



**GARIS PANDUAN PENGURUSAN DAN PEMELIHARAAN  
MEL ELEKTRONIK SEKTOR AWAM**

**ARKIB NEGARA MALAYSIA**

**2010**

## KANDUNGAN

<b>Perkara</b>	<b>Muka Surat</b>
<b>1. PENGENALAN.....</b>	<b>1</b>
<b>2. E-MEL RASMI SEBAGAI REKOD AWAM.....</b>	<b>1</b>
<b>3. TUJUAN.....</b>	<b>2</b>
<b>4. BIDANGKUASA.....</b>	<b>2</b>
<b>5. SKOP.....</b>	<b>3</b>
<b>6. PENGGUNAAN DAN PENGURUSAN E-MEL RASMI.....</b>	<b>3</b>
<b>6.1. Pewujudan.....</b>	<b>3</b>
<b>6.2. Format.....</b>	<b>3</b>
<b>6.3. Penawanan.....</b>	<b>3</b>
<b>6.4. Penggunaan</b>	
<b>6.4.1. (a) Pemilikan Akaun E-mel.....</b>	<b>8</b>
<b>6.4.2. (b) Tempoh Menjawab E-mel.....</b>	<b>8</b>
<b>6.4.3. (c) Lampiran Kepilan (Attachment).....</b>	<b>9</b>
<b>6.4.4. (d) E-mel Yang Diragui.....</b>	<b>9</b>
<b>6.4.5. (e) Menjawab dan Memajukan E-mel (Reply and Forward)....</b>	<b>9</b>
<b>6.4.6. (f) Kemudahan „Salinan Kepada (Cc)“ ..</b>	<b>10</b>
<b>6.5. Penyelenggaraan dan Pemeliharaan E-mel Rasmi.....</b>	<b>10</b>
<b>6.6. Pelupusan E-mel Rasmi.....</b>	<b>10</b>
<b>7. Peranan dan Tanggungjawab Penjawat Awam.....</b>	<b>11</b>
<b>7.1. Ketua Pentadbir.....</b>	<b>11</b>

<b>7.2. Pengguna E-mel.....</b>	<b>12</b>
<b>7.3. Pentadbir Sistem ICT.....</b>	<b>12</b>
<b>7.4. Pegawai Rekod Jabatan.....</b>	<b>13</b>
<b>8. KHIDMAT NASIHAT.....</b>	<b>14</b>
<b>9. PENUTUP.....</b>	<b>14</b>
<b>LAMPIRAN A – Contoh Format E-mel.....</b>	<b>15-16</b>



## **1. PENGENALAN**

- 1.1. Mel elektronik (e-mel) adalah dokumen/mesej yang diterima atau dihantar melalui rangkaian internet. Sistem e-mel merupakan salah satu alat komunikasi yang paling berkesan dan cepat dan ianya digunakan oleh individu atau organisasi dalam urusan harian untuk perhubungan dalaman mahupun luaran.
- 1.2. Penggunaan e-mel rasmi sebagai suatu kaedah komunikasi penting dalam urusan pentadbiran secara meluas dipraktikkan di pejabat awam. Justeru, pengurusan e-mel rasmi sewajarnya diberikan perhatian yang sama sebagaimana yang diberikan kepada pengurusan rekod rasmi yang lain.

## **2. E-MEL RASMI SEBAGAI REKOD AWAM**

- 2.1. Mengikut 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".

Dengan ini e-mel rasmi beserta lampiran yang diterima atau yang dihantar oleh mana-mana penjawat awam dalam menjalankan tugas harian rasmi merupakan rekod awam dan adalah hak milik kerajaan yang tertakluk kepada undang-undang dan peraturan-peraturan seperti Akta Arkib Negara 2003 [Akta 629], dasar serta piawaian lain yang berkuatkuasa.



2.2 Contoh-contoh e-mel rasmi yang diwujudkan, diterima dan digunakan oleh pejabat awam adalah seperti berikut:

- E-mel yang mengandungi maklumat mengenai keputusan atau kelulusan yang dibuat di pejabat awam.
- E-mel yang mempunyai implikasi berkaitan dengan kewangan seperti sebut harga, tender dan sebagainya.
- Emel yang berkaitan agenda dan minit mesyuarat
- Emel yang berhubung dengan polisi dan arahan pejabat awam
- E-mel yang mengandungi peraturan-peraturan dan juga urusan pentadbiran pejabat awam
- Emel mengenai laporan akhir atau saranan pejabat awam yang dikeluarkan.

### **3. TUJUAN**

Garis panduan ini dikeluarkan bertujuan untuk:

- Memberi panduan kepada penjawat awam menguruskan e-mel rasmi dari peringkat pewujudan, penggunaan, penyelenggaraan dan pelupusan rekod supaya e-mel rasmi dipastikan menjadi bahan bukti urusan pentadbiran dan aktiviti rasmi.
- Menerangkan perundangan yang berkaitan dengan pengurusan e-mel rasmi untuk mengurangkan risiko pelupusan e-mel rasmi secara tidak terkawal.

### **4. BIDANGKUASA**

Garis panduan ini dikeluarkan selaras dengan mandat yang diberi kepada Arkib Negara Malaysia melalui Akta Arkib Negara 2003[Akta 629] Seksyen 7 dan Seksyen 25.



## **5. SKOP**

Garis panduan ini digunapakai oleh pejabat awam untuk mengurus dan memelihara e-mel rasmi. Ianya merangkumi e-mel rasmi terbuka yang diterima atau yang dihasilkan oleh mana-mana penjawat awam dalam urusan rasmi yang meliputi keseluruhan kitaran hayat e-mel rasmi.

## **6. PENGURUSAN E-MEL RASMI**

### **6.1 Pewujudan**

Rekod awam yang diwujudkan atau diterima mengandungi maklumat yang menjadi bukti perundangan, pentadbiran ataupun tanggungjawab penjawat awam. Rekod awam adalah sumber yang bernilai dan penting bagi membuat keputusan dan menyokong transaksi, tindakan ataupun kelulusan.

### **6.2 Format**

E-mel rasmi perlu mengandungi rujukan fail, tarikh dan logo rasmi. Contoh format e-mel (tidak termasuk dokumen terperingkat) adalah seperti di **Lampiran A**. Penggunaan huruf besar kandungan e-mel adalah tidak digalakkan. Sebaik-baiknya, gabungan huruf besar dan huruf kecil digunakan dan dipraktikkan di tempat-tempat yang bersesuaian di samping mengamalkan penggunaan bahasa yang betul. Pengguna juga perlu memastikan bahawa subjek dan kandungan e-mel adalah berkaitan dan menyentuh perkara perbincangan yang sama.

### **6.3 Penawanan**

6.3.1 Semua e-mel rasmi bersama lampiran yang dihantar oleh mana-mana penjawat awam dalam menjalankan tugas rasmi mestilah dikandung/ditawan dalam tempoh satu (1) hari dan disimpan dalam fail-fail berkaitan mengikut sistem pengurusan rekod yang diamalkan oleh pejabat awam.



6.3.2 Semua e-mel rasmi yang diterima dalam menjalankan tugas rasmi mesti dikandung/ditawan ke dalam fail-fail yang berkaitan.

6.3.3 Terdapat 2 kaedah penawanan emel:

a) **Menggunakan Sistem Pengurusan Rekod Elektronik (ERMS)**

- Semua e-mel rasmi, lampiran beserta metadatanya perlu ditawan ke dalam fail yang berkaitan dalam ERMS sebaik sahaja dihantar dan diterima.
- Semua komponen e-mel rasmi iaitu kandungan, konteks dan struktur perlu di simpan bagi memastikan e-mel rasmi yang disimpan adalah sahih dan lengkap. Kandungan merujuk kepada apa yang dinyatakan didalam e-mel. Konteks merujuk kepada tarikh dan masa e-mel, perkara dan juga kandungan e-mel rasmi semasa e-mel rasmi tersebut dihantar atau diterima. Struktur merujuk kepada *header data*, *message data*, *message field* dan lampiran.
- Metadata e-mel rasmi yang perlu ditawan 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



- Bagaimanapun metadata yang ditawan secara automatik oleh sistem e-mel adalah seperti tarikh dan masa penghantaran. Manakala, sebahagian lagi diwujudkan semasa menulis e-mel rasmi. Contohnya nama pengirim dan penerima. Selainnya diwujudkan secara manual semasa menawan e-mel rasmi ke dalam mana-mana sistem pengurusan rekod (manual atau elektronik) yang diamalkan oleh pejabat awam seperti nombor rujukan fail.
- Hanya satu salinan e-mel rasmi yang diterima perlu disimpan di dalam fail. Dalam keadaan di mana e-mel rasmi dihantar kepada beberapa orang dalam jabatan yang sama, penerima yang pertama dalam senarai penerima e-mel rasmi bertanggungjawab untuk menawan e-mel rasmi ke dalam fail yang berkaitan.
- Semua e-mel rasmi yang diterima boleh dihapuskan (*delete*) dari peti masuk (*inbox*) selepas selesai ditawan ke dalam Sistem Pengurusan Rekod Elektronik (ERMS) dan dikandungkan dalam fail fizikal.
- Penerima "salinan kepada" (*cc*) dan (*bcc*) tidak perlu menawan e-mel tersebut ke dalam fail. Semasa menjawab e-mel rasmi, bahagian yang tidak berkaitan dengan jawapan semasa hendaklah dihapuskan bagi mengelakkan pertindihan penawanan kandungan e-mel rasmi yang sama.





- Satu salinan e-mel rasmi beserta lampirannya juga perlu dicetak dan dimasukkan ke dalam fail fizikal jika mengamalkan sistem pengurusan rekod secara hibrid.

**b) Tidak menggunakan Sistem Pengurusan Rekod Elektronik (ERMS)**

Pejabat awam yang tidak menggunakan ERMS boleh menggunakan dua (2) kaedah penyimpanan e-mel seperti berikut:-

○ **Cetak dan Simpan**

- Semua e-mel rasmi beserta lampiran yang dihantar/diterima perlu dicetak dan dihantar ke registri untuk didaftar dan dikandungkan ke dalam fail fizikal yang berkaitan.
- Sekiranya ada lampiran dalam bentuk multimedia yang tidak dapat dicetak, lampiran tersebut hendaklah disimpan di dalam bentuk CD/DVD dan diberi nombor rujukan berdasarkan fail fizikal serta dicatatkan di atas kertas minit dalam fail fizikal berkenaan.

○ **Direktori Kongsi**

Pejabat awam adalah dinasihatkan untuk membangunkan direktori kongsi sebagai langkah sementara untuk memelihara emel sehingga pejabat awam memperolehi ERMS.

**Pentadbir sistem** jabatan masing-masing perlu :

- mewujudkan direktori kongsi di dalam satu (1) komputer khusus oleh pentadbir sistem (Local Area



Network) jabatan. Tujuan utama pentadbir sistem jabatan mewujudkan direktori kongsi adalah untuk membenarkan pengguna menawan setiap e-mel rasmi dan mengakses e-mel yang dikongsikan.

- Memastikan setiap pengguna aplikasi e-mel Outlook, Lotus Notes disambungkan pada rangkaian LAN (Local Area Network) jabatan.
- Mewujudkan folder dan subfolder mengikut subjek/aktiviti utama atau transaksi pejabat awam di dalam direktori kongsi tersebut. Contoh penamaan folder dan sub-folder adalah seperti berikut:-



*Contoh 1: Penamaan Folder dan Sub-Folder*

- Contoh menunjukkan pecahan Seksyen yang terdapat dalam Bahagian di Jabatan Arkib Negara. Setiap seksyen mempunyai transaksinya yang tertentu dan penamaan setiap folder transaksi perlu dinamakan mengikut setiap transaksi yang dijalankan.



**Pengguna** perlu :

- menggunakan aplikasi perisian e-mel seperti Outlook, Lotus Notes, dan sebagainya yang mempunyai keupayaan untuk menyimpan e-mel dan lampiran terus ke dalam fail folder kongsi (Shared Document) sedia ada
  
- memastikan setiap e-mel yang dihantar/diterima ditawan dengan menyeret e-mel tersebut dan memasukkan (drag and drop) ke dalam folder/subfolder yang berkenaan pada aplikasi e-mel Outlook, Lotus Notes dan sebagainya.

## **6.4 Penggunaan**

6.4.1 Penggunaan e-mel mestilah menggunakan kaedah yang betul dan disesuaikan pemakaiannya seperti berikut:

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

Pemilikan akaun e-mel adalah kemudahan yang tertakluk kepada peraturan jabatan dan boleh ditarik balik jika penggunaannya melanggar peraturan. Segala urusan rasmi perlulah menggunakan akaun atau alamat e-mel yang diperuntukkan oleh jabatan.

**(b) Tempoh Menjawab E-mel**

Emel yang memerlukan tindakan hendaklah dijawab selewat-lewatnya dalam tempoh masa satu (1) hari dari tarikh e-mel berkenaan diterima. Penggunaan jawapan automatik atau auto-reply adalah dilarang kecuali dalam keadaan yang sangat terdesak apabila kemudahan ini diperlukan untuk



memaklumkan pegawai yang boleh dihubungi apabila pemilik sesuatu akaun e-mel berada di luar pejabat yang mungkin tidak mempunyai kemudahan e-mel. Walaubagaimanapun kemudahan penghantaran e-mel jawab automatik semasa berada di luar pejabat bagi tempoh waktu yang panjang, boleh dipertimbangkan penggunaannya oleh Jabatan.

**(c) Lampiran Kepilan (Attachment)**

Lampiran hendaklah digunakan semasa penghantaran e-mel misalnya mengepilkan laporan, kertas konsep dan sebagainya. Pengguna disarankan untuk mengelak dari menghantar dan menerima fail e-mel yang bersaiz melebihi 10 megabait. Sekiranya perlu, kaedah pemampatan untuk mengurangkan saiz fail adalah disarankan.

**(d) E-mel yang diragui (Spam)**

Pengguna adalah digalakkan jangan membuka e-mel daripada penghantar yang tidak diketahui atau diragui.

**(e) Menjawab dan Memajukan E-mel (Reply and Forward)**

Setiap pengguna e-mel dinasihatkan supaya menggunakan kemudahan “reply all” hanya jika e-mel berkenaan perlu disalinkan kepada semua penerima e-mel lain dan menggunakan kemudahan “reply” apabila menjawab e-mel kepada penghantar asal tanpa sebarang perubahan ke atas kandungan asal e-mel tersebut.

Pengguna juga boleh menggunakan kemudahan “forward” untuk memanjang atau memajukan e-mel kepada penerima lain tanpa sebarang perubahan kandungan asal e-mel.



Setiap penjawat awam yang menggunakan e-mel perlulah memastikan setiap e-mel mempunyai tajuk yang esuai dengan kandungan e-mel. E-mel yang dijawab juga perlu menggunakan bahasa formal dan serta ayat yang jelas, tepat dan mudah difahami oleh penerima.

**(f) Kemudahan 'Salinan Kepada (Cc)'**

Penggunaan "Salinan Kepada (Cc)" hanya perlu untuk memaklumkan sesuatu e-mel kepada penerima yang berkaitan sahaja. Kemudahan 'Blind cc (Bcc)' digunakan bagi tujuan khusus dan terkawal dan bukan secara sewenang-wenangnya.

## **6.5 Penyelenggaraan dan Pemeliharaan E-mel Rasmi**

6.5.1 E-mel rasmi perlulah diselenggara dan dipelihara supaya ianya boleh diakses dan digunakan oleh penjawat awam. Jika e-mel tersebut ditawan ke dalam sistem elektronik, penjawat awam perlulah mengambil kira perkara seperti berikut:

- Jangka hayat dan keusangan format rekod yang digunakan
- Jangka hayat dan keusangan media storan
- Mengekalkan integriti data

6.5.2 E-mel rasmi perlu diselenggara dan dipelihara dari sebarang kerosakan, kemusnahan dan kehilangan dengan mematuhi piawaian dan prosedur pengurusan rekod awam yang ditetapkan oleh Jabatan Arkib Negara.

## **6.6 Pelupusan E-mel Rasmi**

6.6.1 E-mel rasmi yang telah ditawan ke dalam sistem tidak boleh dimusnahkan tanpa kebenaran bertulis daripada Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia seperti mana yang dinyatakan dalam



Seksyen 25 Akta Arkib Negara 2003 [Akta 629]. Walau bagaimanapun e-mel rasmi yang telah difailkan secara fizikal atau pun elektronik bolehlah dihapuskan dari peti mel individu bagi mengurangkan saiz storan e-mel dalam komputer masing-masing.

6.6.2 Tempoh penyimpanan dan pemusnahan e-mel rasmi bagi e-mel individu yang telah dikandung dan difailkan adalah tertakluk kepada Jadual Pelupusan Rekod yang perlu disediakan oleh pejabat awam mengikut Seksyen 27 Akta Arkib Negara 2003 (Akta 629).

6.6.3 Tempoh penyimpanan e-mel dalam peti masuk (inbox) individu adalah selama 3 bulan, walaubagaimanapun jabatan boleh menentukan tempoh penyimpanan mengikut keperluan jabatan masing-masing.

## **7. PERANAN DAN TANGGUNGJAWAB PENJAWAT AWAM**

Tanggungjawab mengurus dan memelihara e-mel rasmi sebagai rekod adalah tanggungjawab bersama ketua pentadbir, pengguna e-mel, pegawai rekod jabatan dan pentadbir sistem.

### **7.1 Ketua Pentadbir**

Ketua Pentadbir bertanggungjawab untuk menyediakan peraturan, manual penggunaan dan pemeliharaan e-mel rasmi untuk digunapakai oleh semua pegawai dan kakitangan di pejabat awam. Polisi dan garispanduan perlu dikaji dari masa ke semasa supaya selaras dengan perkembangan teknologi.



## 7.2 Pengguna E-mel

Setiap pengguna e-mel bertanggungjawab untuk menawan atau memfailkan e-mel rasmi beserta lampiran yang dihantar atau diterima secepat mungkin samada ke dalam ERMS atau pun fail fizikal.

- Menawan e-mel rasmi yang dihantar dan diterima ke dalam Sistem Pengurusan Rekod Elektronik (ERMS) di jabatan sebelum dihapuskan pada 'Inbox' masing-masing.
- Mencetak emel dan menghantar ke registri untuk dikandungkan ke dalam fail fizikal, serta menawan emel tersebut menggunakan direktori kongsi sekiranya tiada aplikasi ERMS di jabatan.
- Melupuskan e-mel di dalam inbox selepas tempoh 3 bulan

## 7.3 Pentadbir Sistem

Pentadbir sistem e-mel bertanggungjawab untuk memastikan sistem e-mel yang digunakan dapat berfungsi dengan stabil dan efektif serta menyokong keperluan pejabat awam termasuk:

- 7.3.1. Melaksanakan prosedur keselamatan, manual pengguna, penetapan saiz storan dan polisi penggunaan e-mel.
- 7.3.2. Melaksanakan pengurusan teknikal dan pemantauan sistem e-mel rasmi bagi memastikan kerahsiaan, kebolehsediaan dan integriti.
- 7.3.3. Menyediakan prasarana yang mencukupi dalam memastikan e-mel rasmi diuruskan mengikut keperluan perundangan dan peraturan yang ditetapkan.



- 7.3.4 Menyediakan folder dan subfolder bagi pejabat awam yang menggunakan direktori kongsi setelah mendapat nasihat daripada Pegawai Rekod Jabatan.

#### 7.4 Pegawai Rekod Jabatan

- 7.4.1. Memastikan e-mel rasmi dan lampiran ditawarkan dalam fail yang betul samada secara elektronik atau fizikal.
- 7.4.2. Memastikan lampiran dalam bentuk multimedia dibuat salinan dalam CD/DVD dan didaftar serta diberi nombor rujukan berdasarkan fail fizikal serta dicatatkan di kertas minit dalam fail fizikal berkenaan.
- 7.4.3. Memastikan lokasi ruang simpanan yang sesuai dan selamat untuk CD/DVD di registri.
- 7.4.4. Menguruskan pelupusan e-mel di dalam direktori kongsi

### 9. KHIDMAT NASIHAT

Sebarang kemusykilan berkaitan dengan **Garis Panduan Pengurusan dan Pemeliharaan E-mel Rasmi** bolehlah dirujuk kepada Arkib Negara Malaysia. Keterangan lanjut mengenai kandungan garis panduan ini boleh ditujukan kepada:

Arkib Negara Malaysia  
Bahagian Pengurusan Rekod Kerajaan  
Jalan Duta  
50568 KUALA LUMPUR  
Tel: 03-62090600, Faks: 03-62013702  
E-mel: [pre@arkib.gov.my](mailto:pre@arkib.gov.my)





## **10. PENUTUP**

Garis Panduan ini mengandungi amalan-amalan terbaik pengurusan dan pemeliharaan e-mel yang perlu dipatuhi oleh semua anggota Perkhidmatan Awam dan akan dikemaskini dari semasa ke semasa selaras dengan arus perkembangan teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) dan perundangan.



**Lampiran A**

To : "Hazrulizam Mohd. Hatar" ( <a href="mailto:hazrulizam@arkib.gov.my">hazrulizam@arkib.gov.my</a> );	Tarikh: [Wed, 7 Jul 2010 –1 2.50.00pm]
Cc : "Afham Jauhari Aldi" ( <a href="mailto:afham@arkib.gov.my">afham@arkib.gov.my</a> );	
Subject : Sasaran Kerja Tahunan (No. Rujukan : ANM.100-4/5/2(12))	<i>Kepala Mesej</i>
Attachment : [jika ada]	
 <b>ARKIB NEGARA MALAYSIA</b> <b>JALAN DUTA, 50568 KUALA LUMPUR</b> 	
[ Isi Kandungan Emel]	
[Nama Pegawai]	
[Jawatan]	
[No. Telefon]	

*Ruangan Mesej*

**Contoh Emel Rasmi**