

website: www.bb.org.bd

ব্যাংকিং প্রবিধি ও নীতি বিভাগ
বাংলাদেশ ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়
ঢাকা।



বিআরপিডি সার্কুলার লেটার নং- ২৮

১৭ জুন ২০২১
তারিখ :-----
৩ আষাঢ় ১৪২৮

ব্যবস্থাপনা পরিচালক/প্রধান নির্বাহী
বাংলাদেশে কার্যরত সকল তফসিলি ব্যাংক

প্রিয় মহোদয়,

‘৩৩৩-সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০২১’ প্রসঙ্গে

ডাক, টেলিযোগাযোগ ও তথ্যপ্রযুক্তি মন্ত্রণালয় কর্তৃক দেশের নাগরিকদের জন্য সরকারি সেবা-সংক্রান্ত তথ্য ও সেবা নিশ্চিতকরণ এবং বিভিন্ন সামাজিক সমস্যা ও নাগরিক অভিযোগ প্রতিকারের লক্ষ্যে ‘৩৩৩-সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০২১’ প্রণয়ন করা হয়েছে। (কপি সংযুক্ত)

০২। জগগণের তথ্য ও সেবা প্রাপ্তি নিশ্চিতকরণ ও বিভিন্ন সামাজিক সমস্যা সমাধানে নির্দেশনাটি অবগতি ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এতদসঙ্গে সংযোজন করা হলো।

সংযুক্তিঃ বর্ণনা মোতাবেক।

আপনাদের বিশ্বস্ত,

(মোঃ আলী আকবর ফরাজী)

মহাব্যবস্থাপক

ফোন : ৯৫৩০২৫২



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

৩৩৩-সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০২১

তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ
ডাক, টেলিযোগাযোগ ও তথ্যপ্রযুক্তি মন্ত্রণালয়

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
ডাক, টেলিযোগাযোগ ও তথ্যপ্রযুক্তি মন্ত্রণালয়
তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ

তারিখ: ২১/০৫/২০২১ খ্রিঃ ৭ জ্যৈষ্ঠ ১৪২৮ বঙ্গাব্দ

দেশের নাগরিকদের জন্য সরকারি সেবা-সংক্রান্ত তথ্য ও সেবা নিশ্চিতকরণ এবং বিভিন্ন সামাজিক সমস্যা ও নাগরিক অভিযোগ প্রতিকারের লক্ষ্যে সরকার ৩৩৩-সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০২১ অনুমোদন করেছে, যা এতদ্বারা প্রকাশ করা হলো।

৩৩৩-সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০২১

০১. প্রেক্ষাপট

ডিজিটাল প্রযুক্তি প্রয়োগের মাধ্যমে বৈষম্য দূরীকরণ, দারিদ্র্য বিমোচন, সুশাসন ও মানসম্পন্ন শিক্ষার মাধ্যমে সামাজিক ন্যায়াবিচার প্রতিষ্ঠা, সবক্ষেত্রে আইনের সমান প্রয়োগ এবং বৈশ্বিক জলবায়ু পরিবর্তনের অভিঘাত মোকাবিলায় মানুষের মধ্যে সচেতনতা তৈরির মাধ্যমে ‘রূপকল্প-২০২১’, ‘এসডিজি-২০৩০’, ‘রূপকল্প-২০৪১’, ‘ব-দ্বীপ পরিকল্পনা-২১০০’, ইত্যাদি লক্ষ্য অর্জনের পথে এগিয়ে যাচ্ছে বাংলাদেশ। এসব লক্ষ্য অর্জনের পূর্বশর্ত হলো- সরকারি সেবা প্রাপ্তিতে জনগণের সময়, খরচ ও ভোগান্তি কমিয়ে আনা।

মন্ত্রণালয়/বিভাগ এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার প্রতিশ্রুত সেবা, সেবা প্রদান পদ্ধতি, যোগাযোগের নম্বর, ইত্যাদি বিষয়ে তথ্য প্রাপ্তির জন্য ইন্টারনেট ব্যবহার করেন না এমন প্রান্তিক জনগোষ্ঠীর জন্য ছিল সময় ও ব্যয়সাপেক্ষ। পাশাপাশি সামাজিক বিভিন্ন সমস্যার (যেমন ভেজাল পণ্য উৎপাদন/বিক্রি, বাল্যবিবাহ, যৌতুক, ইভটিজিং চোরাচালান, মাদকদ্রব্য ক্রয়-বিক্রয়, জুয়া, সরকারি সম্পদ দখল/চুরি প্রভৃতি) প্রতিকারে একটি কেন্দ্রীয় অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার প্রয়োজনীয়তা অনুভূত হচ্ছিল। এ সকল সমস্যা দূর করতে মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিষয়ক মাননীয় উপদেষ্টা জনাব সজীব ওয়াজেদ-এর নির্দেশনায় ৩৩৩ প্রবর্তন করা হয়েছে। বিগত ১২ই এপ্রিল ২০১৮ তারিখে মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিষয়ক মাননীয় উপদেষ্টা 'তথ্য ও সেবা সবসময়' এই স্লোগানকে সামনে রেখে ৩৩৩-এর শূভ উদ্বোধন করেন।

এরই ধারাবাহিকতায় ৩৩৩ হতে প্রদত্ত সেবার পরিধি উত্তরোত্তর বৃদ্ধি পাচ্ছে। কোভিড-১৯ সংক্রমণসহ জাতীয় দুর্যোগকালে ৩৩৩ নাগরিক সেবায় উল্লেখযোগ্য ভূমিকা রাখতে সমর্থ হয়েছে। ভয়েস কলের পাশাপাশি অভিযোগ গ্রহণ এবং তথ্যসেবা প্রদানে পর্যায়ক্রমে বিভিন্ন নন-ভয়েস (ইমেইল, ওয়েবসাইট, ফেসবুক, চ্যাটবট, ইত্যাদি) যোগাযোগমাধ্যম অন্তর্ভুক্ত করা হচ্ছে। বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/ বিভাগ/ অধস্তন অফিসসমূহের তথ্য, সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনার কার্যক্রম পর্যায়ক্রমে ৩৩৩-এর সঙ্গে সংযোজন করা হচ্ছে এবং সরকারি বিভিন্ন সংস্থার কল সেন্টারের কার্যক্রম ৩৩৩-এর সঙ্গে সংযুক্ত/সম্পৃক্ত করা হচ্ছে।

০২. সংজ্ঞা

- (ক) **অভিযোগ:** বিভিন্ন সামাজিক সমস্যা, মোবাইল কোর্টে বিচারযোগ্য এরূপ ঘটমান অপরাধ, অথবা নাগরিক সেবা প্রাপ্তির বিষয়ে সেবাপ্রার্থীর নিকট হতে প্রাপ্ত অভিযোগ;
- (খ) **কমপ্লেইন্ট ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম (সিএমএস):** অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বাস্তবায়নের জন্য একটি ওয়েব নির্ভর সিস্টেম যার মাধ্যমে সেবাপ্রার্থীর নিকট হতে তথ্য/অভিযোগ গ্রহণ এবং তা প্রতিকারের জন্য স্বয়ংক্রিয়ভাবে যথাযথ কর্মকর্তা/প্রতিনিধির নিকট প্রেরণ করা হয়;
- (গ) **কল টেকার/ এজেন্ট:** যিনি ৩৩৩ অথবা ০৯৬৬৬৭৮৯৩৩৩ (বিদেশ হতে) নম্বরে ফোন কল গ্রহণ করেন এবং সেবাপ্রার্থী কলারকে তথ্য ও সেবা প্রদান করেন;
- (ঘ) **নন-ভয়েস সার্ভিস:** ইমেইল, ওয়েবসাইট, ফেসবুক, চ্যাটবট, ইত্যাদির মাধ্যমে আগত বার্তা গ্রহণপূর্বক সেবা প্রদানে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা;
- (ঙ) **নাগরিক সেবা:** সরকারি দপ্তর অথবা কোনো আইনের আওতায় নিবন্ধিত সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক নাগরিকগণকে প্রদেয় সেবা;

- (চ) **প্রাংক কল:** যে কল সেবাপ্রার্থী বিনা প্রয়োজনে, কল সেবাপ্রদানকারী কল টেকার/এজেন্টকে বিরক্ত করতে অথবা কৌতুকের উদ্দেশ্যে করে থাকেন;
- (ছ) **ব্ল্যাংক কল:** যে কলে সেবাপ্রার্থী কলারের প্রান্ত থেকে কোনো সাড়া পাওয়া যায় না;
- (জ) **মিসড কল:** যে কল সেবাপ্রদানকারী কল টেকার/এজেন্ট কর্তৃক রিসিভ করার আগেই সেবাপ্রার্থী কলারের প্রান্ত থেকে সংযোগ বিচ্ছিন্ন হয়ে যায়;
- (ঝ) **সরকার:** সরকার বলতে তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগকে বুঝাবে।

০৩. অধিক্ষেত্র

৩৩৩ হতে প্রদেয় সেবাসমূহের জন্য নিম্নবর্ণিত শ্রেণির সেবাপ্রার্থীগণ উপযুক্ত মর্মে বিবেচিত হবেন:

- (ক) বাংলাদেশের সকল নাগরিক;
- (খ) বিদেশে বসবাসরত/অবস্থানরত বাংলাদেশি নাগরিক; এবং
- (গ) বাংলাদেশে অবস্থানরত বিদেশি নাগরিক।

০৪. অভিলক্ষ্য

সরকারি সেবা-সংক্রান্ত তথ্য ও সেবা প্রদান এবং বিভিন্ন সামাজিক সমস্যা ও অভিযোগ প্রতিকারের মাধ্যমে নাগরিকের অধিকার নিশ্চিতকরণ।

০৫. উদ্দেশ্য

- (ক) ৩৩৩ অথবা ০৯৬৬৬৭৮৯৩৩৩ নম্বরে ফোন কল অথবা বিভিন্ন নন-ভয়েস (ইমেইল, ওয়েবসাইট, ফেসবুক, চ্যাটবট, ইত্যাদি) অনলাইন মাধ্যমে সেবাপ্রার্থী কর্তৃক অনুসন্ধানের ভিত্তিতে চাহিত তথ্য প্রদান;
- (খ) ৩৩৩ অথবা ০৯৬৬৬৭৮৯৩৩৩ নম্বরে ফোন কল অথবা বিভিন্ন নন-ভয়েস (ইমেইল, ওয়েবসাইট, ফেসবুক, চ্যাটবট, ইত্যাদি) মাধ্যমে কোনো নাগরিক/সেবাপ্রার্থীর নিকট হতে যেকোনো তথ্য বা অভিযোগ পাওয়া গেলে ব্যবস্থা গ্রহণ বা প্রতিকারের জন্য কমপ্লেন্ট ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম (সিএমএস), খুদেবার্তা (এসএমএস), ইমেইল অথবা অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস)-এর মাধ্যমে এবং প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে সরাসরি ফোনকলে যথাযথ কর্মকর্তা/প্রতিনিধিকে অবহিতকরণ; এবং
- (গ) সরকারি দপ্তরসমূহে বিভিন্ন সেবা প্রাপ্তির আবেদনের জন্য উপযুক্ত অনলাইন প্ল্যাটফর্মসমূহ (যেমন, মাইগভ, ই-নথি, জাতীয় তথ্য বাতায়ন ইত্যাদি) ব্যবহার করে আবেদন দাখিলের মাধ্যমে সেবাগ্রহীতাকে সহায়তা প্রদান।

০৬. কার্যপরিধি

- (ক) **সরকারি সেবা-সম্পর্কিত তথ্য প্রদান:** সেবাপ্রার্থী কর্তৃক অনুসন্ধানের ভিত্তিতে বিভিন্ন সরকারি দপ্তরের প্রতিশ্রুত নাগরিক সেবা (জাতীয় পরিচয়পত্র, পাসপোর্ট, জন্মসনদ, স্মার্টকার্ড, ড্রাইভিং লাইসেন্স, ট্রেড লাইসেন্স, জমির মিউটেশন, সরকারি ভাতাসহ সকল সরকারি সেবা) প্রাপ্তির পদ্ধতির বিষয়ে তথ্য প্রদান করা;
- (খ) **জনপ্রতিনিধি ও সরকারি কর্মচারীদের সঙ্গে যোগাযোগের তথ্য:** সেবাপ্রার্থী কর্তৃক অনুসন্ধানের ভিত্তিতে দেশের সকল জনপ্রতিনিধি এবং সরকারি দপ্তরসমূহের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের সঙ্গে যোগাযোগের জন্য প্রয়োজনীয় তথ্য (নাম, টেলিফোন/মোবাইল নম্বর, ইমেইল ইত্যাদি) প্রদান করা;

- (গ) পর্যটন আকর্ষণযুক্ত স্থানসমূহ এবং জেলা-সম্পর্কিত তথ্য প্রদান: সেবাপ্রার্থী কর্তৃক অনুসন্ধানের ভিত্তিতে দেশের পর্যটন আকর্ষণযুক্ত স্থান-সম্পর্কিত বিস্তারিত তথ্য এবং যেকোনো জেলা-সম্পর্কিত সাধারণ তথ্যাদি প্রদান করা;
- (ঘ) জাতীয় তথ্য বাতায়ন হতে তথ্য প্রদান: সেবাপ্রার্থী কর্তৃক অনুসন্ধানের ভিত্তিতে জাতীয় তথ্য বাতায়নের ওয়েবসাইট হতে বিভিন্ন তথ্য প্রদান করা;
- (ঙ) সামাজিক সমস্যা/মোবাইল কোর্টে বিচার্য অপরাধের বিষয়ে প্রতিকার: বাল্যবিবাহ, খাদ্যে ভেজাল, ভোক্তা অধিকারের লংঘন, মাদক, জুয়া, ইভটিজিং, পরিবেশ দূষণ, সরকারি সম্পত্তির ক্ষয়সাধন, ইত্যাদিসহ বিভিন্ন সামাজিক সমস্যা অথবা মোবাইল কোর্টে বিচারযোগ্য এরূপ ঘটমান অপরাধের বিষয়ে প্রতিকারে সেবাপ্রার্থীর নিকট হতে তথ্য ও অভিযোগ গ্রহণ করা এবং প্রতিকারের জন্য যথাযথ কর্মকর্তা/প্রতিনিধিকে অবহিত করা;
- (চ) নাগরিক সেবা প্রাপ্তির আবেদন দাখিল: সেবাপ্রার্থী কর্তৃক চাহিদার ভিত্তিতে সরকারি দপ্তরসমূহের বিভিন্ন প্রতিশ্রুত সেবা প্রাপ্তির জন্য উপযুক্ত অনলাইন প্ল্যাটফর্মসমূহ (যেমন, মাইগভ, জাতীয় তথ্য বাতায়ন, ই-নথি, একসেবা ইত্যাদি) ব্যবহার করে অনলাইনে আবেদন দাখিলে সহায়তা করা;
- (ছ) জিআরএস-এর মাধ্যমে অভিযোগ দাখিলে সেবাপ্রার্থীকে সহায়তা: সরকারি দপ্তর অথবা কোনো আইনের আওতায় নিবন্ধিত সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রতিশ্রুত সেবা বা পণ্য এবং/অথবা সেবা পদ্ধতি সম্পর্কে সেবাপ্রত্যাশীর অসন্তুষ্টি অথবা প্রদেয়/প্রদত্ত সেবার সঙ্গে সম্পর্কিত বিধি বহির্ভূত কাজ অথবা সেবা প্রত্যাশীর বৈধ অধিকার প্রদানে অস্বীকৃতির বিষয়ে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ পরিচালিত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএস)-এর মাধ্যমে অভিযোগ দাখিলে সেবাপ্রার্থীকে সহায়তা প্রদান করা;
- (জ) স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠান (সিটি কর্পোরেশন/পৌরসভা/ইউনিয়ন পরিষদ) কর্তৃক প্রদেয় সেবার বিষয়ে তথ্য/অভিযোগ: সেবাপ্রার্থী কর্তৃক অনুসন্ধানের ভিত্তিতে দেশের বিভিন্ন সিটি কর্পোরেশন/ পৌরসভা/ ইউনিয়ন পরিষদ কর্তৃক প্রদেয় নাগরিক সেবার বিষয়ে (সেবা প্রাপ্তির পদ্ধতি, জনপ্রতিনিধি/কর্মকর্তা-কর্মচারীদের সঙ্গে যোগাযোগ) তথ্য প্রদান করা এবং সেবাপ্রার্থীর নিকট হতে তথ্য ও অভিযোগ পাওয়া গেলে প্রতিকারের জন্য যথাযথ কর্মকর্তা/প্রতিনিধিকে অবহিত করা;
- (ঝ) পরামর্শ সেবা: সেবাপ্রার্থী কর্তৃক অনুসন্ধানের ভিত্তিতে বিভিন্ন বিষয়ে যেমন, নিরাপদ অভিবাসন, ই-টিআইএন, আবহাওয়ার পূর্বাভাস, দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা, রেলসেবা, পরিবার পরিকল্পনা, ইত্যাদি-সম্পর্কিত পরামর্শ সেবা প্রদান (পর্যায়ক্রমে এ ধরনের সকল প্রয়োজ্য সেবা অন্তর্ভুক্ত করা হবে);
- (ঞ) নিরাপদ খাদ্য-সংক্রান্ত তথ্য প্রাপ্তি ও ভেজাল খাদ্য-সংক্রান্ত অভিযোগ: ‘বাংলাদেশ নিরাপদ খাদ্য কর্তৃপক্ষ’-এর সঙ্গে সমন্বয় করে দেশের নাগরিকদের নিরাপদ খাদ্য-সংক্রান্ত তথ্য প্রদান করা এবং ভেজাল খাদ্য-সংক্রান্ত বিভিন্ন অভিযোগ প্রতিকারে সহায়তা করা;
- (ট) কৃষি-সম্পর্কিত সেবা প্রদান: ‘কৃষকের অ্যাপ’সহ কৃষি সম্পর্কিত বিভিন্ন অনলাইন প্ল্যাটফর্ম-এর মাধ্যমে বিভিন্ন সেবা (কৃষকের নিবন্ধন, ধান বিক্রির আবেদন, স্থানীয় কৃষি কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগের তথ্য ইত্যাদি) গ্রহণে কৃষককে সহায়তা করা;
- (ঠ) মহামারি বা যেকোনো প্রকৃতিক দুর্যোগে সহায়তা প্রদান: কোনো রোগের সংক্রমণে (যেমন, কোভিড-১৯, ডেঙ্গু ইত্যাদি) সৃষ্ট মহামারি বা যেকোনো প্রাকৃতিক দুর্যোগে আক্রান্ত এলাকায় জরুরি সেবা প্রদানে গুরুত্বপূর্ণ তথ্যকেন্দ্র হিসেবে ভূমিকা রাখা;
- (ড) নিত্যপণ্য ক্রয়-সম্পর্কিত সেবা প্রদান: সেবাপ্রার্থী কর্তৃক চাহিদার ভিত্তিতে বিভিন্ন অনলাইন প্ল্যাটফর্ম (যেমন, একশপ, একপে ইত্যাদি)-এর মাধ্যমে নিত্যপণ্য, ঔষধসহ বিভিন্ন পণ্যসামগ্রী ক্রয়ের ক্ষেত্রে সেবাপ্রার্থীকে সহায়তা করা;

- (ঢ) **টেলিমেডিসিন সেবা:** সেবাপ্রার্থী কর্তৃক চাহিদার ভিত্তিতে সাধারণ স্বাস্থ্য সমস্যায় টেলি-মেডিসিন সেবা প্রদানে সহায়তা করা;
- (ণ) **SMS, Push-Pull SMS ও USSD কোডের মাধ্যমে সেবা প্রদান:** SMS, Push-Pull SMS ও USSD প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে বিভিন্ন সেবা (ঔষধের বৈধতা যাচাইকরণ, আবহাওয়ার আপডেট, নামাজ/সেহরি/ ইফতারের সময়সূচি, অনলাইন প্ল্যাটফর্মে আবেদনকৃত সেবার স্ট্যাটাস, ইত্যাদি) প্রদানে সহায়তা করা (পর্যায়ক্রমে সরকারি দপ্তরের সকল Push-Pull SMS ও USSD কোডভিত্তিক সেবাসমূহ ৩৩৩-এর সঙ্গে সংযোজন করা হবে); এবং
- (ত) **নতুন সেবা অন্তর্ভুক্তকরণ:** ৩৩৩-এর মাধ্যমে প্রদান করা যেতে পারে, এ রকম বিভিন্ন সেবা পর্যায়ক্রমে ৩৩৩-এর কার্যপরিধির মধ্যে অন্তর্ভুক্ত করতে হবে।

০৭. সেবা প্রদানের পদ্ধতি

- (ক) **কল সেন্টারের মাধ্যমে সেবা প্রদান:** ৩৩৩-এর মাধ্যমে সেবা প্রদানের জন্য পেশাদার এজেন্টের সমন্বয়ে একটি কল সেন্টার থাকবে। ৩৩৩ অথবা ০৯৬৬৬৭৮৯৩৩৩ (বিদেশ হতে) নম্বরে ফোনকলের মাধ্যমে কল সেন্টার হতে সেবাপ্রার্থীগণ সেবা গ্রহণ করতে পারবেন। কল সেন্টার সার্বক্ষণিক (৩৬৫ দিন ২৪X৭ ভিত্তিতে) চালু থাকবে। প্রতিটি কল শেষে তাৎক্ষণিকভাবে Interactive Voice Response (IVR) মাধ্যমে সেবাপ্রার্থীর কাছ থেকে প্রদত্ত সেবার বিষয়ে মতামত বা রেটিং গ্রহণ করা হবে, যা থেকে পাওয়া তথ্য পরবর্তীতে সেবার মান উন্নয়নে কার্যকর ভূমিকা রাখবে।
- (খ) **নন-ভয়েস সার্ভিস প্রদান:** নির্ধারিত ইমেইল, সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম (যেমন, ফেসবুক, টুইটার ইত্যাদি), ওয়েবসাইট, চ্যাটবটের মাধ্যমে সেবাগ্রহীতার থেকে প্রাপ্ত অনুসন্ধান/তথ্যের ভিত্তিতে সেবা প্রদান করতে হবে।
- (গ) **তথ্য প্রদানের জন্য ডাটাবেজ:** সেবাপ্রার্থী কর্তৃক কোনো তথ্যসেবা চাওয়া হলে কলটেকার/এজেন্ট কর্তৃক অনুসন্ধানপূর্বক সেবাগ্রহীতাকে তাৎক্ষণিকভাবে প্রদান করার সুবিধার্থে একটি ডাটাবেজ তৈরি করা হবে। প্রস্তুতকৃত ডাটাবেজে কোনো তথ্য না পাওয়া গেলে জাতীয় তথ্য বাতায়নের অধীন ওয়েবসাইট হতে তথ্য অনুসন্ধান/প্রদান করতে হবে। ডাটাবেজটি নিয়মিতভাবে হালনাগাদ করতে হবে।
- (ঘ) **সিএমএস-এর মাধ্যমে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা:** সেবাপ্রার্থী কোনো সামাজিক সমস্যা/ঘটমান অপরাধ-সম্পর্কিত তথ্য বা অভিযোগ প্রদান করলে কলটেকার/এজেন্ট বিষয়টি প্রতিকারের জন্য কমপ্লেন্ট ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম (সিএমএস)-এ লিপিবদ্ধ করবেন এবং যথাযথ কর্মকর্তা/প্রতিনিধিকে স্বয়ংক্রিয়ভাবে (ইমেইল ও এসএমএস-এর মাধ্যমে) এ বিষয়ে অবহিত করা হবে। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা অভিযোগ প্রতিকারে নির্ধারিত সময়ের মধ্যে ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন এবং গৃহীত ব্যবস্থা সম্পর্কে তথ্য সিএমএস-এ হালনাগাদ করবেন। দপ্তর ব্যবস্থাপনা ও সেবা কাঠামোর জন্য তৈরি সিস্টেম “দপ্তর”-এর অনুরূপ আইডি/পাসওয়ার্ড (সিঞ্জেল সাইন অন) দ্বারা কর্মকর্তাগণ সিএমএস-এ লগইন করতে পারবেন। অভিযোগের বিষয়ে গৃহীত ব্যবস্থা সম্পর্কে তথ্য সিএমএস হতে মেসেজ প্রদানের মাধ্যমে স্বয়ংক্রিয়ভাবে তথ্য প্রদানকারী বা অভিযোগকারীকে অবহিত করা হবে।
- (ঙ) **নাগরিক আবেদন/অভিযোগ দাখিল:** সেবাপ্রার্থী অনলাইন প্ল্যাটফর্মসমূহ (যেমন, মাইগভ, জিআরএস ইত্যাদি) ব্যবহার করে কোনো সরকারি দপ্তরে সেবার আবেদন দাখিল করতে চাইলে, অথবা নাগরিক সেবা প্রাপ্তির বিষয়ে কোনো অভিযোগ দাখিল করতে চাইলে সেবা প্রদানকারী কল টেকার/এজেন্ট সংশ্লিষ্ট প্ল্যাটফর্মে লগইন করে কলারের নিকট হতে প্রয়োজনীয় তথ্য নিয়ে নির্ধারিত পদ্ধতিতে ফরম পূরণ করবেন এবং ক্ষেত্রমত আবেদনটি দাখিল অথবা সংরক্ষণ শেষে সিস্টেম হতে প্রাপ্ত আবেদনের ট্র্যাকিং নম্বরটি এসএমএস-এর মাধ্যমে সেবাপ্রার্থীকে জানিয়ে দেবেন। সেবাপ্রার্থী পরবর্তীতে ৩৩৩ হতে ইতঃপূর্বে দাখিলকৃত আবেদনের সর্বশেষ অবস্থা সম্পর্কে অবহিত হতে পারবেন।

(চ) সরকারি সকল কল সেন্টারের সঙ্গে সংযোগ স্থাপন: সেবাপ্রার্থী ৩৩৩ অথবা ০৯৬৬৬৭৮৯৩৩৩ (বিদেশ হতে) নম্বরে ফোনকলের মাধ্যমে যে বিষয়ে সেবা পেতে চান সে বিষয়টি সরকারের সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগ/অধস্তন সংস্থার অধীন পরিচালিত কোনো কল সেন্টার হতে প্রদেয় সেবার সঙ্গে সরাসরি জড়িত হলে, সেবাপ্রদানকারী এজেন্ট বিষয়টি নিশ্চিত হওয়ার পর সেবাপ্রার্থীর অনুমতিক্রমে তাকে কল ট্রান্সফার/কনফারেন্সিং-এর মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট কল সেন্টারের সঙ্গে সংযুক্ত করে দেবেন।

(ছ) Push-Pull SMS ও USSD-এর মাধ্যমে সেবা প্রদান: সম্ভাব্য ক্ষেত্রসমূহে ৩৩৩ ফোন নম্বরের মাধ্যমে Push-Pull SMS ও USSD প্ল্যাটফরম ব্যবহার করে স্বয়ংক্রিয়ভাবে তথ্যসেবা প্রদান করার ব্যবস্থা থাকবে।

(জ) মনিটরিং কমিটি গঠন: ৩৩৩-এর মাধ্যমে প্রদেয়/প্রদত্ত সেবার মান মনিটরিং-এর জন্য তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগে একটি মনিটরিং কমিটি গঠন করা হবে। এসপায়ার টু ইনোভেট (এটুআই) প্রোগ্রাম থেকে উক্ত কমিটিকে সাচিবিক সহায়তা প্রদান করা হবে।

০৮. দায়িত্ব ও কর্তব্য

৩৩৩ হতে সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে সেবা প্রদানকারী কল টেকার/এজেন্ট, নন-ভয়েস সার্ভিস, অভিযোগ প্রতিকারে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা এবং সেবাগ্রহীতার দায়িত্ব ও কর্তব্য নিম্নরূপ:

০৮.১ সেবা প্রদানকারী কল টেকার/এজেন্টের দায়িত্ব ও কর্তব্য

- (ক) সেবাপ্রার্থীকে যথাযথ সম্ভাষণপূর্বক আলাপচারিতায় অংশগ্রহণের জন্য আমন্ত্রণ জানাতে হবে;
- (খ) সেবাপ্রার্থীর অনুসন্ধান/প্রশ্নসমূহ মনোযোগ দিয়ে শুনতে হবে এবং সঠিক তথ্য প্রদান করতে হবে;
- (গ) সেবাপ্রার্থী কোনো অভিযোগ/তথ্য প্রদান করলে তা সঠিকভাবে সিএমএস প্ল্যাটফরমে লিপিবদ্ধ করতে হবে;
- (ঘ) মাইগভ/একসেবা/জিআরএস প্ল্যাটফরমে আবেদন/অভিযোগ দাখিলের ক্ষেত্রে তা সাবধানতার সঙ্গে নির্ভুলভাবে করতে হবে;
- (ঙ) অন্য কল সেন্টারের সঙ্গে সংযোগ স্থাপনের প্রয়োজন হলে সংযোগের পূর্বে সেবাপ্রার্থীর অনুমতি নিতে হবে;
- (চ) সেবাপ্রার্থীর সঙ্গে কোনো ধরনের জাতি, ধর্ম, বর্ণ, লিঙ্গ নিয়ে আপত্তিজনক কথা বলা যাবে না;
- (ছ) ইচ্ছাকৃতভাবে কল কেটে দেওয়া বা বিচ্ছিন্ন করা থেকে বিরত থাকতে হবে;
- (জ) কল শেষ না হওয়া পর্যন্ত ইচ্ছাকৃতভাবে কোনো সেবাপ্রার্থীকে কল-এ হোল্ড করে রাখা যাবে না;
- (ঝ) অসং উদ্দেশ্যে সেবাপ্রার্থীর সঙ্গে ফোন নম্বর বা সরকারি ইমেইল ব্যতীত অন্য কোনো বেসরকারি ইমেইল প্রদান করা যাবে না;
- (ঞ) কোনো ধরনের কারিগরি সমস্যা ছাড়া কলে নিরব থাকা যাবে না;
- (ট) সেবাপ্রার্থী কোনো সমস্যার সম্মুখীন হয়ে সমস্যার বিবরণ করলে মনোযোগ ও সহানুভূতির সঙ্গে শুনতে হবে;
- (ঠ) সেবাপ্রার্থীকে কোনো ধরনের মিথ্যা প্রতিশ্রুতি বা আশ্বাস দেওয়া যাবে না;
- (ড) সেবাপ্রার্থীর সঙ্গে প্রমিত বাংলা ভাষায় কথা বলতে হবে এবং ভাষার আঞ্চলিকতা পরিহার করতে হবে;
- (ঢ) সেবাপ্রার্থীর সঙ্গে কোনো ধরনের অভদ্র/অশোভন ভাষায় কথা বলা যাবে না;
- (ণ) সেবাপ্রার্থীর সঙ্গে সব ধরনের নিরপেক্ষতা বজায় রেখে কথা বলতে হবে;
- (ত) সেবাপ্রার্থীর তথ্য কোনোভাবেই অন্য কারো নিকট প্রকাশ বা প্রচার করা যাবে না; এবং
- (থ) যৌক্তিক কারণে সেবা প্রদান করতে ব্যর্থ হলে সেবাপ্রার্থীর নিকট আন্তরিকভাবে দুঃখ প্রকাশ করতে হবে।

০৮.২ নন-ভয়েস সার্ভিস প্রদানকারীর দায়িত্ব ও কর্তব্য

- (ক) সেবাপ্রার্থীকে যথাযথ সম্ভাষণপূর্বক আলাপচারিতা করতে হবে এবং নাম/ঠিকানা/প্রাসঙ্গিক তথ্য জানতে হবে;
- (খ) সেবাপ্রার্থীর অনুসন্ধান/প্রশ্নসমূহ মনোযোগ দিয়ে পড়তে হবে এবং সঠিক তথ্য প্রদান করতে হবে;
- (গ) সেবাপ্রার্থী কোনো অভিযোগ/তথ্য প্রদান করলে তা সঠিকভাবে সিএমএস প্ল্যাটফরমে লিপিবদ্ধ করতে হবে;
- (ঘ) জাতি, ধর্ম, বর্ণ, লিঙ্গ নিয়ে কোনো ধরনের আপত্তিজনক কথা লেখা যাবে না;

- (ঙ) নির্ধারিত সময়ের মধ্যে সেবাপ্রার্থীর অনুসন্ধান/অভিযোগ-এর বিষয়ে উত্তর দিতে/ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে;
- (চ) যৌক্তিক কারণ ছাড়া সেবাপ্রার্থীর অনুসন্ধান/অভিযোগ ফেলে রাখা যাবে না এবং তথ্য প্রদানের জন্য সময়ের প্রয়োজন হলে বিনয়ের সঙ্গে সেবাপ্রার্থীর নিকট হতে সময় চেয়ে নিতে হবে;
- (ছ) যৌক্তিক কারণে সেবা প্রদান করতে ব্যর্থ হলে সেবাপ্রার্থীর নিকট আন্তরিকভাবে দুঃখ প্রকাশ করতে হবে;
- (জ) সেবাপ্রার্থীর অনুসন্ধান/অভিযোগ প্রাসঙ্গিক না হলে বিনয়ের সঙ্গে তা উল্লেখপূর্বক উত্তর দিতে হবে;
- (ঝ) অসৎ উদ্দেশ্যে সেবাপ্রার্থীর সঙ্গে ফোন নম্বর বা সরকারি ইমেইল ব্যতীত অন্য কোনো বেসরকারি ইমেইল প্রদান করা যাবে না;
- (ঞ) সেবাপ্রার্থীকে কোনো ধরনের মিথ্যা প্রতিশ্রুতি বা আশ্বাস দেওয়া যাবে না;
- (ট) সেবাপ্রার্থীর সঙ্গে প্রমিত বাংলা ভাষায় আলাপ করতে হবে এবং ভাষার আঞ্চলিকতা পরিহার করতে হবে;
- (ঠ) সেবাপ্রার্থীর সঙ্গে কথোপকথনে কোনো ধরনের অভদ্র/অশোভন ভাষা ব্যবহার করা যাবে না;
- (ড) সেবাপ্রার্থীর সঙ্গে কথোপকথনে সব ধরনের নিরপেক্ষতা বজায় রাখতে হবে;
- (ঢ) সেবাপ্রার্থীর তথ্য, বা আলাপচারিতার ছবি/তথ্য কোনোভাবেই কোথাও প্রকাশ বা প্রচার করা যাবে না;
- (ণ) নন-ভয়েস মাধ্যমে সেবাপ্রার্থীর কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রদান সম্ভব না হলে, সরাসরি কলের মাধ্যমে যা প্রদান সম্ভব, সেবাপ্রার্থীকে ৩৩৩ অথবা ০৯৬৬৬৭৮৯৩৩৩ (বিদেশ হতে) নম্বরে কলের পরামর্শ দিতে হবে; এবং
- (ত) সেবাপ্রার্থী কোনো বিষয়ে অভিযোগ/তথ্য প্রদান করলে এবং এ বিষয়ে সেবাপ্রার্থীর সঙ্গে সরাসরি কথা বলার প্রয়োজন থাকলে কল সেন্টার হতে সেবাপ্রার্থীকে কল করতে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা নিতে হবে।

০৮.৩ অভিযোগ প্রতিকারে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার দায়িত্ব ও কর্তব্য

- (ক) মেসেজ/ইমেইল/সিএমএস-এর মাধ্যমে অভিযোগ/তথ্য পাওয়ার পর তা প্রতিকারে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা নির্ধারিত সময়ের মধ্যে এবং সর্বোচ্চ গুরুত্ব দিয়ে ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন;
- (খ) অভিযোগের বিষয়ে অধিকতর তথ্য প্রয়োজন হলে সেবাপ্রার্থী/তথ্য প্রদানকারীর সঙ্গে যোগাযোগ করবেন;
- (গ) সেবাপ্রার্থী/ তথ্য প্রদানকারীর বিষয়ে কোনোরূপ তথ্য অনুমোদিত কর্তৃপক্ষ ব্যতীত কোনোভাবেই কোথাও প্রকাশ বা প্রচার করা যাবে না; এবং
- (ঘ) গৃহীত ব্যবস্থা সম্পর্কে তথ্য পূরণ করে সিএমএস-এ হালনাগাদ করতে হবে।

০৮.৪ সেবাগ্রহীতার দায়িত্ব ও কর্তব্য

- (ক) সেবাগ্রহীতাকে সেবা প্রাপ্তির উদ্দেশ্যে কলটেকারের চাহিত তথ্য প্রদানে সহযোগিতা প্রদান করতে হবে।
- (খ) কোনো অবস্থাতেই মিথ্যা, বানোয়াট, গুজব বা বিভ্রান্তিমূলক তথ্য প্রদান করা যাবে না। এ ধরনের কার্যক্রম দণ্ডনীয় অপরাধ হিসেবে গণ্য হবে এবং প্রচলিত আইন অনুসারে তার বিরুদ্ধে ব্যবস্থা গ্রহণ করা হতে পারে;
- (গ) কোনো সামাজিক সমস্যা/অপরাধ-সম্পর্কিত তথ্য প্রদানের ক্ষেত্রে সেবাপ্রার্থীর পরিচয় এবং সমস্যা/অপরাধ-সম্পর্কিত বিস্তারিত তথ্য (ঘটনাস্থল, ঘটনার সময়, ঘটনার সাথে জড়িত ব্যক্তি/ব্যক্তিগণ, ঘটনার বিবরণ, প্রভৃতি) প্রদান করতে হবে;
- (ঘ) প্রাথমিকভাবে তথ্যের সত্যতা নিশ্চিত হয়ে ৩৩৩-তে কল করবেন;
- (ঙ) বিরক্তিকর বা কৌতুকপূর্ণ কল (প্রাংক কল) করা যাবে না। এ ধরনের কার্যক্রম দণ্ডনীয় অপরাধ হিসেবে গণ্য হবে এবং প্রচলিত আইন অনুসারে ব্যবস্থা গ্রহণ করা যেতে পারে;
- (চ) মিসড কল এবং ব্ল্যাংক কল করা থেকে বিরত থাকতে হবে;
- (ছ) কলটেকারের সঙ্গে অভদ্র, অশালীন অথবা কুরুচিপূর্ণ শব্দ ব্যবহার করা যাবে না; এবং
- (ঝ) সেবাগ্রহণকারী সেবা গ্রহণের পর চাহিদা মোতাবেক ফলাবর্তক (Feedback) প্রদান করতে পারবেন।

০৯. সরকারি বিভিন্ন দপ্তরের সেবা সংযোজন ও সমন্বয়

- (ক) নাগরিক চাহিদা, তথ্য ও সেবা কেন্দ্রের মাধ্যমে প্রদানযোগ্যতা, ইত্যাদি বিষয় বিশ্লেষণ করে এবং পারস্পরিক যোগাযোগ ও সমন্বয়ের মাধ্যমে সরকারের বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ/অধস্তন অফিসসমূহের তথ্য, সেবা ও অভিযোগ ব্যবস্থাপনার কার্যক্রম পর্যায়ক্রমে ৩৩৩-এর সঙ্গে সংযোজন করতে হবে।
- (খ) নাগরিক সেবা প্রদানকারী অন্যান্য মন্ত্রণালয়/বিভাগ/অধস্তন অফিসসমূহের অনুরূপ সেবা বা কল সেন্টারের কার্যক্রম চালু থাকলে পারস্পরিক যোগাযোগ ও সমন্বয়ের মাধ্যমে ৩৩৩-এর সঙ্গে উক্ত সেবা বা কল সেন্টারের কার্যক্রম সংযুক্ত/সম্পৃক্ত করতে হবে।

১০. টেকসই মডেল

৩৩৩-এর কার্যক্রম সুষ্ঠুভাবে পরিচালনার জন্য একটি টেকসই মডেল প্রণয়ন করা হবে।

১১. তথ্য সংরক্ষণ ও ব্যবস্থাপনা

৩৩৩-এর সেবাপ্রার্থী, সেবা গ্রহণকারী, সেবা প্রদানকারী এবং প্রদত্ত সেবার সকল তথ্য প্রয়োজন ও গুরুত্ব অনুসারে যথাযথভাবে সংরক্ষণ করতে নিম্নবর্ণিত নির্দেশনা অনুসরণ করতে হবে:

- (ক) **তথ্য প্রকাশ বা হস্তান্তর:** সেবাপ্রার্থীর বিষয়ে কোনো তথ্য সরকারের অনুমতি ব্যতিরেকে কারো নিকট প্রকাশ বা হস্তান্তর করা যাবে না। তবে শর্ত থাকে যে, যেকোনো তথ্য আদালতের চাহিদা বা আইনানুগ তদন্তের প্রয়োজনে সরবরাহ করা যাবে।
- (খ) **গোপনীয়তা:** সেবাপ্রার্থীর স্পর্শকাতর এমন কোনো বিষয় যা প্রকাশে তার জীবন, সম্পদ ও মর্যাদা ক্ষুণ্ণ হতে পারে এমন তথ্যের গোপনীয়তা নিশ্চিত করতে হবে। গোপনীয়তা ভঙ্গের কোনো ঘটনায় সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি বা ব্যক্তিগণ দায়ী থাকবেন।
- (গ) **তথ্য নিরাপত্তা:** ৩৩৩-তে আগত এবং ৩৩৩ হতে প্রেরিত সকল তথ্যের সাইবার নিরাপত্তা নির্ভরযোগ্যতার সঙ্গে বজায় রাখতে হবে।
- (ঘ) **তথ্য সরবরাহ:** কল এবং সেবা/অভিযোগ-সংক্রান্ত সংরক্ষিত তথ্য সরকার কর্তৃক চাওয়া হলে সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান তা প্রদান করতে বাধ্য থাকবে।

১২. প্রশিক্ষণ

নাগরিকদের কাঙ্ক্ষিত মানের সেবা প্রদানের লক্ষ্যে সেবা প্রদানকারীসহ সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারীদের জন্য মৌলিক ও দক্ষতা উন্নয়নমূলক প্রশিক্ষণের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।

১৩. প্রচার ও প্রসার

সরকারি ও বেসরকারি ইলেকট্রনিক ও প্রিন্ট মিডিয়ায় ৩৩৩-এর বিষয়ে প্রচার করতে হবে। এছাড়া স্থানীয় পত্রিকা, বিভিন্ন সভা-সমাবেশ, শিক্ষা প্রতিষ্ঠান, ইউনিয়ন পরিষদ, ডিজিটাল সেন্টার ও সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমসহ বিভিন্ন মাধ্যমেও এ বিষয়ে প্রচার করতে হবে। এ কার্যক্রম পরিচালনার জন্য বিভিন্ন সংস্থা/অফিসের অনুকূলে অর্থ বরাদ্দ করা যাবে।

১৪. শাখা-কেন্দ্র স্থাপন

৩৩৩-এর কার্যক্রম পরিচালনার জন্য প্রয়োজনে দেশের একাধিক স্থানে শাখা-কেন্দ্র (Sub-center) স্থাপন করা যাবে।

১৫. সংশোধনের এখতিয়ার

তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ এই নির্দেশিকায় বর্ণিত কোনো বিষয়ে পরবর্তীতে প্রয়োজন অনুযায়ী সংশোধন, সংযোজন, পরিবর্ধন বা পরিমার্জন করতে পারবে।