



**PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN
NEGERI PAHANG**

PERATURAN PENGGUNAAN E-MEL RASMI KERAJAAN PAHANG

**Bahagian Teknologi Maklumat
Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Pahang**



PERATURAN PENGGUNAAN E-MEL RASMI KERAJAAN PAHANG

REKOD PINDAAN DOKUMEN

Tarikh	No. Keluaran / Pindaan	Bab / Muka Surat	Keterangan Pindaan



PERATURAN PENGGUNAAN E-MEL RASMI KERAJAAN PAHANG

KANDUNGAN

Bil	Perkara	Muka Surat
1	Objektif	1
2	Skop	1
3	Rujukan	1
4	Definisi	2 - 3
5	Singkatan	4
6	A. Pemilikan Akaun E-mel Pahang	5 - 6
7	B. Peraturan Penggunaan E-mel Pahang sebagai Penjawat Awam	7 - 9



PERATURAN PENGGUNAAN E-MEL RASMI KERAJAAN PAHANG

Bil	Perkara	Muka Surat
8	C. Panduan Penggunaan E-mel Pahang - Permohonan dan Pengwujudan Akaun E-mel - Penamatan Akaun E-mel - Pengurusan Kata Laluan - Penyimpanan E-mel - Penyelenggaraan E-mel - Protokol Penghantaran E-mel - Penghantaran dan Penerimaan E-mel - Maklumat Kuota Peti Simpanan E-mel - Pengguna E-mel Bagi Tujuan Media Sosial - Garis Panduan Penapisan E-mel - Pelanggaran - Penafian	10 - 16
9	Lampiran 1	17



PERATURAN PENGGUNAAN E-MEL RASMI KERAJAAN PAHANG

1.0 OBJEKTIF

Peraturan Penggunaan E-mel Rasmi Kerajaan Pahang ini bertujuan untuk memaklumkan semua peraturan yang ditetapkan oleh Bahagian Teknologi Maklumat (BTM) yang perlu dipatuhi dan dilaksanakan oleh semua kakitangan perkhidmatan awam di bawah Pentadbiran Kerajaan Negeri Pahang semasa menggunakan e-mel.

2.0 SKOP

Peraturan ini digunapakai oleh :

- 2.1 Semua pengguna e-mel Pahang dari pelbagai agensi di bawah Pentadbiran Kerajaan Negeri Pahang

3.0 RUJUKAN

- 3.1 Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 1 Tahun 2003 - Garis Panduan Mengenai Tatacara Penggunaan Internet dan Mel Elektronik di Agensi Kerajaan
- 3.2 Surat Arahan Ketua Pengarah MAMPU bertarikh 1 Jun 2007 - Langkah-Langkah Mengenai Penggunaan Mel Elektronik di Agensi-Agensi Kerajaan.
- 3.3 Surat Arahan Ketua Pengarah MAMPU bertarikh 23 November 2007 - Langkah-Langkah Pemantapan Perlaksanaan Sistem Mel Elektronik di Agensi-Agensi Kerajaan
- 3.4 Edaran Emel bertarikh 1 Julai 2010, Rujukan MAMPU.BDPICT.700-2/36 (1) - Pemantapan Penggunaan dan Pengurusan di Agensi-agensi Kerajaan bertujuan memberi panduan berhubung penggunaan e-mel serta langkah-langkah untuk memperkemarkan pengendalian e-mel rasmi di Agensi-Agensi Kerajaan
- 3.5 Surat Arahan Pejabat SUK Pahang bagi Larangan Penggunaan Emel Rasmi Kerajaan Untuk Pendaftaran Laman Sosial bertarikh 27 September 2010
- 3.6 Dasar Keselamatan ICT Pejabat Setiausaha Kerajaan Pahang.



PERATURAN PENGGUNAAN E-MEL RASMI KERAJAAN PAHANG

4.0 DEFINISI

- 4.1 E-Mel Mel elektronik atau e-mel adalah merupakan aplikasi yang membolehkan pengguna berkomunikasi antara satu sama 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 petikan: Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2003, Garis Panduan Mengenai Tatacara Penggunaan Internet Dan Mel Elektronik Di Agensi-Agensi Kerajaan);
- 4.2 E-mel Rasmi Kerajaan Negeri Pahang E-mel rasmi Kerajaan Negeri Pahang bermaksud alamat e-mel yang menggunakan domain Pahang iaitu : "@pahang.gov.my";
- 4.3 Pengguna Pengguna berdaftar yang terdiri daripada kakitangan Perkhidmatan Awam yang berkhidmat di bawah Pentadbiran Kerajaan Negeri Pahang;
- 4.4 Akaun E-mel Pengguna Akaun e-mel yang didaftarkan di bawah Pentadbiran Kerajaan Negeri Pahang merujuk kepada alamat e-mel pengguna. Contohnya; [namapengguna]@pahang.gov.my nama pengguna merujuk kepada akaun perseorangan kakitangan perkhidmatan awam di bawah Pentadbiran Kerajaan Negeri Pahang;
- 4.5 Pentadbir Sistem E-mel Pahang Pegawai yang bertanggungjawab menguruskan operasi Sistem E-mel Pahang di Bahagian Teknologi Maklumat (BTM) iaitu Penolong Setiausaha Seksyen Keselamatan dan Rangkaian (PSU(KR));
- 4.7 Akaun E-mel Kumpulan Perhubungan Iaitu terdiri daripada senarai *contact* yang disatukan bagi tujuan perhubungan rasmi Kerajaan.
- 4.8 Akaun E-mel Kumpulan Dalaman Ianya merujuk kepada alamat e-mel yang digunakan untuk menyebarkan maklumat di peringkat dalaman yang melibatkan bahagian atau unit.



PERATURAN PENGGUNAAN E-MEL RASMI KERAJAAN PAHANG

- 4.9 Sistem E-mel
- Sebuah sistem yang diwujudkan secara komprehensif dan lengkap yang terdiri daripada komponen-komponen utama dan sokongan bagi melaksanakan proses penghantaran dan penerimaan e-mel.
- 4.10 Komponen Utama
- Terdiri daripada *Mail Transport Agent (MTA)*, *Database* dan *End-point service (HTTP, HTTPS, POP3, IMAP, IMAPS)*
- 4.11 Komponen Sokongan
- Terdiri daripada *Domain Name Service (DNS)*, *LDAP Directory*, *Firewall*, *Router/Switches/Hubs*, *Intrusion Detection System (IDS)*, *Intrusion Prevention System (IPS)*, *SMTP Gateway* dan *Spam Filtering*
- 4.12 Peti Simpanan/ *mailbox*
- Ruangan storan yang diperuntukkan untuk menyimpan e-mel pengguna dan e-mel yang diterima pengguna.
- 4.13 Arkib
- Ruang simpanan e-mel bagi maklumat yang perlu disimpan dalam tempoh masa yang lama.
- 4.14 Cakera Keras
- Cakera keras (*hard disk*) merujuk kepada komponen storan yang digunakan bagi menyimpan data, yang terpasang di dalam komputer dan dapat menyimpan data dengan lebih banyak berbanding dengan penyimpan data mudah alih seperti cakera liut, cakera mini, CD-ROM atau pita.



PERATURAN PENGGUNAAN E-MEL RASMI KERAJAAN PAHANG

5.0 SINGKATAN

5.1 Pentadbiran

BTM - Bahagian Teknologi Maklumat

5.2 Jawatan

CIO - Ketua Pegawai Maklumat

SUB (TM) - Setiausaha Bahagian Teknologi Maklumat



PERATURAN PENGGUNAAN E-MEL RASMI KERAJAAN PAHANG

A. PEMILIKAN AKAUN E-MEL PAHANG

- 1.0 Kemudahan akaun e-mel yang diberi kepada pengguna berdaftar dan pengguna kumpulan berdaftar adalah **hak milik Pentadbiran Kerajaan Pahang**. Ianya tertakluk kepada Peraturan Penggunaan E-mel Rasmi Pentadbiran Kerajaan Pahang. BTM selaku pentadbir e-mel Pahang berhak menarik balik atau melaksanakan sebarang tindakan sekiranya pengguna melanggar peraturan.
- 2.0 Peraturan pemilikan akaun e-mel adalah seperti berikut:
 - 2.1 Akaun e-mel yang diperuntukkan oleh Pentadbiran Kerajaan Pahang sahaja boleh digunakan untuk kegunaan rasmi Kerajaan;
 - 2.2 Akaun e-mel pengguna adalah di bawah tanggungjawab individu masing-masing. Ianya tidak boleh diserahkan atau dikongsi bersama orang lain sepanjang tempoh pemilikan yang sah;
 - 2.3 Akaun e-mel kumpulan perhubungan, kumpulan perkhidmatan dan kumpulan dalaman hanya boleh digunakan untuk tujuan rasmi atau yang lain setelah mendapat kebenaran daripada BTM.
 - 2.4 Pemilik akaun e-mel pengguna dan pemilik akaun emel kumpulan perlulah **BERTANGGUNGJAWAB** dan dengan **SEGERA** memaklumkan kepada BTM sekiranya :
 - a) Pemilik akaun bertukar di dalam Pentadbiran Kerajaan Pahang atau berpindah keluar daripada Pentadbiran Kerajaan Pahang;
 - b) Pemilik akaun bersara;
 - c) Pemilik akaun berhenti atau diberhentikan oleh Pentadbiran Kerajaan;
 - d) Maklumat peribadi pemilik berubah;
 - 2.5 Akaun e-mel yang diwujudkan oleh BTM boleh dipinda, ditambah, ditarik balik atau dibatalkan sekiranya berlaku salah satu dari perkara-perkara berikut :
 - a) Pemilik akaun bertukar di dalam Pentadbiran Kerajaan Pahang atau berpindah keluar daripada Pentadbiran Kerajaan Pahang tanpa makluman;
 - b) Pemilik akaun bersara tanpa makluman;
 - c) Pemilik akaun berhenti atau diberhentikan oleh Pentadbiran Kerajaan tanpa makluman;
 - e) Pemilik akaun melanggar peraturan penggunaan e-mel rasmi Kerajaan Pahang;



PERATURAN PENGGUNAAN E-MEL RASMI KERAJAAN PAHANG

- 3.0 Permohonan bagi pengwujudan/penamatan akaun e-mel individu /kumpulan Pahang boleh dipohon menggunakan Borang Permohonan Pendaftaran E-mel yang boleh dimuat turun melalui portal rasmi Kerajaan Pahang (<http://www.pahang.gov.my>).
- 4.0 Permohonan pengemaskinian maklumat peribadi pemohon boleh dikemaskini sendiri oleh pemilik akaun atau maklum kepada BTM melalui e-mel webmel@pahang.gov.my.

Perubahan : Nama Jawatan, Jawatan, Gred, Nama Jabatan, Nombor Telefon dan Nombor Faksimili.



PERATURAN PENGGUNAAN E-MEL RASMI KERAJAAN PAHANG

B. PERATURAN PENGGUNAAN E-MEL SEBAGAI PENJAWAT AWAM

- 1.0 Pengguna e-mel Pahang hendaklah mematuhi peraturan yang telah ditetapkan semasa mengendalikan e-mel Pahang dan melaksanakan peranan serta tanggungjawab masing-masing sebagai kakitangan perkhidmatan awam yang baik di bawah Pentadbiran Kerajaan Pahang.
- 2.0 Peraturan yang dinyatakan seperti di bawah adalah tertakluk kepada :
 - a) Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam: Bil 1/2003 Garis Panduan Mengenai Tatacara Penggunaan Internet dan Mel Elektronik Di Agensi-agensi Kerajaan [28 November 2003]
 - b) Surat Arahan Ketua Pengarah MAMPU: Langkah-langkah Mengenai Penggunaan Mel Elektronik Di Agensi-agensi Kerajaan [1 Jun 2007]
 - c) Surat Arahan Ketua Pengarah MAMPU: Langkah-langkah Pemantapan Pelaksanaan Sistem Mel Elektronik Di Agensi-agensi Kerajaan [23 November 2007]
 - d) Surat Arahan Pejabat SUK Pahang bagi Larangan Penggunaan Emel Rasmi Kerajaan Untuk Pendaftaran Laman Sosial [27 September 2010]
- 3.0 Penjawat awam di bawah Pentadbiran Kerajaan Pahang **HENDAKLAH** mematuhi peraturan penggunaan e-mel seperti berikut:
 - 3.1 Pengguna hendaklah memastikan penghantaran e-mel rasmi menggunakan akaun e-mel rasmi dan alamat e-mel penerima yang betul;
 - 3.2 Segala urusan rasmi adalah **DILARANG** menggunakan alamat e-mel persendirian seperti yahoo.com, gmail.com, streamyx.com dan sebagainya;
 - 3.3 Mengutamakan penggunaan emel sebagai media komunikasi untuk urusan dalaman agensi atau dengan pelanggan luar;
 - 3.4 Memastikan sebarang mesej yang dihantar melalui e-mel **TIDAK LAGI** disusuli menerusi media lain seperti faksimili dan surat. Ini selaras dengan tanggungjawab menjaga alam sekitar;
 - 3.5 Membalas e-mel rasmi yang diterima dengan **KADAR SEGERA** selewat-lewatnya **1 HARI** dari tarikh emel berkenaan diterima;
 - 3.6 Elakkan penghantaran e-mel beserta fail kepilang yang bersaiz melebihi **10 megabait (MB)**;
 - 3.7 Mengurus dan menyelenggara peti simpanan akaun e-mel masing-masing. Kemudahan arkib boleh digunakan untuk menyimpan emel lama yang mempunyai nilai rasmi;
 - 3.8 Tidak menggunakan emel rasmi bagi tujuan peribadi;



PERATURAN PENGGUNAAN E-MEL RASMI KERAJAAN PAHANG

- 3.9 Memastikan alamat e-mel terkini dipamerkan dalam direktori pegawai di laman web rasmi Agensi;
- 3.10 Menghapuskan sebarang e-mel berunsurkan *spam* yang berkemungkinan mempunyai *virus*;
- 3.11 Memastikan setiap e-mel mempunyai tajuk yang sesuai dengan kandungan e-mel;
- 3.12 Menulis jawapan di bahagian atas mesej e-mel penghantar;
- 3.13 Menggunakan bahasa dan ayat yang jelas, tepat dan mudah difahami oleh penerima;
- 3.14 Menggunakan bahasa formal di dalam e-mel rasmi;
- 3.15 Menggunakan kemudahan '**Reply**' untuk menjawab e-mel tanpa sebarang perubahan kandungan asal e-mel;
- 3.16 Memastikan kemudahan '**Reply To All**' digunakan jika jawapan perlu disalinkan kepada semua penerima e-mel;
- 3.17 Tidak menggunakan kemudahan '**Auto-Reply**' kecuali untuk memaklumkan pegawai lain yang boleh dihubungi sekiranya pegawai berkenaan berada di luar pejabat yang tiada kemudahan internet;
- 3.18 Menggunakan kemudahan '**Forward**' untuk memanjangkan e-mel kepada penerima lain tanpa sebarang perubahan;
- 3.19 Memastikan kemudahan **salinan kepada** atau '**carbon copy**' (**cc**) digunakan jika sesuatu emel perlu dimaklumkan kepada penerima yang berkaitan sahaja dan kebiasannya kepada pegawai atasan;
- 3.20 Kemudahan '**blind carbon copy**' (**bcc**) digunakan bagi tujuan **khusus** dan **terkawal** (bukan sewenang-wenangnya). Ia bagi pemakluman tanpa diketahui penerima emel di kemudahan **cc** dan **to**;
- 3.21 Pengguna dilarang menggunakan akaun e-mel milik orang lain, berkongsi akaun serta membenarkan akaun digunakan oleh orang lain walaupun untuk tujuan tugas rasmi;
- 3.22 Pengguna tidak dibenarkan dengan sewenangnyanya memberikan alamat e-mel kepada orang lain atau **menggunakan alamat e-mel rasmi bagi pendaftaran akaun di luar tugas rasmi**. Ini kerana, ditakuti ia akan menggalakkan penyebaran *virus*, e-mel *spamming* dan *junk mail* seperti emel perniagaan;



PERATURAN PENGGUNAAN E-MEL RASMI KERAJAAN PAHANG

- 3.23 Pengguna dilarang menyebarkan kod perosak seperti *virus*, *worm*, *Trojan*, *Horse* yang boleh merosakkan sistem komputer dan maklumat;
- 3.24 Pengguna tidak dibenarkan menggunakan e-mel untuk tujuan komersial, politik, perjudian, jenayah dan perkara-perkara lain yang bukan urusan rasmi jabatan.
- 3.25 Pengguna hendaklah memastikan kemudahan e-mel digunakan dan dibiarkan aktif pada keseluruhan bekerja supaya e-mel yang dialamatkan sampai tepat pada masanya dan tindakan ke atasnya dapat disegerakan;
- 3.26 Sebarang e-mel untuk tujuan individu hendaklah dihantar terus kepada individu tersebut sahaja. Dilarang menghantar e-mel kepada satu kumpulan e-mel kerana dikhuatiri akan mengganggu prestasi server e-mel. Dengan cara penghantaran kepada e-mel kumpulan akan menyukarkan untuk mengenalpasti pegawai yang perlu bertanggungjawab untuk tindakan ke atas e-mel tersebut;
- 3.27 **DILARANG** membuat **penyebaran** atau **forward** e-mel tidak rasmi menggunakan e-mel rasmi Kerajaan Pahang;
- 3.28 Dilarang mewujudkan, menghantar atau memberi maklumbalas e-mel sehingga boleh mengganggu kerja atau peribadi pengguna lain;
- 3.29 Dilarang menggunakan e-mel untuk tujuan mempromosikan iklan yang tidak dibenarkan selain tugas rasmi;
- 3.30 Dilarang menghantar dan memiliki bahan-bahan yang salah di sisi undang-undang seperti bahan lucah, perjudian dan jenayah;
- 3.31 Dilarang mendaftar dengan menggunakan akaun e-mel Pahang pada laman web yang tidak diiktiraf Kerajaan bagi tujuan peribadi seperti jaringan sosial (kecuali yang dibenarkan sahaja), institusi perbankan, forum dan sebagainya;
- 3.32 Dilarang menggunakan e-mel bagi tujuan meluaskan fahaman politik, perniagaan dan sebagainya;
- 3.33 Dilarang melanggar peraturan yang termaktub di dalam Surat Aku Janji Penjawat Awam; dan
- 3.34 Dilarang melanggar lain-lain peraturan yang dipinda dari semasa ke semasa.



PERATURAN PENGGUNAAN E-MEL RASMI KERAJAAN PAHANG

C. PANDUAN PENGGUNAAN E-MEL PAHANG

1.0 Permohonan dan pengwujudan Akaun E-mel

- 1.1 Perkhidmatan e-mel ini **TERBUKA** kepada semua kakitangan perkhidmatan Awam di bawah pentadbiran Kerajaan Pahang;
- 1.2 Pengguna perlu mengisi borang permohonan pendaftaran pengguna e-mel Pahang yang boleh dimuat turun melalui portal rasmi Kerajaan Pahang (<http://www.pahang.gov.my>);
- 1.3 Permohonan pengwujudan akaun e-mel perlu mendapat kelulusan ketua jabatan masing-masing sebelum dikemukakan kepada BTM;
- 1.4 Permohonan yang lengkap sahaja akan diproses berdasarkan Tatacara Pengisian Borang Pendaftaran Pengguna E-Mel Pahang;
- 1.5 BTM akan memaklumkan pengwujudan akaun e-mel melalui surat kepada Ketua Jabatan/Bahagian/Unit;
- 1.6 Pengguna e-mel perlu menukar kata laluan sementara kepada kata laluan lain sebaik sahaja pengguna *log in* pertama kali ke akaun berkenaan; dan
- 1.7 Pengguna e-mel boleh merujuk tatacara penggunaan e-mel Pahang pada Manual Pengguna Webmel Pahang di Portal Pahang atau memohon Kursus Penggunaan Webmel Pahang kepada BTM.

2.0 Penamatan Akaun E-mel

- 2.1 Akaun e-mel akan ditamatkan sekiranya perkara-perkara berikut berlaku tanpa ada permohonan penamatan akaun dalam **tempoh 7 hari (termasuk cuti am)**:
 - a) Bertukar/berpindah keluar dari Pentadbiran Kerajaan Pahang;
 - b) Bersara;
 - c) Berhenti atau diberhentikan; dan
 - d) Lain-lain sebab yang diarahkan.
- 2.2 Tempoh penamatan boleh dipercepatkan bergantung kepada budi bicara SUB (TM);
- 2.3 Penamatan akaun boleh dibuat dengan mengisi borang permohonan pendaftaran pengguna e-mel Pahang yang boleh dimuat turun melalui portal rasmi Kerajaan Pahang (<http://www.pahang.gov.my>) untuk tindakan oleh Pentadbir E-mel Pahang; dan
- 2.4 Pengguna hanya diberi masa **2 minggu bermula dari tarikh kelulusan penamatan akaun** e-mel untuk membuat backup.



PERATURAN PENGGUNAAN E-MEL RASMI KERAJAAN PAHANG

3.0 Pengurusan Katalaluan

- 3.1 Pengguna e-mel **HENDAKLAH** bertanggungjawab memastikan kata laluan mestilah terdiri daripada **12 aksara bersama gabungan huruf, nombor dan simbol**;
- 3.2 Kata laluan pengguna juga boleh menggunakan kaedah frasa ayat gabungan huruf, nombor dan simbol seperti berikut : 'Saya masuk pejabat pada jam @ 8:00';
- 3.3 Pengguna diwajibkan **menukar kata laluan selepas 90 hari** dengan kata laluan baru;
- 3.4 Kata laluan yang sama hanya boleh digunakan selepas penukaran kali ke empat;
- 3.5 Pengguna yang terlupa kata laluan atau kata laluan tersebut telah tamat tempoh, boleh menghubungi Pentadbir E-mel Pahang untuk menetapkan semula (*reset*) kata laluan sementara; dan
- 3.6 Pengguna dilarang menyimpan kata laluan di tempat terbuka atau berkongsi dengan orang lain.

4.0 Penyimpanan E-mel

- 4.1 Pengguna hendaklah bertanggungjawab memastikan peti simpanan e-mel sentiasa mencukupi berdasarkan kuota yang telah diperuntukkan bagi mengelak sebarang gangguan semasa penghantaran/penerimaan/pembukaan e-mel dibuat;
- 4.2 Pengguna hendaklah memastikan jumlah e-mel yang disimpan di dalam peti simpanan e-mel adalah tidak melebihi ruangan storan yang ditetapkan dan mengutamakan penyimpanan e-mel yang ada nilai arkib sahaja;
- 4.3 Had kuota peti simpanan e-mel yang mencapai 80 peratus, sistem e-mel akan memberi peringatan kepada pengguna. Manakala, had kuota peti simpanan yang mencapai 90 peratus, sistem e-mel akan memberi peringatan kepada pengguna dan kemungkinan pengguna tidak dapat menerima e-mel dari luar; dan
- 4.4 Jika tiada tindakan diambil dan saiz penggunaan melebihi saiz yang ditetapkan, Pentadbir E-mel Pahang akan menghubungi pengguna e-mel bagi memaklumkan bahawa e-mel pengguna e-mel Pahang tersebut telah melebihi kuota.

5.0 Penyelenggaraan E-mel

- 5.1 Pengguna e-mel perisian *outlook/thunderbird* hendaklah sentiasa menyelenggara e-mel supaya saiz setiap *folder* terutama *folder inbox* tidak melebihi 500 MB. Ini bertujuan untuk menjamin prestasi perisian *mail client* (*outlook/thunderbird*) dan komputer pengguna berada dalam keadaan baik;



PERATURAN PENGGUNAAN E-MEL RASMI KERAJAAN PAHANG

- 5.2 Pengguna e-mel melalui Webmel Pahang hendaklah mencetak e-mel yang penting serta difailkan dan memuat turun fail kepilan penting bersama emel bagi mengelak maklumat penting hilang apabila berlaku kerosakan kepada cakera keras komputer atau serangan virus. Selain itu juga ia dapat menjamin kuota inbox pengguna e-mel sentiasa terjaga;
- 5.3 Pengguna e-mel perisian *mail client (outlook/thunderbird)* hendaklah membuat salinan pendua dan menyimpan fail kepilan ke satu folder di komputer pengguna ke dalam *hard disk* komputer atau *thumb drive* bagi memastikan keselamatan data sekiranya berlaku masalah kepada *hard disk corrupt* pada komputer atau Server Webmel Pahang;
- 5.4 Memastikan alamat e-mel yang terkini dipamerkan dalam direktori kakitangan Perkhidmatan Awam di bawah Pentadbiran Kerajaan Pahang di Portal Rasmi Kerajaan Pahang;
- 5.5 Memaklumkan sebarang perubahan maklumat berkaitan akaun e-mel kepada BTM dengan serta-merta; dan
- 5.6 Menghapuskan dengan serta-merta e-mel berunsur *spam* atau urusan tidak rasmi.

6.0 Protokol Penghantaran E-mel

- 6.1 Pengguna hendaklah menggunakan tatabahasa penulisan rasmi semasa menggunakan e-mel;
- 6.2 Emel pemakluman rasmi perlulah menggunakan format rasmi agensi bagi Memo Dalaman Bahagian/Cawangan, Surat Rasmi dan lain-lain;
- 6.3 Memastikan setiap e-mel yang dicetak perlu mempunyai nombor rujukan fail mengikut klasifikasi sistem fail rasmi Agensi;
- 6.4 Menggunakan format tulisan standard seperti contoh berikut :
 - Font Verdana, berwarna hitam
 - Saiz Font 12
 - *Single spacing*
 - *Justified alignment*
 - Berlatar belakang putih tanpa sebarang grafik;
- 6.5 Memastikan semua lampiran mempunyai kaitan dengan kandungan e-mel, saiz fail lampiran yang dibenarkan dan nama fail yang ringkas serta mudah difahami;



PERATURAN PENGGUNAAN E-MEL RASMI KERAJAAN PAHANG

- 6.6 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 agensi yang sedang berkuat kuasa;
- 6.7 Sekiranya e-mel berbentuk makluman, tajuk didahulukan dengan '**MAKLUMAN MENGENAI**'. Kemudian reply kepada penghantar sekiranya perlu;
- 6.8 Sekiranya e-mel berbentuk maklumbalas, tajuk didahulukan dengan '**MAKLUMBALAS BERKAITAN**'. Kemudian reply kepada penghantar dalam masa 1 hari;
- 6.9 Sekiranya e-mel berbentuk maklumbalas, tajuk didahulukan dengan '**JEMPUTAN KE**'. Penerima mesti memberikan status kehadiran ke jemputan berkenaan kepada urusetia sahaja;
- 6.10 Sekiranya e-mel berbentuk maklumbalas, tajuk didahulukan dengan '**MINIT MESYUARAT**'. Penerima mesti memberi maklumbalas seperti arahan minit mesyuarat sekiranya berkaitan;
- 6.11 Sekiranya e-mel berbentuk maklumbalas, 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;
- 6.12 Sekiranya e-mel berbentuk maklumbalas, tajuk didahulukan dengan '**PERMOHONAN UNTUK**'. Penerima mesti memberi maklumbalas permohonan berkenaan dalam masa sehari; dan
- 6.13 Untuk memastikan keselamatan dokumen rahsia rasmi dan maklumat terperingkat tidak digalakkan menghantar menggunakan e-mel. Jika perlu pengguna hendaklah menggunakan kaedah berikut untuk memastikan keselamatan dokumen:
- a) Enkripsi OPEN OFFICE;
 - b) Enkripsi PDF (PRIMO PDF);
 - c) Enkripsi MS.Word 2007;
 - d) Enkripsi MS.Word 2003;
 - e) Enkripsi WINRAR.



PERATURAN PENGGUNAAN E-MEL RASMI KERAJAAN PAHANG

7.0 Penghantaran dan Penerimaan Fail Kepilan

- 7.1 Saiz fail kepilan dihantar termasuk kandungan e-mel yang dihantar hanya dibenarkan **tidak melebihi 10 MB**. Penghantaran e-mel bersaiz besar akan mengganggu prestasi server e-mel dan sistem rangkaian;
- 7.2 Format fail kepilan yang dihantar adalah terbuka dan tiada had format tertentu;
- 7.3 Penerimaan fail kepilan dari pengguna e-mel luar tidak mempunyai had saiz;
- 7.4 Penerimaan format fail kepilan pengguna e-mel yang **TIDAK** dibenarkan ialah :
 - a) Fail kepilan melebihi 50 dalam satu e-mel;
 - b) Fail kepilan format archives (.rar,.zip) yang mempunyai kata laluan;
 - c) Fail format aplikasi *.cab, *.com,*.bat, *.scr, *.mhtml, *.exe, *.cmd, *.chm dan *.reg ;
 - d) Fail yang dijangkiti virus;
 - e) Fail yang berunsur *Phishing* tidak dibenarkan;
 - f) Fail kepilan yang mempunyai perkataan nama fail yang terlalu panjang termasuk *blank space*; (Contoh: Minit Mesyuarat Jawatankuasa Pemandu ICT Negeri Pahang Bilangan 1 Tahun 2010.pdf)
 - g) Fail kepilan yang mengandungi simbol/aksara seperti \$,*,@,#,?,% dan lain-lain. Contohnya; Lampiran #123.odt; dan
 - h) Fail kepilan yang menggunakan dua atau lebih file extension. Contohnya; filename.doc.doc;
- 7.5 E-mel dari luar yang (**ditapis/dihalang**) penghantarannya adalah atas sebab berikut:
 - a) Alamat e-mel yang disenarai hitamkan oleh *MySpamGuard* Pejabat SUK Pahang dan
 - b) Alamat e-mel yang tersenarai di dalam *Realtime Black List (RBL)*; dan
 - c) Kandungan e-mel berunsur virus, spam atau phishing.



PERATURAN PENGGUNAAN E-MEL RASMI KERAJAAN PAHANG

8.0 Maklumat Kuota Peti Simpanan E-mel

8.1 Berikut adalah saiz kuota mailbox mengikut kategori pengguna:

Kategori akaun pengguna	Notifikasi Warna Merah mailbox hampir penuh	Had maksimum saiz mailbox
Ahli EXCO dan Ahli DUN	Tiada had	Tiada Had
Pengurusan Tertinggi (48 – JUSA A)	Tiada had	Tiada had
Pegawai dan Kakitangan	160 MB	200 MB

* Peruntukan perubahan kuota tertakluk kepada perubahan oleh Pentadbir E-mel Pahang dengan persetujuan Mesyuarat Jawatankuasa Pemandu ICT Negeri Pahang. Sebarang perubahan akan dimaklumkan kepada pengguna e-mel Pahang

8.2 Pegawai di Gred 41 hingga 44 boleh memohon peningkatan kuota peti simpanan e-mel melalui penggunaan borang permohonan pendaftaran e-mel Negeri Pahang yang boleh dimuat turun dari Portal Rasmi Kerajaan Pahang.

9.0 Penggunaan E-mel bagi tujuan Media Sosial

9.1 Penggunaan e-mel untuk tujuan komunikasi media sosial hanya dibenarkan kepada Ahli Dewan Undangan Negeri, EXCO, Ketua Jabatan dan Pentadbir Laman Web/ Portal Rasmi agensi yang berdaftar sahaja.

10.0 Garis Panduan Penapisan E-mel Pahang

10.1 *Whitelist Mail Filtering*

Penapisan tidak dilakukan pada IP atau *domain* atau alamat e-mel yang tersenarai dalam *Spam Whitelist Rules*. Jika ada e-mel yang tergolong dalam kategori ini akan diberikan status *Whitelisted*;

10.2 *Blacklist Mail Filtering*

Emel dihantar daripada IP atau domain atau alamat e-mel yang tersenarai dalam *Spam Blacklist Rules* akan terus dihalang. Jika ada e-mel yang tergolong dalam kategori ini akan diberikan status *Blacklisted*;

10.3 *Realtime Blackhole List (RBL) Mail Filtering*

Penapisan akan merujuk kepada senarai *Realtime Blackhole List* dan jika *domain* penghantar tersenarai, e-mel tersebut akan dimasukkan ke dalam senarai *spam*;



PERATURAN PENGGUNAAN E-MEL RASMI KERAJAAN PAHANG

10.4 *RBL Spam List To Be Spam*

E-mel yang tersenarai di dalam salah satu dari *RBL* akan dianggap sebagai *Spam*.

10.5 *RBL Spam List To Reach High Scoring Spam*

E-mel yang tersenarai di dalam sekurang-kurangnya 3 *RBL* akan dianggap sebagai *High Scoring Spam*.

10.6 *High Spamassassin Scoring Spam*

E-mel yang mempunyai *Scoring Spam* iaitu melebihi had *scoring spam* yang ditetapkan iaitu 12 (tertakluk kepada perubahan) akan dimasukkan dalam senarai *high spam* dan e-mel akan terus dihalang/digugurkan;

10.7 *Required Spamassassin Scoring Spam*

E-mel yang mempunyai *Scoring Spam* melebihi 3.3 (tertakluk kepada perubahan) dan di bawah 12 akan disahkan sebagai e-mel *spam* dan akan dimasukkan ke dalam kuarantin. E-mel tersebut boleh dilepaskan semula oleh Pentadbir E-mel Pahang sekiranya berlaku kesilapan pemberian *Scoring Spam* yang menyebabkan ianya dianggap e-mel *spam*.

11.0 Pelanggaran peraturan

- 11.1 BTM berhak mengeluarkan notis amaran bagi kesalahan kali pertama kepada pemilik akaun dan disalinkan (cc) kepada CIO dan Ketua Jabatan pemilik akaun;
- 11.2 BTM berhak mengeluarkan notis amaran bagi kesalahan kali kedua kepada pemilik akaun dan disalinkan kepada YB SUK dan Pengarah Bahagian/Cawangan pemilik akaun; dan
- 11.3 BTM berhak membekukan akaun pemilik bagi tempoh masa tertentu sekiranya menerima arahan dari YB SUK, CIO atau Pihak Pengurusan Atasan SUK.

12.0 Penafian

- 12.1 Pihak BTM tidak akan bertanggungjawab ke atas sebarang e-mel dari luar yang dihantar kepada pengguna e-mel Pahang hilang akibat daripada tidak mematuhi peraturan penggunaan e-mel rasmi Kerajaan Pahang; dan
- 12.2 Pejabat Setiausaha Kerajaan Pahang melalui BTM berhak membuat tindakan tanpa sebarang notis bagi menamatkan sebarang akaun dan capaian ke atas e-mel pengguna yang menyalahguna atau berlaku pelanggaran pada terma-terma peraturan e-mel. Ini bagi menjamin kebolehsediaan pada setiap masa dan kelancaran serta keselamatan sistem e-mel jabatan sentiasa terjamin.



PERATURAN PENGGUNAAN E-MEL RASMI KERAJAAN PAHANG

7.0 LAMPIRAN

- 7.1 Lampiran 1 : Borang Permohonan Pendaftaran E-mel Negeri Pahang.
- 7.2 Lampiran 2 : Tatacara Pengisian Borang Pendaftaran Pengguna E-Mel Pahang.
- 7.3 Lampiran 3 : Contoh e-mel maklum perubahan maklumat peribadi pemilik akaun e-mel Pahang kepada BTM.