-২৫

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়
স্থানীয় সরকার বিভাগ
পৌর-১ শাখা
www.lgd.gov.bd

নং-৪৬.০৬৩.০৩১.০৮.০০.০০৫.২০১২(অংশ-১)- ৭৯২

তারিখ ঃ ১৮ জ্যৈষ্ঠ ১৪২১ / ০১ জুন ২০১৪

**বিষয়ঃ পৌরসভা তথ্য ও সেবাকেন্দ্র (পিআইএসসি) স্থাপন ও পরিচালনা বিষয়ক নির্দেশিকা-২০১৪**

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে স্থানীয় সরকার বিভাগ কর্তৃক প্রণয়নকৃত পৌরসভা তথ্য ও সেবাকেন্দ্র (পিআইএসসি) স্থাপন ও পরিচালনা বিষয়ক নির্দেশিকা-২০১৪ প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এতদসঙ্গে নির্দেশক্রমে প্রেরণ করা হ'ল।

০১.০৬.২০১৪
(মোঃ খলিলুর রহমান)
উপ সচিব
ফোনঃ ৯৫১৪১৪২
E-mail: lgpaura1@lgd.gov.bd

বিতরণঃ

১। জনাব নাঈমুজ্জামান মুক্তা, জনপ্রেক্ষিতে বিশেষজ্ঞ, একসেস টু ইনফরমেশন (এটুআই) প্রোগ্রাম, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়, তেজগাঁও, ঢাকা।
২। উপ-সচিব, পৌর-২, স্থানীয় সরকার বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
৩। মেয়র/প্রশাসক (সকল), --------------------------- পৌরসভা, --------------------------- জেলা।

অনুলিপিঃ

১। সিনিয়র সচিব মহোদয়ের একান্ত সচিব, স্থানীয় সরকার বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

-22-

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়
স্থানীয় সরকার বিভাগ
পৌর-১ শাখা
www.lgd.gov.bd

নং-৪৬.০৬৩.০৩১.০৮.০০.০০৫.২০১২(অংশ-১)- ৬৮৪

তারিখ ঃ ১৪ জ্যৈষ্ঠ ১৪২১ / ২৮ মে ২০১৪

**বিষয়ঃ পৌরসভা তথ্য ও সেবাকেন্দ্র (পিআইএসসি) স্থাপন ও পরিচালনা বিষয়ক নির্দেশিকা-২০১৪**

পৌরসভা আইন, ২০০৯ এর ৫০ ধারার ১ (ক) উপধারা অনুযায়ী, স্ব স্ব এলাকাভুক্ত নাগরিকদের এই আইন ও অন্যান্য আইনের দ্বারা প্রতিষ্ঠিত বিধান অনুসারে সকল প্রকার নাগরিক সুবিধা প্রদান করা পৌরসভার অন্যতম মূল দায়িত্ব। এছাড়া পৌরসভা আইন ২০০৯ এর ৫৪ ধারা অনুযায়ী প্রত্যেক পৌরসভা সুশাসন নিশ্চিত করার লক্ষ্যে নির্দিষ্ট সময় সীমার মধ্যে উন্নততর তথ্য প্রযুক্তি ব্যবহার করার কথা বলা হয়েছে।

পৌরসভার সেবাকে জনগণের দোরগোড়ায় পৌঁছে দেওয়ার জন্য পৌরসভা তথ্য ও সেবাকেন্দ্র (পিআইএসসি) প্রতিষ্ঠা এবং সেবা চুক্তির (সার্ভিস এগ্রিমেন্ট) মাধ্যমে জনগণের চাহিদা মাফিক সেবা প্রদান করাই পৌরসভা তথ্য ও সেবাকেন্দ্র প্রতিষ্ঠার মূল উদ্দেশ্যে। ফলে স্থানীয় সরকার শক্তিশালীকরণ, জনগণের দোরগোড়ায় ই- সেবা পৌছাঁনো নিশ্চিতকরণ এবং আত্ম-কর্মসংস্থান পৌর তথ্য ও সেবাকেন্দ্রের মাধ্যমে সম্ভব হবে।

পৌরসভা তথ্য ও সেবাকেন্দ্র (পিআইএসসি) স্থাপন করা ও কেন্দ্র পরিচালনা বিষয়ক একটি নীতিমালা থাকা প্রয়োজন বিধায় নিম্নরূপ নির্দেশনাবলী জারি করা হলোঃ '

## ১. পিআইএসসি 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 উদ্যোক্তা পাশাপাশি আরো দু'জন উদ্যোক্ত বিকল্প উদ্যোক্ত হিসেবে কাজ করতে পারেন। পিআইএসসি পরিচালনার জন্য বিকল্প উদ্যোক্তাকে প্রস্তুত করার দায়িত্ব নিয়মিত উদ্যোক্তার। বিকল্প উদ্যোক্তা যাতে করে দ্রুত দক্ষতা অর্জন করে পিআইএসসিতে সেবাগ্রাহণকারীর সংখ্যা ও আয় বাড়াতে ভূমিকা রাখতে পারেন, সে ব্যাপারে নিয়মিত উদ্যোক্তা প্রয়োজনীয় সহায়তা প্রদান করবেন। বিকল্প উদ্যোক্তা পূর্ণ দক্ষতা অর্জন করলে তাঁকে বিভিন্ন কাজের দায়িত্ব দিতে হবে যাতে করে বিকল্প উদ্যোক্তার পিআইএসসির ওপর দায়িত্ববোধ জন্মায় এবং উপার্জন করার সুযোগ তৈরি হয়।

১.২. স্থানীয় জনগোষ্ঠী যাতে অবাধে পিআইএসসি থেকে সরকারি - বেসরকারি ই-সেবা পেতে পারে তার সর্বাত্মক ব্যবস্থা নিশ্চিত করবেন। নাগরিকের চাহিদা অনুযায়ী পর্যাপ্ত সেবা পিআইএসসিতে না থাকলে, সেসব সেবা নিশ্চিত করার ব্যাপারে প্রয়োজনীয় উদ্যোগ গ্রহণ করবেন।

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

১.৪. উদ্যোক্তা একজন বিনিয়োগকারী। তিনি কেন্দ্র পরিচালনার প্রয়োজনীয় যন্ত্রপাতির ব্যবস্থা করবেন। পাশাপাশি উপকরণের রক্ষণাবেক্ষন ও মেরামতের দায়িত্ব উদ্যোক্তাকে গ্রহণ করতে হবে।

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

১.৬. পিআইএসসিতে 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, জনসমাগমের স্থান, সিনেমা হলসহ শহরের বিভিন্ন স্থানে বিভিন্ন সেবা সম্পর্কে ক্যাম্পেইন/উঠান বৈঠক করবেন। এসব কাজে তিনি প্রয়োজন অনুযায়ী মেয়র, ওয়ার্ড কাউন্সিলর, প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা/সচিব, নির্বাহী প্রকৌশলী, সরকারি প্রকৌশলীসহ পৌরসভার অন্যান্য কর্মকর্তাদের সহযোগিতা গ্রহণ করবেন। সমাজে বৈষম্য ও বিভেদ সৃষ্টি করতে পারে বা পৌরসভার ভাবমূর্তি ক্ষুন্ন করতে পারে এরূপ যাবতীয় কর্মকান্ড থেকে উদ্যোক্তা বিরত থাকবেন।

১.৭. পিআইএসসি'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 পিআইএসসি'র কার্যক্রমসমূহ পরিচালনা করবেন।

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

১.১০. পিআইএসসি'র বিভিন্ন উদ্ভাবন ও সাফল্যের দৃষ্টান্ত পিআইএসসি ব্লগে লিখবেন যাতে করে অন্য উদ্যোক্তাগণ এতে অনুপ্রাণিত হন।

১.১১. পৌরসভা অফিস, ওয়ার্ড এবং কমিউনিটি পর্যায়ে সুবিধাজনক স্থানে 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 পিআইএসসি ব্যবস্থাপনা কমিটির সভায় পিআইএসসি'র অগ্রগতির প্রতিবেদন প্রদান করবেন। ওয়ার্ড কাউন্সিলর এ প্রতিবেদন মেয়র আয়োজিত মাসিক সমন্বয় সভায় উপস্থাপন করবেন।

## ২. পৌরসভার দায়িত্ব ও কর্তব্য

২.১. পৌরসভা কর্তৃপক্ষ নূন্যতম এইচএসসি পাস, তথ্য- প্রযুক্তিতে আগ্রহী বা দক্ষতা রয়েছে, বিনিয়োগে উৎসাহী এবং নাগরিকদের বিভিন্ন সরকারি ও বেসরকারি ই-সেবা প্রদানে সক্ষম নারী ও পুরুষকে উদ্যোক্তা হিসেবে নির্বাচন করবে। প্রতিটি পিআইএসসিতে 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 পৌরসভা কর্তৃপক্ষ ন্যূনতম ৩ বছরের জন্য পিআইএসসিকে লাইসেন্স প্রদান করবে। এই লাইসেন্স (চুক্তি) - এর ফি ও মেয়াদ সংশ্লিষ্ট পৌরসভা কর্তৃক চূড়ান্ত করা হবে। লাইসেন্সের মেয়াদ শেষে উদ্যোক্তা পরবর্তী সময়ের জন্য উদ্যোক্তা হিসেবে কাজ করতে আগ্রহী থাকলে পৌরসভা লাইসেন্স নবায়ন করবেন।

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

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

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

২.৬. পৌরসভা কর্তৃপক্ষ উদ্যোক্তা ও পিআইএসসি'র সকল উপকরণের নিরাপত্তা নিশ্চিত করবে।

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

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

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

২.১০. পৌরসভা পিআইএসসি'র জন্য একজন ফোকাল পয়েন্ট নির্বাচন করবেন।

২.১১. অর্থের বিনিময়ে পৌরসভার প্রয়োজনীয় কাজ করানোর ক্ষেত্রে পিআইএসসি'কে অগ্রাধিকার দিতে হবে।

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

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

**৩. স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর (এলজিইডি) - এর দায়িত্ব ও কর্তব্য**

৩.১. স্থানীয় সরকার বিভাগের সিদ্ধান্ত অনুযায়ী স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর পৌরসভা তথ্য ও সেবাকেন্দ্র সম্প্রসারণের লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণ করবে।

৩.২. স্থানীয় সরকার বিভাগের কম্পিউটার প্রোগ্রামার ও স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর পৌরসভা তথ্য ও সেবাকেন্দ্র স্থাপনে সর্বাত্মক সহযোগিতা প্রদান করবে।

৩.৩ স্থানীয় সরকার বিভাগের সিদ্ধান্তক্রমে স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর বিভিন্ন প্রকল্পের মাধ্যমে কেন্দ্র স্থাপনের জন্য যন্ত্রপাতি সরবরাহ করবে।

৩.৪. স্থানীয় সরকার বিভাগের সিদ্ধান্তক্রমে এলজিইডি, এনআইএলজি এবং অন্যান্য প্রশিক্ষণ প্রতিষ্ঠান পিআইএসসি উদ্যোক্তাদের দক্ষতা বৃদ্ধি করবে।

৩.৫. স্থানীয় সরকার বিভাগ এবং এর আওতাধীন সংস্থা, দপ্তর ও প্রতিষ্ঠানসমূহ, পৌরসভা তথ্য ও সেবাকেন্দ্রসমূহকে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থাপনা ও মনিটরিং করবে।

**৪. একসেস টু ইনফরমেশন (এটুআই) প্রোগ্রামের দায়িত্ব ও কর্তব্য**

৪.১. এটুআই প্রোগ্রাম সঠিক উদ্যোক্তা নির্বাচনে পৌরসভা কর্তৃপক্ষকে সহযোগিতা করবে।

৪.২. এটুআই প্রোগ্রাম পৌরসভা তথ্য ও সেবাকেন্দ্রের উদ্যোক্তার প্রয়োজনীয় দক্ষতা বৃদ্ধিতে সহায়তা করবে।

৪.৩. এটুআই প্রোগ্রাম পৌরসভা তথ্য ও সেবাকেন্দ্রের সহযোগিতার নিমিত্ত বিভিন্ন সরকারি-বেসরকারি প্রতিষ্ঠানের সাথে অংশীদারিত্ব করবে।

৪.৪. এটুআই প্রোগ্রাম পৌরসভা বিদ্যমান সেবাসমূহকে ই-সেবায় রূপান্তরের উদ্যোগ গ্রহণ করবে এবং পআইএসসি'র জন্য নতুন নতুন ই-সেবা প্রস্তুত করবে।

৪.৫. এটুআই প্রোগ্রাম পৌরসভা তথ্য ও সেবাকেন্দ্র এবং পৌরসভার ই-সেবা সম্পর্কে জনসচেতনতা তৈরি করবে।

৪.৬. এটুআই প্রোগ্রাম পৌরসভা তথ্য ও সেবাকেন্দ্র এবং পৌরসভার ই-সেবা সম্পর্কে নির্দেশিকা প্রণয়নে সহযোগিতা করবে।

মনজুর হোসেন
সিনিয়র সচিব