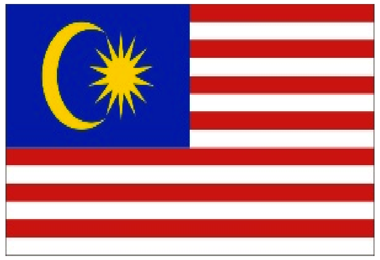
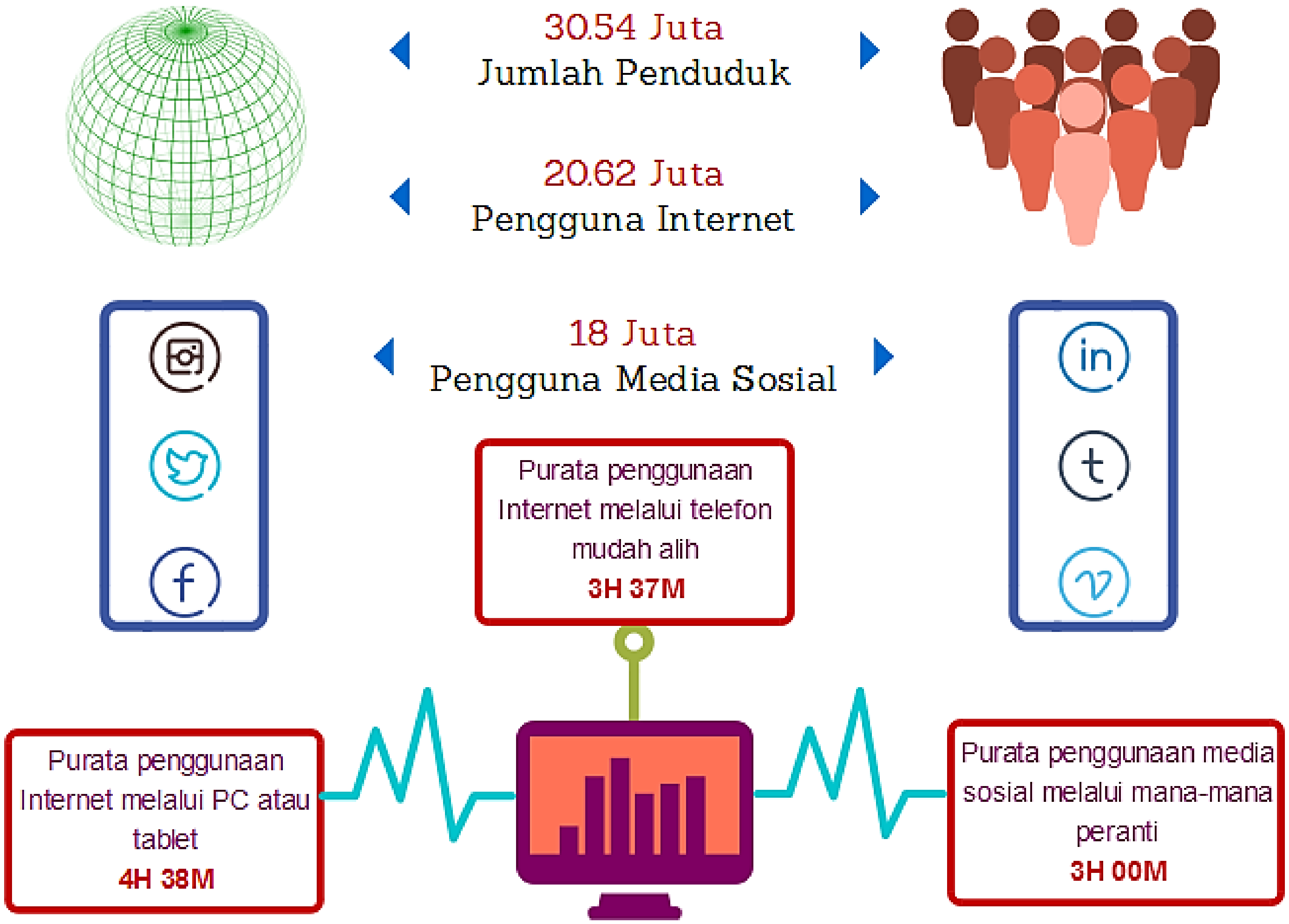
PENGURUSAN MEDIA SOSIAL DALAM SEKTOR KERAJAAN

17 OGOS 2016

SURUHANJAYA KOMUNIKASI DAN MULTIMEDIA MALAYSIA (MCMC)

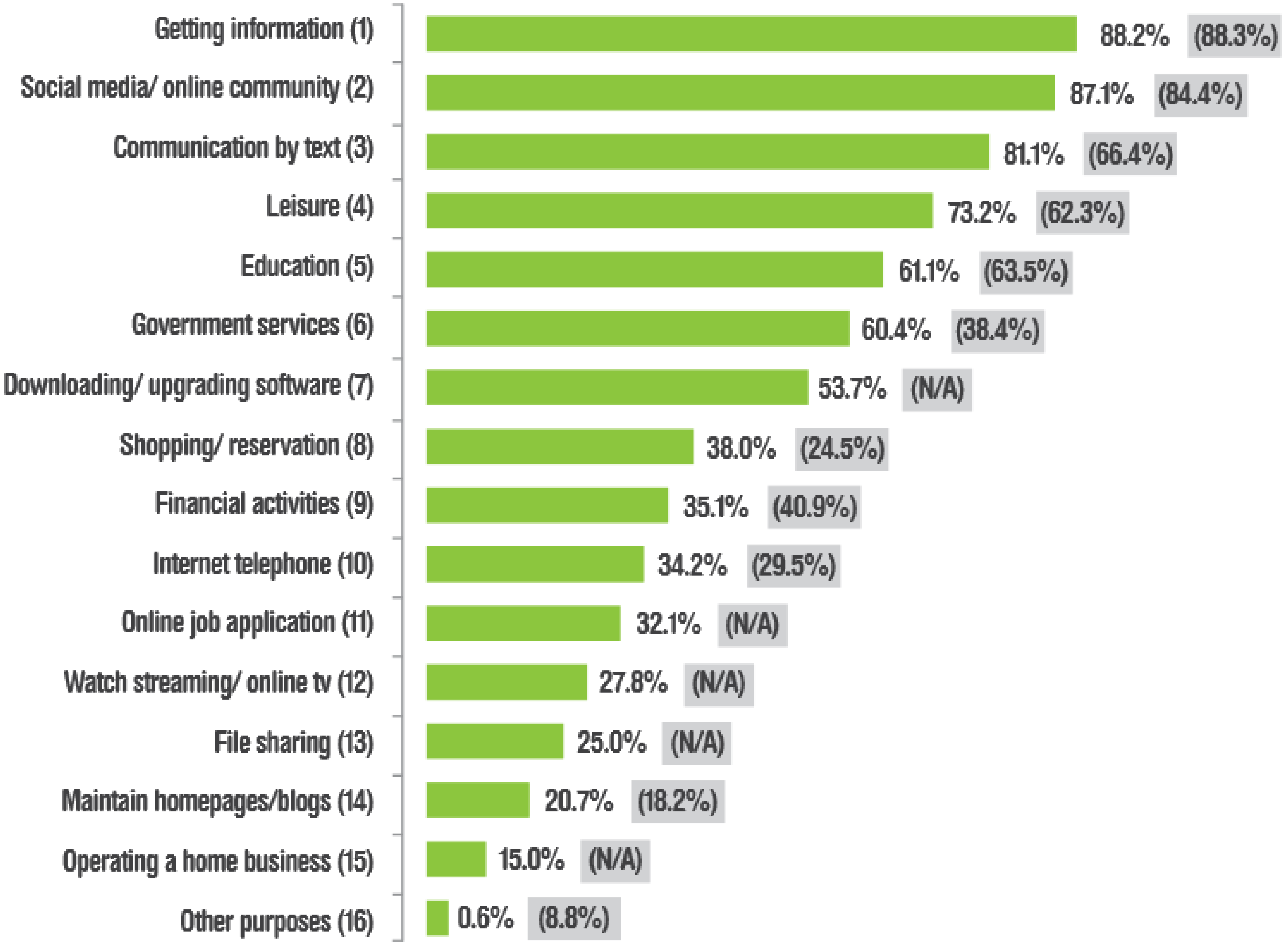
Malaysia – Sepintas lalu





Sumber: wearesocial.com

Malaysia - Tujuan utama penggunaan internet



Sumber: Internet Users Survey, 2014 (MCMC)

Hakmilik 2016 Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia.
Semua Hakmilik Terpelihara.

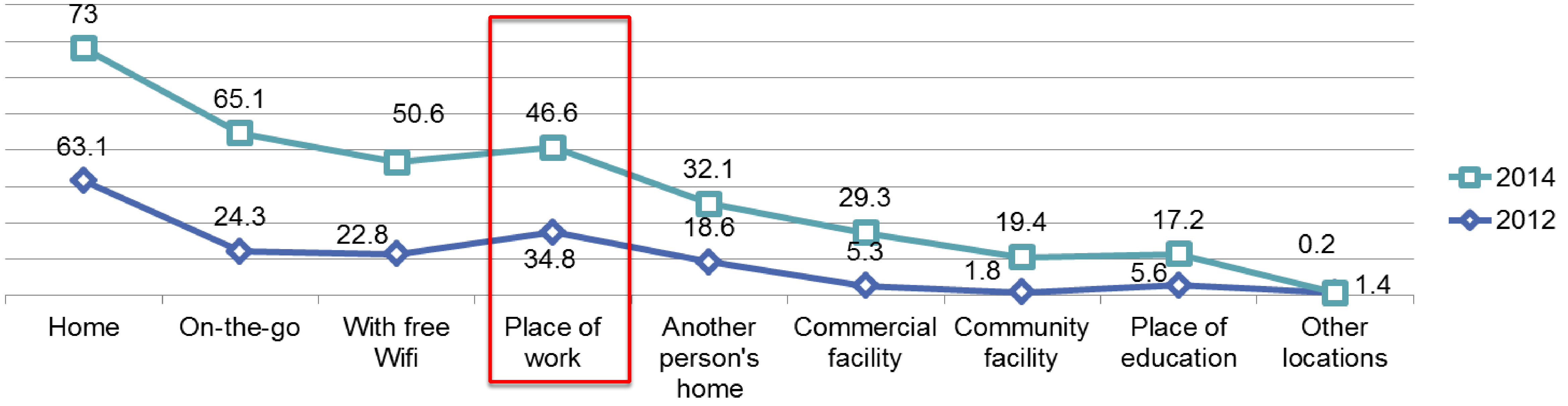
Malaysia - Platform popular

sumber: wearesocial.com

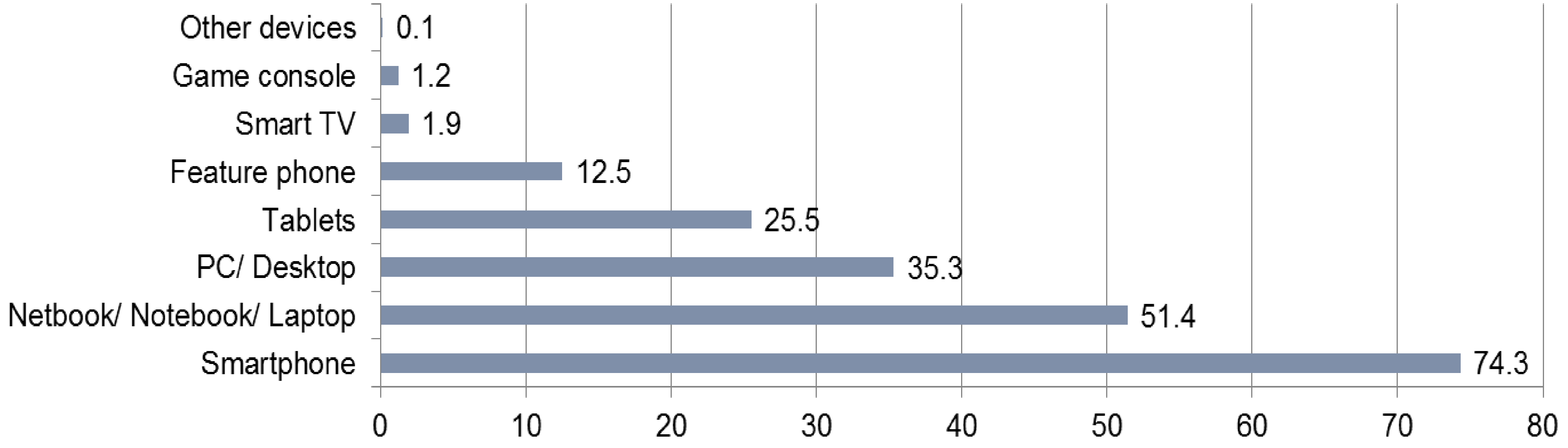
Hakmilik 2016 Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia.
Semua Hakmilik Terpelihara.

Malaysia - Lokasi dan peranti mengakses internet

Lokasi Mengakses Internet



Peranti Mengakses Internet



Source: Internet Users Survey, 2014 (MCMC)

Hakmilik 2016 Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia.
Semua Hakmilik Terpelihara.

Penguatkuasaan Undang-Undang – Jenayah Siber

HACKING

AKTA JENAYAH **KOMPUTER** 1997

SCAM

ONLINE FRAUD

PHISHING

CRIMINAL DEFAMATION

SEXTORTION

KANUN **KESEKSAAN**

TERRORISM

DEFACEMENT

MSC Bill of Guarantee No. 7

"…any act (that) is illegal in the physical world, it will similarly be outlawed in the online environment."

AKTA **KOMUNIKASI & MULTIMEDIA** 1998

OBSCENE
INDECENT
FALSE
MENACING
OFFENSIVE

AKTA **RUMAH JUDI TERBUKA** 1953

ONLINE GAMBLING

AKTA **HASUTAN** 1948

ONLINE SEDITION

COPYRIGHT

AKTA **HAKCIPTA** 1987

Hakmilik 2016 Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia.
Semua Hakmilik Terpelihara.

Penguatkuasaan Undang-Undang – Jenayah Siber

Akta Komunikasi dan Multimedia 1998 Akta Tandatangan Digital 1997 Akta Perdagangan Strategik 2012	Kanun Keseksaan Akta Hasutan 1948 Akta Jenayah Komputer 1997
Akta Hakcipta 1987 Akta Jualan Langsung 1993 Peraturan Perlindungan Pengguna (Urusniaga Perdagangan Elektronik) 2012	Enakmen Jenayah Syariah
Akta Pasaran Modal dan Perkhidmatan 2007	Akta Perkhidmatan Kewangan 2013
Akta Ubat (Iklan dan Penjualan) 1956 Akta Jualan Dadah 1952 Akta Makanan 1983	Akta Syarikat 1965

- Apa yang menjadi jenayah di luar talian, tetap menjadi jenayah di alam siber, dan termaktub kepada peruntukan undang-undang yang sama.
- Tindakan MCMC terhadap jenayah siber adalah terhad kepada kesalahan di bawah AKM 1998.
- Bagi kesalahan di bawah lain-lain Akta, pihak MCMC berperanan memberi bantuan dan sokongan teknikal kepada agensi berkenaan.

Hakmilik 2016 Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia.
Semua Hakmilik Terpelihara.

Lain-lain Peraturan Yang Tergunapakai - Sektor Awam

- Surat Arahan Ketua Pengarah MAMPU bertarikh 17 Julai 2009 bertajuk "Pelaksanaan Blog Bagi Agensi Sektor Awam".

- Surat Arahan Ketua Pengarah MAMPU bertarikh 19 Nov 2009 bertajuk "Penggunaan Media Sosial Di Sektor Awam".

- Surat Arahan Ketua Pengarah MAMPU bertarikh 8 April 2011 bertajuk "Amalan Terbaik Penggunaan Media Jaringan Sosial Di Sektor Awam".

Hakmilik 2016 Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia.
Semua Hakmilik Terpelihara.

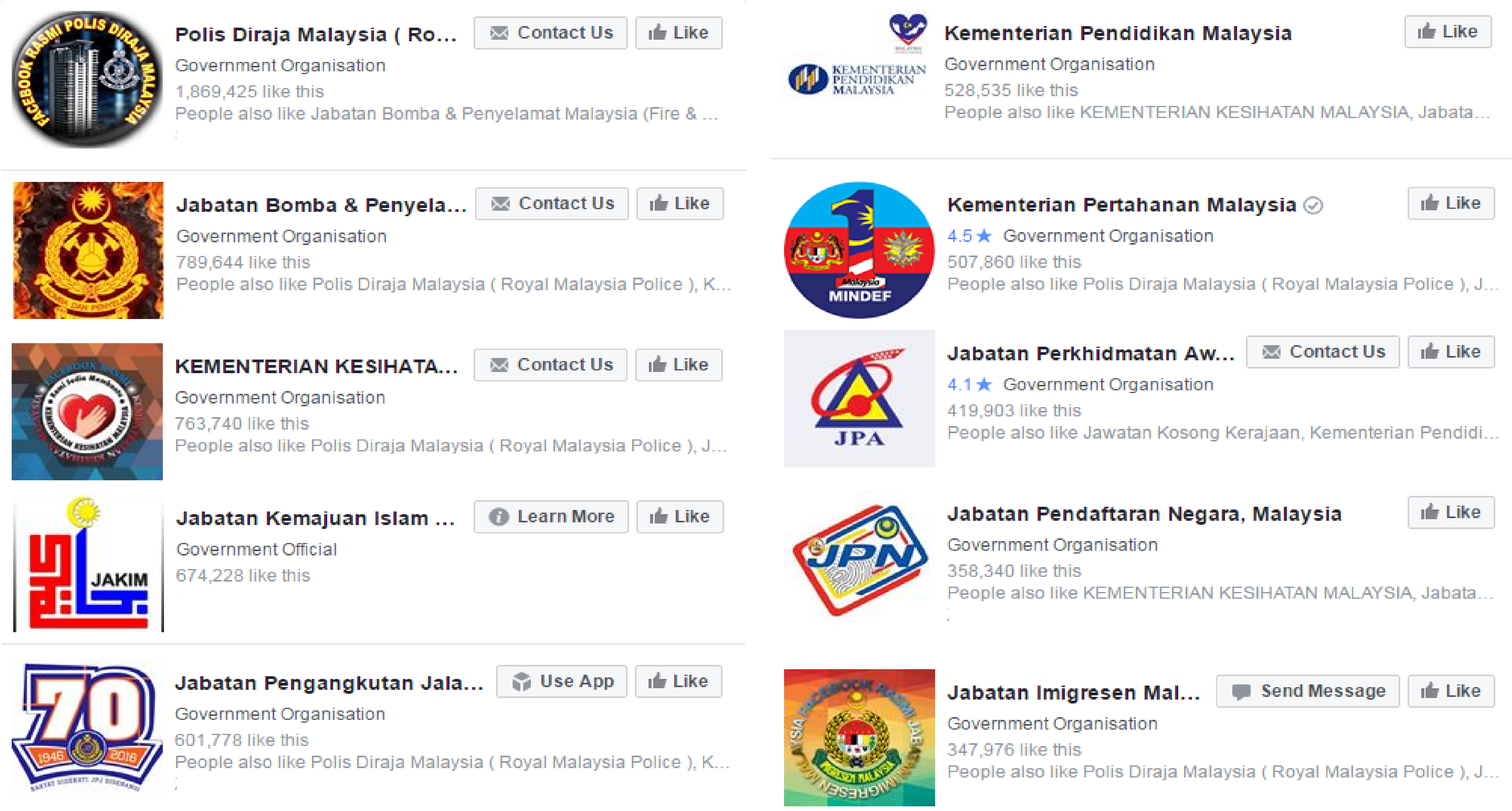
MEDIA SOSIAL – PENGGUNAAN RASMI OLEH AGENSI

Hakmilik 2016 Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia.
Semua Hakmilik Terpelihara.

Penggunaan rasmi oleh Agensi

Tujuan:
- Menyampaikan Maklumat
- Meningkatkan Penglibatan Pelanggan

Platform Popular:



Akaun media sosial rasmi Agensi juga boleh menjadi alat "*Counter Messaging*" yang berkesan.

Hakmilik 2016 Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia.
Semua Hakmilik Terpelihara.

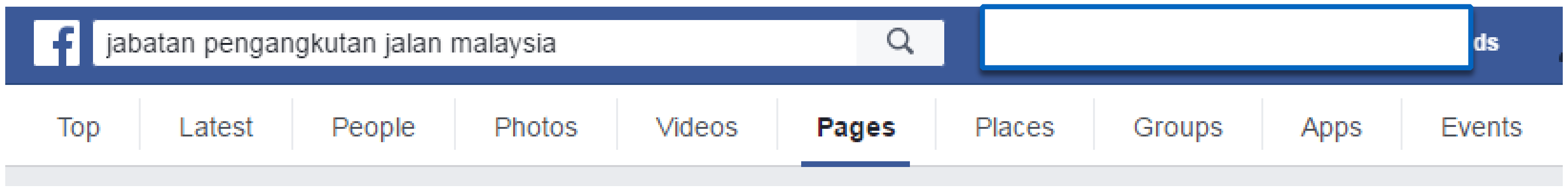
Penggunaan rasmi oleh Agensi – Etika Am

- Tidak memuat naik, berkongsi kandungan yang menyalahi undang-undang negara.
- Kandungan relevan dengan peranan Agensi.
- Kandungan dan maklumat benar, tepat dan jelas.
- Memelihara dan melindungi reputasi Agensi.
- Menyaring dan menapis komen atau maklumat daripada pengguna/pelawat.
- Memadamkan pautan kepada iklan atau mesej *spam* yang tidak berkaitan.
- Berwaspada dengan hakcipta dan harta intelek pihak lain.

Hakmilik 2016 Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia.
Semua Hakmilik Terpelihara.

Urus tadbir akaun (Facebook)

- Fahami perbezaan, fungsi dan jenis-jenis akaun Facebook.



  a) Akaun individu – Orang perseorangan
  b) Pages – Entiti/Agensi/Perniagaan/Organisasi
  c) Places – Tempat/Lokasi

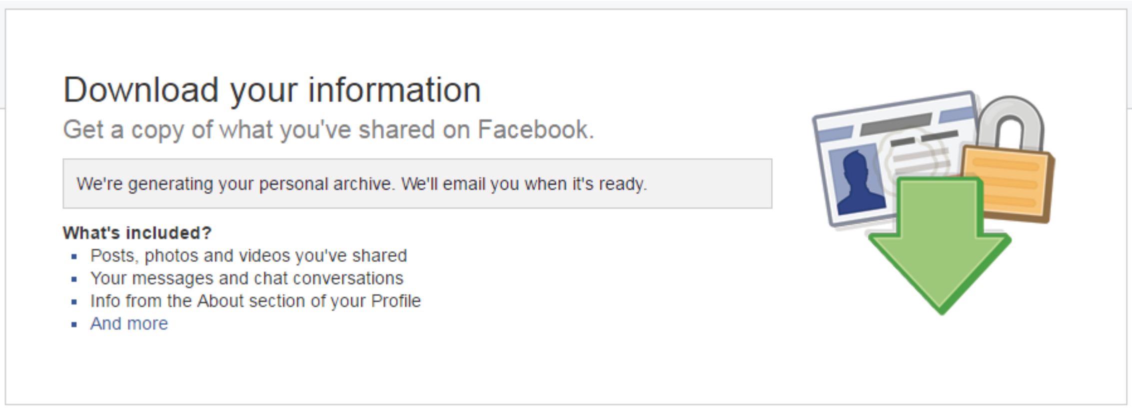
- Elak guna nama pengguna, katalaluan (*username & password*), alamat emel, no telefon (*recovery phone number*) yang terikat dengan pegawai/kakitangan individu.

- Mengasingkan peranti untuk mengakses akaun (peranti persendirian dan rasmi)

- Melindungi identiti pentadbir (admin) daripada pengetahuan orang di luar agensi.

- Elak mengemaskini di luar pejabat.

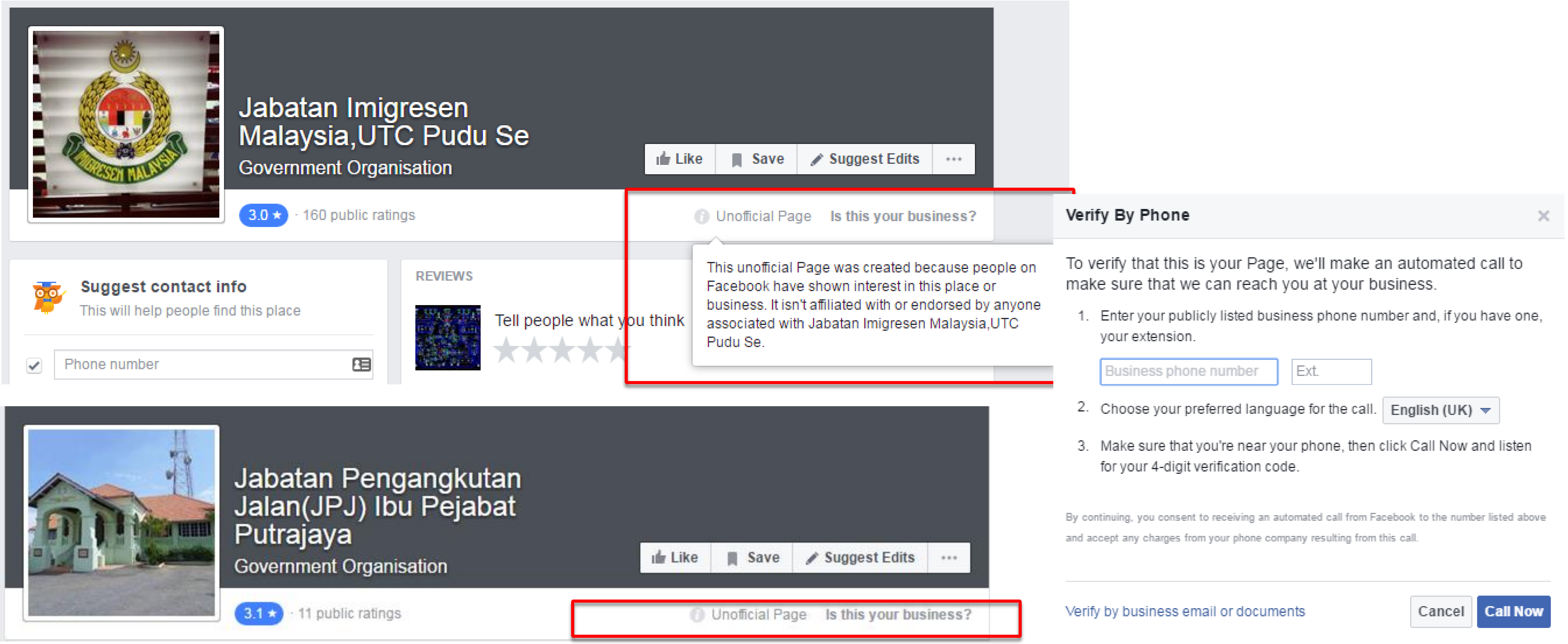
- Arkibkan kandungan secara berkala. (guna kemudahan “Download your information” yang disediakan)



Hakmilik 2016 Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia.
Semua Hakmilik Terpelihara.

Menuntut *Unmanaged Pages / Places* (Facebook)

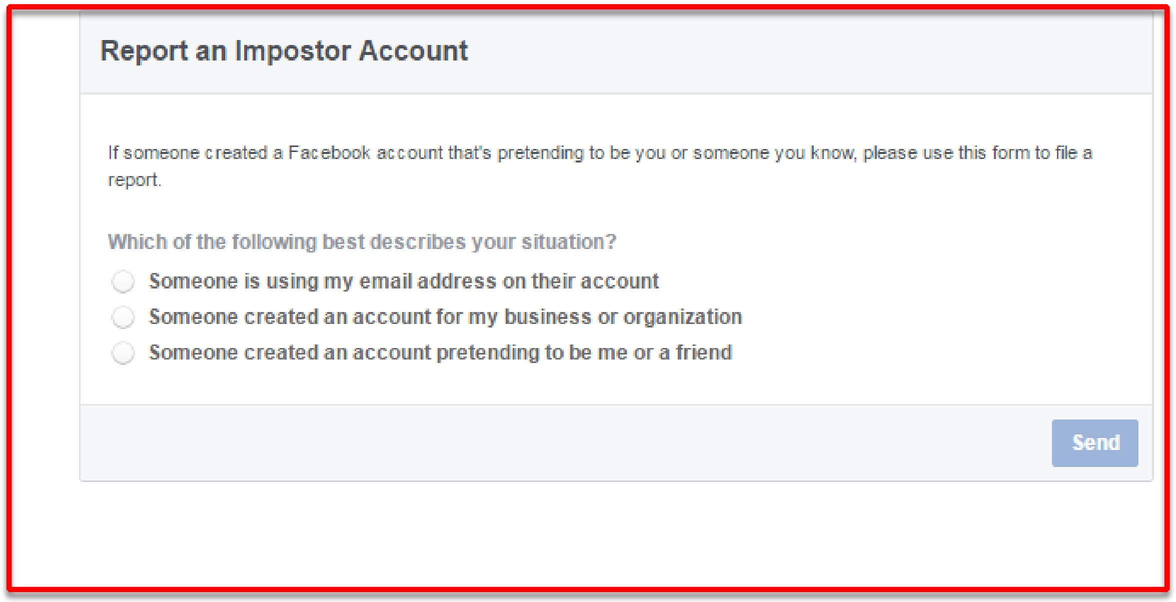
- Laman FB yang wujud secara automatik apabila di "*Tag*", dikongsi, dsb oleh pengguna awam. Di label sebagai "*Unofficial Page*".
- Tiada pentadbir (*admin*). Boleh dituntut oleh Agensi asal mengikut langkah disediakan.



Hakmilik 2016 Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia.
Semua Hakmilik Terpelihara.

Pemadaman akaun palsu / menyamar (Facebook)

Report an Impostor Account



https://www.facebook.com/help/contact/169486816475808

- Menggunakan kemudahan ***Report An Impostor Account*** yang disediakan – perlu melalui beberapa proses pengesahan (laporan perlu dibuat oleh agensi sendiri bagi membolehkan pengesahan rasmi dibuat)

- Hubungi pentadbir akaun palsu tersebut, minta pemadaman;

- Aduan/permohonan bantuan teknikal kepada MCMC, jika tiada kerjamasa/tindakan.
  (walaubagaimanapun, laporan oleh pihak ketiga (bukan pihak yang disamar) kurang diberi keutamaan oleh Facebook, isu pengesahan)

Hakmilik 2016 Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia.
Semua Hakmilik Terpelihara.

Pemantauan Pasif Media Sosial (*Feeder Group*)

Mekanisma pemantauan Media Sosial secara pasif yang boleh membantu meningkatkan kepekaan situasi (*situational awareness*) sesuatu Agensi terhadap isu-isu yang tersebar/*viral* di media sosial dan internet (isu yang relevan kepada peranan Agensi).

- Sesuai untuk Agensi yang bertanggungjawab keatas isu-isu yang sering mendapat perhatian masyarakat.
- Melengkapi pemantauan aktif yang dibuat oleh Agensi.
- Membolehkan reaksi / tindakbalas pantas.

Contoh:

- Kumpulan *WhatsApp* untuk berkongsi apa-apa kandungan relevan yang diterima oleh ahli kumpulan di Media Sosial/internet.
- Terdiri daripada kakitangan agensi daripada berbilang peringkat umur, jawatan, bangsa dan lokasi (lingkungan sosial yang berbeza-beza).

Hakmilik 2016 Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia.
Semua Hakmilik Terpelihara.

MEDIA SOSIAL – PENGGUNAAN PERIBADI OLEH PENJAWAT AWAM

Hakmilik 2016 Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia.
Semua Hakmilik Terpelihara.

Penggunaan peribadi oleh penjawat awam – Etika Am

- Memelihara kerahsiaan.
- Tidak memuat naik, berkongsi kandungan yang menyalahi undang-undang.
- Memelihara dan melindungi reputasi Agensi.
- Menyaring rakan-rakan. Tidak telalu mudah membenarkan orang tidak dikenali menjadi rakan.
- Tidak terlalu berkongsi perihal tugas dan peribadi (*oversharing*).
- Disyor menggunakan tetapan *private* bagi profil.
- Berhati-hati di dalam mengikuti *link* yang dikongsi melalui PM, chat/messenger, emel.

Hakmilik 2016 Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia.
Semua Hakmilik Terpelihara.

Sebaran / kebocoran maklumat

Dalang yang membocorkan kertas UPSR dikenal pasti

Astro Awani | September 12, 2014 13:10 MYT

Pihak berkuasa turut mengenalpasti beberapa lokasi kebocoran itu berlaku. Gambar fail

KUALA LUMPUR: Pihak berkuasa sudah mengenal pasti beberapa individu yang bertanggungjawab dan empat lokasi 'hotspots' yang membocorkan kertas soalan Ujian Pencapaian Sekolah Rendah (UPSR).

Me
me
Mu
me
be

"Sa
pe

yang dipercayai bertanggungjawab membocorkan kerta

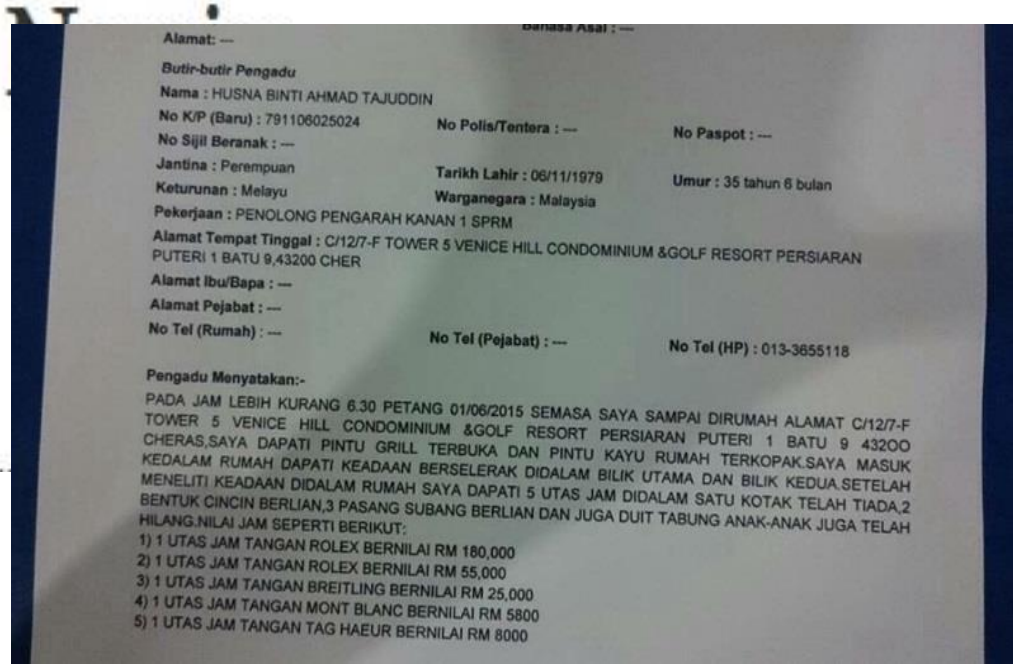
"Individu tidak bertanggungjawab ini telah mengkhianat

Kena OSA jika edar foto bedah siasat mayat

Diterbitkan: Selasa 9 Okt, 2007

Oleh AZMAN UJANG

KUALA LUMPUR: Ekoran tersebar...



Alamat: —

Butir-butir Pengadu

Nama : HUSNA BINTI AHMAD TAJUDDIN

No K/P (Baru) : 791106025024 No Polis/Tentera : — No Paspot : —

No Sijil Beranak : —

Jantina : Perempuan Tarikh Lahir : 06/11/1979 Umur : 35 tahun 6 bulan

Keturunan : Melayu Warganegara : Malaysia

Pekerjaan : PENOLONG PENGARAH KANAN 1 SPRM

Alamat Tempat Tinggal : C/12/7-F TOWER 5 VENICE HILL CONDOMINIUM &GOLF RESORT PERSIARAN PUTERI 1 BATU 9,43200 CHER

Alamat Ibu/Bapa : —

Alamat Pejabat : —

No Tel (Rumah) : — No Tel (Pejabat) : — No Tel (HP) : 013-3655118

Pengadu Menyatakan:-

PADA JAM LEBIH KURANG 6.30 PETANG 01/06/2015 SEMASA SAYA SAMPAI DIRUMAH ALAMAT C/12/7-F TOWER 5 VENICE HILL CONDOMINIUM &GOLF RESORT PERSIARAN PUTERI 1 BATU 9 43200 CHERAS,SAYA DAPATI PINTU GRILL TERBUKA DAN PINTU KAYU RUMAH TERKOPAK.SAYA MASUK KEDALAM RUMAH DAPATI KEADAAN BERSELERAK DIDALAM BILIK UTAMA DAN BILIK KEDUA.SETELAH MENELITI KEADAAN DIDALAM RUMAH SAYA DAPATI 5 UTAS JAM DIDALAM SATU KOTAK TELAH TIADA,2 BENTUK CINCIN BERLIAN,3 PASANG SUBANG BERLIAN DAN JUGA DUIT TABUNG ANAK-ANAK JUGA TELAH HILANG.NILAI JAM SEPERTI BERIKUT:

1) 1 UTAS JAM TANGAN ROLEX BERNILAI RM 180,000
2) 1 UTAS JAM TANGAN ROLEX BERNILAI RM 55,000
3) 1 UTAS JAM TANGAN BREITLING BERNILAI RM 25,000
4) 1 UTAS JAM TANGAN MONT BLANC BERNILAI RM 5800
5) 1 UTAS JAM TANGAN TAG HAEUR BERNILAI RM 8000

Hakmilik 2016 Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia.
Semua Hakmilik Terpelihara.

Kandungan tidak wajar

HINA POLIS TRAFIK DI FACEBOOK, PENJAWAT AWAM DITANGKAP MASUK LOKAP

Posted by: Chief Editor   Posted date: 11:26 PM / comment : 0

Alasan yang diberikan ketika ditangkap ialah dia geram kerana diberi saman oleh anggota polis trafik yang menjalankan tugas. Dia disaman kerana memandu laju pada 17 Mac lalu dan baginya laluan tiga lorong di Jalan Bongawan-Papar, Sabah merupakan tempat yang tidak perlu dikenakan sebarang sekatan had laju.

Tiga lorong baginya bermakna, berada di lorong memotong, bolehlah dia pandu selaju-lajunya. Alasannya ialah memotong!

Guru didakwa hina Thaipusam guna Facebook

Posted: 12:48 pm, June 19, 2014 by editor

KUALA LUMPUR, 19 Jun: Seorang guru pendidikan khas dihadapkan ke Mahkamah Sesyen Selayang di sini hari ini atas pertuduhan menerbitkan satu penerbitan menghasut di laman sosial Facebooknya yang menyentuh sensitiviti penganut agama Hindu semasa perayaan Thaipusam, pada 17 Jan lepas.

Penjawat Awam Ditahan Status Facebook Hina Gempa Sabah

By Hamidi SP at 6/08/2015 02:30:00 PM

SENSASI

Gara-gara menulis status menghina di laman Facebooknya, seorang lelaki berusia 22 tahun dilapor telah ditahan pihak polis.

Lelaki yang dipercayai merupakan seorang penjawat awam itu menulis status seakan mengejek tanpa mengambil kira sensitiviti mengenai kejadian gempa bumi yang melanda Sabah pada awal pagi Jumaat lalu.

Menulis, "Kena gempa bumi baru nak kecoh..Standard la negeri penuh sociality..pub..night club terbanyak di Malaysia..Nak goyang sangat kan. Tuhan dah bagi goyang tu, kenapa takut

Nota:

MCMC dikehendaki mengemukakan maklumat kepada JPA sekiranya menjalankan siasatan terhadap mana-mana penjawat awam

Hakmilik 2016 Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia.
Semua Hakmilik Terpelihara.

Menyaring rakan-rakan

Forbes LOG IN

YOUR READING LIST

Most Of Your Facebook Friends Are Not Your Real Friends, Says Study

+459,449 views in the last 24 hours

Apple Leaks Reveal iPhone 7 Nasty Surprises

+32 comments in the last 24 hours

Microsoft Warns Windows 10 Update Has A Serious Problem

Active on Twitter

Edward Snowden: Russia Is Chief Suspect In NSA Hack

JAN 30, 2016 @ 07:17 AM 15,666 VIEWS

The Little Black Book of Billionaire Secrets

Most Of Your Facebook Friends Are Not Your Real Friends, Says Study

Amit Chowdhry, CONTRIBUTOR

I cover noteworthy technology, startups and gadgets **FULL BIO**

Opinions expressed by Forbes Contributors are their own.

Ever since Facebook FB -0.24% launched in 2004, it has been used to help people stay connected with friends and family. The average Facebook user may have have hundreds or thousands of friends on Facebook, but only a small number of those friends can be counted on during tough times — according to a study by Oxford University psychology professor Robin Dunbar. Dunbar is also known for coming up with Dunbar's number, which theorizes that people can maintain only about 150 stable relationships.

Dunbar studied the results from 3,375 Facebook users between the ages of 18 and 65 in the U.K. These users had an average of about 150 friends, of which 4.1 were dependable and 13.6 expressed sympathy during an "emotional crisis." You will notice that these numbers align closely with Dunbar's number theory.

"In this study, the sizes of the two inner friendship circles did not differ

Recommended Advertisement

INTERNET BUSINESS IDEAS

SOCIAL MEDIA ADVERTISING TIPS

HOW TO START AN ONLINE BUSINESS

Hakmilik 2016 Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia.
Semua Hakmilik Terpelihara.

Tidak Terlalu Berkongsi Maklumat Di Media Sosial *(Oversharing)*

Risiko *Profiling*

- Pengumpulan maklumat mengenai Jabatan/Agensi - dengan memantau dan mengumpul kandungan media sosial yang dikongsi oleh kakitangan.

- Pengumpulan maklumat mengenai individu - maklumat peribadi, butiran keluarga, rakan, minat, dsb.

Risiko *Spear Phishing / Social Engineering*

- memperdaya atau memanipulasi individu yang disasar khusus (berdasarkan maklumat *profiling* yang dikumpul) untuk memperoleh maklumat sensitif, atau untuk individu tersebut melakukan sesuatu.

Risiko Penggodaman Kata Laluan (*Brute Force*)

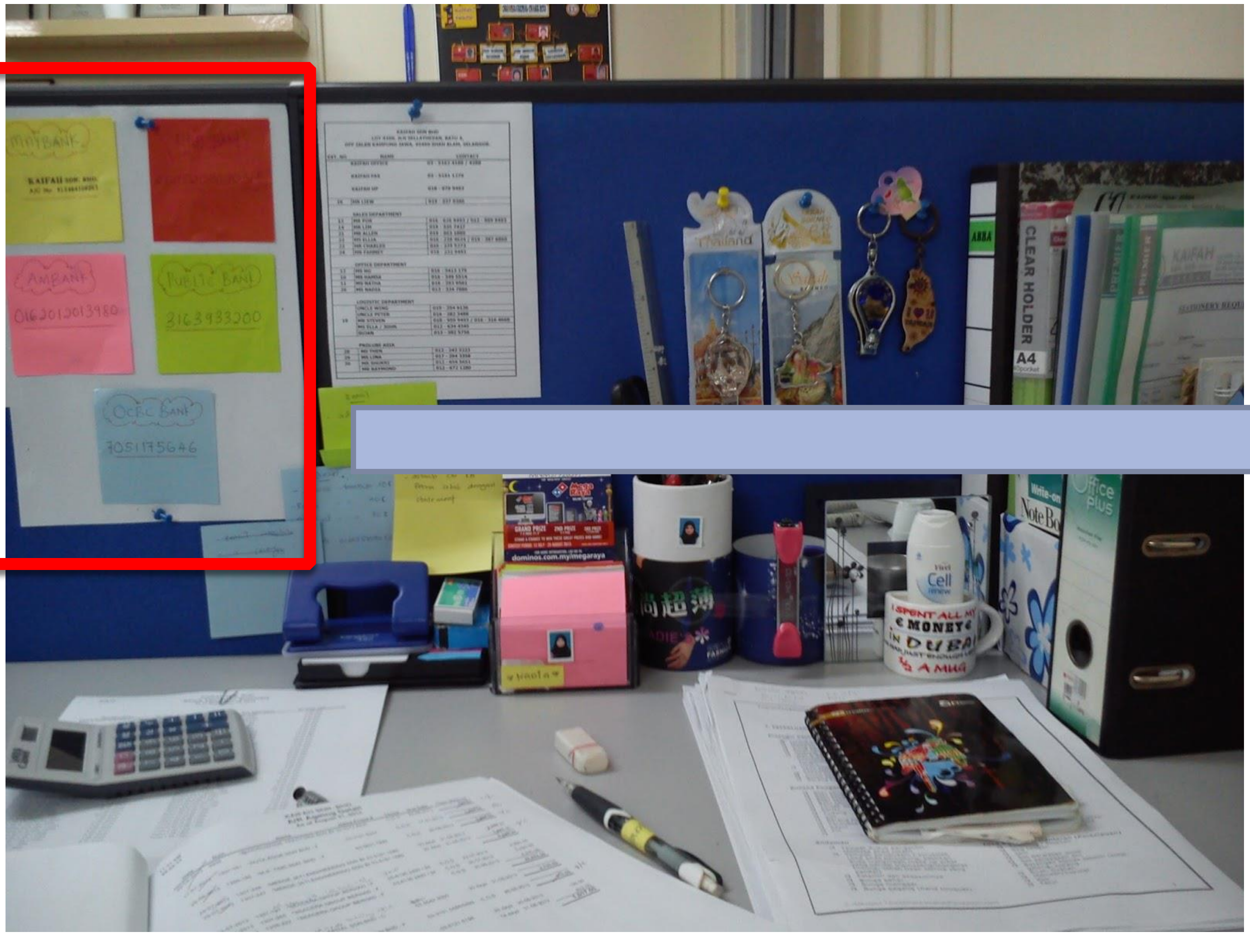
- Proses cuba gagal untuk meneka kata laluan dengan menggunakan maklumat-maklumat telah dikumpul.

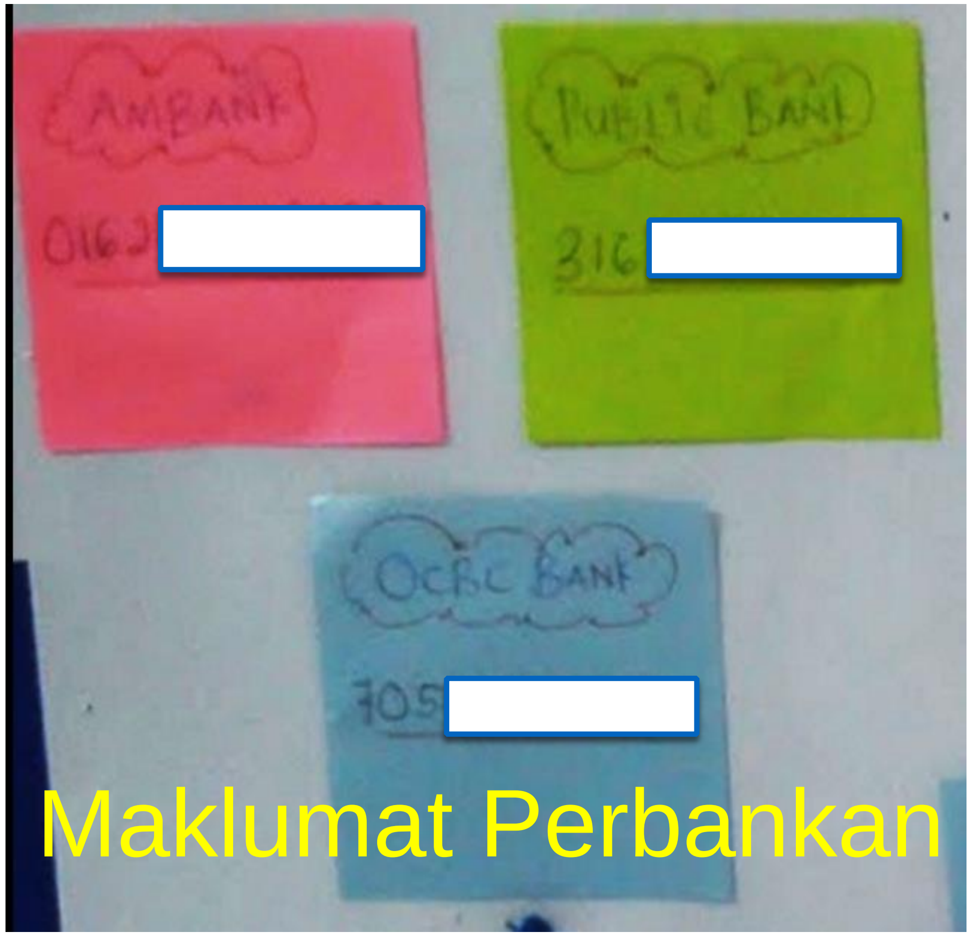
Risiko Pencerobohan Privasi

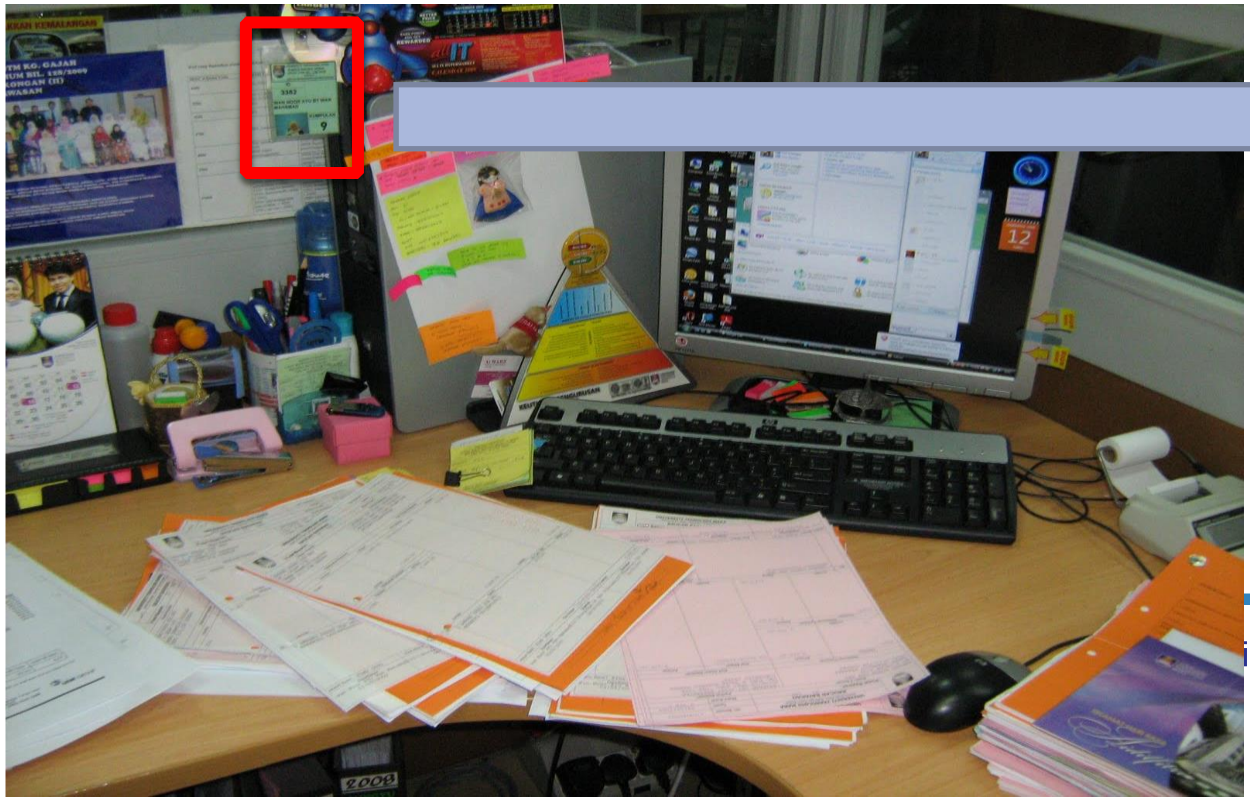
- Maklumat digunapakai untuk penipuan identiti, menganiaya, memalukan, menggugat keselamatan individu dan sebagainya.

Hakmilik 2016 Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia.
Semua Hakmilik Terpelihara.

Oversharing - contoh







Oversharing - contoh

[redacted]
Follow · 5 August · Edited ·
View on Instagram

Im Done! Brownies utk Birthday Menteri [redacted] Berdebar aku siapkan. Terharu plak. Huhuhu... Hopefully everythings okay... InsyaAllah, Aminnn. Happy Birthday [redacted] 😄😊😘🍓🎂

[redacted] #browniesmurah #brownies #kokovalaks #brownieskasihsayang [redacted]

Like Comment Share

119

View 10 more comments

[redacted] Sapa² kat kl yg nak order brownies KokoValaks boleh aje... Wasap tau. 012494[redacted]

Hakmilik 2016 Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia.
Semua Hakmilik Terpelihara.

Penggodaman kata laluan

Elak menjadi mangsa..

- abc123
- admin
- password
- 12345
- 123456
- 1234
- 12345678
- qwerty
- asasas
- 121212
- dadada
- zxcvbn

- No pendaftaran kenderaan
- No Telefon (telefon bimbit, telefon rumah, telefon pejabat)
- 4 atau 6 digit terakhir nombor kad pengenalan
- No kakitangan / staff
- Tarikh lahir sendiri, pasangan, anak.
- Nama pasangan, anak.
- Nama haiwan peliharaan
- Nama timangan
- Tarikh perkahwinan
- Model kereta sendiri / kereta idaman

Bagi akaun rasmi agensi:

- Kombinasi singkatan nama jabatan/agensi/unit/bahagian (huruf besar/kecil); dan
- “@” “_” “-” “/” “.” ; dan
- Tahun/bulan

Contoh: **jsbpm@2016**

Hakmilik 2016 Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia.
Semua Hakmilik Terpelihara.

Klik Dengan Bijak®

SELAMAT	Menggunakan Media Sosial dan Internet dengan cara yang selamat
WASPADA	Berwaspada semasa berinteraksi di dalam talian
TANGGUNGJAWAB	Gunakan Media Sosial dan Internet secara positif dan bertanggungjawab

TERIMA KASIH

Aduan:
Laman web: http://aduan.skmm.gov.my
Hotline:1800 888 030
Faks : 03-8688 1880
Emel : aduanskmm@cmc.gov.my
WhatsApp: +6016 2206262