



GARIS PANDUAN MENGENAI TATACARA PENGUNAAN DAN PENGURUSAN MEL ELEKTRONIK (E-MEL) KERAJAAN

Surat Pemberitahuan Pusat Kebangsaan E-Kerajaan

Bilangan 2/2012

06 Rabiulakhir 1433 bersamaan 28 Februari 2012

Versi 1.0

KANDUNGAN

PERKARA	MUKA SURAT
1. Tujuan	3
2. Pengenalan	3
3. Tatacara Penggunaan E-mel Kerajaan	4
4. Kawalan Keselamatan E-mel Kerajaan	7
5. Tanggungjawab Agensi Kerajaan	8
6. Tanggungjawab Pengguna	8
7. Keterangan Lanjut	9
8. Rujukan	9
LAMPIRAN A - Contoh Format E-mel Kerajaan	10
LAMPIRAN B – Contoh Format Auto-reply	11
LAMPIRAN C – Amalan Baik Keselamatan Kata Laluan	12

1. TUJUAN

Penyediaan garis panduan ini adalah sebagai maklumat lanjutan kepada Surat Keliling Jabatan Perdana Menteri 3/2012 yang telah dikeluarkan pada 18 Rabiulawal 1433 bersamaan 11 Februari 2012.

Garis panduan ini menerangkan tatacara penggunaan e-mel Kerajaan, meningkatkan tahap keselamatan dan mengurangkan risiko gangguan operasi sistem e-mel Kerajaan, serta memantapkan perlindungan pada pihak Pengguna dan Kerajaan.

2. PENGENALAN

Penggunaan mel elektronik (e-mel) boleh meningkatkan keberkesanan dalam proses perhubungan di kalangan warga perkhidmatan awam terutamanya dalam urusan pejabat. Penggunaan e-mel Kerajaan yang bersesuaian akan memperlengkapkan pengguna dengan perhubungan yang tepat pada waktunya bagi urusan hal ehwal dalam Kerajaan atau dengan pihak luar. Oleh yang demikian, penggunaan e-mel Kerajaan kini dianggap sebagai salah satu kemudahan perhubungan rasmi dalam Perkhidmatan Awam Negara Brunei Darussalam seperti mana yang ditetapkan dalam Surat Keliling Jabatan Perdana Menteri 3/2012.

Dengan itu, penggunaan dan pengurusan e-mel serta perlindungan keselamatan yang bersesuaian perlu diadakan supaya penggunaan e-mel bukan sahaja dapat meningkatkan kecekapan berkomunikasi, tetapi juga dapat menjamin keselamatan, kesahihan, keutuhan dan kebolehsediaan maklumat yang dihantar dan diterima.

Garis Panduan secara umum ini adalah untuk kegunaan semua agensi Kerajaan termasuk Kementerian, Jabatan, Institusi Pendidikan dan badan berkanun. Garis Panduan ini juga berdasarkan kepada amalan-amalan terbaik antarabangsa mengenai penggunaan e-mel yang patut diikuti oleh semua warga Perkhidmatan Awam dan akan dikemas kini dari semasa ke semasa mengikut keperluan selaras dengan arus perkembangan teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) serta peraturan-peraturan Kerajaan dan perundangan.

Dalam perihal ini, agensi Kerajaan tersebut dibolehkan memperincikan Garis Paduan ini dan mengeluarkan Garis Panduan tambahan mereka sendiri bagi memenuhi kehendak-kehendak khas mereka.

3. TATACARA PENGGUNAAN E-MEL KERAJAAN

- 3.1 E-mel Kerajaan boleh diakses melalui beberapa cara termasuk komputer peribadi, komputer riba, komputer rangkaian, peranti mudah alih (mobile devices) dan alat-alat seumpamanya.
- 3.2 Setiap warga perkhidmatan awam yang diberi e-mel rasmi Kerajaan hendaklah menggunakannya untuk tujuan rasmi sahaja dan didaftarkan di bawah agensi Kerajaan masing-masing (dengan menggunakan domain **gov.bn**). Hanya institusi-institusi pendidikan dibolehkan untuk mengguna domain **edu.bn** bagi perhubungan rasmi secara e-mel. Salah satu contoh alamat e-mel rasmi ialah *ali.ahmad@agensi.gov.bn*.
- 3.3 Semua agensi Kerajaan digalakkan untuk mewujudkan satu alamat e-mel khas agensi bagi memudahkan perhubungan dengan agensi berkenaan sekiranya memerlukan penjelasan lanjut, membuat aduan atau mengemukakan pandangan. Pada masa ini setiap agensi Kerajaan mempunyai alamat e-mel khas iaitu *info@agensi.gov.bn* yang boleh digunakan bagi tujuan ini.
- 3.4 Berikut adalah kaedah penggunaan e-mel yang betul dan disesuaikan pemakaiannya di setiap agensi Kerajaan.

(a) **Pemilikan Akaun dan mesej-mesej E-mel**

Pemilikan akaun e-mel bukanlah hak mutlak seseorang. Ia adalah kemudahan yang tertakluk kepada peraturan Kerajaan dan boleh ditarik balik jika penggunaannya melanggar peraturan. Akaun atau alamat e-mel yang diperuntukkan oleh jabatan sahaja boleh digunakan. Penggunaan akaun milik orang lain atau akaun yang dikongsi bersama adalah tidak digalakkan.

Semua mesej-mesej e-mel Kerajaan termasuk isi kandungan dan lampiran-lampiran adalah hak milik Kerajaan.

(b) **Format**

E-mel adalah salah satu saluran komunikasi rasmi Kerajaan. Ini bermakna, setiap e-mel bagi penghantaran jenis Surat, Memorandum dan Minit mestilah mengandungi **tajuk, rujukan fail dan tarikh**. Contoh format e-mel Kerajaan bagi penghantaran jenis Surat, Memorandum dan Minit adalah seperti di **Lampiran A**.

Agensi Kerajaan adalah disarankan untuk membubuhkan rujukan fail dalam mesej yang hendak dihantar melalui e-mel bagi menghindarkan daripada keperluan membuka fail-fail baru yang berlainan bagi penyimpanan e-mel.

Bagi e-mel yang dilampirkan dengan dokumen Surat/Memorandum/Minit yang telah di imbas (scan), bilangan rujukan yang terdapat dalam dokumen tersebut adalah memadai dan hendaklah dirujuk. Sebagai amalan baik, penghantar hendaklah

menyatakan bahawa e-mel tersebut adalah dirujuk seperti yang dikandung dalam fail lampiran berkenaan.

Pengguna juga perlu memastikan bahawa subjek dan kandungan e-mel adalah berkaitan dan menyentuh perkara perbincangan yang sama sebelum penghantaran dilakukan.

Mengarang e-mel dengan menggunakan huruf besar sepenuhnya adalah tidak digalakkan dan dianggap tidak beretika. Sebaik-baiknya, hendaklah menggunakan gabungan huruf besar dan huruf kecil dan dipraktikkan di tempat-tempat yang bersesuaian di samping mengamalkan penggunaan bahasa yang betul, ringkas dan bersopan.

(c) Penghantaran

Penghantaran e-mel secara rasmi hendaklah menggunakan akaun e-mel Kerajaan dan pastikan alamat e-mel penerima adalah betul. Penghantar boleh menggunakan kemudahan 'salinan kepada' (cc) sekiranya e-mel tersebut perlu dimaklumkan kepada penerima lain.

Kemudahan 'reply' digunakan untuk menjawab e-mel kepada penghantar asal dan 'forward' untuk memanjangkan e-mel atau dimajukan kepada penerima lain. **Sebagai amalan baik, e-mel hendaklah dijawab seberapa segera setelah e-mel berkenaan diterima.**

(d) Penghantaran e-mel jawapan automatik (Auto-reply)

Kemudahan penghantaran e-mel jawapan automatik semasa berada di luar pejabat bagi atau bercuti pada tempoh waktu yang tertentu, boleh dipertimbangkan penggunaannya. Contoh format Auto-reply adalah seperti di **Lampiran B**.

(e) Penghantaran Bersama Fail Lampiran

Penghantar hendaklah mengamalkan penggunaan fail lampiran, misalnya melampirkan fail minit mesyuarat. Pengguna disarankan untuk mengelak daripada menghantar e-mel termasuk lampiran yang bersaiz melebihi 5 MB.

(f) Penerimaan

Pengguna seharusnya mengelakkan daripada membuka e-mel daripada penghantar yang tidak diketahui atau diragui.

(g) Mengenal Pasti Identiti Pengguna

Setiap pengguna perlu mengenal pasti pengguna yang berkomunikasi dengannya sebelum meneruskan komunikasi dan transaksi maklumat melalui e-mel. Ini bertujuan untuk melindungi maklumat Kerajaan daripada sebarang bentuk penyalahgunaan.

(h) Penyimpanan

Pengguna hendaklah memastikan jumlah e-mel yang disimpan di dalam kotak masuk e-mel (Inbox) adalah tidak melebihi ruang storan yang telah diperuntukkan dan mengutamakan penyimpanan e-mel yang perlu sahaja. Penyimpanan salinan e-mel pada sumber storan kedua seperti cekera keras (harddisk) adalah digalakkan bagi tujuan keselamatan.

(i) Jemputan melalui e-mel

Pengguna bolehlah menggunakan e-mel Kerajaan bagi menghantar jemputan bagi mesyuarat, majlis atau seumpamanya. Penerima jemputan berkenaan digalakkan untuk memberi maklum balas melalui e-mel sama ada akan menghadirinya ataupun tidak.

(j) Pemusnahan dan Penghapusan

E-mel yang tidak penting dan tidak mempunyai nilai; yang telah diambil tindakan; dan tidak diperlukan lagi bolehlah dihapuskan. (Contoh seperti draf kertas kerja, draf minit, kertas makluman dan brosur).

3.5 Setiap pengguna dilarang daripada menyalahgunakan e-mel Kerajaan. Mana-mana kejadian penyalahgunaan e-mel Kerajaan hendaklah dilaporkan terus kepada Ketua Jabatan dan penarikan akses akan dibuat pada pengguna yang terbabit. Di samping itu, ianya akan tertakluk kepada **Peraturan 29 di Perintah-perintah Am, Penggal "B" - Peraturan-Peraturan Pegawai-Pegawai Kerajaan (Kelakuan dan Tatatertib)**¹ dan akan diambil tindakan disiplin. Mana-mana pelanggaran yang menyalahi undang-undang dasar ini juga boleh mengakibatkan liabiliti sivil atau jenayah. Kegiatan-kegiatan yang dilarang adalah seperti:

- (a) Menggunakan e-mel Kerajaan untuk tujuan peribadi terutamanya untuk tujuan komersil seperti membeli atau menjual komoditi atau perkhidmatan;
- (b) Melibatkan diri dalam kegiatan-kegiatan yang menyalahi undang-undang atau menggunakan e-mel kerajaan bagi apa-apa maksud yang menyalahi undang-undang, termasuk penyebaran virus, penggunaan berniat jahat (Malicious use) dan penggodaman (Hacking) menjurus kepada **Akta Penyalahgunaan Komputer (Penggal 194)**;
- (c) Menggunakan e-mel Kerajaan untuk menghantar bahan-bahan yang palsu atau dengan hajat untuk mengganggu, memalukan, menakutkan, fitnah, perkauman kesat, berorientasikan seksual, surat berantai atau surat layang, atau jika tidak munasabah mungkin boleh dianggap sebagai penyinggungan perasaan atau mencaci kepada orang lain menjurus kepada **Akta Penyiaran (Penggal 180)**;
- (d) Menggunakan bahasa kesat atau yang dilarang dalam mesej-mesej e-mel;

¹ Peraturan tersebut adalah mengenai "Perbuatan-perbuatan yang menjatuhkan maruah" dan menyatakan bahawa "Mana-mana kelakuan seseorang pegawai yang mungkin membawa kepada jatuhnya maruah Perkhidmatan Awam mestilah dilaporkan oleh pegawai yang lebih tinggi sedikit daripadanya atau oleh pegawai yang kanan di sesenanya itu, melalui saluran-saluran yang betul, kepada Penguasa Tatatertib."

- (e) Menggunakan akaun e-mel pengguna lain tanpa kebenaran;
- (f) Menghantar atau mengirimkan e-mel yang boleh dianggap sebagai gangguan spam atau yang boleh menyebabkan kesesakkan dan gangguan pada rangkaian atau sistem;
- (g) **Setiap pengguna adalah dilarang daripada menggunakan akaun e-mel peribadi untuk urusan rasmi Kerajaan seperti Hotmail.com/Live.com, Gmail.com, Yahoo.com, Brunet.bn atau seumpamanya.**

4. KAWALAN KESELAMATAN E-MEL KERAJAAN

4.1 Agensi hendaklah mendidik pengguna e-mel mengenai klasifikasi keselamatan maklumat apabila mengendalikan dan mengarang mesej-mesej e-mel.

4.2 Agensi dan pengguna tidak dibenarkan menggunakan e-mel Kerajaan bagi penghantaran maklumat yang telah diklasifikasikan sebagai **RAHSIA BESAR** dan **RAHSIA**. Walaubagaimanapun bagi maklumat yang diklasifikasikan sebagai **SULIT** atau **TERHAD**, agensi-agensi dan pengguna-pengguna dibenarkan menggunakan e-mel Kerajaan bagi penghantarannya **dengan mengambil langkah-langkah keselamatan tertentu seperti yang diarahkan dalam Manual Perlindungan Keselamatan yang dikeluarkan oleh Jabatan Keselamatan Dalam Negeri.**

4.3 E-mel adalah sentiasa terdedah kepada ancaman seperti penggodaman, pencerobohan, penyelewengan, pemalsuan, pemintasan dan pembocoran rahsia. Dengan itu, keselamatan e-mel perlu untuk melindungi maklumat rasmi Kerajaan. Keselamatan e-mel bergantung kepada faktor-faktor sokongan berikut:

(a) Keselamatan Fizikal

Komputer yang digunakan untuk e-mel Kerajaan hendaklah diletakkan di tempat yang mempunyai kawalan fizikal yang selamat daripada penceroboh atau sebarang bentuk akses yang tidak sah.

(b) Keselamatan Mesej E-mel dan Fail Lampiran

Bagi memastikan semua mesej-mesej e-mel dan fail-fail lampiran yang dihantar atau diterima adalah bebas daripada sebarang bentuk ancaman keselamatan, perisian anti-virus perlulah sentiasa dikemaskinikan.

(c) Pemeliharaan Komputer

Sekiranya pemeliharaan hendak dilaksanakan pada komputer yang digunakan untuk e-mel Kerajaan, agensi dan pengguna perlu memastikan semua maklumat rasmi di

dalam komputer berkenaan telah selamat sebelum menghantar komputer untuk pemeliharaan.

5. TANGGUNGJAWAB AGENSI KERAJAAN

- 5.1 Semua mesej e-mel yang ditempatkan dalam sistem e-mel Kerajaan merupakan hak milik Kerajaan Negara Brunei Darussalam. Agensi hendaklah memastikan hanya pengguna yang diberi kebenaran mempunyai hak untuk mengakses dan mendedahkan mana-mana mesej e-mel sama ada ianya dihantar ataupun diterima menggunakan sistem e-mel Kerajaan.
- 5.2 Agensi hendaklah memastikan setiap pengguna e-mel memahami tatacara penggunaan e-mel yang telah ditetapkan agar keselamatan ke atas pemakaiannya akan terus terjamin.
- 5.3 Agensi hendaklah melantik pegawai-pegawai tertentu yang bertanggungjawab bagi sentiasa memantau penghantaran dan penerimaan e-mel khas agensi (seperti *info@agensi.gov.bn*) dan mengambil tindakan yang bersesuaian seperti memastikan setiap mesej di baca dan di salurkan kepada pegawai-pegawai yang berkenaan dengan segera. Perenggan 3.4(c) diatas mengenai penghantaran e-mel adalah dirujuk dan berkenaan.
- 5.4 Agensi hendaklah mengelakkan penghantaran e-mel kepada orang ramai dengan cara yang boleh dianggap sebagai gangguan spam.
- 5.5 **Agensi hendaklah mengemaskinikan maklumat pengguna-pengguna e-mel di agensi masing-masing**

6. TANGGUNGJAWAB PENGGUNA

- 6.1 Pengguna hendaklah mematuhi tatacara penggunaan e-mel yang telah ditetapkan agar keselamatan ke atas pemakaiannya akan terus terjamin. Peranan dan tanggungjawab pengguna adalah seperti berikut:
 - (a) menggunakan akaun atau alamat e-mel yang diperuntukkan;
 - (b) bertanggungjawab ke atas setiap e-mel yang dihantar daripada akaun pengguna. Dengan itu, pengguna perlu bertindak bijak, profesional dan berhati-hati apabila berkomunikasi menerusi saluran elektronik;
 - (c) Digalakkan untuk membuka dan membaca e-mel sekurang-kurangnya sekali sehari;

- (d) memaklumkan kepada pentadbir sistem e-mel Kerajaan dengan segera sekiranya mengesyaki akaun telah disalahgunakan;
- (e) menggunakan kata laluan (password) yang baik dengan ciri-ciri keselamatan yang bersesuaian dengan merujuk Amalan Baik Keselamatan Kata Laluan di **Lampiran C**;
- (f) memastikan setiap fail lampiran yang dimuat turun bebas dari virus sebelum digunakan;
- (g) memaklumkan kepada Ketua Jabatan dan pentadbir sistem e-mel Kerajaan sekiranya berlaku atau mengesyaki berlakunya insiden keselamatan dengan merujuk kepada **Manual Perlindungan Keselamatan yang dikeluarkan oleh Jabatan Keselamatan Dalam Negeri**.

7. KETERANGAN LANJUT

Untuk keterangan lanjut atau sebarang maklum balas mengenai dengan Garis Panduan diatas bolehlah dirujuk kepada Pusat Kebangsaan E-Kerajaan seperti dialamat berikut:

Divisyen Operasi
Pusat Kebangsaan E-Kerajaan
Jabatan Perdana Menteri
Simpang 69-18,
Jalan E-Kerajaan
Gadong, BE1110
Negara Brunei Darussalam
Tel.: 2424959, Faks: 2424940
E-mel: helpdesk@egc.gov.bn

8. RUJUKAN

- Undang-undang Brunei, Penggal 83, Akta Suruhanjaya Perkhidmatan Awam [Penggal "B" - Peraturan-Peraturan Pegawai-Pegawai Kerajaan (Kelakuan dan Tatatertib)]
- Undang-undang Brunei, Penggal 180, Akta Penyiaran
- Undang-undang Brunei, Penggal 194, Akta Penyalahgunaan Komputer, 2007
- Undang-undang Brunei, Penggal 196, Akta Transaksi Elektronik, 2008
- Manual Perlindungan Keselamatan yang dikeluarkan oleh Jabatan Keselamatan Dalam Negeri, Jabatan Perdana Menteri

LAMPIRAN A

CONTOH FORMAT E-MEL KERAJAAN BAGI PENGHANTARAN JENIS SURAT, MEMORANDUM DAN MINIT

From: AWG ABU BIN HJ KASSIM <abu.kassim@agensi.gov.bn>	
To: AWG ALI BIN AHMAD <ali.ahmad@agensi.gov.bn>	Tajuk
Cc: AWG HJ BUDIMAN BIN HJ BAKAR <budiman.bakar@agensi.gov.bn>	
Subject: Kebenaran Kursus EG1307 I.T. Security Awareness for IT Personnel	
Rujukan:EGNC/HR/2.2	07 Rabiulawal 1433 31 Januari 2012
Awang,	
Dengan hormat sukacita dimaklumkan bahawa Jabatan ini sedang melaksanakan program latihan bagi membantu pegawai dan kakitangan yang ditugaskan untuk meningkatkan kemahiran diri dan memperolehi sijil pengiktirafan dalam bidang Teknologi Maklumat (IT) bagi mencapai matlamat Strategik Utama 1, Pelan Strategik E-Kerajaan 2009-2014: Mengembangkan Keupayaan dan Kapasiti.	
Sehubungan dengan itu, Awang telah diberi kebenaran untuk mengikuti kursus tersebut di atas yang akan diadakan pada tarikh dan masa seperti berikut :-	
Tarikh : 1 Februari – 2 Februari 2012 [2 hari]	Isi Kandungan
Masa : 7.45 pagi hingga 12.15 tengahari dan 1.30 petang hingga 4.30 petang	
Oleh yang demikian, dipohonkan kerjasama Awang supaya akan dapat menghadirkan diri bagi menjayakan kursus tersebut dan Jabatan ini berharap semoga Awang akan mendapat manfaat daripadanya.	
Sekian disampaikan untuk perhatian dan tindakan Awang mengenainya.	
والسلام	
<i>"Cintai Keluarga Dan Lindungi Mereka"</i>	
Dengan hormat,	
AWG ABU BIN HJ KASSIM b.p Pengarah [abu.kassim@agensi.gov.bn]	

Pegawai yang telah diberi kuasa untuk menghantar surat bagi pihak Ketua Jabatan hendaklah seperti lazimnya membubuh singkatan "b.p" dan disalinkan kepada Ketua Jabatan di ruang CC seperti diatas.

Nota:

Bagi e-mel yang dilampirkan dengan dokumen Surat/Memorandum/Minit yang telah di imbas (scan), bilangan rujukan yang terdapat dalam dokumen tersebut adalah memadai dan hendaklah dirujuk. Sebagai amalan baik, penghantar hendaklah menyatakan bahawa e-mel tersebut adalah dirujuk seperti yang dikandung dalam fail lampiran berkenaan.

LAMPIRAN B

CONTOH FORMAT AUTO-REPLY

Peramba/Kaola/Saya kini sedang bercuti dan akan kembali kerja pada hari Sabtu 25 Februari 2012. Awg Majid Bin Tuah akan memangku jawatan Pengarah sepanjang tempoh percutian peramba/kaola/saya.

Bagi keperluan penting dan perlu tindakan segera, sila hubungi melalui nombor telefon Jabatan 2345678 ataupun e-mel info@agensi.gov.bn.

Nota:

Maklumat seperti alamat e-mel dan nombor telefon pegawai yang memangku adalah tidak digalakan untuk disertakan dalam mesej auto-reply bagi mengelakkan maklumat berkenaan disalahgunakan.

LAMPIRAN C

AMALAN BAIK KESELAMATAN KATA LALUAN

1. Rahsiakan kata laluan bagi e-mel Kerajaan dari pengetahuan orang lain. Pendedahan kepada yang tidak berhak adalah satu kesalahan di bawah **Akta Penyalahgunaan Komputer, 2007 (Penggaj 194)**.
2. Sekiranya kata laluan telah dikompromi atau disyaki dikompromi, hendaklah dilaporkan kepada pentadbir sistem e-mel dan kata laluan sedia ada diubah dengan serta merta.
3. Kata laluan hendaklah diubah sekurang-kurangnya sekali dalam 30 hari.
4. Kata laluan hendaklah mempunyai saiz sekurang-kurangnya lapan (8) karakter dengan gabungan alphanumerik dan simbol khas. Contoh kata laluan yang baik adalah seperti **G2@yU!kX**. **(AMARAN: Jangan gunakan kata laluan ini kerana ianya sebagai contoh sahaja)**.
5. Elakkan dari menggunakan semula empat (4) kata laluan yang terdahulu.
6. Kata laluan hendaklah dihafal dan jangan sekali-kali dicatit atau disalin pada mana-mana media.