



KERAJAAN MALAYSIA

**PEKELILING KEMAJUAN PENTADBIRAN AWAM
BIL. 2 TAHUN 2015**

**PENGURUSAN LAMAN WEB AGENSI
SEKTOR AWAM**

**JABATAN PERDANA MENTERI
MALAYSIA
30 SEPTEMBER 2015**

Diedarkan kepada:

Semua Ketua Setiausaha Kementerian
Semua Ketua Jabatan Persekutuan
Semua Setiausaha Kerajaan Negeri
Semua Pihak Berkuasa Berkanun Persekutuan dan Negeri
Semua Pihak Berkuasa Tempatan



JABATAN PERDANA MENTERI
KOMPLEKS JABATAN PERDANA MENTERI
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN
62502 PUTRAJAYA

No. Tel. : 03-8000 8000
No. Faks: 03-8888 3721

Ruj. Kami: MAMPU.100–1/7/1 Jilid 2 (1)
Tarikh: 30 September 2015

Semua Ketua Setiausaha Kementerian
Semua Ketua Jabatan Persekutuan
Semua Setiausaha Kerajaan Negeri
Semua Pihak Berkuasa Berkanun Persekutuan dan Negeri
Semua Pihak Berkuasa Tempatan

**PEKELILING KEMAJUAN PENTADBIRAN AWAM
BIL. 2 TAHUN 2015**

**PENGURUSAN LAMAN WEB AGENSI
SEKTOR AWAM**

TUJUAN

Pekeliling ini bertujuan memaklumkan ketua-ketua jabatan kerajaan mengenai panduan melaksanakan pengurusan laman web agensi sektor awam yang berkesan bagi menyokong inisiatif perkhidmatan awam selaras dengan perkembangan teknologi terkini dan penyampaian perkhidmatan yang berpaksikan rakyat.

LATAR BELAKANG

2. Laman web agensi menjadi saluran utama agensi sektor awam untuk menyampaikan maklumat dan perkhidmatan kepada rakyat dan komuniti di bawah inisiatif Kerajaan Elektronik. Manakala, laman web rasmi Kerajaan Malaysia, iaitu Portal myGovernment (www.malaysia.gov.my) bertindak sebagai pusat masuk tunggal (single entry point) yang dihubungkan ke laman web agensi sektor awam bertujuan memudahkan pengguna mendapatkan semua maklumat dan perkhidmatan agensi sektor awam secara berpusat.

3. Pekeliling Am Bil. 1/2006 “Pengurusan Laman Web/Portal Sektor Awam” yang mengandungi Garis Panduan Portal myGovernment dan Laman Web/Portal Agensi-agensi Sektor Awam menerangkan mengenai pelaksanaan Portal myGovernment sebagai gerbang maklumat sektor awam; menekankan kepentingan tadbir urus laman web pada peringkat sektor awam dan pada peringkat agensi; dan memberikan panduan kepada agensi sektor awam dalam membangun dan menyenggara laman web agensi masing-masing.

4. Perkembangan teknologi terkini terutamanya peranti mudah alih, pelbagai rangkaian sosial dan kapasiti storan data yang tinggi telah mempengaruhi semua negara di peringkat global termasuklah Malaysia untuk melaksanakan transformasi ke arah kerajaan digital. Fokus utama inisiatif kerajaan digital ialah penglibatan aktif semua pihak berkepentingan terutama rakyat dalam mencorakkan keperluan maklumat dan perkhidmatan yang disediakan oleh kerajaan. Justeru, selaku saluran utama agensi sektor awam, pembangunan laman web hendaklah seiring dengan keperluan inisiatif kerajaan digital yang turut

diambil kira sebagai kriteria oleh badan penilai kebangsaan dan antarabangsa dalam mengukur prestasi laman web penyampaian perkhidmatan kerajaan secara dalam talian.

5. Sehubungan itu, Pekeliling Am Bil. 1/2006 mengenai Pengurusan Laman Web/Portal Sektor Awam telah dikaji semula dan garis panduan ini telah disediakan bertujuan memaklumkan keperluan semasa bagi penambahbaikan laman web agensi sektor awam.

PELAKSANAAN

6. Pengurusan laman web agensi sektor awam hendaklah dilaksanakan berpandukan **Garis Panduan Pengurusan Laman Web Agensi Sektor Awam** seperti di **Lampiran 1**. Garis panduan ini memberikan panduan kepada agensi sektor awam dalam membangun, menyenggara, memantau dan mentadbir laman web agensi masing-masing seperti yang berikut:

- (i) Panduan pembangunan dan penyenggaraan laman web agensi yang terdiri daripada penyediaan reka bentuk laman web, kepelbagaian fungsi dalam talian dan kandungan laman web.
- (ii) Panduan perlindungan keselamatan maklumat dan perkhidmatan laman web dari aspek kerahsiaan, integriti dan kebolehsediaan.
- (iii) Panduan pemantauan laman web berdasarkan pengukuran prestasi dan sasaran pengurusan laman web termasuklah maklumat dan perkhidmatan yang disediakan bagi memenuhi harapan pengguna.

- (iv) Panduan tadbir urus laman web agensi yang melibatkan jawatankuasa dan pasukan kerja laman web peringkat agensi.

7. Pembangunan dan pelaksanaan laman web agensi sektor awam hendaklah ditadbir urus dan dipantau oleh Jawatankuasa Pemandu ICT (JPICT) pada peringkat Kementerian/Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri/Jabatan/Agensi. Setiap agensi sektor awam disarankan untuk menubuhkan jawatankuasa dan pasukan kerja laman web agensi yang bertanggungjawab mengambil tindakan yang berikut:

- (i) Melaksanakan perancangan, pembangunan, penyenggaraan, pemantauan dan pengukuran prestasi laman web berdasarkan keutamaan yang telah dinyatakan dalam garis panduan; dan
- (ii) Mematuhi akta, dasar dan pekeliling berkaitan yang sedang berkuat kuasa dalam usaha menambah baik laman web dan perkhidmatan yang disediakan.

8. Agensi sektor awam hendaklah memastikan laman web agensi menjadi saluran rasmi bagi penyampaian maklumat dan perkhidmatan yang sejajar dengan bidang kuasa agensi. Laman web rasmi agensi hendaklah menggunakan domain “.gov.my.” Pewujudan laman web selain laman web rasmi agensi hendaklah mendapat kelulusan JPICT pada peringkat Kementerian/Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri/Jabatan/Agensi. Laman web agensi hendaklah disenggara secara berterusan dengan kandungan yang terkini, sahih dan lengkap. Agensi juga hendaklah memastikan keupayaan dan kapasiti perkakasan, perisian serta rangkaian dapat menampung transaksi perkhidmatan yang disediakan oleh laman web di agensi masing-masing.

9. Agensi sektor awam hendaklah memastikan laman web agensi **TIDAK MENGANDUNGI** perkara yang berikut:

- (i) Mengiklankan perkhidmatan yang ditawarkan oleh pihak luar seperti pengimbas web, pembekal perkhidmatan dan sebagainya.
- (ii) Memaparkan isu sensitif seperti isu agama, politik dan perkauman.
- (iii) Menyebarkan perkara yang tidak ada kaitan dengan perkhidmatan yang ditawarkan oleh agensi.
- (iv) Memaparkan kenyataan yang boleh menjejaskan imej kerajaan.

10. Pencapaian prestasi laman web agensi akan dinilai dan diukur bagi menanda aras tahap kecemerlangan agensi ke arah meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan. Sebarang ketidakpatuhan kepada Pekeliling ini akan memberi kesan terhadap penilaian penarafan laman web agensi berkenaan.

PEMAKAIAN

11. Pekeliling ini terpakai kepada semua agensi sektor awam.

TARIKH BERKUAT KUASA

12. Pekeliling ini berkuat kuasa mulai tarikh dikeluarkan.

PEMBATALAN

13. Dengan berkuatkuasanya Pekeliling ini, maka Pekeliling Am Bil. 1/2006 mengenai Pengurusan Laman Web/Portal Sektor Awam bertarikh 6 November 2006 dibatalkan.

PERTANYAAN

14. Sebarang pertanyaan mengenai Pekeliling ini boleh dikemukakan kepada:

Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan
Pengurusan Malaysia (MAMPU)
Jabatan Perdana Menteri
Aras 6, Blok B2
Kompleks Jabatan Perdana Menteri
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62502 Putrajaya.

No. Telefon : 03 - 8000 8000
No. Faksimile : 03 - 8000 8001
E-mel : 80008000@1mocc.gov.my

“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA”



TAN SRI DR. ALI HAMSA

Ketua Setiausaha Negara

Lampiran 1 kepada Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 2 Tahun 2015



**GARIS PANDUAN
PENGURUSAN LAMAN WEB AGENSI
SEKTOR AWAM**

KANDUNGAN

PERKARA	MUKA SURAT
TUJUAN	1
LATAR BELAKANG	1
TAKRIFAN	2
PEMBANGUNAN LAMAN WEB AGENSI SEKTOR AWAM	3
(i) Reka bentuk laman web	3
(ii) Kefungsian laman web	4
(iii) Kandungan laman web	11
KESELAMATAN LAMAN WEB AGENSI SEKTOR AWAM	16
PENGUKURAN PRESTASI LAMAN WEB AGENSI SEKTOR AWAM	19
TADBIR URUS LAMAN WEB AGENSI SEKTOR AWAM	20
SENARAI SEMAK	26
PINDAAN DAN KEMAS KINI	26
PENUTUP	26

SENARAI RAJAH

RAJAH	PERKARA	MUKA SURAT
Rajah 1	Contoh Notifikasi Kaji Selidik Kepuasan Pengguna	6
Rajah 2	Contoh Pernyataan Penafian	10
Rajah 3	Contoh Notis Hak Cipta Agensi	10
Rajah 4	Ikon Perkhidmatan Pelbagai Saluran	13
Rajah 5	Struktur Tadbir Urus Laman Web Agensi	21

SENARAI LAMPIRAN

LAMPIRAN	PERKARA	MUKA SURAT
Lampiran A	Dasar Privasi dan Keselamatan	27
Lampiran B	Senarai Semak Laman Web	31

TUJUAN

Tujuan garis panduan ini adalah untuk:

- (i) Menyediakan panduan kepada agensi sektor awam dalam pembangunan, penyenggaraan dan pemantauan laman web di agensi masing-masing; dan
- (ii) Menerangkan tadbir urus laman web pada peringkat agensi.

LATAR BELAKANG

2. Laman web agensi merupakan saluran utama agensi kerajaan untuk menyampaikan maklumat dan perkhidmatan kepada rakyat dan komuniti. Portal Rasmi Kerajaan Malaysia myGovernment (www.malaysia.gov.my) bertindak sebagai pusat masuk tunggal (single entry point) yang dihubungkan ke laman web agensi sektor awam bertujuan memudahkan pengguna mendapatkan semua maklumat dan perkhidmatan agensi sektor awam secara berpusat.

3. Berdasarkan aliran semasa laman web global dan amalan baik negara-negara pada kedudukan teratas dalam penarafan antarabangsa laman web, Pekeliling Am Bil. 1/2006 mengenai Pengurusan Laman Web/Portal Sektor Awam telah dikaji semula dan garis panduan ini disediakan bertujuan memaklumkan keperluan semasa bagi penambahbaikan Portal myGovernment dan laman web agensi sektor awam. Penambahbaikan berterusan perlu dilaksanakan bagi mewujudkan laman web yang relevan dengan keperluan semasa dalam usaha kerajaan untuk memberikan perkhidmatan kerajaan yang berpaksikan rakyat.

TAKRIFAN

4. Takrifan yang akan diguna pakai dalam garis panduan ini adalah seperti yang berikut:

- (i) **Agensi Sektor Awam** merujuk kepada agensi kerajaan yang terdiri daripada Kementerian, Jabatan Persekutuan, Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri, Badan Berkanun dan Pihak Berkuasa Tempatan.
- (ii) **Kerajaan Elektronik** merujuk kepada penyediaan perkhidmatan kerajaan secara dalam talian dengan menggunakan multimedia dan teknologi maklumat untuk agensi kerajaan, rakyat dan sektor perniagaan.
- (iii) **Kerajaan Digital** merujuk kepada peningkatan perkhidmatan kerajaan elektronik bagi mewujudkan satu ekosistem secara meluas bagi menghubungkan rakyat dan sektor perniagaan dengan agensi kerajaan.
- (iv) **Laman Web Agensi** merujuk kepada laman yang menyediakan maklumat dan perkhidmatan agensi secara dalam talian yang sejajar dengan bidang kuasa agensi.
- (v) **Really Simple Syndication (RSS)** merujuk kepada aplikasi XML (Extensible Markup Language) yang dikenali sebagai *Rich Site Summary* digunakan sebagai ejen untuk menyebarkan maklumat atau berita terkini kepada pembaca.

- (vi) **Quick Response Code (QR Code)** merujuk kepada teknologi pengimbas berasaskan kod bar bagi mengenal pasti produk atau perkhidmatan seperti alamat laman web mudah alih agensi yang direka bentuk secara imej.
- (vii) **Trustmark** merujuk kepada satu cap jaminan (trust seal) yang ditauliahkan kepada agensi sektor awam untuk dipamerkan dalam laman web bertujuan untuk mengesahkan kesahihan perkhidmatan dalam talian terutamanya yang melibatkan pembayaran dalam talian.

PEMBANGUNAN LAMAN WEB AGENSI SEKTOR AWAM

5. Pembangunan laman web agensi sektor awam hendaklah mengambil kira tiga (3) komponen utama, iaitu reka bentuk laman web yang menarik, kepelbagaian fungsi laman web dan kandungan laman web yang berkualiti.

(i) Reka bentuk laman web

Laman web yang dibangunkan hendaklah mempunyai tarikan reka bentuk, visual dan cita rasa (look & feel) yang tekal untuk keseluruhan laman web. Laman web agensi sektor awam hendaklah melaksanakan ciri-ciri reka bentuk seperti yang berikut:

- (a) Pernyataan perkataan laman web rasmi pada halaman utama laman web.
- (b) Jata (crest) kerajaan Malaysia pada halaman utama laman web.

- (c) Logo rasmi agensi sekiranya ada.
- (d) Maklumat dan perkhidmatan disusun secara strategik dan memberikan keutamaan kepada perkhidmatan teras agensi yang melibatkan pengguna.
- (e) Jenis dan saiz fon yang sesuai dan seragam pada semua halaman.
- (f) Warna tidak melebihi tiga (3) warna dan warna putih bagi latar belakang laman web digalakkan.
- (g) Ikon yang standard dan *pop-up windows* yang memberikan penerangan ringkas mengikut keperluan dan kesesuaian.

(ii) **Kefungsian laman web**

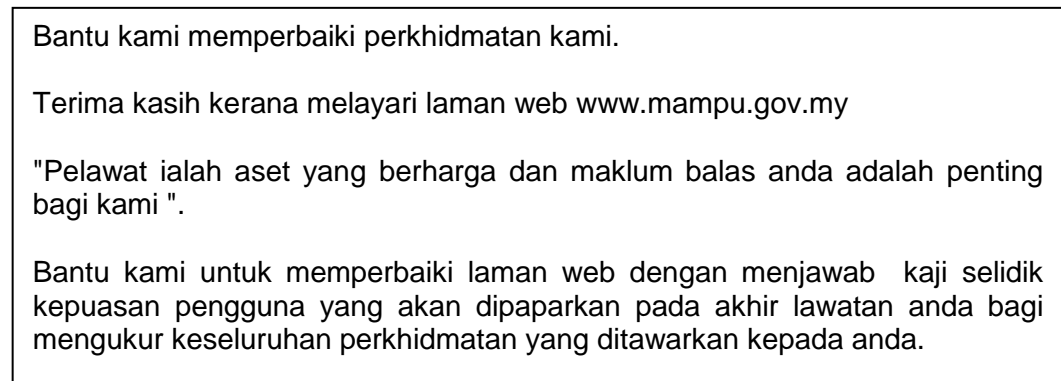
Kefungsian laman web yang berkualiti meliputi keberkesanan, kemudahan dan kepelbagaian fungsi yang boleh didapati dalam laman web. Laman web agensi sektor awam hendaklah mempunyai ciri-ciri kefungsian seperti yang berikut:

- (a) **Kemudahan bahasa kandungan** laman web dalam dua (2) bahasa, iaitu bahasa Melayu dan bahasa Inggeris. Penggunaan bahasa tambahan digalakkan. Bahasa kandungan hendaklah yang berkualiti dan bebas daripada kesalahan tatabahasa dan ejaan. Agensi digalakkan merujuk kepada Dewan Bahasa dan Pustaka bagi penggunaan bahasa dan istilah yang betul melalui laman web Pusat Rujukan Persuratan Melayu

(prpm.dbp.gov.my atau www.dbp.gov.my). Untuk bahasa-bahasa lain hendaklah merujuk pihak yang bertanggungjawab dan diiktiraf.

- (b) **Soalan lazim** yang kerap diajukan oleh orang awam berserta dengan jawapan. Contoh: prosedur dalam mendapatkan perkhidmatan agensi dan bayaran yang dikenakan (sekiranya ada dan berkaitan), masa yang diambil oleh agensi dalam menyampaikan perkhidmatan serta isu semasa yang berkaitan dengan agensi.
- (c) **Capaian sokongan** (support link) seperti maklumat bantuan (help), penyelesaian masalah (troubleshooting), prosedur kendalian standard (standard of procedure), manual pengguna bantuan, carta aliran atau tutorial melalui video bagi membantu pengguna menggunakan perkhidmatan dalam talian melalui laman web.
- (d) **Kemudahan maklum balas** untuk pengguna memberikan komen, pertanyaan dan cadangan kepada agensi melalui laman web.
- (e) **Kemudahan penjanaan maklum balas penerimaan secara automatik** berserta nombor rujukan bagi memudahkan pengguna membuat rujukan status maklum balas.
- (f) **Kemudahan kaji selidik kepuasan pengguna** untuk menilai kepuasan pengguna dalam penggunaan perkhidmatan agensi. Agensi hendaklah mencari pendekatan yang inovatif dalam mendapatkan perhatian pengguna untuk memberikan maklum

balas dalam kaji selidik kepuasan pengguna. Salah satu kaedah adalah dengan memaparkan notifikasi yang dikeluarkan secara automatik apabila laman web dibuka oleh pengguna. Soalan kaji selidik hendaklah dikeluarkan setelah pengguna selesai berurusan secara dalam talian. **Rajah 1** menunjukkan contoh notifikasi kaji selidik kepuasan pengguna.



Rajah 1: Contoh Notifikasi Kaji Selidik Kepuasan Pengguna

- (g) **Kemudahan “remember me”** secara *pop-up* semasa sesi log masuk ke perkhidmatan dalam talian bagi memudahkan pengguna log masuk pada sesi yang berikutnya.
- (h) **Kemudahan topik popular** (hot topic) atau **tag awan** (tag cloud) bagi melabel kandungan laman web popular dan memudahkan pengguna mengakses kandungan.
- (i) **Kemudahan maklumat dan perkhidmatan mengikut kumpulan sasaran pengguna dan kitaran perkhidmatan.** Contoh kumpulan sasaran pengguna adalah seperti warganegara, kerajaan, penyelidik, wartawan dan pelajar. Manakala contoh mengikut kitaran tahap pendidikan adalah seperti tadika, sekolah rendah, sekolah menengah dan pengajian tinggi.

- (j) **Kemudahan ruangan hebahan, publisiti, pengumuman atau promosi** bagi hebahan terkini berkaitan agensi atau kerajaan. Sekiranya tiada hebahan atau pengumuman baru, ruangan hebahan hendaklah memaparkan “Tiada Makluman Terkini”.
- (k) **Kemudahan hebahan maklumat terkini** seperti pengumuman, berita, aktiviti, amaran, tender, promosi dan kerjaya kepada pengguna melalui *Really Simple Syndication* (RSS) atau e-mel.
- (l) **Kemudahan enjin carian lanjutan** (advanced search) maklumat dan perkhidmatan yang berkeupayaan meramal kandungan yang dicari. Agensi digalakkan menggunakan perkhidmatan Enjin Carian Rasmi Kerajaan (1AKSES) yang disediakan oleh Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU). Agensi boleh berhubung dengan Pentadbir 1AKSES melalui alamat e-mel 1akses@mampu.gov.my bagi mendapatkan maklumat lanjut pelaksanaan 1AKSES.
- (m) **Personalisasi pintar (Intelligent personalisation)** laman web mengikut cita rasa pengguna seperti penggunaan warna dan pemilihan modul paparan. Personalisasi pintar membolehkan agensi melaksanakan perkara yang berikut:
 - (1) Ucapan selamat datang ke laman web secara khusus dengan memaparkan nama pengguna dan juga maklumat kunjungan terakhir (tarikh dan masa) pengguna log masuk ke laman web tersebut.

- (2) Notifikasi melalui e-mel atau khidmat pesanan ringkas (SMS) mengenai maklumat atau perkhidmatan baru dalam laman web akan dihantar kepada pengguna berdasarkan kepada topik yang kerap diakses oleh pengguna.
 - (3) Analisis tabiat pengguna berdasarkan topik yang kerap diakses bagi membuat perancangan program libat urus yang akan dilaksanakan oleh agensi untuk tujuan penambahbaikan perkhidmatan dalam talian agensi.
- (n) **Kemudahan *World Wide Web Consortium (W3C) Disability Accessibility***, iaitu versi capaian kepada orang yang tidak berkemampuan atau Orang Kurang Upaya (OKU). Kemudahan untuk OKU perlu dipertingkatkan ke peringkat perkhidmatan dalam talian. Antara contoh golongan pengguna dan kaedah penyelesaian adalah seperti yang berikut:
- (1) **Pengguna buta warna**
Berkeupayaan menukar warna latar belakang laman web atau penggunaan warna yang kontras dalam reka bentuk laman web. Bagi imej atau teks yang menggunakan warna bagi membezakan sesuatu, petunjuk warna perlu dipaparkan.
 - (2) **Pengguna kurang upaya penglihatan**
Menyediakan penggunaan audio bagi maklumat yang bersesuaian.

(3) **Pengguna kurang upaya pendengaran**

Menyediakan paparan grafik ataupun teks bagi maklumat yang disampaikan secara audio.

(4) **Warga emas**

Berkeupayaan menukar saiz huruf dan jenis fon agar mudah dibaca oleh warga emas.

- (o) **Pengarkiban secara elektronik** bagi maklumat yang melebihi setahun yang boleh dimuat turun oleh pengguna seperti artikel dan berita.
- (p) **Pautan ke Portal myGovernment** dengan meletakkan logo myGovernment pada pautan tersebut. Bagi agensi pada peringkat Kementerian dan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri, pautan ke laman web agensi-agensi di bawahnya perlu disediakan.
- (q) **Peta laman** atau indeks bagi memudahkan pengguna melayari laman web.
- (r) **Laman web versi peranti mudah alih** dengan penyesuaian reka bentuk yang lebih ringkas berbanding dengan versi komputer meja. Menyediakan kemudahan *QR Code* bagi capaian ke laman web versi peranti mudah alih.
- (s) **Dasar-dasar utama agensi** bagi menjelaskan hala tuju dan prinsip agensi sektor awam.

- (t) **Piagam pelanggan agensi** bagi menyatakan agensi akan memberikan perkhidmatan yang cepat, cekap dan menepati kemahuan pelanggan.
- (u) **Pernyataan penafian** terhadap sebarang kerosakan sekiranya dialami oleh pengguna semasa menggunakan laman web agensi. **Rajah 2** menunjukkan contoh pernyataan penafian.

<p style="text-align: center;"><u>Penafian</u></p> <p>(Nama agensi) tidak bertanggungjawab terhadap sebarang kehilangan atau kerosakan yang dialami oleh pengguna kerana menggunakan maklumat dalam laman ini.</p>

Rajah 2: Contoh Pernyataan Penafian

- (v) **Dasar privasi dan keselamatan** ialah dasar agensi dalam mengurus, melindungi dan mengedar maklumat yang sensitif. Contoh dasar seperti **Lampiran A: Dasar Privasi dan Keselamatan**.
- (w) **Notis hak cipta** laman web agensi bagi menunjukkan laman web berserta kandungannya adalah hak milik agensi. **Rajah 3** menunjukkan contoh notis hak cipta agensi.

<p style="text-align: center;">Notis Hak Cipta</p> <p>Hak cipta (nama agensi) dan kandungannya yang termasuk maklumat, teks, imej, grafik, fail suara, fail video dan susunannya serta bahan-bahannya ialah kepunyaan (nama agensi) kecuali dinyatakan sebaliknya. Tiada mana-mana bahagian laman web ini boleh diubah, disalin, diedar, dihantar semula, disiarkan, dipamerkan, diterbitkan, dilesenkan, dipindah, dijual atau diuruskan bagi tujuan komersial dalam apa bentuk sekalipun tanpa mendapat kebenaran secara bertulis yang jelas terlebih dahulu daripada (nama agensi).</p>

Rajah 3: Contoh Notis Hak Cipta Agensi

(iii) **Kandungan laman web**

Ciri-ciri kandungan laman web yang berkualiti meliputi maklumat dan perkhidmatan agensi. Laman web agensi sektor awam hendaklah mempunyai ciri-ciri **kandungan** seperti yang berikut:

- (a) **Mengenai Kami** seperti maklumat memperkenalkan agensi, maklumat pentadbiran, maklumat lokasi dan kemudahan yang disediakan.
- (b) **Hubungi Kami** seperti nombor telefon, nombor faksimile, alamat dan e-mel agensi bagi memudahkan pengguna berhubung dengan agensi. Direktori kakitangan agensi yang mengandungi nombor telefon dan e-mel hendaklah disediakan mengikut bidang tugas atau fungsi agensi. Untuk mengelakkan penspaman, iaitu penghantaran e-mel yang tidak dikehendaki, alamat e-mel hendaklah dipaparkan dalam bentuk statik dan bukannya dalam bentuk pautan.
- (c) **Maklumat Ketua Pegawai Maklumat Agensi Sektor Awam** seperti profil, berita dan aktiviti.
- (d) **Maklumat Terkini** seperti pengumuman, berita, aktiviti, keratan akhbar, tender/sebut harga dan jawatan kosong di agensi. Bagi maklumat yang mempunyai tempoh tamat hendaklah menyediakan fungsi luput secara automatik.

- (e) **Dokumen, klip video/audio, bahan penerbitan** dan sebagainya yang berkaitan dengan perkhidmatan yang disediakan oleh agensi dan berkeupayaan untuk dimuat turun.
- (f) **Maklumat perkhidmatan teras** di bawah bidang tugas utama agensi. Contoh: senarai perkhidmatan utama yang ditawarkan oleh agensi seperti khidmat perundingan, pemantauan pematuhan dan penilaian, permohonan permit serta lesen dan sebagainya.
- (g) **Maklumat perkhidmatan dalam talian agensi.** Contoh: serahan borang permohonan (e-Permohonan), pembayaran (e-Pembayaran) dan pelaporan aduan (e-Aduan) secara elektronik.
- (h) **Maklumat saluran penyampaian perkhidmatan agensi.** Contoh: perkhidmatan utama agensi seperti pengeluaran lesen, permit, kelulusan permohonan dan pembayaran yang disediakan daripada pelbagai saluran seperti pusat perkhidmatan setempat, kiosk, kaunter bank, dalam talian, khidmat pesanan ringkas (SMS) dan aplikasi mudah alih. Saluran perkhidmatan perlu dipaparkan secara bersepadu di laman web agensi. Antara langkah yang boleh diambil termasuklah:
 - (1) Mengenal pasti ikon yang sesuai untuk setiap saluran penyampaian perkhidmatan yang disediakan. Contoh: ikon telefon bagi saluran SMS, tetikus bagi saluran dalam talian, ikon kiosk bagi saluran kiosk dan sebagainya; dan

- (2) Ikon-ikon diletakkan bersebelahan dengan senarai perkhidmatan seperti contoh di **Rajah 4: Ikon Perkhidmatan Pelbagai Saluran**.



Rajah 4: Ikon Perkhidmatan Pelbagai Saluran

- (i) **Maklumat pencapaian penyampaian perkhidmatan agensi** bagi semua saluran perkhidmatan dan peratus penggunaannya.
- (j) **Perkhidmatan dalam talian secara hujung ke hujung (end-to-end)** hendaklah dilaksanakan bagi meningkatkan kualiti dan kecekapan penyampaian perkhidmatan. Sebagai contoh perkhidmatan permohonan lesen perniagaan hendaklah dilaksanakan secara dalam talian daripada proses permohonan, kelulusan, pembayaran hingga cetakan lesen perniagaan. Kajian penambahbaikan perlu dijalankan bagi proses tertentu seperti cetakan lesen perniagaan dari aspek keselamatan melalui kaedah imbasan teknologi. Dalam kes ini, penggunaan kod bar khusus, percetakan tera air (water mark) atau ciri keselamatan yang lebih tinggi boleh dijana dan dikawal oleh sistem aplikasi. Dengan ini, lesen boleh dicetak sendiri

oleh pengguna dan pihak penguatkuasaan agensi boleh mengesan ketulenan lesen yang dipamerkan oleh peniaga.

- (k) **e-Penyertaan (e-Participation)** ialah komunikasi dua (2) hala pengguna, iaitu orang awam dan komuniti perniagaan terlibat dalam proses penyediaan dan membuat keputusan dasar atau program kerajaan. Satu platform disediakan khusus untuk membolehkan pengguna memberikan pandangan dan cadangan penambahbaikan terhadap sesuatu isu atau perkara baharu yang akan dilaksanakan oleh agensi. Keputusan akhir yang dibuat oleh agensi atau kerajaan akan diumumkan dan dikongsi bersama pengguna menggunakan platform yang sama.

Platform e-Penyertaan disediakan melalui rangkaian sosial seperti *twitter*, *facebook*, *blog* dan sebagainya. Agensi juga disaran menyediakan halaman “Suara Anda” bagi mengumpulkan maklum balas yang diberikan oleh pengguna. Penyertaan dan libat urus pengguna boleh dibahagikan kepada dua (2) peringkat seperti yang berikut:

- (1) **e-Perundingan (e-Consultation)** – pengguna mengemukakan pendapat atau cadangan penambahbaikan berdasarkan topik atau isu tertentu mengenai pelaksanaan dasar atau projek kerajaan yang memberi impak kepada pengguna. Pernyataan ini boleh dibuat secara berjadual di laman web dan pengguna diberikan tempoh yang sesuai untuk memberi maklum balas.

- (2) **e-Keputusan (e-Decision Making)** – hasil maklum balas atau cadangan daripada e-Perundingan perlu dianalisis dan dijadikan sebahagian daripada input agensi atau kerajaan dalam membuat keputusan dasar atau projek yang akan dilaksanakan. Keputusan akhir yang dibuat perlu dipaparkan di laman web untuk makluman umum. Langkah ini menggambarkan ketelusan agensi atau kerajaan dalam membuat keputusan dan rakyat akan merasakan bahawa mereka juga menyumbang kepada keputusan tersebut.

Agensi perlu mengkaji dan merancang perkara yang wajar dan sesuai diketengahkan untuk tujuan mendapatkan maklum balas atau input pengguna sebelum pelaksanaannya. Semua maklumat e-Perundingan dan e-Keputusan hendaklah boleh diakses di laman web agensi untuk tempoh tidak kurang dari enam (6) bulan dari tarikh keputusan. Pengguna juga boleh memuat turun keputusan yang telah diarkibkan selepas enam (6) bulan dipaparkan.

- (l) **Data terbuka agensi** ialah data kerajaan yang boleh digunakan secara bebas, boleh dikongsikan dan digunakan semula oleh rakyat, agensi sektor awam atau swasta untuk sebarang tujuan. Dalam penyediaan data terbuka, agensi hendaklah mengenal pasti data, mengelaskan tiada had keterbukaannya dari aspek akta dan perundangan serta mendapat persetujuan Ketua Jabatan. Set data terbuka yang disediakan hendaklah dalam format yang boleh diproses oleh komputer. Agensi perlu

menyediakan topik khas dalam laman web agensi yang menerangkan mengenai data terbuka agensi masing-masing dan mengujudkan pautan kepada Portal Data Terbuka Sektor Awam (www.data.gov.my).

Agensi hendaklah sentiasa mengemas kini set data terbuka agensi di Portal Data Terbuka Sektor Awam. Agensi boleh berhubung dengan Pentadbir Data Terbuka Sektor Awam melalui alamat e-mel dataterbuka@mampu.gov.my bagi mendapatkan maklumat lanjut pelaksanaan data terbuka.

KESELAMATAN LAMAN WEB AGENSI SEKTOR AWAM

6. Keselamatan laman web melibatkan maklumat umum dan maklumat yang dilindungi. Maklumat umum bermaksud maklumat am yang boleh diakses oleh semua pengguna tanpa sekatan seperti profil agensi (misi, visi, objektif, fungsi, piagam pelanggan) dan perkhidmatan yang disediakan. Maklumat yang dilindungi bermaksud maklumat yang hendak diberikan perlindungan sepanjang proses pewujudan, pengemaskinian, penyimpanan, pencapaian dan penyebaran seperti maklumat peribadi, butiran bayaran dan maklumat terperingkat agensi. Maklumat ini hendaklah dilindungi di bawah aspek **kerahsiaan**, **integriti** dan **kebolehsediaan**.

Kaedah perlindungan maklumat umum dan maklumat dilindungi

7. Perlindungan terhadap maklumat umum dan maklumat dilindungi perlu dilaksanakan bagi memastikan **kebolehsediaan** maklumat dan perkhidmatan laman web secara berterusan kepada pengguna. Antara kaedah perlindungan yang boleh diambil adalah seperti yang berikut:

(i) **Sandaran**

Sandaran hendaklah dibuat terhadap semua aplikasi, sistem serta semua kategori maklumat mengikut kesesuaian operasi. Hal ini bagi menjamin pemulihan sistem atau maklumat sekiranya berlaku kehilangan data, bencana ataupun gangguan.

(ii) **Penduaan**

Penduaan terhadap sistem, aplikasi, perisian serta peralatan hendaklah dilakukan bagi mengekalkan kesediaan maklumat serta menjamin kesinambungan perkhidmatan apabila berlakunya gangguan atau kerosakan pada mana-mana peralatan atau sistem. Penduaan ini adalah perlu bagi meningkatkan kestabilan sesuatu sistem atau komponen aplikasi laman web yang dianggap kritikal dan beroperasi 24 jam.

Kaedah perlindungan maklumat yang dilindungi

8. Perlindungan maklumat yang dilindungi hendaklah dilaksanakan bagi memastikan **kerahsiaan** dan **integriti** maklumat terpelihara. Antara kaedah perlindungan maklumat yang dilindungi termasuklah:

(i) **Pengurusan Pendaftaran Identiti Pengguna**

Agensi digalakkan memperkukuhkan pengurusan identiti pengguna dan kesahihan pendaftaran identiti pengguna perkhidmatan dalam talian yang boleh disemak melalui Sistem myIdentity bagi warganegara. Untuk tujuan ini, agensi boleh berhubung dengan Jabatan Pendaftaran Negara Malaysia (JPNM) bagi melaksanakan integrasi sistem agensi dengan sistem myIdentity. Agensi boleh berhubung dengan Pentadbir myIdentity melalui e-mel

myIdentity@jpn.gov.my bagi mendapatkan maklumat lanjut pelaksanaan myIdentity.

(ii) **Sijil Digital**

Pelaksanaan Perkhidmatan Prasarana Kunci Awam Kerajaan (Government Public Key Infrastructure (GPKI)) bertujuan memantapkan tahap keselamatan data dan maklumat bagi sistem aplikasi dalam talian melalui pengesahan identiti penghantar mesej dokumen yang disulitkan. Agensi boleh berhubung dengan Pentadbir GPKI melalui e-mel gпки@mampu.gov.my bagi mendapatkan maklumat lanjut perkhidmatan GPKI.

(iii) **Malaysia *Trustmark* Sektor Awam (MTSA)**

Pelaksanaan MTSA di agensi sektor awam bertujuan meningkatkan keyakinan pengguna terhadap aplikasi dalam talian terutamanya yang melibatkan e-Pembayaran. MAMPU telah dilantik sebagai Pengendali (Operator) dan Pengesah (Certifier) untuk melaksanakan Malaysia *Trustmark* di agensi sektor awam. Agensi yang terlibat dikehendaki melaksanakan penilaian secara sendiri menggunakan Sistem Penilaian Kendiri MTSA terhadap aplikasi yang akan ditauliahkan. Setelah penilaian sendiri dilaksanakan dan menepati keperluan, agensi layak membuat permohonan kepada MAMPU untuk proses pentauliahan MTSA. Tempoh sah pensijilan MTSA adalah tiga (3) tahun dan audit susulan akan dilaksanakan setiap tahun. Agensi boleh berhubung dengan Pentadbir MTSA melalui e-mel trustmark@mampu.gov.my bagi mendapatkan maklumat lanjut pelaksanaan MTSA.

9. Agensi hendaklah merujuk kepada dokumen Arahan Keselamatan Kerajaan, Dasar Keselamatan ICT Agensi, dan dasar/arahan/peraturan yang sedang berkuat kuasa bagi melaksanakan kawalan keselamatan laman web agensi sektor awam.

PENGUKURAN PRESTASI LAMAN WEB AGENSI SEKTOR AWAM

10. Agensi hendaklah mengukur prestasi laman web agensi bagi memastikannya berkualiti dan memenuhi keperluan dan ekspektasi pengguna. Agensi hendaklah mewujudkan petunjuk prestasi utama dan menetapkan sasaran prestasi. Petunjuk prestasi utama terbahagi kepada dua kategori, iaitu petunjuk prestasi penyampaian maklumat dan perkhidmatan, dan petunjuk prestasi capaian laman web.

Pengukuran prestasi penyampaian maklumat dan perkhidmatan

11. Contoh petunjuk prestasi dan sasaran yang boleh digunakan oleh agensi adalah seperti yang berikut:

- (i) Peratus perkhidmatan dalam talian yang dibangunkan pada setiap bulan/tahun.
- (ii) Peratus penggunaan perkhidmatan dalam talian pada setiap bulan/tahun.
- (iii) Peratus pertanyaan, aduan atau maklum balas diambil tindakan dalam tempoh yang dijanjikan dalam piagam pelanggan atau dalam tempoh tidak melebihi tiga (3) hari bekerja.

- (iv) Peratus maklumat terkini seperti pengumuman, berita, aktiviti, amaran, tender, promosi, kerjaya yang telah dikemas kini sebelum tempoh atau tarikh tamat.

Pengukuran prestasi capaian laman web

12. Contoh petunjuk prestasi dan sasaran yang boleh digunakan oleh agensi adalah seperti yang berikut:

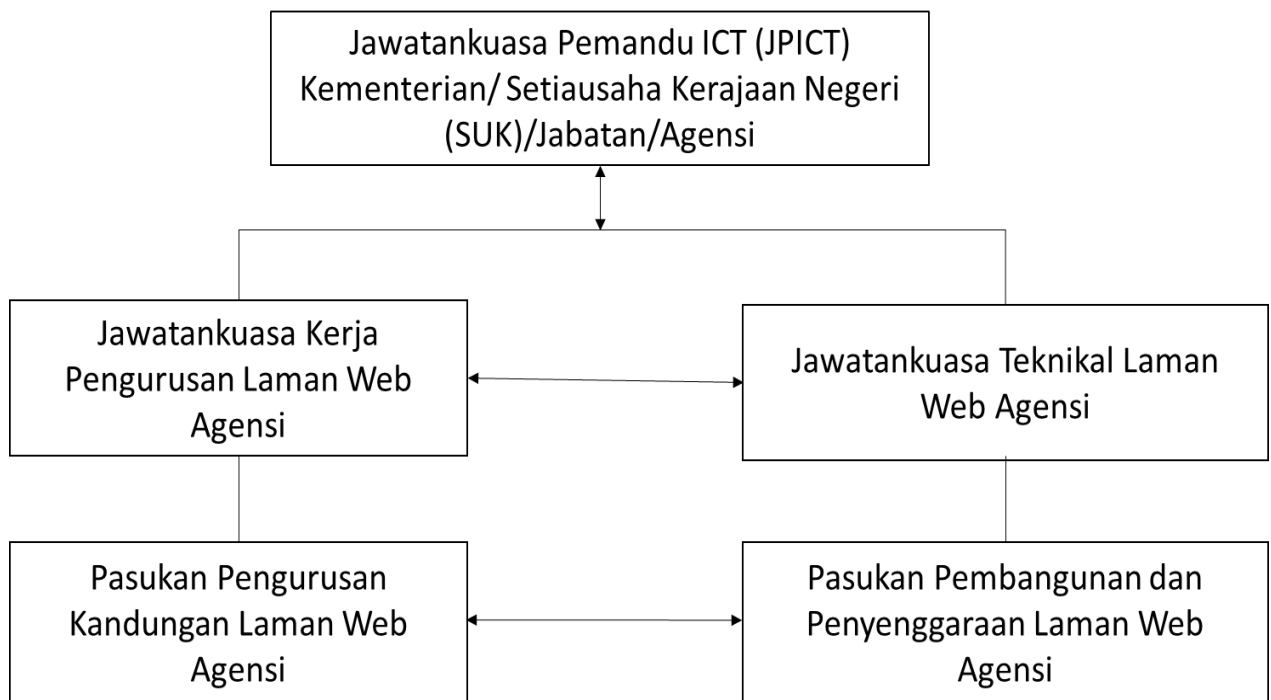
- (i) Peratus tempoh masa laman web tersedia diakses dalam setiap bulan/tahun.
- (ii) Tempoh masa paparan laman web tidak melebihi tiga (3) klik dengan kepantasan setiap paparan kurang daripada lima (5) saat.

13. Pencapaian prestasi laman web agensi akan dinilai dan diukur bagi menanda aras tahap kecemerlangan agensi ke arah meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan. Sebarang ketidakpatuhan kepada pencapaian prestasi laman web akan memberi kesan terhadap penilaian penarafan laman web agensi berkenaan.

TADBIR URUS LAMAN WEB AGENSI SEKTOR AWAM

14. Agensi disaran untuk menubuhkan jawatankuasa dan pasukan kerja laman web agensi bagi memastikan pengurusan laman web agensi berjalan lancar dan berkesan seperti di **Rajah 5: Struktur Tadbir Urus Laman Web Agensi**. Pemantauan pembangunan dan pelaksanaan laman web hendaklah dijadikan agenda tetap di Mesyuarat Jawatankuasa Pemandu ICT (JPICT)

pada peringkat Kementerian/Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri/Jabatan/Agensi.



Rajah 5: Struktur Tadbir Urus Laman Web Agensi

15. Penerangan untuk setiap jawatankuasa dan pasukan kerja adalah seperti yang berikut :

(i) Jawatankuasa Kerja Pengurusan Laman Web Agensi

Jawatankuasa ini bertanggungjawab dalam memastikan pengurusan laman web dibuat mengikut dasar yang ditetapkan. Jawatankuasa dipengerusikan oleh pegawai kanan yang bertanggungjawab terhadap hal ehwal korporat agensi. Ahli-ahlinya pula terdiri daripada wakil-wakil pelbagai bidang fungsi utama agensi.

(a) Terma rujukan Jawatankuasa Kerja Pengurusan Laman Web Agensi adalah seperti yang berikut:

- (1) Memastikan matlamat dan peranan laman web menyokong pelan strategik agensi dan perkhidmatan yang ditawarkan.
- (2) Merangka strategi penyampaian maklumat dan perkhidmatan kepada pengguna melalui laman web.
- (3) Mengenal pasti pengukuran prestasi dan penetapan piawaian.
- (4) Memastikan kandungan laman web terkini dan sahih dengan mewujudkan pasukan pengurusan kandungan yang berkesan.
- (5) Memastikan keseragaman dalam penyampaian maklumat di laman web.
- (6) Memantau pencapaian sasaran prestasi laman web dan melaporkan kepada JPICCT agensi.

(ii) **Jawatankuasa Teknikal Laman Web Agensi**

Jawatankuasa bertanggungjawab memberikan bantuan teknikal bagi pengurusan laman web. Jawatankuasa dipengerusikan oleh Pengurus Teknologi Maklumat dan Komunikasi (ICT) dan ahli-ahlinya terdiri daripada pegawai teknikal Bahagian ICT.

(a) Terma rujukan Jawatankuasa Teknikal Laman Web Agensi adalah seperti yang berikut:

- (1) Mengesyorkan konsep reka bentuk dan susun atur laman web kepada pihak pengurusan agensi.
- (2) Membuat perancangan perolehan perkakasan dan perisian bagi pembangunan dan pengoperasian laman web kepada JPICT Agensi.
- (3) Memastikan laman web dibangun dan disenggara dengan mewujudkan pasukan pembangunan dan penyenggaraan yang berkesan.
- (4) Memastikan kapasiti perkakasan dan perisian yang mencukupi untuk menampung operasi laman web.
- (5) Memastikan laman web memenuhi tahap keselamatan yang ditetapkan bagi mengelakkan berlakunya pencerobohan laman web.
- (6) Memantau prestasi laman web.
- (7) Mengkaji dan membuat syor untuk mewujudkan ciri-ciri baru dalam laman web.

(iii) Pasukan Pengurusan Kandungan Laman Web Agensi

Pengurusan kandungan laman web melibatkan aktiviti pengumpulan dan paparan kandungan dalam laman web bagi memastikan kandungannya terkini, tepat dan sahih. Aktiviti pengumpulan dan paparan kandungan meliputi penulisan, semakan teks penulisan,

semakan editorial, kelulusan pihak pengurusan agensi dan penerbitan di laman web.

(a) Tugas Pasukan Pengurusan Kandungan Laman Web Agensi adalah seperti yang berikut:

- (1) Menyediakan kandungan laman web.
- (2) Mengemas kini maklumat dan kandungan baru laman web.
- (3) Mengemas kini maklumat terkini seperti pengumuman, berita, aktiviti, keratan akhbar, tender/sebut harga dan jawatan kosong yang mempunyai tempoh tamat.
- (4) Menyediakan khidmat maklum balas kepada pertanyaan pengguna melalui laman web.
- (5) Melaksanakan kaji selidik kepuasan pengguna.
- (6) Melaksanakan perkhidmatan e-Penyertaan.
- (7) Mengadakan promosi untuk memperkenalkan laman web dengan memberikan tumpuan kepada perkhidmatan utama yang ditawarkan.

(iv) **Pasukan Pembangunan dan Penyenggaraan Laman Web Agensi**

Pembangunan dan penyenggaraan laman web agensi merupakan tindakan untuk memastikan laman web dibangunkan dan berfungsi dalam keadaan baik. Tindakan penambahbaikan secara berterusan

dilaksanakan dengan menambah ciri-ciri baru mengikut keperluan dan persekitaran semasa agensi.

(a) Tugas Pasukan Pembangunan dan Penyenggaraan Laman Web adalah seperti yang berikut:

- (1) Mengenal pasti kaedah pembangunan laman web.
- (2) Mereka bentuk dan membangunkan laman web meliputi susun atur, grafik dan lain-lain.
- (3) Mengenal pasti dan menyusun isi kandungan.
- (4) Memastikan lokasi perkhidmatan dan maklumat yang ditawarkan diletakkan dalam bentuk pelokasi sumber seragam (URL) bagi memudahkan diakses dari Portal myGovernment.
- (5) Menyediakan kemudahan RSS bagi maklumat terkini bagi membolehkan pengumpulan kandungan Portal myGovernment. Agensi boleh berhubung dengan Pentadbir myGovernment melalui e-mel admin@portal.gov.my bagi mendapatkan maklumat lanjut untuk pengumpulan kandungan melalui RSS.
- (6) Menyemak dan memperbaiki pautan terputus.
- (7) Menambah baik susun atur, gambar, grafik dan cara penyampaian laman web.
- (8) Menyenggara pelayan dan memastikannya berfungsi dengan baik.

- (9) Mengurus pangkalan data laman web.
- (10) Mengurus dan memantau keselamatan laman web.
- (11) Menyediakan khidmat bantuan teknikal kepada pengguna yang menghadapi masalah semasa menggunakan modul aplikasi yang berkaitan dengan pengurusan laman web.

SENARAI SEMAK

16. Bagi memudahkan agensi merujuk kepada perkara tertentu, senarai semak disediakan seperti **Lampiran B: Senarai Semak Laman Web**.

PINDAAN DAN KEMAS KINI

17. Garis panduan ini adalah tertakluk pada semakan dan pindaan dari semasa ke semasa selaras dengan perubahan teknologi, aplikasi, prosedur, perundangan dan kepentingan sosial.

PENUTUP

18. Agensi hendaklah mematuhi garis panduan ini dalam membangunkan dan menyenggara laman web masing-masing.

Dasar Privasi dan Keselamatan

Privasi Anda

Halaman ini menerangkan dasar privasi yang merangkumi penggunaan dan perlindungan maklumat yang dikemukakan oleh pelawat. Sekiranya anda membuat transaksi atau menghantar e-mel yang mengandungi maklumat peribadi, maklumat ini mungkin akan dikongsi bersama dengan agensi sektor awam lain untuk membantu penyediaan perkhidmatan yang lebih berkesan dan efektif. Sebagai contoh, untuk menyelesaikan atau merekodkan aduan, maklumat yang diperlukan disalurkan kepada agensi kerajaan yang lain.

Data Peribadi

Pelawat mungkin diminta mengemukakan maklumat peribadi seperti nama dan alamat e-mel untuk penggunaan perkhidmatan di laman web ini. Perkhidmatan tersebut adalah seperti penghantaran notis melalui e-mel, maklum balas laman web atau cadangan idea/aplikasi. Sebarang maklumat peribadi yang dikemukakan kepada laman web ini tidak akan didedahkan melainkan yang dibenarkan oleh undang-undang.

Maklumat Terkumpul

Tiada sebarang maklumat peribadi anda disimpan semasa anda melayari laman web ini kecuali maklumat yang anda putuskan untuk dikemukakan melalui pesanan penerbitan, penghantaran e-mel atau langganan perkhidmatan e-mel di laman web ini.

Laman web ini hanya berkongsi maklumat anda dengan agensi kerajaan lain sekiranya soalan anda berkaitan dengan agensi tersebut, atau sebaliknya sekiranya diperlukan. Laman web ini tidak mengumpul maklumat atau mewujudkan profil individu untuk pemasaran komersial.

Maklumat Log

Apabila anda melayari laman web ini, kami mungkin menyimpan maklumat log berikut secara automatik seperti alamat protokol Internet tempat anda melayari, tarikh dan masa, nama laman web tempat anda membuat pautan, nama fail atau perkataan yang anda cari, butiran yang anda klik pada laman, dan pelayar serta sistem pengoperasian yang anda gunakan.

Maklumat log ini digunakan untuk mengukur bilangan pelawat yang berkunjung ke laman web ini dan mengenal pasti prestasi atau masalah sistem. Kami juga menggunakan maklumat ini untuk membantu dalam membangunkan laman, analisis corak penggunaan, dan untuk menjadikan laman ini lebih berguna. Laman web ini tidak berkongsi atau menjual data pelawat bagi tujuan pengiklanan, pemasaran atau sebarang tujuan komersial.

Penggunaan Kuki (Cookies)

Laman web ini menghasilkan kuki, yang dikumpulkan oleh pelayar laman web bagi membolehkan ia mengenali anda untuk kunjungan yang berikutnya. Kuki ini tidak menyimpan data anda secara kekal dan ia juga tidak disimpan di dalam cakera keras komputer anda. Kuki akan dipadamkan sebaik sahaja anda menutup pelayar anda.

Pautan Kepada Laman Web yang Lain

Laman web ini mempunyai pautan ke laman web lain. Dasar privasi ini hanya terpakai untuk laman web ini sahaja. Perlu diingatkan bahawa laman web yang terdapat dalam pautan mungkin mempunyai dasar privasi yang berbeza dan pelawat dinasihatkan supaya meneliti dan memahami dasar privasi bagi setiap laman web yang dilayari.

Perlindungan Data

Teknologi terkini termasuk perisian penyulitan data digunakan untuk melindungi data yang dikemukakan dan pematuhan kepada standard keselamatan yang ketat adalah terpakai untuk menghalang capaian yang tidak dibenarkan.

Dasar Keselamatan

- Pelawat yang ingin menggunakan kemudahan seperti maklum balas kepada pengemaskinian laman web ini perlu mendaftar bagi tujuan keselamatan untuk mengelakkan kejadian yang tidak diingini.
- Pelawat bertanggungjawab sepenuhnya terhadap sebarang maklumat yang diberikan kepada laman web ini.
- Pelawat harus memastikan sebarang fail yang dikepikan bersama (jika ada) bebas daripada sebarang pepijat (bug).

- Laman web kerajaan dan agensi swasta yang memerlukan pautan ke laman web ini mestilah mendapatkan kelulusan daripada Pentadbir laman web ini.
- Memecah masuk atau cubaan mengodam laman web ini adalah dilarang sama sekali.

Pindaan Dasar

Sekiranya terdapat sebarang pindaan pada dasar, ia akan dikemas kini di halaman ini. Pastikan anda sentiasa melayari bahagian dasar privasi dan keselamatan bagi memastikan anda sentiasa tahu tentang maklumat yang disimpan, kaedah dan waktu ia digunakan.

Senarai Semak Laman Web

BIL	PERKARA	MUKA SURAT	SEMAKAN (✓)
1	Pembangunan laman web agensi sektor awam		
1.1	Reka bentuk laman web		
	a. Pernyataan perkataan laman web rasmi	3	
	b. Jata (crest) kerajaan Malaysia	3	
	c. Logo rasmi agensi	4	
	d. Susunan mengikut keutamaan	4	
	e. Jenis dan saiz fon	4	
	f. Warna tidak melebihi tiga (3) warna dan latar belakang warna putih	4	
	g. Ikon yang standard dan <i>pop-up windows</i> yang memberikan penerangan ringkas	4	
1.2	Kefungsian laman web		
	a. Kemudahan bahasa kandungan	4	
	b. Soalan lazim	5	
	c. Capaian sokongan (support link)	5	
	d. Kemudahan maklum balas	5	
	e. Kemudahan penjaan maklum balas penerimaan secara automatik	5	
	f. Kemudahan kaji selidik kepuasan pengguna	5	
	g. Kemudahan “remember me”	6	
	h. Kemudahan topik popular (hot topic)	6	
	i. Kemudahan maklumat dan perkhidmatan mengikut kumpulan sasaran pengguna dan kitaran perkhidmatan	6	
	j. Kemudahan ruangan hebahan, publisiti, pengumuman atau promosi	7	
	k. Kemudahan hebahan maklumat terkini	7	
	l. Kemudahan enjin carian lanjutan (advanced search)	7	
	m. Personalisasi pintar (Intelligent personalisation)	7	
	n. Kemudahan <i>World Wide Web Consortium (W3C) Disability Accesibility</i>	8	

BIL	PERKARA	MUKA SURAT	SEMAKAN (✓)
	o. Pengarkiban secara elektronik	9	
	p. Pautan ke Portal myGovernment	9	
	q. Peta laman	9	
	r. Laman web versi peranti mudah alih	9	
	s. Dasar-dasar utama agensi	9	
	t. Piagam pelanggan agensi	10	
	u. Pernyataan penafian	10	
	v. Dasar privasi dan keselamatan	10	
	w. Notis hak cipta	10	
1.3	Kandungan laman web		
	a. Mengenai kami	11	
	b. Hubungi kami	11	
	c. Maklumat Ketua Pegawai Maklumat Agensi Sektor Awam	11	
	d. Maklumat terkini	11	
	e. Dokumen, klip video/audio, bahan penerbitan	12	
	f. Maklumat perkhidmatan teras	12	
	g. Maklumat perkhidmatan dalam talian agensi	12	
	h. Maklumat saluran penyampaian perkhidmatan agensi	12	
	i. Maklumat pencapaian penyampaian perkhidmatan agensi	13	
	j. Perkhidmatan dalam talian secara hujung ke hujung (end-to-end)	13	
	k. e-Penyertaan (e-Participation)	14	
	l. Data terbuka agensi	15	
2	Keselamatan laman web agensi sektor awam	16	
3	Pengukuran prestasi laman web agensi sektor awam	19	
4	Tadbir urus laman web agensi sektor awam	20	