

AMALAN TERBAIK PENGGUNAAN MEDIA JARINGAN SOSIAL DI SEKTOR AWAM

MAMPU.BDPICT.700-3/40 (11)

Edaran melalui emel

From: Dato' Mohamad Zabidi bin Zainal

Sent: 08 April 2011 10:36

To: ksu; suk; Ketua Jabatan

Cc: Tan Sri Mohd Sidek B. Hassan; Dato' Dr. Nor Aliah Mohd. Zahri; Dr. Mazlan bin Yusoff; Pn. Rahmah Bt. Ramli; Muhamad Rosli bin Abd Razak; Parmjit Kaur; Pegawai Khas Ketua Pengarah

Subject: Amalan Terbaik Penggunaan Media Jaringan Sosial Di Sektor Awam

Importance: High

YBhg./YB Tan Sri/Datuk/Dato'/Tuan/Puan,

Seperti YBhg./YB Tan Sri/Datuk/Dato'/Tuan/Puan sedia maklum, penggunaan media jaringan sosial seperti *Facebook*, *Twitter* dan *Myspace* adalah menjadi **trend masa kini yang digunakan secara meluas bagi menyampaikan maklumat kepada pelanggan**. MAMPU telah mengeluarkan Surat Arahan Ketua Pengarah MAMPU pada 19 November 2009 berkaitan dengan penggunaan media jaringan sosial serta kawalan dan perhatian yang perlu dipatuhi oleh agensi-agensi Sektor Awam. Secara umumnya, **penggunaan media sosial adalah digalakkan namun dihadkan untuk kegunaan rasmi agensi sahaja**.

2. Hasil pemantauan MAMPU ke atas rangkaian ICT di Putrajaya Campus Network (PCN) yang telah dilaksanakan dari 1 hingga 30 Mac 2011 mendapati sejumlah **19.96 juta transaksi capaian** telah dilakukan ke atas laman-laman web jaringan sosial. Pemantauan ini mendapati 3 capaian tertinggi adalah ke atas laman web jaringan sosial iaitu profile.ak.fbcdn.net, www.facebook.com dan static.ak.fbcdn.net. Pemerhatian ini jelas menunjukkan bahawa **terdapat penyalahgunaan**

kemudahan Internet dalam Sektor Awam dengan melayari laman-laman web tersebut di waktu pejabat tanpa kawalan. Aktiviti ini juga akan menyebabkan prestasi rangkaian ICT agensi menjadi perlahan dan mengganggu capaian ke atas perkhidmatan online yang disediakan kepada rakyat. Ini secara tidak langsung akan menjejaskan imej Perkhidmatan Awam dan Kerajaan.

3. Sehubungan dengan itu, saya ingin menarik perhatian YBhg./YB Tan Sri/Datuk/Dato'/Tuan/Puan supaya mematuhi dan melaksanakan “20 Amalan Terbaik Dalam Penggunaan Jaringan Media Sosial Di Sektor Awam” seperti berikut:

(A) PEGAWAI BERTANGGUNGJAWAB MENGENDALIKAN LAMAN WEB MEDIA SOSIAL AGENSI

- (1) Memastikan kandungan yang tidak bercanggah dengan dasar Kerajaan;
- (2) Menjadikan laman web jaringan sosial sebagai media dalam mempromosi dan memberi publisiti kepada perkara-perkara yang berkaitan dengan Kerajaan;
- (3) Memastikan kandungan dan kesesuaiannya serta yang mempunyai kepentingan untuk dimaklumkan kepada orang awam;
- (4) Memastikan kekerapan pengemaskinian maklumat dan memastikan ia relevan;

- (5) Menghapuskan kandungan dan maklumat yang diterima dari orang awam yang tidak relevan dengan aktiviti agensi;
- (6) Memastikan pautan dan kandungan antara laman web jaringan sosial dan laman web rasmi agensi hendaklah jelas dan tidak bertindih;
- (7) Menggunakan logo rasmi agensi di dalam laman web jaringan sosial;
- (8) Menggunakan e-mel rasmi di dalam profil laman web jaringan sosial;
- (9) Menggunakan foto dan/atau video yang dapat memperjelaskan mesej yang hendak disampaikan dalam keadaan yang bersesuaian;
- (10) Memasukkan penerangan terhadap foto dan/atau video yang digunakan bagi membantu carian oleh pengguna;
- (11) Menggunakan perkataan hak cipta terpelihara pada semua kandungan foto dan/atau video;
- (12) Menggunakan ayat yang ringkas, padat, tepat dan jelas maksudnya; dan
- (13) Menyediakan pernyataan penafian (*disclaimer*) terhadap sebarang kerosakan sekiranya dialami oleh pengguna semasa menggunakan laman web jaringan sosial.

(B) PENGGUNA DI AGENSI

- (14) Mencapai laman web jaringan sosial yang hanya berkaitan dengan urusan rasmi agensi pada waktu pejabat;
- (15) Menggunakan ayat yang lengkap dan jelas maksudnya;
- (16) Tidak memaparkan isu-isu sensitif seperti agama, politik dan perkauman serta yang berunsur fitnah atau hasutan;
- (17) Tidak memaparkan kenyataan-kenyataan yang boleh menjejaskan imej Kerajaan; dan
- (18) Tidak menggunakan laman web jaringan sosial untuk mengaibkan individu tertentu.

(C) PENTADBIR RANGKAIAN

- (19) Memastikan pengurusan *content filtering* sentiasa berfungsi dalam menapis capaian ke laman web jaringan sosial yang tiada kaitan dengan kegunaan rasmi agensi; dan
- (20) Memantau serta menganalisis transaksi capaian pengguna agensi ke atas laman web jaringan sosial luar agar tidak mengganggu prestasi rangkaian di agensi.

4. YBhg./YB Tan Sri/Datuk/Dato'/Tuan/Puan bolehlah melayari Portal myGovernment di <http://www.malaysia.gov.my/BM/Pages/SocialMedia.aspx> untuk merujuk dan melihat senarai media jaringan sosial yang digunakan oleh agensi-agensi Kerajaan. MAMPU akan **memantau dan menjalankan inspektorat terhadap penggunaan media jaringan sosial dalam tempoh terdekat**. Senarai media jaringan sosial yang tidak dikemas kini akan dipaparkan di Portal MAMPU untuk makluman dan rujukan.

Sekian, terima kasih.

(MOHAMAD ZABIDI ZAINAL)
8 April 2011