গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়
স্থানীয় সরকার বিভাগ
সিটি কর্পোরেশন -১ শাখা

স্মারক নং –৪৬.০০.০০০০.০৭০.০১৪.২৯৩.১৩-৪৭৪ তারিখঃ ২০ মে ২০১৪ খ্রিঃ

বিষয়ঃ নগর তথ্য ও সেবাকেন্দ্র (সিআইএসসি) পরিচালনা বিষয়ক নির্দেশিকা-২০১৪

উপর্যুক্ত বিষয়ে জানানো যাচ্ছে যে, সিটি কর্পোরেশন আইন ২০০৯ এর ৪৪ ধারার ৫ (চ) উপধারা অনুযায়ী, স্ব স্ব এলাকাভুক্ত নাগরিকদের এই আইন ও অন্যান্য আইনের দ্বারা প্রতিষ্ঠিত বিধান অনুসারে সকল প্রকার নাগরিক সুবিধা প্রদান করা সিটি কর্পোরেশনের অন্যতম দায়িত্ব। শক্তিশালী স্থানীয় সরকার গঠনের মাধ্যমে জনগণের প্রয়োজন অনুযায়ী সেবা দেওয়া এখন সময়ের দাবী। সিটি কর্পোরেশন আইন ২০০৯ এর ৪৫ ধারা অনুযায়ী, প্রত্যেক সিটি কর্পোরেশনকে উন্নততর তথ্য প্রযুক্তি ব্যবহার করতে বলা হয়েছে। সিটি কর্পোরেশনের সেবাকে জনগণের দোরগোঁড়ায় পৌঁছে দেওয়ার জন্য নগর তথ্য ও সেবা কেন্দ্র (সিআইএসসি) প্রতিষ্ঠা এবং সেবা চুক্তির (সার্ভিস এগ্রিমেন্ট) মাধ্যমে জনগণের প্রয়োজন অনুযায়ী সেবা প্রদান করাই নগর তথ্য ও সেবা কেন্দ্র প্রতিষ্ঠার মূল উদ্দেশ্য। ফলে স্থানীয় সরকার শক্তিশালীকরণ, জনগণের দোরগোঁড়ায় ই-সেবা পৌঁছানো নিশ্চিতকরণ এবং আত্ম-কর্মসংস্থান নগর তথ্য ও সেবাকেন্দ্রের মাধ্যমে সম্ভব হবে। এ লক্ষ্যে নগর তথ্য ও সেবাকেন্দ্র (সিআইএসসি) স্থাপন করা ও কেন্দ্র পরিচালনা বিষয়ে একটি নির্দেশিকা জারী করা হয়েছে। (সংযুক্ত)।

জারীকৃত নির্দেশিকা অনুসরণপূর্বক নগর তথ্য ও সেবাকেন্দ্র (সিআইএসসি) স্থাপন করা ও কেন্দ্র পরিচালনা করার জন্য নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হল।

সংযুক্তঃ ৩ (তিন পৃষ্ঠা)

২০/৫/২০১৪
সরোজ কুমার নাথ
সিনিয়র সহকারী সচিব
ফোন – ৯৫৭৩৬২৫

প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা
----------(সকল) সিটি কর্পোরেশন
----------।

letter head ২১৬

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়
স্থানীয় সরকার বিভাগ
সিটি কর্পোরেশন -১ শাখা

স্মারক নং –৪৬.০০.০০০০.০৭০.০১৪.২৯৩.১৩- ৪৭৩ তারিখঃ ২০ মে ২০১৪ খ্রিঃ

নগর তথ্য ও সেবাকেন্দ্র (সি আই এস সি) পরিচালনা বিষয়ক নির্দেশিকা- ২০১৪

সিটি কর্পোরেশন আইন ২০০৯ এর ৪৪ ধারার ৫ (চ) উপধারা অনুযায়ী, স্ব স্ব এলাকাভুক্ত নাগরিকদের এই আইন ও অন্যান্য আইনের দ্বারা প্রতিষ্ঠিত বিধান অনুসারে সকল প্রকার নাগরিক সুবিধা প্রদান করা সিটি কর্পোরেশনের অন্যতম দায়িত্ব।

শক্তিশালী স্থানীয় সরকার গঠনের মাধ্যমে জনগণের প্রয়োজন অনুযায়ী সেবা দেওয়া এখন সময়ের দাবী। সিটি কর্পোরেশন আইন ২০০৯ এর ৪৫ ধারা অনুযায়ী, প্রত্যেক সিটি কর্পোরেশনকে উন্নততর তথ্য প্রযুক্তি ব্যবহার করতে বলা হয়েছে।

সিটি কর্পোরেশনের সেবাকে জনগণের দোরগোঁড়ায় পৌঁছে দেওয়ার জন্য নগর তথ্য ও সেবা কেন্দ্র (সিআইএসসি) প্রতিষ্ঠা এবং সেবা চুক্তির (সার্ভিস এগ্রিমেন্ট) মাধ্যমে জনগণের প্রয়োজন অনুযায়ীসেবা প্রদান করাই নগর তথ্য ও সেবা কেন্দ্র প্রতিষ্ঠার মূল উদ্দেশ্য। ফলে স্থানীয় সরকার শক্তিশালীকরণ, জনগণের দোরগোঁড়ায় ই-সেবা পৌঁছানো নিশ্চিতকরণ এবং আত্ম-কর্মসংস্থান নগর তথ্য ও সেবাকেন্দ্রের মাধ্যমে সম্ভব হবে।

নগর তথ্য ও সেবাকেন্দ্র (সিআইএসসি) স্থাপন করা ও কেন্দ্র পরিচালনা বিষয়ে একটি কর্মপদ্ধতি থাকা প্রয়োজন বিধায় নিম্নরূপ নির্দেশাবলী জারি করা হলো:

১. সিআইএসসি উদ্যোক্তার দায়িত্ব ও কর্তব্য

১.১. দু'জন উদ্যোক্তা (একজন পুরুষ ও একজন নারী) কর্তৃক কেন্দ্র পরিচালিত হবে। তবে কাজের পরিধি বাড়লে এ দু'জন উদ্যোক্তার পাশাপাশি আরো দু'জন উদ্যোক্তা বিকল্প উদ্যোক্তা হিসেবে কাজ করতে পারেন। সিআইএসসি পরিচালনার জন্য বিকল্প উদ্যোক্তাকে প্রস্তুত করার দায়িত্ব নিয়মিত উদ্যোক্তার। বিকল্প উদ্যোক্তা যাতে করে দ্রুত দক্ষতা অর্জন করে সিআইএসসিতে সেবাগ্রহণকারীর সংখ্যা ও আয় বাড়াতে ভূমিকা রাখতে পারেন, সে ব্যাপারে নিয়মিত উদ্যোক্তা প্রয়োজনীয় সহায়তা প্রদান করবেন। বিকল্প উদ্যোক্তা পূর্ণ দক্ষতা অর্জন করলে তাকে বিভিন্ন কাজের দায়িত্ব দিতে হবে যাতে করে বিকল্প উদ্যোক্তার সিআইএসসির ওপর দায়িত্ববোধ জন্মায় এবং উপার্জন করার সুযোগ তৈরি হয়।

১.২. স্থানীয় জনগোষ্ঠী যাতে অবাধে সিআইএসসি থেকে সরকারি-বেসরকারি ই-সেবা পেতে পারে তার সর্বাত্মক ব্যবস্থা নিশ্চিত করবেন। নাগরিকের চাহিদা অনুযায়ী পর্যাপ্ত সেবা সিআইএসসিতে না থাকলেসেসব , সেবা নিশ্চিত করার ব্যাপারে প্রয়োজনীয় উদ্যোগ গ্রহণ করবেন। চাহিদার পরিপ্রেক্ষিতে স্থানীয়ভাবে তৈরি সেবাও সিআইএসসিতে যুক্ত করা যাবে, তবে এই সেবাকে অবশ্যই সিআইএসসির অন্যান্য সেবার সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হতে হবে।

১.৩. বিদ্যমান সেবা সম্পর্কে মানুষের কোন অভিযোগ থাকলে তা , সংশ্লিষ্ট কাউন্সিলর/মেয়রের মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট সরকারি বেসরকারি প্রতিষ্ঠানের নজরে আনবেন।

১.৪. উদ্যোক্তা একজন বিনিয়োগকারী। তিনি কেন্দ্র পরিচালনার প্রয়োজনীয় যন্ত্রপাতির ব্যবস্থা করবেন। পাশাপাশি উপকরণের রক্ষণাবেক্ষণ ও মেরামতের দায়িত্ব গ্রহণ করবেন।

১.৫. উদ্যোক্তা কোন বেতনভুক্ত কর্মচারী নন বিধায় সিআইএসসিকে সচল রাখা, আয় বৃদ্ধি ও টেকসইকরণের ক্ষেত্রে তিনি সকল প্রয়োজনীয় উদ্যোগ গ্রহণ করবেন। এক্ষেত্রে সিটি কর্পোরেশন কর্তৃপক্ষ সহায়ক পরিবেশ সৃষ্টিতে ভূমিকা রাখবে।

১.৬. সিআইএসসিতে সেবাগ্রহণকারীর সংখ্যা বাড়াতে ই-সেবা সম্পর্কে প্রচার-প্রচারণা খুবই গুরুত্বপূর্ণ বিধায় উদ্যোক্তাগণ স্থানীয় পর্যায়ে সরকারি-বেসরকারি ই-সেবার চাহিদা সৃষ্টি ও উদ্বুদ্ধকরণ কর্মসূচি পরিচালনা করবেন। উদ্যোক্তা মাল্টিমিডিয়া প্রজেক্টর ও ল্যাপটপ ব্যবহার করে শিক্ষা প্রতিষ্ঠান, সরকারি-বেসরকারি অফিস, পাবলিক প্লেস, সিনেমা হলসহ শহরের বিভিন্ন স্থানে বিভিন্ন সেবা সম্পর্কে ক্যাম্পেইন/উঠান বৈঠক করবেন। এসব কাজে তিনি প্রয়োজন অনুযায়ী ওয়ার্ড কাউন্সিলর, মেয়র, সচিব, প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা, নির্বাহী প্রকৌশলী, সহকারি প্রকৌশলীসহ সিটি কর্পোরেশনের অন্যান্য কর্মকর্তাদের সহযোগিতা গ্রহণ করবেন। সমাজে বৈষম্য ও বিভেদ সৃষ্টি করতে পারে বা সিটি কর্পোরেশনের ভাবমূর্তি ক্ষুন্ন করতে পারে এরূপ যাবতীয় কর্মকান্ড থেকে উদ্যোক্তা বিরত থাকবেন।

১.৭. সিআইএসসি'র ইন্টারনেট, বিদ্যুৎ, পানি ও অন্যান্য সার্ভিসের মাসিক বিল যথাযথ কর্তৃপক্ষকে নিয়মিত পরিশোধ করবেন।

১.৮. উদ্যোক্তা ওয়ার্ড কাউন্সিলরের সাথে সুসমন্বয় করে এবং মেয়রের পরামর্শ মোতাবেক সিআইএসসি'র কার্যক্রম পরিচালনা করবেন।

১.৯. সিআইএসসি পরিচালনায় কোন সমস্যা দেখা দিলে তা সমাধানের জন্য প্রাথমিকভাবে ওয়ার্ড কাউন্সিলরের মাধ্যমে তা সমাধান করতে হবে। কাউন্সিলর কর্তৃক বিষয়টির নিষ্পত্তি না হলে মেয়রের মাধ্যমে স্থানীয়ভাবে সমাধান করতে হবে। সমস্যার চূড়ান্ত নিষ্পত্তির জন্য মেয়র সকল পদক্ষেপ গ্রহণ করবেন। সিআইএসসি উদ্যোক্তা কর্তৃক কোন বিরূপ পরিস্থিতির সৃষ্টি গ্রহণযোগ্য বিবেচিত হবেনা।

১.১০. সিআইএসসির বিভিন্ন উদ্ভাবন ও সাফল্যের দৃষ্টান্ত সিআইএসসি ব্লগে লিখবেন যাতে করে অন্য উদ্যোক্তাগণ এতে অনুপ্রাণিত হন।

১.১১. সিটি কর্পোরেশনের ওয়ার্ড পর্যায়ে, জোন ও কমিউনিটি পর্যায়ে কেন্দ্র স্থাপিত হবে। এ কেন্দ্র সুচারুরূপে পরিচালনার জন্য স্থানীয় ব্যবস্থাপনা কমিটি গঠন করা হবে। স্থানীয় কাউন্সিলর প্রাথমিকভাবে এ কমিটি অনুমোদন দিবেন এবং চূড়ান্ত অনুমোদন দিবেন মেয়র। উদ্যোক্তা প্রতি মাসে সিআইএসসি ব্যবস্থাপনা কমিটির সভায় সিআইএসসি'র অগ্রগতির প্রতিবেদন প্রদান করবেন। ওয়ার্ড কমিশনার এ প্রতিবেদন মেয়র আয়োজিত মাসিক সমন্বয় সভায় উত্থাপন করবেন।

২. সিটি কর্পোরেশনের দায়িত্ব ও কর্তব্য

২.১. সিটি কর্পোরেশন কর্তৃপক্ষ ন্যূণতম এইচএসসি পাস, তথ্যপ্রযুক্তিতে আগ্রহী বা দক্ষতা রয়েছে-, বিনিয়োগে উৎসাহী এবং নাগরিকদের বিভিন্ন সরকারি ও বেসরকারি ইসেবা প্রদানে সক্ষম নারী ও পুরষকে উদ্যোক্তা হিসেবে - নির্বাচন করবে। প্রতিটি সিআইএসসি'তে একজন নারী ও একজন পুরুষ উদ্যোক্তার পাশাপাশি আরো একজন করে নারী ও পুরুষ বিকল্প উদ্যোক্তা নির্বাচন করে রাখতে হবে যাতে কোন উদ্যোক্তা চলে গেলে তাৎক্ষণিকভাবে প্রতিস্থাপন করা যায়।

২.২. সিটি কর্পোরেশন কর্তৃপক্ষ ন্যূণতম ৩ বছরের জন্য সিআইএসসি'কে লাইসেন্স প্রদান করবে। এই লাইসেন্স (চুক্তি)-এর ফি ও মেয়াদ সংশ্লিষ্ট সিটি কর্পোরেশন কর্তৃক চূড়ান্ত করা হবে। লাইসেন্সের মেয়াদ শেষে উদ্যোক্তা পরবর্তী সময়ের জন্য উদ্যোক্তা হিসেবে কাজ করতে আগ্রহী থাকলে সিটি কর্পোরেশন লাইসেন্স নবায়ন করবেন।

২.৩. সিটি কর্পোরেশন সংশ্লিষ্ট ওয়ার্ড কাউন্সিলর, একজন শিক্ষক, একজন এনজিও প্রতিনিধি, একজন পেশাজীবি ও একজন সিআইএসসি উদ্যোক্তার সমন্বয়ে প্রত্যেকটি কেন্দ্রের জন্য ব্যবস্থাপনা কমিটি গঠন করবে। পদাধিকার বলে ওয়ার্ড কাউন্সিলর তার ওয়ার্ডের কেন্দ্রের এই কমিটির সভাপতি থাকবেন। কমিটির সভা প্রতি মাসে অনুষ্ঠিত হবে এবং কমিটির সদস্যরা সিআইএসসি'র কার্যক্রম পর্যালোচনা করবেন। এই কমিটির সুপারিশ সিটি কর্পোরেশন কর্তৃপক্ষ অনুমোদন করবে। পাশাপাশি সিআইএসসি'র প্রচার ও টেকসইকরণে এ কমিটি কার্যকর ভূমিকা পালন করবে।

২.৪. বিধি মোতাবেক, সিটি কর্পোরেশনের যেসব সেবা নগর তথ্য ও সেবাকেন্দ্র থেকে দেওয়া সম্ভব, সেগুলো দেওয়ার ব্যবস্থা করবে। সংশ্লিষ্ট সিটি কর্পোরেশন কর্তৃক এ সেবার মূল্য নির্ধারিত হবে। সিটি কর্পোরেশন সিআইএসসি'র সকল সেবার জন্য মূল্য তালিকা চূড়ান্ত করবে।

২.৫. সিটি কর্পোরেশন কর্তৃপক্ষ কেন্দ্র স্থাপন ও পরিচালনার জন্য যন্ত্রপাতি সরবরাহ করতে পারে।

২.৬. সিটি কর্পোরেশন কর্তৃপক্ষ উদ্যোক্তা ও সিআইএসসির সকল উপকরণের নিরাপত্তা নিশ্চিত করবে।

২.৭. সিটি কর্পোরেশন কর্তৃপক্ষ উদ্যোক্তাদের জন্য সহজ শর্তে ঋণের ব্যবস্থা ব্যবস্থা করতে পারবে অথবা ঋণের জন্য বিভিন্ন সরকারি-বেসরকারি ব্যাংকের সাথে যোগসূত্র স্থাপন করে দিতে পারবে।

২.৮. সিটি কর্পোরেশন কর্তৃপক্ষ কেন্দ্র স্থাপনের জন্য একটি উপযুক্ত কক্ষ প্রদান করতে পারে।

২.৯. উদ্যোক্তার দক্ষতা বৃদ্ধি ও সমস্যা সমাধানে উদ্যোগী ভূমিকা রাখবে।

২.১০. সিটি কর্পোরেশন নগর তথ্য ও সেবাকেন্দ্রের জন্য একজন ফোকাল পয়েন্ট নির্বাচন করবেন।

২.১১. অর্থের বিনিময়ে সিটি কর্পোরেশনের প্রয়োজনীয় কাজ করানোর ক্ষেত্রে সিআইএসসিকে অগ্রাধিকার দিতে হবে।

২.১২. সিটি কর্পোরেশন স্থানীয় জনগোষ্ঠীর জন্য ই-সেবা নিশ্চিত করার লক্ষ্যে উদ্বুদ্ধকরণ কর্মসূচি বাস্তবায়নে উদ্যোক্তাকে সর্বাত্মক সহযোগিতা প্রদান করবে।

২.১৩. যথাযথ পদ্ধতি অনুসরণ ব্যতিরেকে কোন উদ্যোক্তাকে সিআইএসসি থেকে অব্যাহতি প্রদান করা যাবেনা। চূড়ান্তভাবে অব্যহতির ক্ষেত্রে মেয়র ও স্থানীয় সরকার বিভাগের সংশ্লিষ্ট ফোকাল পয়েন্টের অনুমোদন থাকতে হবে।

৩. একসেস টু ইনফরমেশন (এটুআই) প্রোগ্রামের দায়িত্ব ও কর্তব্য

৩.১. এ টু আই প্রোগ্রাম সঠিক উদ্যোক্তা নির্বাচনে সিটি কর্পোরেশন কর্তৃপক্ষকে সহযোগিতা করবে।

৩.২. এ টু আই প্রোগ্রাম নগর তথ্য ও সেবাকেন্দ্রের উদ্যোক্তার প্রয়োজনীয় দক্ষতা বৃদ্ধিতে সহায়তা করবে।

৩.৩. এ টু আই প্রোগ্রাম নগর তথ্য ও সেবাকেন্দ্রের সহযোগিতার নিমিত্তে বিভিন্ন সরকারি-বেসরকারি প্রতিষ্ঠানের সাথে অংশীদারিত্ব করবে।

৩.৪ এ টু আই প্রোগ্রাম সিটি কর্পোরেশনের বিদ্যমান সেবাসমূহকে ই-সেবায় রূপান্তরের উদ্যোগ গ্রহণ করবে এবং সিআইএসসি-র জন্য নতুন নতুন ই-সেবা প্রস্তুত করবে।

৩.৫ এ টু আই প্রোগ্রাম নগর তথ্য ও সেবা কেন্দ্র এবং সিটি কর্পোরেশনের ই-সেবা সম্পর্কে জনসচেতনতা তৈরি করবে।

মনজুর হোসেন
সিনিয়র সচিব
স্থানীয় সরকার বিভাগ