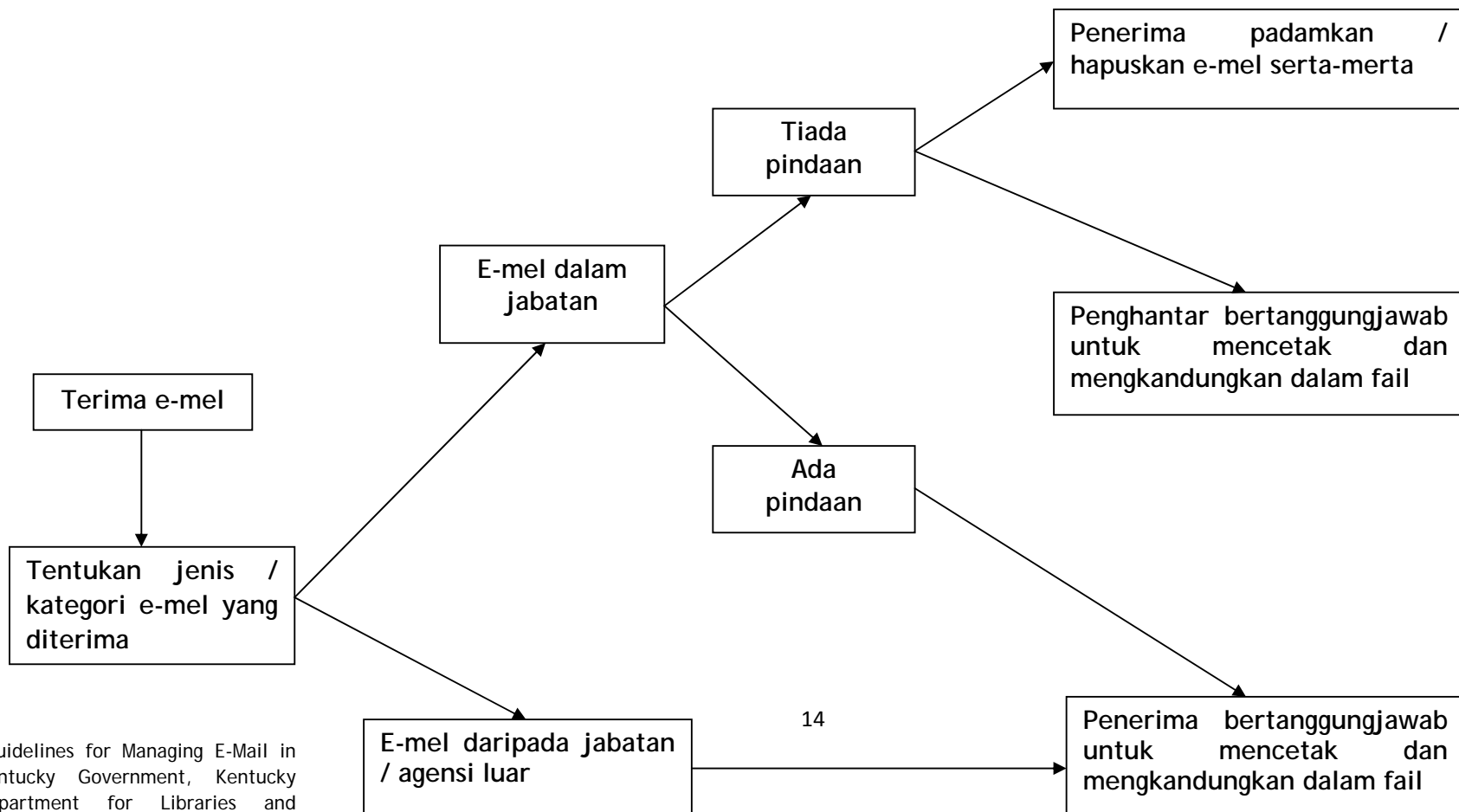
## **PENUTUP**

10. Panduan Pewujudan, Penyimpanan Dan Pelupusan Mel Elektronik (E-mel) Rasmi yang disediakan ini merupakan panduan dalaman mengenai pengurusan dan tatacara pewujudan, penyimpanan dan pelupusan e-mel di Pentadbiran Am, JPM. Panduan ini juga hendaklah dibaca bersama dengan **Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 1 Tahun 2003 - Garis Panduan Mengenai Tatacara Penggunaan Internet dan Mel Elektronik di Agensi-Agensi Kerajaan yang disediakan oleh Unit Permodenan Tadbiran & Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU)**. Dengan adanya panduan ini, ianya akan dapat memastikan pewujudan, penyimpanan dan pelupusan e-mel dapat dilaksanakan dengan lebih efisien.

## **Rujukan**

1. Akta Arkib Negara 2003 (Akta 629).
2. Akta Rahsia Rasmi 1972 (Akta 88).
3. Arahan Keselamatan.
4. Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2003 – Tatacara Penggunaan Internet dan Mel Elektronik Di Agensi-Agensi Kerajaan.
5. “Guideline for Managing E-Mail”, Association of Records Managers and Administrators (ARMA International). 2000.
6. Guidelines for Managing E-Mail in Kentucky Government, Kentucky Department for Libraries and Archives. 2005.
7. “Managing Records in E-Mail Systems”, New York State Archives and Records Administration (NYSARA). 1995.

### CARTA ALIRAN PENENTUAN TANGGUNGJAWAB PENERIMA UNTUK MENGURUSKAN E-MEL RASMI



**CARTA ALIRAN  
TATACARA PENYIMPANAN DAN PELUPUSAN E-MEL RASMI**

