গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ
তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর
প্রশাসন শাখা
www.doict.gov.bd

গণভোট ২০২৬
সংসদ নির্বাচন
দেশের চাবি
আপনার হাতে

স্মারক নম্বর: ৫৬.০৪.০০০০.০০০.০০৮.৩২.০০০২.২১.৭১

তারিখ: ৭ মাঘ ১৪৩২ বঙ্গাব্দ
২১ জানুয়ারি ২০২৬ খ্রিস্টাব্দ

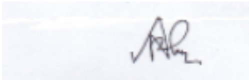
বিষয়: তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তরের জেলা ও উপজেলা কায ´লয়ে সাইবার নিরাপত্তা সেবা হেল্পডেস্ক এর জন্য স্ট্যান্ডাড ´ অপারেটিং প্রসিডিউর (SOP) প্রেরণ।

সূত্র: জাতীয় সাইবার সুরক্ষা এজেন্সি এর পত্র সংখ্যা: ৫৬.০৫.০০০০.০০০.০১৩.২২.০০০১.২১.১; তারিখ: ০৫/০১/২০২৬ খ্রি.

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রের পরিপ্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তরের জেলা ও উপজেলা কার্যালয়ের ‘সাইবার নিরাপত্তা সেবা হেল্পডেস্ক' পরিচালনার সুবিধার্থে জাতীয় সাইবার সুরক্ষা এজেন্সি কর্তৃক প্রস্তুতকৃত স্ট্যান্ডার্ড অপারেটিং প্রসিডিউর (SOP)-টি পরবর্তী কার্যক্রমের জন্য নির্দেশক্রমে এসাথে প্রেরণ করা হলো।

সকল সংযুক্তিসমূহ:

(১) ৫৬.০৫.০০০০.০০০.০১৩.২২.০০০১.২১.১ - তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তরের জেলা ও উপজেলা কার্যালয়ে স্থাপিত সাইবার নিরাপত্তা সেবা হেল্পডেস্কের জন্য স্ট্যান্ডার্ড অপারেটিং প্রসিডিউর (SOP) প্রেরণ।
(২) সাইবার নিরাপত্তা সেবা হেল্পডেস্কের এসওপি
(৩) সংযুক্তি-১_ডক ফাইল_NCSA তে প্রেরণের ফরম্যাট



২১-০১-২০২৬
মো: আরিফুর রহমান
উপপরিচালক
+৮৮০ ২৪১ ০২৪০৭০
ddadmin@doict.gov.bd

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

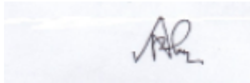
১। প্রোগ্রামার/প্রোগ্রামার (দায়িত্বে), জেলা কার্যালয় (সকল)।
২। সহকারী প্রোগ্রামার (সকল)।

স্মারক নম্বর: ৫৬.০৪.০০০০.০০০.০০৮.৩২.০০০২.২১.৭১/১ (৪)

তারিখ: ৭ মাঘ ১৪৩২ বঙ্গাব্দ
২১ জানুয়ারি ২০২৬ খ্রিস্টাব্দ

সদয় জ্ঞাতার্থে/জ্ঞাতার্থে (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

১। মহাপরিচালক (অতিরিক্ত দায়িত্ব), মহাপরিচালক এর দপ্তর, জাতীয় সাইবার সুরক্ষা এজেন্সি।
২। অতিরিক্ত মহাপরিচালক (অতিরিক্ত দায়িত্ব), অতিরিক্ত মহাপরিচালক, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর।
৩। পরিচালক, অর্থ ও প্রশাসন, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর।
৪। অফিস কপি, ।



২১-০১-২০২৬
মো: আরিফুর রহমান
উপপরিচালক

সাইবার নিরাপত্তা সেবা হেল্পডেস্ক

স্ট্যান্ডার্ড অপারেটিং প্রসিডিউর (SOP)

(তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তরের জেলা ও উপজেলা কার্যালয়ে স্থাপিত সাইবার নিরাপত্তা সেবা হেল্পডেস্কের জন্য)

(ভার্সনঃ V1-12/2025)

জাতীয় সাইবার সুরক্ষা এজেন্সি

তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ

আইসিটি টাওয়ার (লেভেল-১২), আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭

১. পটভূমিঃ

জাতীয় সাইবার সুরক্ষা এজেন্সির (NCSA) দায়িত্ব ও কার্যাবলীর মধ্যে রয়েছে তথ্য প্রযুক্তি ভিত্তিক হুমকি মোকাবেলা এবং তদসংক্রান্ত নিরাপত্তা নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে কর্মকৌশল প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন, জাতীয় অর্থনীতির বিভিন্ন খাতে তথ্য প্রযুক্তির ব্যবহারিক নিরাপত্তা নিশ্চিতকরণ, সাইবার নিরাপত্তা সংক্রান্ত কার্যক্রম বাস্তবায়নের নিমিত্ত বিভিন্ন সংস্থা ও প্রতিষ্ঠানকে পরামর্শ ও নির্দেশনা প্রদান, জাতীয় নিরাপত্তা, প্রতিরক্ষা, বহিঃসম্পর্ক, জনস্বাস্থ্য, জনশৃঙ্খলা অথবা প্রয়োজনীয় ও অপরিহার্য কোনো সেবার ক্ষেত্রে সাইবার সুরক্ষা বিঘ্নিত হইবার হুমকি পরিলক্ষিত হইলে প্রতিকারের কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণ, সাইবার সুরক্ষা সংক্রান্ত প্রযুক্তি, গবেষণা ও সার্বিক উন্নয়নে সহায়তা প্রদান, সাইবার নিরাপত্তা সংক্রান্ত বিভিন্ন প্রশিক্ষণ, কর্মশালা ও সেমিনারের আয়োজন, এবং জনসচেতনতামূলক কার্যক্রম গ্রহণ এবং সাইবার সুরক্ষা সংক্রান্ত অন্যান্য কার্যক্রম সম্পাদন।

সাইবার নিরাপত্তা সহায়তা সেবা প্রদান, সাইবার ইনসিডেন্ট ব্যবস্থাপনা, সাইবার সচেতনতা কর্মসূচি বাস্তবায়ন এবং মাঠ পর্যায়ে সাইবার নিরাপত্তা সংক্রান্ত দক্ষতা উন্নয়ন বিষয়ে জাতীয় সাইবার সুরক্ষা এজেন্সি এবং তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর (DoICT)-এর মধ্যে গত ০৯ নভেম্বর ২০২৫ তারিখে একটি সমঝোতা স্মারক স্বাক্ষরিত হয়। উক্ত সমঝোতা স্মারকে অধিদপ্তরের জেলা ও উপজেলা কার্যালয়ে 'সাইবার নিরাপত্তা সেবা হেল্পডেস্ক' স্থাপনের বিষয়ে উল্লেখ আছে। যার মাধ্যমে তৃণমূল পর্যায়ে ব্যাপক পরিসরে সাইবার সুরক্ষা সহায়তা সংক্রান্ত কার্যক্রম পরিচালনা সম্ভব হবে এবং জাতীয় সাইবার সুরক্ষা কার্যক্রম মাঠ পর্যায় পর্যন্ত শক্তিশালী হয়ে উঠবে।

তাই 'সাইবার নিরাপত্তা সেবা হেল্পডেস্ক' পরিচালনায় স্ট্যান্ডার্ড অপারেটিং প্রসিডিউরস (SOP) প্রণয়ন জরুরি। এই SOP-এর মাধ্যমে তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তরের জেলা ও উপজেলা কার্যালয়ে স্থায়ীভাবে প্রতিষ্ঠিত "সাইবার নিরাপত্তা সেবা হেল্পডেস্ক" পরিচালনার নীতিমালা ও কার্যপ্রক্রিয়া নির্ধারণ করা হলো।

হেল্পডেস্কের মূল উদ্দেশ্য হলো নাগরিকদের সাইবার নিরাপত্তা সহায়তা সেবা প্রদান, তাৎক্ষণিক প্রাথমিক সহায়তা প্রদান, সমাধান নিশ্চিতকরণ, তথ্য প্রযুক্তির ব্যবহারিক নিরাপত্তা নিশ্চিতকরণ, মাঠ পর্যায়ে সাইবার সুরক্ষার সার্বিক উন্নয়নে সহায়তা প্রদান, সাইবার সুরক্ষা সংক্রান্ত কার্যক্রম সম্পাদন এবং প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট সংস্থার সাথে সমন্বয় সাধন।

২. লক্ষ্য ও উদ্দেশ্যঃ

- জেলা ও উপজেলা পর্যায়ে তথ্যপ্রযুক্তি অবকাঠামোর সুরক্ষা নিশ্চিতকরণে পরামর্শ প্রদান করা।
- সাইবার হুমকি শনাক্ত, সোশ্যাল মিডিয়ায় ভুল তথ্য, ভুয়া তথ্য শনাক্তকরণ এবং প্রতিরোধে কার্যকর প্রদক্ষেপ গ্রহণ করা।
- জনসাধারণকে ব্যাপক পরিসরে সাইবার নিরাপত্তা সহায়তা সেবা প্রদান করা।
- মাঠ পর্যায়ে সাইবার নিরাপত্তা ঝুঁকি কমানো এবং সাইবার সুরক্ষার সার্বিক উন্নয়নে সহায়তা প্রদান করা।
- জাতীয় নিরাপত্তা, প্রতিরক্ষা, বহিঃসম্পর্ক, জনস্বাস্থ্য, জনশৃঙ্খলা অথবা প্রয়োজনীয় ও অপরিহার্য কোনো সেবার ক্ষেত্রে সাইবার সুরক্ষা বিঘ্নিত হইবার হুমকি পরিলক্ষিত হইলে প্রতিকারে এজেন্সিকে সহায়তা করা।
- সাইবার নিরাপত্তা সংক্রান্ত বিভিন্ন প্রশিক্ষণ, কর্মশালা ও সেমিনারের আয়োজন, এবং জনসচেতনতামূলক কার্যক্রম বাস্তবায়নে এজেন্সিকে সহায়তা।

৩. হেল্পডেস্ক স্থাপন ও অবস্থান

২.১ অফিসের একটি নির্দিষ্ট ও দৃশ্যমান কর্নারে হেল্পডেস্ক স্থাপন করতে হবে।

২.২ ডেস্ক, চেয়ার, কম্পিউটার, ইন্টারনেট সংযোগসহ প্রাথমিক অবকাঠামো নিশ্চিত করতে হবে।

৪. জনবল ও দায়িত্ব

৪.১ হেল্পডেস্কে সর্বদা কমপক্ষে ০১ জন কর্মকর্তা দায়িত্ব পালন করবে।

৪.২ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা প্রতিদিন অফিস সময়ে হেল্পডেস্কে উপস্থিত থেকে নিম্নোক্ত ক্ষেত্রসমূহে সাইবার নিরাপত্তা বা সাইবার সুরক্ষা সংশ্লিষ্ট সহায়তা সেবা প্রদান করবে।

- সোশ্যাল মিডিয়ায় মিথ্যা তথ্য/ভূয়া তথ্য/ক্ষতিকর তথ্য শনাক্তকরণ, যাচাই ও প্রতিরোধে ব্যবস্থা গ্রহণ,
- অনলাইন জুয়ার সাইট শনাক্তকরণ এবং এজেন্সিকে প্রেরণ,
- সাইবার স্পেসে যৌন হয়রানি, ব্ল্যাকমেইলিং বা অশ্লীল বিষয়বস্তু প্রকাশ সংক্রান্ত বিষয়ে ভুক্তভোগীদের সহায়তা সেবা বা পরামর্শ প্রদান,
- সাইবার স্পেসে ধর্মীয় বা জাতিগত বিষয়ে সহিংসতা, ঘৃণা ও বিদ্বেষমূলক তথ্য শনাক্তকরণ, যাচাই ও প্রতিরোধে ব্যবস্থা গ্রহণ,
- জাতীয় নিরাপত্তা, প্রতিরক্ষা, বহিঃসম্পর্ক, জনস্বাস্থ্য, জনশৃঙ্খলা অথবা প্রয়োজনীয় ও অপরিহার্য কোনো সেবার ক্ষেত্রে সাইবার সুরক্ষা বিঘ্নিত হইবার হুমকি পরিলক্ষিত হলে এজেন্সি/আইনশৃঙ্খলা বাহিনীকে অবহিতকরণ এবং প্রতিকারে সহায়তা প্রদান,
- গুরুত্বপূর্ণ তথ্য পরিকাঠামোতে (CII) বে-আইনি প্রবেশ বা হ্যাকিং এর বিষয়ে এজেন্সি/এনসার্ট/আইনশৃঙ্খলা বাহিনীকে অবহিতকরণ,
- সাইবার সন্ত্রাসী কার্য সংঘঠিত হলে আইনশৃঙ্খলা বাহিনী ও এজেন্সিকে অবহিতকরণ,
- অনলাইন প্রতারণা ও জালিয়াতি সংক্রান্ত ভুক্তভোগীদের সহায়তা সেবা বা পরামর্শ প্রদান,
- নাগরিকদের অন্যান্য সাধারণ সাইবার সুরক্ষা সংক্রান্ত সহায়তা সেবা প্রদান,
- অধিদপ্তর/এজেন্সির নির্দেশনা মতো অন্যান্য কার্যাবলী সম্পাদন।

৪.৩ প্রয়োজন অনুযায়ী দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা মাঠ প্রশাসন ও আইনশৃঙ্খলা বাহিনীর সাথে সমন্বয় সাধন করবে।

৫. সেবা নির্দেশক ও দৃশ্যমানতা

৫.১ হেল্পডেস্ক স্থাপনস্থলে সেবা প্রার্থীদের দৃষ্টিগোচর হয় এমনভাবে স্পষ্ট ব্যানার/সাইনেজ/নির্দেশক প্রদর্শন করতে হবে।

৫.২ সাইবার সহায়তা সেবা গ্রহণের প্রক্রিয়া, যোগাযোগ নম্বর (ইমেইল, মোবাইল নম্বর WhatsApp সহ) ও সেবার ধরণ নির্দেশিত থাকবে।

৬. নাগরিক কর্তৃক চাহিত সহায়তা নথিবদ্ধকরণ

৬.১ সকল চাহিত সহায়তা বাধ্যতামূলকভাবে লিপিবদ্ধ ও সংরক্ষণ করতে হবে (সিস্টেম উন্নয়ন ও চালু হওয়া সাপেক্ষে সিস্টেমে সংরক্ষণ করতে হবে)।লিপিবদ্ধ সহায়তার নিষ্পত্তির অবস্থা কমেন্টে লিখে রাখতে হবে।

৬.২ চাহিত সহায়তার সাথে প্রয়োজনীয় তথ্য—সেবা প্রার্থীর নাম, যোগাযোগ, ঘটনার বিবরণ, প্রমাণাদি সংরক্ষিত থাকবে।

৬.৩ প্রদানকৃত সেবার জন্য একটি সহায়তা সেবা রেজিস্টার/লগবুক সংরক্ষণ করতে হবে।

৬.৪ মোবাইল/ই-মেইল/সিস্টেমের মাধ্যমে নাগরিক চাহিত সহায়তা গ্রহণ করবে।

৬.৫ চাহিত সেবা সাইবার নিরাপত্তা/সুরক্ষা সংক্রান্ত কি না তা যাচাই বাছাই করতে হবে।

৭. নাগরিক কর্তৃক চাহিত সহায়তা সমাধানের ধাপ

৭.১ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা নিজস্ব দক্ষতা, অভিজ্ঞতা এবং তথ্য-প্রযুক্তিগত জ্ঞান ব্যবহার করে সত্যতা যাচাই বাছাই করে প্রাথমিক সমাধানের প্রচেষ্টা গ্রহণ করবে।

৭.২ প্রয়োজন হলে জেলার ক্ষেত্রে জেলা প্রশাসন এবং উপজেলার ক্ষেত্রে জেলা আইসিটি কর্মকর্তা (প্রোগ্রামার), উপজেলা প্রশাসন,

ক্ষেত্রমতে জেলা প্রশাসনের সহায়তা ও পরামর্শ গ্রহণ করবে।

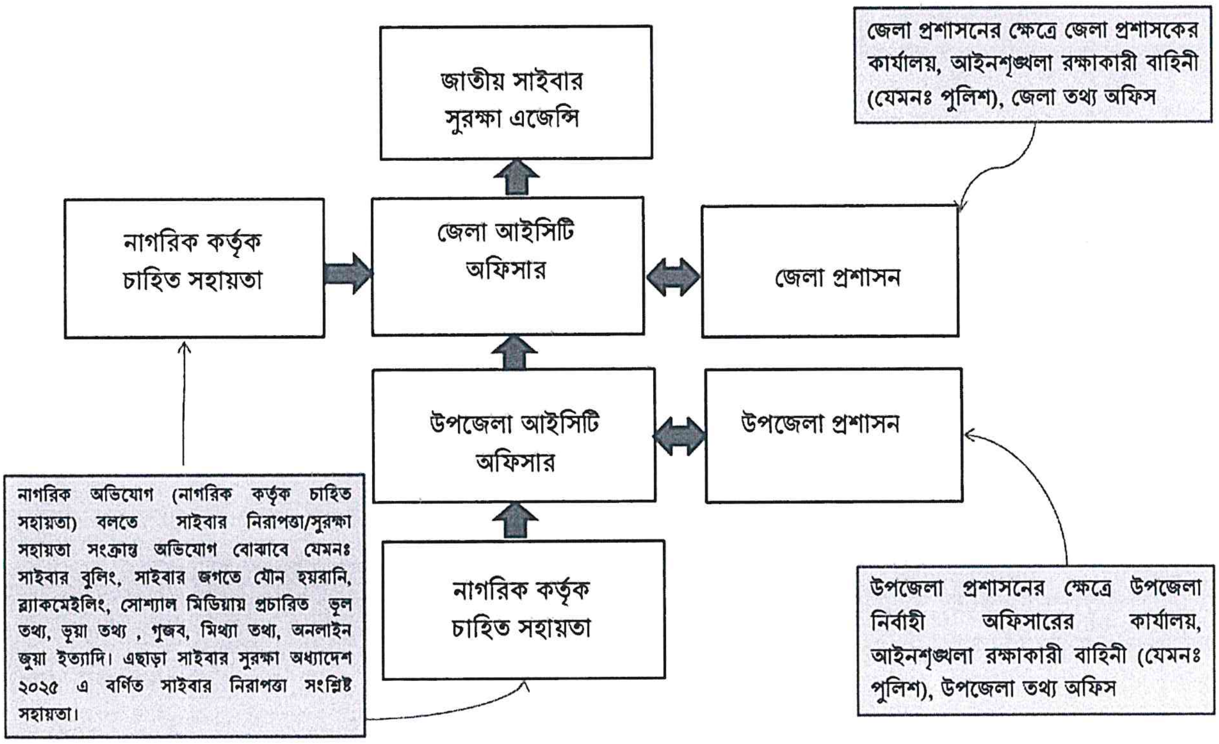
৭.৩ সাইবার বুলিং, প্রতারণা, হ্যাকিং, অ্যাকাউন্ট কম্প্রোমাইজ ইত্যাদি ক্ষেত্রে দ্রুত প্রাথমিক নির্দেশনা প্রদান করতে হবে।

৭.৪ নাগরিকদের সকল সাধারন সাইবার নিরাপত্তা সহায়তা সেবা প্রদানের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে। বিশেষায়িত বা উচ্চতর সেবাসমূহ প্রদানে সংশ্লিষ্টদের সহযোগিতা বা পরামর্শ গ্রহণ করতে হবে অথবা এসকেলেটেড (উচ্চতর কর্তৃপক্ষের কাছে প্রেরণ) বা রেফার্ড (সম্পর্কিত অন্য বিভাগ/সংস্থায় ফরওয়ার্ড) করতে হবে।

৭.৫ যাচাই-বাছাইকারী কর্মকর্তার কাছে যদি মনে হয় যে, তাৎক্ষণিক উক্ত অভিযোগের সমাধান বা মতামত প্রদান করলে সেটি বিশৃঙ্খলা সৃষ্টির কারণ হতে পারে, সেক্ষেত্রে তিনি অত্র এসওপি'র ৭.২ বা ১১ এর নির্দেশনা মোতাবেক কার্যক্রম গ্রহণ করবেন অথবা সমাধান সম্ভব না হলে এজেন্সি/এজেন্সির গঠিত টিমের নিকট প্রেরণ করবে;

৭.৬ এজেন্সি/এজেন্সির গঠিত টিমকে প্রেরণের প্রয়োজন হলে নির্দিষ্ট ফরমেট (**সংযুক্তি-১**) পূরণপূর্বক অফিসিয়াল সিলসহ স্বাক্ষর করে স্ক্যানকপি এবং অবশ্যই এডিটেবল (.docx) ফাইল **notify@ncsa.gov.bd** মেইলে অথবা সিস্টেম চালু হওয়া সাপেক্ষে সিস্টেমের মাধ্যমে প্রেরণ করতে হবে।

জেলা/উপজেলা সাইবার নিরাপত্তা সেবা হেল্পডেস্ক ফ্লোচার্ট



৮. সমন্বয় ও এসকেলেশন প্রক্রিয়া

৮.১ মাঠ পর্যায়ে নাগরিক কর্তৃক চাহিত সহায়তার সমাধান সম্ভব না হলে এজেন্সি/এজেন্সির নির্দিষ্ট টিমের নিকট অত্র এসওপি'র ৭.৬ অনুযায়ী প্রেরণ করতে হবে।

৮.২ এজেন্সির পরামর্শ অনুযায়ী পরবর্তী পদক্ষেপ গ্রহণ করতে হবে বা সহায়তা প্রদান করতে হবে।

৯. আইনি বা পুলিশি বিষয়সমূহের ক্ষেত্রে পদক্ষেপ

৯.১ যেসব বিষয়ে আইনী বা পুলিশি বিষয় জড়িত, সেখানে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা অবশ্যই সংশ্লিষ্ট থানা/পুলিশ, ক্ষেত্রমতে NCSA এর পরামর্শ মোতাবেক সহায়তা গ্রহণকারীকে উপযুক্ত সহায়তা/পরামর্শ/দিকনির্দেশনা প্রদান করবে।

১০. অগ্রগতি ট্র্যাকিং ও রেকর্ড ব্যবস্থাপনা

১০.১ নাগরিক কর্তৃক চাহিত প্রতিটি সহায়তার অগ্রগতি ট্র্যাক রাখতে হবে।

১০.২ নাগরিক কর্তৃক চাহিত প্রতিটি সহায়তার স্ট্যাটাস রেকর্ড রাখতে হবে – 'সমাধান', 'এসকেলেটেড (উচ্চতর কর্তৃপক্ষের কাছে প্রেরণ)', 'রেফার্ড (সম্পর্কিত অন্য বিভাগ/সংস্থায় ফরওয়ার্ড)', 'চলমান', বা 'বন্ধ'।

১০.৩ ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে নাগরিক কর্তৃক চাহিত সহায়তার পরিসংখ্যান রিপোর্ট প্রণয়ন করতে হবে এবং এজেন্সির নির্দিষ্ট ফোকাল পয়েন্টকে প্রেরণ করতে হবে। ক্ষেত্রমতে এজেন্সি/অধিদপ্তরের চাহিদামতো রিপোর্ট সরবরাহ করতে হবে।

১১. যোগাযোগ ও সমন্বয়

১১.১ যেকোনো জটিল অভিযোগ বা পরামর্শের জন্য জেলা/উপজেলা প্রশাসনের সহায়তা ও পরামর্শ গ্রহণ করতে হবে।

১১.২ প্রয়োজনে এনসিএসএ-এর সাথে যোগাযোগ করে দিকনির্দেশনা গ্রহণ বা সহায়তা গ্রহণ করতে হবে অথবা notify@ncsa.gov.bd ইমেইলে বা **০১৩০৮৩৩২৫৯২** হোয়াটসঅ্যাপ নম্বরে যোগাযোগ করতে হবে।

১২. গোপনীয়তা

১২.১ সকল সেবাপ্রার্থীর ব্যক্তিগত তথ্য, সংবেদনশীল ডেটা ও প্রমাণক যথাযথভাবে গোপনীয়তা বজায় রেখে কার্যক্রম পরিচালনা করতে হবে।

১৩. কার্যকারিতা মূল্যায়ন

১৩.১ হেল্পডেস্কের কার্যক্রম প্রতি ০৬ (ছয়) মাস অন্তর মূল্যায়ন করা হবে।

১৩.২ মূল্যায়ন অনুযায়ী জেলা ও উপজেলা কার্যালয়সমূহকে বিশেষ উৎসাহ প্রদান হবে।

১৩.৩ প্রয়োজনে প্রয়োজনীয় পরামর্শ, প্রশিক্ষণ বা সক্ষমতা বৃদ্ধির ব্যবস্থা করা হবে।

১৪. সংশোধন, হালনাগাদ ও পরিমার্জন

১৪.১ এই এসওপি অনুসরণের ক্ষেত্রে কোনো ধরনের অসঙ্গতি/জটিলতা পরিলক্ষিত হলে তা অবিলম্বে এজেন্সি/অধিদপ্তরকে অবহিত করতে হবে।

১৪.২ এই স্ট্যান্ডার্ড অপারেটিং প্রসিডিউর (SOP) এর সংশোধন, পরিমার্জন ও হালনাগাদ করার ক্ষমতা জাতীয় সাইবার সুরক্ষা এজেন্সি (NCSA) সংরক্ষণ করে।

১৪.৩ এই এসওপি অনুসরণে কোন অস্পষ্টতা দেখা দিলে বা কোন বিষয়ে ব্যাখ্যার প্রয়োজন হলে জাতীয় সাইবার সুরক্ষা এজেন্সি তা প্রদান করবে।

০২-০৩-২০২৬
মোঃ মনিরুল ইসলাম
সহকারী পরিচালক
জাতীয় সাইবার সুরক্ষা এজেন্সি

০৭/০৩/২০২৬
মোহাম্মদ ইয়াহ্ ইয়া খাঁন
পরিচালক (অপারেশন)
জাতীয় সাইবার নিরাপত্তা এজেন্সি

ড. মোঃ তৈয়বুর রহমান
মহাপরিচালক
জাতীয় সাইবার সুরক্ষা এজেন্সি

সংযুক্তি-১: NCSA-তে প্রেরণের ফরম্যাট

Government of the People's Republic of Bangladesh
Information and Communication Technology Division
National Cyber Security Agency
ICT Tower, Agargaon, Dhaka-1207
www.ncsa.gov.bd

Service Seeker's Information	**URL of ID, Page & Group**	**Identification of the specific objectionable content** Note: 1. If it is a video, please mention specific time stamp of the objectionable content in the video 2. If it is a status/ post/ page, please highlight/ identified the specific objectionable content.	**Reason of Reporting** Nudity and Sexual Activity, violence, Bullying and harassment, Suicide or self-injury, Child Safety, Hate speech, Terrorism, Unauthorized sales, Fraud, Impersonation, Access, Others	**Specific cause of reporting**	**Bangladeshi Law that has been violated through the content**	**Proposed Action**	**Remarks**
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)
Service Seeker's Name, Address, Mobile, NID	Website/ Content/page/group/profile links (Link may be one or more if applicable)	Images of objectionable content or specific snapshots of video	Choose above mentioned reason of reporting	The reason for considering the content as objectionable must be clearly explained. In this regard, the following sequence should be followed: **WHAT** – Which rule or section of the social media Community Standards/Cyber Security Ordinance,2025 the content violates. **WHY & HOW** – Why and how the content violates those rules. **WHEN** – When the content or incident occurred and what possible current or future impact it may have. **WHO**–Who is involved in creating or sharing the content.	Rule Number of Cyber Security Ordinance, 2025	Propose an action like "**Remove/Block/Modify**" the content/link/ website/profile/account	Any one of the following priorities must be selected: **Critical/High /Regular**

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ
জাতীয় সাইবার সুরক্ষা এজেন্সি
আইসিটি টাওয়ার, আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭
www.ncsa.gov.bd

স্মারক নম্বর: ৫৬.০৫.০০০০.০০০.০১৩.২২.০০০১.২১.১

তারিখ: ২১ পৌষ ১৪৩২ বঙ্গাব্দ
০৫ জানুয়ারি ২০২৬ খ্রিস্টাব্দ

বিষয়: তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তরের জেলা ও উপজেলা কার্যালয়ে স্থাপিত সাইবার নিরাপত্তা সেবা হেল্পডেস্কের জন্য স্ট্যান্ডার্ড অপারেটিং প্রসিডিউর (SOP) প্রেরণ।

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, সাইবার নিরাপত্তা সহায়তা সেবা প্রদান, সাইবার ইনসিডেন্ট ব্যবস্থাপনা, সাইবার সচেতনতা কর্মসূচি বাস্তবায়ন এবং মাঠ পর্যায়ে সাইবার নিরাপত্তা সংক্রান্ত দক্ষতা উন্নয়ন বিষয়ে জাতীয় সাইবার সুরক্ষা এজেন্সি (NCSA) এবং তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর (DoICT)-এর মধ্যে গত ০৯ নভেম্বর ২০২৫ তারিখে একটি সমঝোতা স্মারক স্বাক্ষরিত হয়। উক্ত সমঝোতা স্মারক অনুযায়ী অধিদপ্তরের জেলা ও উপজেলা কার্যালয়ে 'সাইবার নিরাপত্তা সেবা হেল্পডেস্ক' স্থাপনের জন্য এজেন্সি হতে গত ১৪ নভেম্বর ২০২৫ তারিখে অধিদপ্তরে পত্র প্রেরণ করা হয়। অধিদপ্তরের জেলা ও উপজেলা কার্যালয়ে স্থাপিত 'সাইবার নিরাপত্তা সেবা হেল্পডেস্ক' পরিচালনার সুবিধার্থে জাতীয় সাইবার সুরক্ষা এজেন্সি কর্তৃক ০১টি স্ট্যান্ডার্ড অপারেটিং প্রসিডিউর (SOP) প্রস্তুত করা হয়েছে। উক্ত SOP-এর মাধ্যমে "সাইবার নিরাপত্তা সেবা হেল্পডেস্ক" পরিচালনার বিস্তারিত ব্যাখ্যা করা হয়েছে।

০২। এমতাবস্থায়, এজেন্সি কর্তৃক তৈরীকৃত স্ট্যান্ডার্ড অপারেটিং প্রসিডিউর (SOP)-টি অধিদপ্তরের জেলা ও উপজেলা কার্যালয়ে প্রেরণের জন্য অনুরোধ করা হলো।

সংযুক্তি: এসওপি'র কপি

০৫-০১-২০২৬
ড. মো. তৈয়বুর রহমান
মহাপরিচালক (অতিরিক্ত দায়িত্ব)
০২৪১০২৪০৬০ (ফোন)
+৮৮ ০২ ৪১০২৪০৬৬ (ফ্যাক্স)
dg@ncsa.gov.bd

মহাপরিচালক (অতিরিক্ত সচিব)
মহাপরিচালকের কার্যালয়, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর।

স্মারক নম্বর: ৫৬.০৫.০০০০.০০০.০১৩.২২.০০০১.২১.১/১ (৪)

তারিখ: ২১ পৌষ ১৪৩২ বঙ্গাব্দ
০৫ জানুয়ারি ২০২৬ খ্রিস্টাব্দ

সদয় জ্ঞাতার্থে/জ্ঞাতার্থে (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

১। সিস্টেম ম্যানেজার, সিস্টেমস ম্যানেজার, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর।
২। পরিচালক, অর্থ ও প্রশাসন, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর।
৩। পরিচালক , পরিকল্পনা ও উন্নয়ন, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর।
৪। সহকারী নেটওয়ার্ক ইঞ্জিনিয়ার, প্রশাসন শাখা, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অধিদপ্তর।

০৬-০১-২০২৬
মোঃ মনিরুল ইসলাম
সহকারী পরিচালক (ফরেনসিক ল্যাব)