

No. Rujukan BPA.PA.87/1/3 (7)



Biro Pengaduan Awam
Jabatan Perdana Menteri
Aras 6, Blok B1
Kompleks Jabatan Perdana Menteri
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62502 Putrajaya

Semua Pegawai / Kakitangan BPA

**ARAHAN PENTADBIRAN
PEJABAT KETUA PENGARAH BPA
BIL. 1 TAHUN 2010
SIRI 12**

TATACARA PENGGUNAAN INTERNET DAN MEL ELEKTRONIK DI BPA

1.0 TUJUAN

Tatacara penggunaan ini bertujuan untuk memaklumkan kepada warga BPA berkenaan penggunaan internet dan mel elektronik di BPA. Warga BPA adalah diingatkan bahawasanya segala kemudahan internet dan mel elektronik yang disediakan adalah hanya untuk tujuan menjalankan tugas rasmi dan kegunaan jabatan sahaja.

2.0 LATAR BELAKANG

Selaras dengan usaha menyahut seruan Kerajaan mewujudkan persekitaran Kerajaan Elektronik (*eGovernment*) serta pembangunan modal insan serta *knowledge worker*, BPA memeruntukkan kepada semua pegawai dan kakitangan dengan kelengkapan perkakasan komputer, peralatan ICT serta perisian yang bersesuaian berdasarkan kelayakan yang ditetapkan dan keperluan tugas. Perkakasan, peralatan dan perisian ICT ini juga turut dirangkaikan dengan talian internet sebagai kemudahan berhubung, menghantar dan mencapai dokumen atau mel secara elektronik agar tugas dapat dilaksanakan dengan lebih pantas dan lebih efisien. Justeru itu, penggunaan internet dan mel elektronik mestilah mematuhi Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) Bilangan 1 Tahun 2003.

3.0 TATACARA PENGGUNAAN INTERNET

Semua pegawai dan kakitangan adalah dilarang melakukan perkara-perkara berikut:

- i Memuat naik, memuat turun, menyimpan dan menggunakan perisian tidak berlesen;
- ii Menyedia dan menghantar maklumat berulang-ulang yang boleh berupa gangguan;
- iii Menyedia, memuatkan naik, memuat turun dan menyimpan bahan, teks ucapan, imej atau bahan-bahan berunsur lucah;
- iv Menyedia, memuatkan naik, memuat turun dan menyimpan maklumat yang melibatkan hasutan atau fitnah yang boleh memburuk dan menjatuhkan imej Kerajaan Malaysia;
- v Menyalahguna kemudahan perbincangan awam dan jaringan sosial atas talian seperti *news group*, *bulletin board* dan *blogs*. Penggunaan kemudahan yang dinyatakan dibenarkan dengan syarat seperti:
 - i. Mematuhi peraturan-peraturan sedia ada; dan
 - ii. Tidak melibatkan dokumen terperingkat
- vi Memuatkan naik, memuat turun dan menyimpan imej atau teks yang bercorak penentangan atau hasutan terhadap konflik perkauman / agama / pendapat / ideologi yang boleh membawa keadaan huru-hara atau kacau bilau dan mendatangkan ketakutan kepada pengguna internet yang lain;
- vii Melakukan aktiviti jenayah seperti menyebarkan bahan-bahan yang berunsur perjudian, senjata api dan aktiviti penganas;
- viii Memuat turun, menyimpan dan menggunakan perisian berbentuk hiburan atas talian seperti permainan elektronik, chatting, lagu dan *video streaming*;
- ix Menggunakan kemudahan internet untuk tujuan peribadi;
- x Menggunakan kemudahan internet untuk tujuan komersial dan politik;
- xi Memuatkan naik, memuat turun, menghantar dan menyimpan fail pelbagai format yang boleh mengakibat kepada penurunan prestasi rangkaian komputer; dan
- xii Membuat capaian terus ke internet dengan menggunakan modem peribadi.

4.0 TATACARA PENGGUNAAN MEL ELEKTRONIK

Semua pegawai dan kakitangan dimestikan mematuhi perkara-perkara berikut:

- i Penghantaran mel elektronik dengan lampiran bersaiz minimum dan tidak melebihi 2MB. Jika masih perlu menghantar lampiran bersaiz melebihi 2MB, hendaklah mencari alternatif penggunaan perisian untuk memampatkan lampiran tersebut bertujuan mengecilkan saiz;

- ii Mel elektronik pengguna di BPA dikonfigurasi kepada "*personal folder*" untuk pengurusan mel elektronik yang baik agar saiznya tidak besar dan tidak mengganggu prestasi PC pengguna;
- iii Bertindak responsif menjawab mel elektronik dalam tempoh masa satu (1) hari dari hari mel elektronik diterima.
- iv Tidak membuka mel elektronik yang dihantar dari penghantar yang tidak dikenali terutama mel elektronik yang mempunyai lampiran yang diragui. Ini bertujuan untuk mengelakkan insiden serangan virus komputer / *trojan* / *malware* / *spyware* / *trap door* ke atas PC pengguna;
- v Tidak menggunakan akaun mel elektronik orang lain, perkongsian akaun atau memberikan akses akaun kepada orang lain;
- vi Menyalahgunakan mel elektronik untuk tujuan peribadi, komersial atau politik;
- vii Menghantar bahan-bahan yang menyalahi undang-undang seperti bahan hasutan, bahan lucah, propanganda, perjudian dan jenayah;
- viii Menghantar dan melibatkan diri dalam penghantaran mel elektronik yang berunsur hasutan, fitnah, tahyul, perkauman, ekstremis / pelampau, mel elektronik *junk*, *spam* dan *bomb*, mel elektronik ciplak atau layang dan aktiviti-aktiviti lain yang ditegah oleh undang-undang Kerajaan Malaysia;
- ix Menghantar semula mel elektronik yang gagal sampai ke destinasi tanpa mengenalpasti punca kegagalan penghantaran;
- x Membenarkan penghantaran mel elektronik dari pihak ketiga bagi mewakili jawapan dari pihak yang sepatutnya; dan
- xi Menyebarkan kod atau program yang merosakkan seperti virus komputer / *trojan horse* / *malware* / *spyware* / *trap door* kepada persekitaran rangkaian komputer BPA, sistem komputer dan maklumat pengguna lain.

5.0 TANGGUNGJAWAB PENGGUNA

5.1 Adalah menjadi tanggungjawab pengguna-pengguna BPA supaya :

- (i) Menggunakan perkhidmatan internet dan mel elektronik dengan cermat, cekap, jujur, amanah dan bertanggungjawab;
- (ii) Menggunakan perkhidmatan internet dan mel elektronik hanya untuk kegunaan tugas rasmi dan bukan kepentingan peribadi;
- (iii) Tidak mengubah konfigurasi asal perkhidmatan internet dan mel elektronik tanpa kebenaran Unit Teknologi Maklumat;
- (iv) Tidak mengubah, menukar atau menaik taraf perkhidmatan internet tanpa kebenaran Unit teknologi Maklumat;

- (v) Melindungi kesemua perkhidmatan internet dan mel elektronik sedaya upaya daripada kecurian identiti atau kerosakan konfigurasi perkhidmatan;
- (vi) Memulangkan semula akaun perkhidmatan internet dan mel elektronik ada yang asal atau salinan kepada Unit Teknologi Maklumat dengan kadar segera apabila bertukar, berhenti atau bersara daripada BPA; dan
- (vii) Melaporkan dengan segera jika berlaku masalah kepada perkhidmatan internet dan mel elektronik supaya proses baik pulih dapat dilakukan dengan kadar segera.

5.2 Jika didapati berlaku insiden kepada perkhidmatan internet dan mel elektronik disebabkan kecuaiannya pengguna, maka tanggungan kos baik pulih adalah terletak di atas tanggungjawab pengguna.

6.0 HELPDESK

6.1 Sila hubungi *helpdesk* di talian 6(03)8872 5636 atau e-mel kepada ict@pcb.gov.my sekiranya berhadapan dengan masalah/aduan berhubung dengan insiden dan/atau masalah berkenaan perkhidmatan internet dan mel elektronik.

7.0 KUATKUASA

7.1 Arahan ini adalah pindaan kepada Arahan Ketua Pengarah Bil. 6 bertarikh 10 September 2008. Dengan ini Arahan Pentadbiran Pejabat Ketua Pengarah BPA Bil. 6 Tahun 2008 dibatalkan.

7.2 Arahan ini berkuat kuasa dari tarikh arahan dikeluarkan.

(DATO' DR. TAM WENG WAH)

Ketua Pengarah
Biro Pengaduan Awam
Jabatan Perdana Menteri

Tarikh: 12 Januari 2010