



GARIS PANDUAN MEDIA SOSIAL WARGA PKNK

PERBADANAN KEMAJUAN NEGERI KEDAH

Tarikh: 10 April 2016

Rujukan: PKNK/ICT/DP-01-V1.0

GARIS PANDUAN MEDIA SOSIAL WARGA PKNK

1 TUJUAN

Garis Panduan ini bertujuan untuk menerangkan tatacara, peraturan dan kawalan kandungan media sosial yang perlu dipatuhi oleh warga PKNK supaya:

- a) penyebaran dan perkongsian maklumat adalah terkawal
- b) maklumat yang dipaparkan tidak akan menjejaskan kepentingan perkhidmatan awam dan kedaulatan Negara
- c) mengelakkan isu salah laku dan penyebaran maklumat tidak beretika di media sosial
- d) memastikan maklumat yang disampaikan adalah jelas dan tepat
- e) menampilkan imej korporat PKNK

2 LATAR BELAKANG

Media sosial merupakan salah satu saluran komunikasi terkini yang membolehkan penyebaran dan perkongsian maklumat dilakukan dengan cepat dan meluas menerusi internet antara warga PKNK dan pelanggan. Ia juga dapat membantu PKNK sebagai badan berkanun kerajaan untuk menjalin hubungan yang erat dengan semua pihak berkepentingan melalui interaksi dua hala. Selain itu, media sosial juga boleh dimanfaatkan sebagai saluran yang berkesan untuk mempromosikan inisiatif, program dan produk PKNK.

Penggunaan meluas media sosial di sektor awam termasuk PKNK tidak disekat secara menyeluruh. Namun ia perlu dikawal dan ditetapkan had-had dan batas yang amat perlu difahami oleh setiap warga PKNK dalam penggunaan seharian.

Media sosial juga satu cabaran besar bagi pengurusan reputasi dan jenama. Oleh yang demikian, polisi dan garis panduan yang bersesuaian perlu dinyatakan dengan jelas dan khususnya ketika berurusan dengan pihak luar melalui media ini sebagai wakil atau bagi pihak PKNK mahupun dalam interaksi peribadi.

3 TAFSIRAN

Dalam Garis Panduan ini, tafsiran yang diguna pakai adalah seperti berikut :

a) **Media sosial**

Merujuk kepada kemudahan aplikasi Internet yang digunakan untuk menyampaikan maklumat, bahan media, dan mewujudkan interaksi antara pengguna dengan penyedia kandungan termasuk Facebook, Twitter, Instagram, Flickr, YouTube, Blog, Google+, Whatsapp dan mana-mana media sosial dan aplikasi pesanan segera (instant messaging application) yang wujud dari semasa ke semasa; dan

b) **Media sosial rasmi PKNK**

Merujuk kepada laman dan kumpulan terbuka (open group) media sosial dan kumpulan dalam aplikasi pesanan segera (chat group) yang diwujudkan untuk **kegunaan rasmi Unit/ Bahagian/ Pejabat/ PKNK.**

c) **Media sosial peribadi**

Merujuk kepada akaun media sosial peribadi yang didaftar dan dimiliki oleh warga PKNK.

4 GARIS PANDUAN MEDIA SOSIAL PKNK

4.1 TANGGUNGJAWAB

4.1.1 TANGGUNGJAWAB WARGA PKNK

Setiap warga PKNK yang dengan jelas menyatakan bahawa mereka merupakan kakitangan dan pegawai PKNK dalam laman media sosial peribadi dan laman media sosial rasmi PKNK adalah bertanggungjawab memastikan setiap pernyataan/ status/ maklumat yang dihebahkan di laman sosial supaya :

- a) Tidak menjejaskan **imej** Kerajaan
- b) Tidak bercanggah dengan **dasar Kerajaan**
- c) Tidak mengandungi **maklumat rahsia dan isu-isu sensitif** seperti agama, politik, perkauman, Institusi Raja atau yang boleh menyentuh sensitiviti umum di Malaysia
- d) Tidak mengandungi unsur **lucah**
- e) Tidak mengandungi unsur **fitnah, hasutan** dan menyalahi undang-undang
- f) Tidak berniat **mengaibkan** individu/kumpulan tertentu
- g) Tidak melibatkan **penyebaran** maklumat dan dokumen terperingkat
- h) Tidak menyalahgunakan media sosial sehingga **mengganggu masa bekerja**

- i) Elakkan meletakkan '**tag**' laman media sosial rasmi PKNK pada foto dan teks/ komen yang tidak bersesuaian dan berkaitan dengan PKNK
- j) Sekiranya ingin memuat naik foto/video dalam kawasan pejabat atau semasa program rasmi jabatan atau yang berkaitan dengan PKNK, syarat yang perlu diambil kira adalah:
 - i. **Penerangan foto/ video hendaklah jelas** dan tidak menimbulkan syak wasangka ataupun kekeliruan kepada orang awam yang boleh mendatangkan imej buruk kepada PKNK
 - ii. **Elakkan foto/video yang menunjukkan lokasi secara jelas** di dalam ruang pejabat yang kritikal. Contoh: Di depan Bilik Kebal atau di depan Bilik Gaji
 - iii. **Elakkan foto/ video yang menunjukkan dokumen-dokumen dalaman PKNK**
 - iv. **Elakkan foto/ video yang boleh menjejaskan imej dan etika kakitangan dan pegawai PKNK.** Contoh: Foto pegawai dengan mata terpejam, menggaru atau sedang menguap

4.1.2 TANGGUNGJAWAB PENTADBIR LAMAN MEDIA SOSIAL RASMI PKNK

Pentadbir Laman Media Sosial Rasmi PKNK bertanggungjawab dalam Laman Media Sosial Rasmi PKNK untuk:

- a) Mengesahkan **kesahihan maklumat** sebelum disebarkan
- b) Pastikan fakta, kandungan, tatabahasa dan ejaan **disemak** terlebih dahulu sebelum disebarkan.

- c) **Elakkan mengumumkan sesuatu pengumuman yang belum dipaparkan** dalam laman web atau di akhbar kerana setiap yang dipaparkan dalam laman media sosial dibaca dan berkemungkinan disebarluas dengan sangat cepat. Sekiranya kurang pasti tentang sesuatu berita atau pengumuman, semak terlebih dahulu dengan bahagian atau unit yang berkaitan
- d) **Gunakan ayat yang baik** serta tunjukkan profesionalisme dalam setiap hebahan atau komen. Sekiranya ada kritikan daripada pihak luar, jawab dan komen dengan mesra, berhemah dan profesional serta sentiasa menunjukkan rasa hormat kepada semua pihak
- e) Cuba **fahamkan peraturan dan policy** yang dikeluarkan oleh setiap laman sosial (contoh : Facebook Privacy Policy , Twitter Privacy Policy)
- f) Sekiranya terdapat kesilapan pada sebarang maklumat yang telah dihebahkan, akui pada umum, **buat pembetulan dan mohon maaf** pada pihak yang berkaitan secara terus dalam laman sosial yang terlibat
- g) Menggalak dan **mempromosikan penggunaan media sosial PKNK**
- h) Memberi **maklumbalas kepada pertanyaan dengan serta-merta** setelah menerima input berkaitan
- i) Menggunakan **ayat yang lengkap dan jelas** maksudnya
- j) **Menapis komen/ pernyataan** atau maklumat daripada pengguna berdasarkan ketetapan di Perkara 4.1.1 (a hingga f).
- k) **Menghapuskan pautan kepada iklan** atau perkhidmatan komersil yang ditawarkan oleh pihak luar atau lain-lain pautan yang tidak berkaitan dengan PKNK

- l) Mewujudkan **pautan** kepada blog/ laman web/ media sosial yang **berkaitan** dengan PKNK atau Kerajaan sahaja.
- m) **Elakkan melakukan 'share'** daripada laman media sosial lain maklumat yang tidak pasti, tidak bersesuaian ataupun tidak berkaitan dengan PKNK.
- n) Sekiranya hebahan yang ingin dimuat naik berbentuk foto/video, syarat yang perlu diambil kira adalah:
 - i. foto/ video yang menunjukkan pelaksanaan program/ aktiviti secara **profesional**
 - ii. foto/ video hendaklah disertakan dengan **penerangan** (caption) yang mengandungi **nama program/ aktiviti, tarikh, masa, tempat dan tetamu yang menghadirinya**
 - iii. foto/ video yang boleh **meningkatkan imej PKNK**
 - iv. foto/ video yang boleh **menggalakkan perbincangan** serta percambahan idea kreatif dan inovatif
 - v. foto/ video yang dapat **mempromosikan inisiatif PKNK**
 - vi. foto/ video hendaklah **jelas** (sharp)
 - vii. **Elakkan foto/ video yang tidak sesuai** dan tidak berkaitan dengan program/ aktiviti PKNK. Contoh: Program ceramah tetapi foto menunjukkan pegawai menikmati jamuan
 - viii. **Elakkan foto/ video yang boleh menjejaskan imej dan etika** pegawai PKNK. Contoh: Foto pegawai dengan mata terpejam, menggaru atau sedang menguap
 - ix. **Elakkan foto/ video yang diambil dari sudut yang tidak sesuai**. Contoh: Foto pegawai dari arah belakang
 - x. **Elakkan foto/ video lokasi tanpa kehadiran pegawai**. Contoh: Bilik seminar yang kosong
 - xi. **Elakkan foto/ video yang berulang-ulang**. Contoh: Beberapa foto yang menunjukkan imej dan lokasi yang sama

- o) Sekiranya unit/ bahagian/ kelab / persatuan anda ingin membangunkan laman atau kumpulan rasmi di media sosial, maklumkan kepada Unit ICT ataupun Unit Perhubungan Awam.

4.2 PERATURAN UMUM

- a) Berhati-hati mengenai **maklumat sulit**: dilarang mendedahkan maklumat sulit mengenai PKNK, maklumat peribadi kakitangan, atau pihak-pihak yang bekerjasama atau rakan kongsi PKNK (partners).
- b) Berwaspada dengan **hakcipta dan harta intelek** pihak lain dan pihak PKNK.
- c) **Penggunaan logo** PKNK hanya dibenarkan kepada laman media, blog, atau saluran rasmi PKNK serta untuk acara atau maklumat rasmi PKNK sahaja atau yang mendapat kebenaran Ketua Jabatan.
- d) Dilarang memuat naik, berkongsi (share) maklumat, pautan, gambar, video atau bahan-bahan yang **berunsur negatif** termasuk yang berunsur lucah, perkauman, ganas atau penghinaan;
- e) Dilarang memuat naik, berkongsi (share) maklumat, pautan, gambar atau apa jua **pernyataan fitnah, ancaman atau berbau hasutan** yang boleh memburuk dan menjatuhkan imej PKNK, Kerajaan dan Institusi Raja
- f) Dilarang memuat naik, berkongsi (share) yang berunsur **aktiviti jenayah** seperti menyebarkan bahan yang membabitkan perjudian, senjata dan aktiviti pengganas;
- g) Dilarang memuat naik **iklan-iklan berkaitan perniagaan, pemasaran di laman sosial rasmi** jabatan, unit, dan PKNK tanpa arahan atau mendapat kebenaran daripada PKNK melalui Ketua Jabatan.

5 TARIKH KUAT KUASA

Garis Panduan ini berkuat kuasa mulai tarikh ia dikeluarkan dan warga PKNK haruslah mematuhi.

6 PENUTUP

Komitmen semua warga PKNK untuk berkongsi maklumat akan membuka ruang komunikasi yang lebih luas. Pengendalian media sosial secara profesional amat penting untuk menyebarkan dan berkongsi maklumat dengan orang ramai. Perkongsian ini perlu dilaksanakan dengan mematuhi peraturan dan panduan yang telah ditetapkan bagi melahirkan perhubungan yang harmoni.

7 RUJUKAN

- a) Garis Panduan Tatacara Pemilihan Kandungan Media Sosial MAMPU
- b) Dasar dan Amalan Terbaik Penggunaan Media Sosial di Sektor Awam
- c) Garis Panduan Tatacara Penggunaan Internet dan Mel Elektronik di Agensi-agensi Kerajaan
- d) Garis Panduan Pelaksanaan Blog Bagi Agensi Sektor Awam
- e) Panduan Media Sosial Universiti Teknologi Malaysia