গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
ডাক, টেলিযোগাযোগ ও তথ্যপ্রযুক্তি মন্ত্রণালয়
তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ
(পলিসি শাখা)

জাতীয় হেল্পলাইন (৩৩৩) নীতিমালা ২০২৪

১. প্রেক্ষাপট

১.১ প্রেক্ষাপট

ডিজিটাল প্রযুক্তি প্রয়োগের মাধ্যমে বৈষম্য দূরীকরণ, দারিদ্র্য বিমোচন, সুশাসন, সামাজিক ন্যায়বিচার, আইনের শাসন প্রতিষ্ঠা এবং জনসচেতনতা তৈরির মাধ্যমে কাঙ্ক্ষিত লক্ষ্য অর্জনের পূর্বশর্ত হলো- সরকারি সেবা প্রাপ্তিতে জনগণের সময়, খরচ ও ভোগান্তি কমিয়ে আনা। প্রতিশ্রুত সরকারি সেবা, সেবা প্রদান পদ্ধতি, যোগাযোগ নম্বর ইত্যাদি বিষয়ে তথ্য প্রাপ্তি এবং সামাজিক বিভিন্ন সমস্যার প্রতিকারের লক্ষ্যে চালুকৃত কল সেন্টারভিত্তিক জাতীয় হেল্পলাইন ৩৩৩ ইতিমধ্যে নাগরিক সেবায় গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা রাখছে এবং প্রদত্ত সেবার পরিধি উত্তরোত্তর বৃদ্ধি করা হচ্ছে। ২০৪১ সালের ‘স্মার্ট বাংলাদেশ’ বিনির্মাণের লক্ষ্যে জাতীয় হেল্পলাইন ৩৩৩ এর উল্লেখযোগ্য ভূমিকা রাখার সুযোগ ও সম্ভাবনা রয়েছে। জাতীয় হেল্পলাইনের কার্যক্রম, প্রয়োজনীয়তা এবং গ্রহণযোগ্যতা উত্তরোত্তর বৃদ্ধি পাওয়ায় এবং নিত্য পরিবর্তনশীল উদ্ভাবনী প্রযুক্তির সুবিধা সংযোজন করে হেল্পলাইনের আধুনিকায়নের লক্ষ্যে এর সুষ্ঠু পরিচালন ও উন্নয়নের জন্য এই নীতিমালা প্রণয়ন করা হলো।

২. শিরোনাম, প্রবর্তন ও সংজ্ঞা

২.১ শিরোনাম ও প্রবর্তন

(ক) শিরোনাম: এ নীতিমালা ‘জাতীয় হেল্পলাইন (৩৩৩) নীতিমালা, ২০২৪’ নামে অভিহিত হবে।

(খ) প্রবর্তন: এটি অবিলম্বে কার্যকর হবে।

২.২ সংজ্ঞা

বিষয় বা প্রসঙ্গের পরিপন্থী কিছু না থাকলে এ নীতিমালায়-

(ক) ‘তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ’ অর্থ গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের ডাক, টেলিযোগাযোগ ও তথ্যপ্রযুক্তি মন্ত্রণালয়ের আওতাধীন তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ;

(খ) ‘কল সেন্টার’ অর্থ ভয়েস বা নন-ভয়েস যোগাযোগ মাধ্যমে সার্ভিস এজেন্ট কর্তৃক নাগরিক সেবা প্রদানের জন্য স্থাপিত ৩৩৩ কল সেন্টার বা কনট্যাক্ট সেন্টার।

(গ) ‘জাতীয় হেল্পলাইন’ অর্থ এ নীতিমালায় বর্ণিত একটি কল সেন্টার ভিত্তিক হেল্পলাইন, যেখানে নির্ধারিত নম্বরে ভয়েস কল অথবা বিভিন্ন নন-ভয়েস অনলাইন মাধ্যমে (ইমেইল, ওয়েবসাইট, সামাজিক যোগাযিক মাধ্যম, চ্যাটবট, ইত্যাদি) যোগাযোগপূর্বক সেবাপ্রার্থীগণ সেবা গ্রহণ করেন;

(ঘ) 'দায়িত্বপ্রাপ্ত সংস্থা' অর্থ জাতীয় হেল্পলাইন পরিচালনার জন্য ৪.২ নং অনুচ্ছেদ মোতাবেক দায়িত্বপ্রাপ্ত প্রতিষ্ঠান, দপ্তর, কর্তৃপক্ষ বা সংস্থা;

(ঙ) 'বিটিআরসি' অর্থ বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ আইন, ২০০১ এর অধীনে প্রতিষ্ঠিত বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ কমিশন;

(চ) বিশেষ এজেন্ট' অর্থ বিশেষ প্রেক্ষাপটে অথবা বিশেষ প্রয়োজনে নিযুক্ত সার্ভিস এজেন্ট।

(ছ) 'বিশেষায়িত সেবা' অর্থ এমন ধরণের সেবা যা নিজ ক্ষেত্রে অভিজ্ঞ কোনো ব্যক্তি বা কোনো বিশেষজ্ঞ তাঁর বিশেষায়িত জ্ঞান ও অভিজ্ঞতা ব্যবহার করে সেবা প্রার্থীর চাহিদা অনুযায়ী প্রদান করেন (যেমন- চিকিৎসা, আইন, কৃষি বিষয়ক পরামর্শ, ইত্যাদি);

(জ) 'ম্যানেজড সার্ভিস' অর্থ ৪.৪ নং অনুচ্ছেদ মোতাবেক নিজ ক্ষেত্রে দক্ষ কোন ব্যক্তি, প্রতিষ্ঠান বা প্রতিষ্ঠানসমূহের মাধ্যমে গ্রাহককে সেবা ব্যবস্থাপনা এবং প্রযুক্তিগত বিশেষায়িত কার্যক্রম পরিচালনায় প্রদত্ত সেবা;

(ঝ) 'সার্ভিস এজেন্ট বা কৃত্রিম বুদ্ধিমত্তা/এআই (AI)' অর্থ দায়িত্বপ্রাপ্ত সংস্থা কর্তৃক অথবা দায়িত্বপ্রাপ্ত সংস্থার অনুমোদনক্রমে কোনো প্রতিষ্ঠান কর্তৃক বা ম্যানেজড সার্ভিসের মাধ্যমে জাতীয় হেল্পলাইন-এর কল সেন্টারে নিযুক্ত ব্যক্তি, যিনি ভয়েস অথবা নন-ভয়েস যোগাযোগ মাধ্যমে সেবাপ্রার্থীকে তার কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রদান করেন এবং

(ঞ) 'সেবা' বা 'নাগরিক সেবা' অর্থ জাতীয় হেল্পলাইন কর্তৃক নাগরিকদের প্রদত্ত সকল সেবা;

৩. জাতীয় হেল্পলাইন-এর অভিলক্ষ্য ও উদ্দেশ্য

৩.১ অভিলক্ষ্য

নাগরিক সেবা-সংক্রান্ত তথ্য প্রদান, অনলাইনে সেবা প্রদান, সেবা সংক্রান্ত অভিযোগ প্রতিকার এবং বিভিন্ন সামাজিক সমস্যা প্রতিকারের মাধ্যমে সকল নাগরিকের অধিকার নিশ্চিতকরণ।

৩.২ উদ্দেশ্যসমূহ

জাতীয় হেল্পলাইন-এর উদ্দেশ্যসমূহ নিম্নরূপ-

(ক) সেবাপ্রার্থী কর্তৃক অনুসন্ধানের প্রেক্ষিতে সরকারি সেবা সম্পর্কিত তথ্য প্রদান করা;

(খ) কোনো সেবাপ্রার্থীর নিকট হতে সরকারি সেবা সম্পর্কিত অভিযোগ পাওয়া গেলে তা প্রতিকারের জন্য সহায়তা করা এবং অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত তথ্য ও সেবা প্রদান করা;

(গ) সেবাপ্রার্থীর চাহিদার ভিত্তিতে পরামর্শ-সেবা প্রদানসহ সেবা প্রাপ্তির বা সেবার অবস্থা জানার ক্ষেত্রে সেবাপ্রার্থীকে সহায়তা করা;

(ঘ) সেবাপ্রার্থীর নিকট হতে নাগরিক সেবা-সম্পর্কিত যেকোনো গুরুত্বপূর্ণ তথ্য, মতামত বা সুপারিশ পাওয়া গেলে তা সংশ্লিষ্ট দপ্তরে প্রেরণ বা ডাটাবেজে সংরক্ষণ করা;

(ঙ) নাগরিক সেবা সহজীকরণ ও এর মানোন্নয়নে নাগরিকের সন্তুষ্টি যাচাই এবং মতামত গ্রহণ করা এবং

(চ) নাগরিকের চাহিদার ভিত্তিতে নতুন গুরুত্বপূর্ণ সেবা সংযোজন করা।

(ছ) সামাজিক সমস্যার প্রতিকার ও দুর্যোগের সময় সাহায্যের জন্য আবেদন করা

৪. জাতীয় হেল্পলাইন পরিচালনা পদ্ধতি

৪.১ সেবাপ্রার্থী

জাতীয় হেল্পলাইন হতে প্রদেয় সেবাসমূহ গ্রহণের জন্য আগ্রহী সকল ব্যক্তি কল সেন্টার তথা হেল্পলাইন সেবাপ্রার্থী হিসেবে বিবেচিত হবেন।

৪.২ দায়িত্বপ্রাপ্ত সংস্থা

জাতীয় হেল্পলাইনের কার্যক্রম পরিচালনার উদ্দেশ্যে তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ কর্তৃক নির্ধারিত প্রতিষ্ঠান, অথবা নির্দিষ্ট কোনো আইন/বিধি বা অনুরূপ প্রক্রিয়ার মাধ্যমে উপযুক্ত ক্ষমতা/কর্তৃত্বপ্রাপ্ত কোন প্রতিষ্ঠান/সংস্থা/এজেন্সি/কোম্পানি 'দায়িত্বপ্রাপ্ত সংস্থা' হিসেবে বিবেচিত হবে, অন্যথায় জাতীয় হেল্পলাইনের কার্যক্রম তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগের আওতাধীন এটুআই কর্তৃক পরিচালিত হবে।

৪.৩ সেবা প্রদানের সময়

জাতীয় হেল্পলাইনের সেবা সার্বক্ষণিকভাবে (২৪ X ৭ X ৩৬৫) চালু রাখতে হবে। দায়িত্বপ্রাপ্ত সংস্থা প্রয়োজনবোধে কোন বিশেষ সেবা বা সেবার ধরণের ক্ষেত্রে সেবা প্রদানের সময় নির্ধারণ বা নির্দিষ্ট করে দিতে পারবে। পরিকল্পিত কারিগরি উন্নয়নের প্রয়োজনে গ্রাহক সেবা বিঘ্নিত হলে বা হবার সম্ভাবনা থাকলে তা নাগরিকদের অবহিত করতে হবে।

৪.৪ ম্যানেজড সার্ভিস

জাতীয় হেল্পলাইন-এর কল সেন্টার পরিচালনার জন্য ম্যানেজড সার্ভিসের আওতায় সেবা প্রদানকারী বেসরকারি সংস্থাকে নিযুক্ত করা যাবে। ম্যানেজড সার্ভিস হিসেবে নিজ ক্ষেত্রে দক্ষ কোন ব্যক্তি, প্রতিষ্ঠান বা প্রতিষ্ঠানসমূহের মাধ্যমে সেবা ব্যবস্থাপনা, মানবসম্পদ ব্যবস্থাপনা অথবা প্রযুক্তিগত বিশেষায়িত কার্যক্রম পরিচালনা অন্তর্ভূক্ত হবে। এক্ষেত্রে সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান নিযুক্তকরণে সরকারি ক্রয়-সংক্রান্ত বিদ্যমান সকল আইন ও বিধিবিধান যথাযথভাবে অনুসরণ করতে হবে। দায়িত্বপ্রাপ্ত সংস্থার প্রত্যক্ষ তদারকিতে নিযুক্ত সেবা প্রদানকারী ব্যক্তি/সংস্থা/সংস্থাসমূহ কল সেন্টারের সার্বিক পরিচালনা, কারিগরি এবং মানব সম্পদ ব্যবস্থাপনার দায়িত্ব পালন করবে।

৪.৫ কল সেন্টার

কল সেন্টারের এক বা একাধিক স্থায়ী বা অস্থায়ী কেন্দ্র, শাখা বা ভেন্যু থাকবে।

৪.৬ সার্ভিস এজেন্ট

জাতীয় হেল্পলাইনের কল সেন্টারে ভয়েস বা নন-ভয়েস যোগাযোগ মাধ্যমে সেবাপ্রার্থীকে কাঙ্খিত সেবা প্রদানের জন্য উপযুক্ত সংখ্যক দক্ষ ও পেশাদার 'সার্ভিস এজেন্ট' থাকবে। দায়িত্বপ্রাপ্ত সংস্থা কর্তৃক অথবা দায়িত্বপ্রাপ্ত সংস্থার অনুমোদনক্রমে কোনো প্রতিষ্ঠান কর্তৃক বা ম্যানেজড সার্ভিসের মাধ্যমে দায়িত্বপাপ্ত প্রতিষ্ঠান কর্তৃক জাতীয় হেল্পলাইন-এ এরূপ 'সার্ভিস এজেন্ট' নিযুক্ত করা হবে।

৪.৭ বিশেষ এজেন্ট

নির্দিষ্ট সংখ্যক সার্ভিস এজেন্ট নিযুক্তকরণের পাশাপাশি সরকারের বিশেষ প্রয়োজনে দায়িত্বপ্রাপ্ত সংস্থা প্রয়োজনীয় সংখ্যক 'বিশেষ এজেন্ট' নিযুক্ত করতে পারবে। বিশেষ এজেন্ট দায়িত্ব পালনকালে সার্ভিস এজেন্টের সকল বা নির্দিষ্ট কিছু দায়িত্ব পালন করবে।

৪.৮ যোগাযোগ মাধ্যম

জাতীয় হেল্পলাইনের যোগাযোগ মাধ্যম হিসেবে নিম্নরূপ মাধ্যমসমূহ ব্যবহার করা যাবে-

(ক) ভয়েস মাধ্যম হিসেবে মূলত ৩৩৩ শর্ট-কোড নম্বরটি ব্যবহৃত হবে এবং প্রয়োজনে অতিরিক্ত শর্ট-কোড ডাবল ডিজিট বরাদ্দ ও ব্যবহার করা যাবে। শর্ট-কোডের পাশাপাশি অন্তত একটি লং-কোড নম্বর ব্যবহৃত হবে। বিশেষ গুরুত্বপূর্ণ সেবার সাবকোড অপরিবর্তনীয় রাখতে হবে।

(খ) নন-ভয়েস যোগাযোগ মাধ্যমসমূহ পর্যায়ক্রমে জাতীয় হেল্পলাইনের সেবা প্রদানের মাধ্যম হিসেবে অন্তর্ভুক্ত করতে হবে।

৪.৯ সংযোগ স্থাপন

জাতীয় হেল্পলাইনের সাথে পর্যায়ক্রমে সকল সরকারি কল সেন্টারের সংযোগ স্থাপন করতে হবে। জাতীয় হেল্পলাইনে একজন সেবাপ্রার্থী কর্তৃক চাহিত কোনো সেবা অন্য সরকারি/বেসরকারি কল সেন্টারের মাধ্যমে প্রদেয় হলে উক্ত সেবাপ্রার্থীর সাথে সংশ্লিষ্ট কল সেন্টারের সংযোগ স্থাপনের ব্যবস্থা করতে হবে।

৪.১০ সেবার ধরণ

জাতীয় হেল্পলাইনের মাধ্যমে প্রদেয় সেবার ক্ষেত্রে-

(ক) সেবাপ্রার্থীকে তার কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রদান করার লক্ষ্যে নাগরিক চাহিদা নিরূপনপূর্বক জাতীয় হেল্পলাইনের প্রদেয় সেবার ধরণ বা প্রকৃতি অনুযায়ী সাধারণ, বিশেষায়িত ও ভিন্নরূপ সেবা চিহ্নিত করা যাবে।

(খ) বেসরকারি কোনো সেবামূলক/বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠানের প্রদত্ত সেবা নাগরিক চাহিদা ও স্বার্থের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হলে তা জাতীয় হেল্পলাইনে সংযোজন করা যাবে।

(গ) বিভিন্ন সরকারি/আধাসরকারি/রাষ্ট্রায়ত্ব/স্বায়ত্বশাসিত/বেসরকারি প্রতিষ্ঠানের বিশেষ কোনো সেবা জাতীয় হেল্পলাইনে অন্তর্ভূক্ত করার ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের সাথে সমঝোতা স্মারক (Memorandum of Understanding) বা চুক্তি স্বাক্ষর করা যাবে।

(ঘ) নাগরিক চাহিদার সাথে সামঞ্জস্য রেখে সময়ে সময়ে সেবার ধরণ পরিবর্তন ও সংশোধন করা যাবে।

(ঙ) জাতীয় হেল্পলাইনের মাধ্যমে নির্দিষ্ট ধরণের সেবা প্রদানের পদ্ধতি ও শর্তাবলী নির্ধারণ করতে হবে।

৪.১১ সেবা সংক্রান্ত ফি

(ক) জাতীয় হেল্পলাইন কর্তৃক সেবাপ্রার্থীকে সাধারণত বিনামূল্যে নাগরিক সেবা প্রদান করা হবে।

(খ) বিশেষায়িত সেবার ক্ষেত্রে বিশেষজ্ঞের পরামর্শ গ্রহণ এবং নির্দিষ্ট কোনো সেবার ক্ষেত্রে ফি আদায়ের ব্যবস্থা রাখা যেতে পারে। প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সেবার ধরণ অনুযায়ী ফি-এর পরিমাণ/হার নির্ধারণপূর্বক বিজ্ঞপ্তি আকারে প্রকাশ করতে হবে এবং সময়ে সময়ে তা সংশোধন করা যাবে।

(গ) বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ/অধিদপ্তর/প্রতিষ্ঠান/সংস্থার বিশেষ কোনো সেবা সংযোজনের ক্ষেত্রে জাতীয় হেল্পলাইনের কারিগরি ব্যবস্থাপনা, পরিচালন ও সেবা প্রদানের ব্যয় নির্বাহ সংক্রান্ত বিষয়াদি চুক্তি বা সমঝোতা স্মারকে সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে।

(ঘ) সেবা সংক্রান্ত ফি নির্ধারণের ক্ষেত্রে দায়িত্বপ্রাপ্ত সংস্থা সেবা প্রদানে সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান এবং সেবাপ্রার্থীদের সাথে পারস্পরিক সমঝোতার ভিত্তিতে নির্ধারণ করতে পারবে।

(ঙ) সেবা প্রদানের বিপরীতে কোন আয় হলে সেক্ষেত্রে দায়িত্বপ্রাপ্ত সংস্থা এ উদ্দেশ্যে বিটিআরসি কর্তৃক প্রণীত নির্দেশনা বা জারীকৃত আদেশ প্রতিপালন করবে।

৪.১২ তথ্য ব্যবস্থাপনা ও সাইবার নিরাপত্তা

জাতীয় হেল্পলাইনে আগত, প্রেরিত ও সংরক্ষিত সকল তথ্যের সাইবার নিরাপত্তা নিশ্চিতকল্পে প্রয়োজনীয় কারিগরি ব্যবস্থাপনা থাকতে হবে। সংশ্লিষ্ট সেবা প্রদানকারি দপ্তর/সংস্থাকে তাদের সেবা বিষয়ক তথ্য প্রাপ্তির ব্যবস্থা রাখতে হবে। তথ্য সংরক্ষণ ও বিনষ্ট, তথ্য প্রদান ও প্রকাশ, তথ্যের গোপনীয়তা এবং সাইবার নিরাপত্তা সংক্রান্ত বিষয়ে প্রচলিত আইনের বিধিবিধান যথানিয়মে প্রয়োগযোগ্য হবে।

৫. সেবার মান উন্নয়ন

৫.১ সেবার পরিধি বৃদ্ধি

নাগরিক চাহিদা, কল সেন্টারের মাধ্যমে প্রদানযোগ্যতা, প্রযুক্তিগত সক্ষমতা ইত্যাদি বিষয় বিশ্লেষণপূর্বক যাবতীয় নাগরিক সেবা পর্যায়ক্রমে জাতীয় হেল্পলাইনের অন্তর্ভুক্ত করে এর কার্যপরিধি বৃদ্ধি করতে হবে।

৫.২ নাগরিকের অন্তর্ভুক্তি ও অভিগম্যতা

জাতীয় হেল্পলাইন ব্যবহারের ক্ষেত্রে সকল সেবাপ্রার্থীর সমান সুযোগ থাকবে এবং প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য যোগাযোগ মাধ্যমসমূহের অভিগম্যতা যথাসম্ভব পর্যায়ক্রমে বৃদ্ধির ব্যবস্থা করতে হবে।

৫.৩ মান উন্নয়ন ও প্রচার

জাতীয় হেল্পলাইন থেকে প্রদত্ত সেবার উত্তরোত্তর মান উন্নয়নে এবং সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে কারিগরী বিষয়ে উৎকর্ষতা সাধনের জন্য অব্যাহতভাবে উদ্যোগ গ্রহণ করতে হবে। এ লক্ষ্যে সেবা গ্রহণকারীদের মধ্যে মাঠ পর্যায়ে জরিপ করতে হবে এবং প্রাপ্ত ফলাফলের ভিত্তিতে সেবার মান উন্নয়নের পদক্ষেপ নিতে হবে। হেল্পলাইনে প্রদত্ত সেবার বিষয়ে উপযুক্ত মাধ্যমসমূহে ব্যাপক প্রচারের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।

৬. নীতিমালার সত্ত্বাধিকার ও পর্যালোচনা

৬.১ নীতিমালার সত্ত্বাধিকার এবং তদারকি

(ক) তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ এ নীতিমালার সত্ত্বাধিকারী হবে এবং প্রয়োজনীয় তদারকি ও সমন্বয় সাধন করবে। এই নীতিমালা বাস্তবায়নের জন্য তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ বিটিআরসি'র সাথে পরামর্শক্রমে প্রয়োজন অনুযায়ী জাতীয় হেল্পলাইন পরিচালনা সংক্রান্ত নির্দেশনা জারি করবে এবং প্রয়োজনে পৃথক পৃথক বিস্তারিত নির্দেশিকা প্রণয়ন করবে;

(খ) দায়িত্বপ্রাপ্ত সংস্থা এ নীতিমালা বাস্তবায়ন করবে এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে বিভিন্ন মন্ত্রণালয়/বিভাগ ও তাদের অধস্তন সংস্থাসমূহ এ নীতিমালা বাস্তবায়নে তাদের প্রয়োজনীয় সহায়তা করবে।

৬.২ নীতিমালার প্রাধান্য

(ক) জাতীয় হেল্পলাইনের কার্যক্রম পরিচালনার বিষয়ে ইতঃপূর্বে তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ কর্তৃক জারিকৃত কোন আদেশ, পরিপত্র বা নির্দেশিকার কোন অংশ এই নীতিমালার সঙ্গে সাংঘর্ষিক হলে এই নীতিমালা প্রাধান্য পাবে।

(খ) এই নীতিমালা প্রয়োগে কোন জটিলতা দেখা দিলে অথবা অস্পষ্টতা থাকলে সে বিষয়ে সরকারের সিদ্ধান্ত চূড়ান্ত বলে গণ্য হবে।

৬.৩ নীতিমালা পর্যালোচনা

তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ এ নীতিমালা সময়ে সময়ে প্রয়োজন অনুযায়ী পরিবর্তন/পরিবর্ধন/পরিমার্জন করার অধিকার সংরক্ষণ করে।

রাষ্ট্রপতির আদেশক্রমে

সচিব