খসড়া

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি মন্ত্রণালয়
আগারগাঁও, শেরে বাংলানগর, ঢাকা

প্রজ্ঞাপন

তারিখ: ------------------------------;

তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি আইন ২০০৬ (সংশোধিত ২০০৯) । (২০০৬ সালের ৩৯নং আইন) এর ধারা ৮৮ এ প্রদত্ত ক্ষমতাবলে সরকার নিম্নরুপ বিধিমালা প্রণয়ন করিল; যথা:-

প্রথম অধ্যায়
প্রারম্ভিক (Preliminary)

১। **সংক্ষিপ্ত শিরোনাম, সীমা ও প্রবর্তন।**

(১) এই বিধিমালা জাতীয় ই-সেবা (National Electronic Service) বিধিমালা' ২০১৩ নামে অভিহিত হইবে।

(২) এই বিধিমালা সমগ্র দেশ ব্যাপী প্রযোজ্য হইবে;

(৩) সরকারী গেজেটে প্রজ্ঞাপন প্রকাশের তারিখ হইতে এই বিধিমালা কার্যকর হইবে।

২। **সংজ্ঞা :** বিষয় বা প্রসঙ্গের পরিপন্থী কিছু না থাকিলে এই বিধিমালায়-

(১) "অপারেটর" অর্থ সরকারী কর্মচারী অথবা সরকার কর্তৃক অনুমোদিত তথ্য ও সেবা কেন্দ্রে নিযুক্ত/নিয়োজিত উদ্যোক্তা অথবা ই-সেবা প্রদানের জন্য সরকার কর্তৃক স্বীকৃত সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক নিযুক্ত/নিয়োজিত উদ্যোক্তা অথবা এজেন্টকে বুঝাইবে;

(২) "আইন" অর্থ তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি আইন ২০০৬ (২০০৬ সনের ৩৯ নং আইন);

(৩) "ই-সেবা" অর্থ জাতীয় ই-সেবা কর্তৃপক্ষ কর্তৃক স্বীকৃত বা অনুমোদিত ইলেক্ট্রনিক পদ্ধতিতে প্রদেয় বা প্রদানকৃত নাগরিক সেবাকে বুঝাইবে;

(৪) "ই-সেবা কর্তৃপক্ষ" অর্থ পরিচালক, জাতীয় ই-সেবা কর্তৃপক্ষকে বুঝাইবে;

(৫) "ই-সেবা প্রদান" অর্থ এই বিধিতে বর্ণিত পন্থা অনুসরণে ইলেক্ট্রনিক পদ্ধতিতে বিভিন্ন নাগরিক সেবাসমূহ (যেমন-অনুরোধ বা আবেদন ফরম গ্রহণ, লাইসেন্স, পারমিট, সার্টিফিকেট ইত্যাদি ইস্যু, মঞ্জুরী বা বরাদ্দ প্রদান, অনুমোদন বা আদেশ, আর্থিক লেনদেন ইত্যাদি) প্রদানকে বুঝাইবে;

(৬) "ই-সেবা গ্রহণকারী" অর্থ ব্যক্তি বা নাগরিক যিনি ব্যক্তিগত ভাবে নিজস্ব ইলেক্ট্রনিক ডিভাইসের মাধ্যমে অথবা কোন অপারেটর এর সহায়তায় ইলেক্ট্রনিক পদ্ধতিতে সেবা গ্রহণ করিবে;

(৭) "ইলেকট্রনিক স্বাক্ষর" অর্থ আইনের ধারা ২(১) এ সংজ্ঞায়িত ইলেকট্রনিক স্বাক্ষর এবং এই বিধিমালার উদ্দেশ্য পূরণকল্পে, ডিজিটাল স্বাক্ষরও ইলেকট্রনিক স্বাক্ষর বলিয়া গণ্য হইবে;

(৮) "ইলেক্ট্রনিক স্বাক্ষর সার্টিফিকেট" অর্থ আইনের ধারা ৩৬-এর আওতায় ইস্যূকৃত সার্টিফিকেট বুঝাইবে;

(৯) “ইলেক্ট্রনিক উপায়ে স্বাক্ষরিত ডাটাবেজ” অর্থ যথাযোগ্য কর্তৃপক্ষ কর্তৃক ইলেক্ট্রনিক উপায়ে সৃষ্ট, ধারণকৃত, ব্যবস্থাপনাধীন ডাটা বা তথ্যের সম্ভার/ভান্ডার যাহা উক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক ব্যবহৃত ইলেক্ট্রনিক স্বাক্ষর সার্টিফিকেট দ্বারা প্রমাণীকৃত;

(১১) “কেন্দ্রীয় ইলেক্ট্রনিক লেখ্য প্রমান/রের্কড ভান্ডার” অর্থ জাতীয় ই-সেবা কর্তৃপক্ষ কর্তৃক (কেন্দ্রীয় ভাবে/বিকেন্দ্রীয় ভাবে) সংরক্ষিত বিভিন্ন সংস্থার ইলেক্ট্রনিক্যালী/ইলেক্ট্রনিক পদ্ধতিতে স্বাক্ষরিত ইলেক্ট্রনিক তথ্য ভান্ডার যাহা কেন্দ্রীয়/বিকেন্দ্রীয় অবস্থান থেকে মুদ্রনপূর্বক নাগরিকদের কুরিয়ার বা ডাকযোগে প্রেরণযোগ্য;

(১২) “নাগরিক সেবা (Citizen Service)/ জনসেবা (Public Service)” অর্থ সরকার বা কোন সরকারী সংস্থা কর্তৃক সরাসরি অথবা স্বীকৃত সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে সেবা প্রদান যেমন-অনুরোধ বা আবেদনপত্র/ফরম গ্রহণ, লাইসেন্স, পারমিট, সার্টিফিকেট ইত্যাদি ইস্যু, মঞ্জুরী বা বরাদ্দ প্রদান, অনুমোদন বা আদেশ, আর্থিক লেনদেন ইত্যাদি কার্য সম্পাদনকে বুঝাইবে;

(১৩) “পরিচালক, জাতীয় ই-সেবা কর্তৃপক্ষ” অর্থ ইলেক্ট্রনিক পদ্ধতিতে সেবা প্রদানকারী কর্তৃপক্ষের পরিচালক হিসেবে সরকার কর্তৃক নিযুক্ত/ঘোষিত সরকারী কর্মকর্তাকে বুঝাইবে;

(১৪) “বেসরকারী প্রতিষ্ঠান/সংগঠন” অর্থ যে কোন কোম্পানী অথবা ফার্ম, একমাত্র স্বত্বাধিকারীভুক্ত প্রতিষ্ঠান বা সংগঠন যা ব্যবসা-বানিজ্য বা পেশাগত কার্যক্রমে নিয়োজিত;

(১৫) “যথাযোগ্য কর্তৃপক্ষ (Competent Authority)” অর্থ কোন আইন, বিধি বিধান বা সরকারী আদেশবলে সরকারী অফিস, সংবিধিবদ্ধ সংস্থা বা সরকারের মালিকানা বা নিয়ন্ত্রনাধীন কোন কর্তৃপক্ষ যাহা সরকারের পক্ষে লাইসেন্স, পারমিট, সার্টিফিকেট ইত্যাদি ইস্যু, মঞ্জুরী বা বরাদ্দ প্রদান, অনুমোদন বা আদেশ, আর্থিক লেনদেন-এর ক্ষেত্রে প্রাধিকারপ্রাপ্ত/ক্ষমতাপ্রাপ্ত;

(১৬) “সার্টিফিকেট” অর্থ যথাযোগ্য কর্তৃপক্ষ কর্তৃক প্রচলিত আইন, বিধি-বিধান বা আদেশ অনুসারে কোন ব্যক্তির অবস্থা/অবস্থান/যর্থাথতা, অধিকার বা দায়িত্ব নিশ্চিতকল্পে প্রয়োজনীয় প্রত্যয়নপত্র অথবা প্রত্যায়িত কপি বুঝাইবে।

অপারেটর বা স্বীকৃত সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠান অথবা কেন্দ্রীয় ইলেক্ট্রনিক দলিলাদির সংরক্ষণাগার হতে সংশ্লিষ্ট সংস্থার নির্দেশিত বিশেষ দ্রব্যে (Stationary) মুদ্রিত ও ইস্যুকৃত ইলেক্ট্রনিক প্রত্যয়নপত্রও ইহার অন্তর্ভূক্ত হইবে;

(১৯) “স্বীকৃত সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান (Authorized Service Provider)” অর্থ এই বিধির আওতায় জাতীয় ই-সেবা কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদিত/নির্বাচিত বেসরকারী প্রতিষ্ঠান/সংগঠন যাহা ইলেক্ট্রনিক পদ্ধতিতে নাগরিক সেবা প্রদানের জন্য উপযুক্ত সিস্টেমস স্থাপন, ব্যবস্থাপনা ও পরিচালনা করিবে।

ইহা ছাড়াও স্বীকৃত সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান বলিতে কোন সরকারি অফিস, সংবিধিবদ্ধ সংস্হা বা সরকারের মালিকানা বা নিয়ন্ত্রনাধীন কোন কর্তৃপক্ষকেও বুঝাইবে;

(২০) “অভিযোগ প্রতিকার পদ্ধতি” অর্থ সরকার কর্তৃক জারীকৃত পদ্ধতিতে সাধারণ জনগণ বা নাগরিকের অভিযোগের প্রতিকার ব্যবস্থা;

দ্বিতীয় অধ্যায়

জাতীয় ই-সেবা কর্তৃপক্ষের গঠন, ক্ষমতা ও কার্যাবলী

৩। **জাতীয় ই-সেবা কর্তৃপক্ষ গঠন:-**

(১) এই বিধির উদ্দেশ্য পূরণকল্পে সরকার প্রয়োজনে পর্যাপ্ত জনবলসহ জাতীয় ই-সেবা কর্তৃপক্ষ এর নতুন দপ্তর সৃষ্টি করিতে পারিবে;

(২) জাতীয় ই-সেবা কর্তৃপক্ষ সৃষ্টি না হওয়া পর্যন্ত সরকার (তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি মন্ত্রণালয়) তাহার অধিনস্ত সংবিধিবদ্ধ সংস্থা বা সংযুক্ত দপ্তরের উপযুক্ত কর্মকর্তাকে পরিচালক, জাতীয় ই-সেবা কর্তৃপক্ষ এর দায়িত্ব প্রদান করিতে পারিবে।

(৩) এই বিধির উদ্দেশ্য পূরণকল্পে বিধি ৩(২) এর ক্ষেত্রে সরকার বিদ্যমান জনবল হইতে প্রয়োজনীয় সংখ্যক জনবল (কর্মকর্তা/কর্মচারী) পরিচালক, জাতীয় ই-সেবা কর্তৃপক্ষের অধিনে ন্যাস্ত/সংযুক্ত করিতে পারিবে।

৪। **পরিচালক, জাতীয় ই-সেবা কর্তৃপক্ষ নিয়োগ ও ক্ষমতা:-**

(১) সরকার তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি ব্যবহারের মাধ্যমে সু-শাসন প্রতিষ্ঠা এবং আর্থ-সামাজিক উন্নয়নে প্রতিজ্ঞাবদ্ধ। এ লক্ষ্যে সরকার সকলের দোরগোড়ায় তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি সুবিধা ব্যবহার করে নাগরিক সেবা প্রদানের নিমিত্ত ই-সেবা চালু এবং পরিচালক, জাতীয় ই-সেবা কর্তৃপক্ষ নিযুক্ত করিবে;

(২) তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তিতে পর্যাপ্ত জ্ঞানসম্পন্ন ও অভিজ্ঞ ব্যক্তিকে বিশেষ বেতন-ভাতা ও প্রণোদনাসহ পরিচালক, জাতীয় ই-সেবা কর্তৃপক্ষ হিসেবে নিয়োগ করিতে হইবে। পরিচালক, জাতীয় ই-সেবা কর্তৃপক্ষের যোগ্যতা ও অভিজ্ঞতা প্রবিধি দ্বারা নির্ধারিত হইবে।

(৩) পরিচালক, জাতীয় ই-সেবা কর্তৃপক্ষ ইলেক্ট্রনিক সেবা প্রদান কাজে জাতীয় ই-সেবা (National e-Services) সিস্টেম উন্নয়ন এবং উন্নয়নকৃত সিস্টেমটি'র নিরীক্ষার সন্তোষজনক ফলাফল প্রাপ্তির ভিত্তিতে, সংশ্লিষ্ট আইন ও বিধির আওতায় তথ্য প্রযুক্তি সিস্টেমসটিকে 'সুরক্ষিত সিস্টেমস' হিসেবে ঘোষণা করিবে;

(৪) "পরিচালক, জাতীয় ই-সেবা কর্তৃপক্ষ" স্বীকৃত সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের অনুমোদন প্রদান, বাতিল, রহিতকরণ অথবা পূনর্বহাল করার ক্ষমতাসহ এই বিধিতে বর্ণিত ক্ষমতা এবং সরকার কর্তৃক সময়ে সময়ে জারীকৃত অন্যান্য ক্ষমতাও প্রয়োগ করিবে;

(৫) পরিচালক, ই-সেবা কর্তৃপক্ষ ইলেক্ট্রনিক সেবা প্রদানের কাজের নিয়োজিত সিস্টেমসটি এই বিধির শর্তানুযায়ী দক্ষভাবে ও ফলপ্রসুভাবে কাজ করার বিষয়টি নিশ্চিত করিবেন;

(৬) পরিচালক, ই-সেবা কর্তৃপক্ষ ইলেক্ট্রনিক সেবা প্রদানের কাজের নিয়োজিত সিস্টেমসটি এবং ই-সেবা প্রদানে এ্যাপ্লিকেশন সফটওয়্যারসমুহের বার্ষিক নিরীক্ষার জন্য তথ্য প্রযুক্তি নিরীক্ষক তালিকাভুক্ত করিবেন।

৫। **ই-সেবা প্রদানের জন্য প্রবিধান প্রণয়নের ক্ষমতা:-**

প্রদত্ত ক্ষমতা বলে পরিচালক, জাতীয় ই-সেবা কর্তৃপক্ষ এই আইন এবং আইনের আওতায় সরকার কর্তৃক প্রণীত বিধিসমুহের উদ্দেশ্য পূরণকল্পে প্রয়োজনীয় প্রবিধান প্রণয়ন করিতে পারিবে, যেখানে নিম্নবর্ণিত বিষয়াদি বিবেচ্য হইবে:

(১) ইলেকট্রনিক স্বাক্ষর দ্বারা সত্যায়িত ইলেকট্রনিক রেকর্ডের সংরক্ষণাধার তৈরী, স্থাপন ও রক্ষণাবেক্ষণের পদ্ধতি;

(২) কোন সংবেদনশীল ইলেকট্রনিক রেকর্ড এর গোপনীয়তা নিশ্চিতকল্পে উহা ইলেকট্রনিক স্বাক্ষর দ্বারা সত্যায়িত করিবার সময় এনক্রিপশন (Encryption) ব্যবহার পদ্ধতি;

(৩) জাতীয় ই-সেবা কর্তৃপক্ষ কর্তৃক আরোপিত চাহিদা ও শর্তাদি প্রতিপালন, ব্রাউজারে ইলেকট্রনিক স্বাক্ষর সার্টিফিকেট ডাউনলোড এর ক্ষেত্রে বিধিনিষেধ, ক্রীপটোগ্রাফিক কী-সমুহের ব্যবস্থাপনা ও সংরক্ষণ ইত্যাদিসহ নিরাপত্তা প্রয়োগ পদ্ধতি;

(৪) ইলেকট্রনিক স্বাক্ষর দ্বারা সত্যায়িত ডাটাবেজে যে কোন পরিবর্তনের ক্ষেত্রে সমুদয় ইলেকট্রনিক নিরীক্ষা প্রমাণ (Electronic Audit Trails) সংরক্ষণ প্রক্রিয়া;

(৫) ইলেকট্রনিক স্বাক্ষর দ্বারা সত্যায়িত ইলেকট্রনিক রেকর্ডের ভান্ডার/সংরক্ষণাধার হইতে কোন রেকর্ড মুছিয়া ফেলিবার ক্ষেত্রে ইলেকট্রনিক স্বাক্ষর প্রয়োগের পদ্ধতি;

(৬) ইলেকট্রনিক স্বাক্ষর দ্বারা সত্যায়িত ইলেকট্রনিক রেকর্ড ভান্ডারে/সংরক্ষণাধারে প্রবেশগম্যতার ক্ষেত্রে গৃহীত নিরাপত্তা ব্যবস্থার পদ্ধতি;

(৭) অপারেটরদের ইলেকট্রনিক স্বাক্ষর সার্টিফিকেটসমুহ সংরক্ষণের ক্ষেত্রে আইনের ধারা ২১ অনুসৃত হইবে;

(৮) ই-সেবা প্রদানের এ্যাপ্লিকেশনস সফটওয়্যার উন্নয়নের ক্ষেত্রে ই-গভর্নেন্স ইন্টারঅপারেবিলিটি ফ্রেমওয়ার্ক অনুসরণের নির্দেশনা এবং ই-সেবা প্রদানের প্লাটফর্ম ও চ্যানেলসমুহ নির্ধারণ ও ব্যবহার পদ্ধতি;

(৯) স্বীকৃত সেবাপ্রদানকারী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক সেবাপ্রদানের ক্ষেত্রে অনুসরণীয় আচরণ বিধি;

(১০) সংশ্লিষ্ট অঙ্গীকারনামা এবং ঘোষণাপত্রের দলিলের নমুনা;

(১১) বিধি ১৪-তে বিবেচ্য কোন ইলেকট্রনিক লেনদেন/আদান প্রদানের সত্যতা অনলাইনে যাচাই প্রক্রিয়া, ইত্যাদি।

৬। **ইলেক্ট্রনিক উপায়ে সম্ভাব্য সকল নাগরিক সেবা প্রদানে সরকারের করণীয়:-**

(১) এই বিধির আওতায় জাতীয় ই-সেবা কর্তৃপক্ষের কার্যক্রম শুরু হওয়ার ১৮০ দিনের মধ্যে প্রত্যেক সংস্থা প্রধান বা যথাযোগ্য কর্তৃপক্ষ নিম্নবর্ণিত বিষয়সমূহ বিজ্ঞপ্তি আকারে প্রকাশ করিবে-

(ক) সংস্থা বা প্রতিষ্ঠান কর্তৃক ইলেক্ট্রনিক উপায়ে প্রদেয় নাগরিক সেবাসমূহের তালিকা;

(খ) ইলেক্ট্রনিক উপায়ে প্রদেয় নাগরিক সেবাসমূহ প্রদানের নির্দিষ্ট তারিখ;

(গ) কোন পন্থায় উক্ত সেবাসমূহ প্রদান করা হইবে এবং তাহাদের সেবার স্তরসমূহের বিবরণ;

(ঘ) ইলেক্ট্রনিক উপায়ে প্রদেয় প্রত্যেক সেবার জন্য দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার তালিকা ।

অত:পর কর্তৃপক্ষ প্রতিবছর উক্ত প্রকাশনা পুনঃনিরীক্ষা ও হালনাগাদ করিবে।

(২) উপরে বর্ণিত বিষয়াদি ছাড়াও-

(ক) প্রত্যেক সংস্থা বা প্রতিষ্ঠান এই বিধি কার্যকর হওয়ার ৩ বছরের মধ্যে সকল নাগরিক সেবা ইলেক্ট্রনিক উপায়ে প্রদান করিবে;

(খ) ইলেক্ট্রনিক উপায়ে সেবা চালু করিবার সময় সংস্থা প্রধান বা যথাযোগ্য কর্তৃপক্ষ ইলেক্ট্রনিক উপায়ে সংশ্লিষ্ট সেবা প্রাপ্তির কার্যকারিতার বিষয়টি নিশ্চিত করিবে।

৭। **সরকার বা সরকারি কর্তৃপক্ষের করণীয়:-**

(১) সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা বিভিন্ন নাগরিক সেবা সংশ্লিষ্ট যথাযোগ্য কর্তৃপক্ষের তালিকা এবং কর্মপরিধি বা এখতিয়ার পরিচালক, জাতীয় ই-সেবা কর্তৃপক্ষকে প্রদান করিবে; উক্ত তালিকায় যথাযোগ্য কর্তৃপক্ষের নাম; প্রদেয় সেবার ধরণ; নির্ধারিত ফি, কর, শুল্ক, মাশুল ও সার্ভিস চার্জ; কার্যকারিতার সময়কাল এবং এখতিয়ার ইত্যাদি উল্লেখ থাকিবে;

(২) যথাযোগ্য কর্তৃপক্ষের নিয়োগকারী/নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের দায়িত্ব হইবে যথাযোগ্য কর্তৃপক্ষের পদে নিযুক্ত কর্মকর্তার অবসর, বদলী, বরখাস্ত অথবা চাকুরীচ্যুতি সংক্রান্ত তথ্যাদি যথাশীঘ্র পরিচালক, জাতীয় ই-সেবা কর্তৃপক্ষকে অবহিত করা এবং এতদসংক্রান্ত পরিবর্তিত তথ্যাদি কারিগরি সহযোগিদের মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট এ্যাপ্লিকেশন সফটওয়্যারে সন্নিবেশ করা;

(৩) "পরিচালক, জাতীয় ই-সেবা কর্তৃপক্ষ" সাধারণ জনগণ, স্বীকৃত সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান এবং অপারেটরদের জ্ঞাতার্থে এই ধরণের সকল প্রজ্ঞাপন এবং পরিবর্তন যথাযথভাবে জাতীয় ই-সেবা পোর্টালে সন্নিবেশ করিবে;

৮। **ই-সেবা প্রদানের জন্য স্বীকৃত সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান নিযুক্তকরণ:-**

(১) পরিচালক, জাতীয় ই-সেবা কর্তৃপক্ষ ইলেক্ট্রনিক পদ্ধতিতে সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয়তার নিরিখে নির্দিষ্ট প্রক্রিয়া অনুসরণে যোগ্য, উপযুক্ত অবকাঠামো দ্বারা সুসজ্জিত (Well equipped), সক্ষম সরকারি বা বেসরকারী প্রতিষ্ঠান বা সংগঠন নির্বাচনপূর্বক ই-সেবা প্রদানের কর্তৃত্ব প্রদান করিবে;

(২) স্বীকৃত সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের দায়িত্ব হইবে সংশ্লিষ্ট ই-সেবা প্রদানের জন্য এই বিধি অনুযায়ী প্রয়োজনীয় অবকাঠামো স্থাপন এবং তদকর্তৃক নিয়োজিত অপারেটরদের সমন্বয়ে একটি নেটওর্য়াক স্থাপনের মাধ্যমে ইলেক্ট্রনিক উপায়ে নাগরিকদের উক্ত সেবা প্রদান করা;

(৩) স্বীকৃত ই-সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান তাহার প্রদত্ত সেবার মান, দক্ষতা এবং যর্থাথতার জন্য দায়বদ্ধ থাকিবেন। অংশগ্রহণকারী সরকারী সংস্থা এ লক্ষ্যে প্রয়োজনে সংশ্লিষ্ট সেবার স্তর অনুযায়ী ইহার মান, দক্ষতা এবং যর্থাথতার বিষয়ে মানদন্ড আরোপ করিতে পারিবে।

৯। **পরিচালক, জাতীয় ই-সেবা কর্তৃপক্ষ কর্তৃক প্রদত্ত ক্ষমতা রহিতকরণ এবং বাতিলকরণ:-**

(১) পরিচালক, জাতীয় ই-সেবা কর্তৃপক্ষ কোন স্বীকৃত সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের অনুমোদন বাতিল করিতে পারিবে; যদি তিনি তদন্তের প্রেক্ষিতে মনে করেন যে, কোন স্বীকৃত সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান বা তাহার কোন অপারেটর এই আইন, বিধি-বিধান বা আদেশে বর্ণিত প্রক্রিয়া বা মান অনুসরণে ব্যর্থ হইয়াছেন; বা অনুমতি/স্বীকৃতি প্রদানের শর্তাবলী পূরণে ব্যর্থ হইয়াছেন; বা অনুমোদন/স্বীকৃতি প্রাপ্তির আবেদন বা নবায়নের আবেদনপত্রে ভূয়া তথ্য পরিবেশিত অথবা ত্রুটি পরিলক্ষিত হইয়াছে ।

(২) পরিচালক, জাতীয় ই-সেবা কর্তৃপক্ষ স্বীকৃত সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানকে কারণ দর্শানোর যৌক্তিক সুযোগ প্রদান না করিয়া কোন স্বীকৃত বা অনুমোদিত কার্যক্রম রহিত বা বাতিল করিবে না।

(৩) পরিচালক, জাতীয় ই-সেবা কর্তৃপক্ষ নির্দেশিত কোন তদন্ত চলাকালীন সময়ে যদি তিনি মনে করেন যে, উপ-ধারা (১) এর আওতায় স্বীকৃত বা অনুমোদিত কার্যক্রম বাতিল করার যৌক্তিক ভিত্তি রহিয়াছে; সেক্ষেত্রে তিনি তাহা রহিত/বাতিল করিবার নির্দেশ প্রদান করিবে।

প্রকাশ থাকে যে, কোন স্বীকৃত বা অনুমোদিত কার্যক্রম রহিত রাখা বা বাতিল করিবার প্রয়োজন হইলে তাহার পূর্বে পরিচালক, জাতীয় ই-সেবা কর্তৃপক্ষ উক্ত কার্যক্রম বাতিল করিবার স্বপক্ষে কারন ও পরিস্থিতির ব্যাখ্যা উল্লেখপূর্বক সংশ্লিষ্ট স্বীকৃত সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠানকে ৩০ দিনের নোটিশ প্রদান

করিবে এবং উক্ত নোটিশের বিপরীতে স্বীকৃত সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত ব্যাখ্যা (যদি থাকে) পরীক্ষা-নিরীক্ষা করিবে।

(৪) কোন স্বীকৃতি বা অনুমোদন বাতিলের ফলে উদ্ভুত প্রতিকূল প্রভাব এড়াইতে পরিচালক, জাতীয় ই- সেবা প্রদানরকারী কর্তৃপক্ষ যথাশীঘ্র উক্তসেবা অব্যাহত রাখার জন্য কোন বিকল্প ব্যবস্হা গ্রহণ করিবে;

(৫) কোন স্বীকৃত সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠানের স্বীকৃতি/অনুমোদন রহিতাদেশকালীন সময়ে উক্ত প্রতিষ্ঠান কর্তৃক নিযুক্ত অপারেটরগণ এই বিধির আওতায় ইলেক্ট্রনিক উপায়ে কোন নাগকির সেবা প্রদান করিতে পারিবে না;

(৬) কোন অপারেটর এর স্বীকৃতি/অনুমোদন রহিতকরণ বা বাতিল করা হইলে পরিচালক জাতীয় ই-সেবা কর্তৃপক্ষ জাতীয় পোর্টালে রহিতাদেশ/বাতিলাদেশ সংক্রান্ত বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ করিবে।

১০। **ই-সেবার সার্ভিস চার্জ নির্ধারণ:-**

(১) সরকার তথা যথাযোগ্য কর্তৃপক্ষ এবং স্বীকৃত সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান সমন্বিত ভাবে সেবা গ্রহণকারীর সামর্থ্য ও স্বার্থ বিবেচনায় সংশ্লিষ্ট সেবার সার্ভিস চার্জ নির্ধারণ করিবে।

(২) সরকার তথা যথাযোগ্য কর্তৃপক্ষ এবং স্বীকৃত সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান প্রদেয় সেবাসমুহের তালিকা, ফি, কর, শুল্ক, মাশুল এবং সার্ভিস চার্জ জনসন্মুখে ডিসপ্লে, প্রিন্ট ও ইলেকট্রনিক প্রকাশ করিবার ব্যবস্থা গ্রহণ করিবে।

(৩) নির্ধারিত সার্ভিস চার্জ প্রয়োজনানুসারে বিধি মোতাবেক সময় সময় পরিবর্তন, পরিমার্জন ও সংশোধন করা যাইবে।

(৪) যথাযোগ্য কর্তৃপক্ষ এবং স্বীকৃত সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান নির্ধারিত সেবা ও সার্ভিস চার্জ ই-সেবা কর্তৃপক্ষকে অবহিত করিবে।

তৃতীয় অধ্যায়
ই-সেবা প্রদানে এ্যাপ্লিকেশন সফটওয়্যার উন্নয়ন এবং ইলেকট্রনিক স্বাক্ষর সার্টিফিকেট ব্যবহার

১১। **ইলেকট্রনিক উপায়ে সেবা প্রদানের এ্যাপ্লিকেশন সফটওয়্যার উন্নয়ন:**

(১) জাতীয় ই-সেবা কার্যক্রমে অংশগ্রহণকারী সকল মন্ত্রণালয়/বিভাগ/দপ্তর/সংস্থা সেবা চালুর পূর্বেই ইলেকট্রনিক উপায়ে সেবা প্রদানের নিমিত্ত উপযুক্ত এ্যাপ্লিকেশন সফটওয়্যার উন্নয়ন করিবে; যাহার মাধ্যমে নিয়ন্ত্রনাধীন যথাযোগ্য কর্তৃপক্ষ ইলেকট্রনিক উপায়ে স্বাক্ষরিত লাইসেন্স, পারমিট, সার্টিফিকেট, ইস্যু, মঞ্জুরী বা বরাদ্দ প্রদান করিবে;

(২) এ্যাপ্লিকেশন সফটওয়্যারটির কার্যকারিতা, সঙ্গাতি, নির্ভরযোগ্যতা, নিরাপত্তা, বিশ্বাসযোগ্যতার বিষয় নিশ্চিতকল্পে কোন তৃতীয় পক্ষ আইটি নিরীক্ষক দ্বারা নিরীক্ষা করাইবে।

(৩) প্রত্যেক স্বীকৃত সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠান সংশ্লিষ্ট সংস্হার সাথে আলোচনা/পরামর্শ ক্রমে স্ব স্ব এ্যাপ্লিকেশন সফটওয়্যার উন্নয়ন করিবে; যাহার মাধ্যমে উক্ত সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠান এই বিধি অনুযায়ী ইলেকট্রনিক উপায়ে সেবা প্রদান করিবে।

(৪) উক্ত এ্যাপ্লিকেশন সফটওয়্যার এর নিম্নবর্ণিত বৈশিষ্ট্য এবং সক্ষমতা থাকিতে হইবে; যেমন-

(অ) সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠানের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা বা অপারেটর কর্তৃক ইলেকট্রনিক স্বাক্ষর সার্টিফিকেট ব্যবহারের মাধ্যমে এ্যাপ্লিকেশন সিস্টেমে নিরাপদ লগইন ব্যবস্থা থাকিতে হইবে;

(আ) যথাযোগ্য কর্তৃপক্ষ কর্তৃক ইলেকট্রনিক উপায়ে স্বাক্ষরিত রেকর্ড এর ভান্ডার/সংরক্ষণাধার হতে ইলেকট্রনিক স্বাক্ষর দ্বারা সত্যায়িত লাইসেন্স, পারমিট, সার্টিফিকেট, মঞ্জুরী বা বরাদ্দ পত্র মূদ্রণপূর্বক প্রদানের নিমিত্ত অপারেটরদের নিরাপদ প্রবেশগম্যতা থাকিতে হইবে।

(ই) ই-সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে এ্যাপ্লিকেশনস সফটওয়্যারে অনলাইনে আবেদনের সুবিধা থাকিতে হইবে এবং সফটওয়্যারটি স্থানীয় ভাষায় যথাসম্ভব সহজবোধ্য ও ব্যবহার অনুকূল হইতে হইবে;

(ঈ) উন্নয়নকৃত এ্যাপ্লিকেশনস সফটওয়্যার চালুর পূর্বে যথাযথ পদ্ধতি অনুসরণপূর্বক সফটওয়্যারের মান ও কার্যকারিতা নিশ্চিত করিতে হইবে;

(উ) উন্নয়নকৃত সফটওয়্যারের নিরাপত্তার জন্য এসএসএল সার্টিফিকেট ব্যবহার করিতে হইবে;

(ঊ) কোন অপারেটর কর্তৃক নাগরিকদের ই-সেবা প্রদানের সময় প্রত্যেক লাইসেন্স, পারমিট, সার্টিফিকেট, মঞ্জুরী বা বরাদ্দপত্র এবং লেখ্যপ্রমান বা রশিদে একটি অনন্য (unique) সনাক্তকরণ (identification) আরোপ করিতে হইবে।

১২। ই-সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে ইলেক্ট্রনিক স্বাক্ষর সার্টিফিকেট এর ব্যবহার:-

(১) যথাযোগ্য কর্তৃপক্ষ অর্থাৎ সরকারী অফিস, সংবিধিবদ্ধ সংস্থা বা সরকারের মালিকানা বা নিয়ন্ত্রনাধীন কোন কর্তৃপক্ষ এই বিধিমালার আলোকে ইলেকট্রনিক সেবা প্রদান সিস্টেমের মাধ্যমে নাগরিক সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে ইলেকট্রনিক স্বাক্ষর সার্টিফিকেট ব্যবহার করিতে বাধ্য থাকিবেন ।

(২) ইলেকট্রনিক সেবা প্রদান সিস্টেমের মাধ্যমে বিশেষায়িত ই-সেবা অর্থাৎ অনুরোধ বা আবেদন ফরম গ্রহণ, লাইসেন্স, পারমিট, সার্টিফিকেট ইস্যু, মঞ্জুরী বা বরাদ্দ প্রদান, অনুমোদন বা আদেশ, আর্থিক লেনদেন ইত্যাদি পদ্ধতির ধরণ/প্রকৃতির ক্ষেত্রে পরিচালক, জাতীয় ই-সেবা কর্তৃপক্ষ কর্তৃক সময় সময় জারিকৃত নির্দেশনা অনুসৃত হইবে।

(৩) এই বিধিমালার আলোকে প্রদেয় বিশেষায়িত ই-সেবা যেমন-লাইসেন্স, পারমিট, সার্টিফিকেট, মঞ্জুরী বা বরাদ্দ, অনুমোদন বা আদেশ ইত্যাদি কোন পুন: প্রমাণীকরণ ব্যতিরেকেই মূল কপির কোন বিষয়বস্তুর প্রমাণ হিসেবে গ্রহণযোগ্য হইবে।

(৪) ইলেকট্রনিক সেবা প্রদান সিস্টেমের মাধ্যমে আর্থিক লেনদেনের ক্ষেত্রে সরকারের অনুকূলে বা সরকার কর্তৃক প্রদেয় রশিদ সরকারি আর্থিক কোড/ট্রেজারী কোডে বর্ণিত রশিদের সমতুল্য হিসেবে গণ্য হইবে।

১৩। সরকারি কর্তৃপক্ষ কর্তৃক ইলেকট্রনিক স্বাক্ষর দ্বারা সত্যায়িত ইলেকট্রনিক রেকর্ডের সংরক্ষণাধার সৃষ্টি:-

(১) এই বিধিমালা কার্যকর হওয়ার পর পরই সরকারের কোন আইন, বিধি, প্রবিধান বা আদেশের ক্ষমতাবলে লাইসেন্স, পারমিট, সার্টিফিকেট, মঞ্জুরী বা বরাদ্দ, অনুমোদন বা আদেশ প্রদানের জন্য নির্ধারিত সকল সরকারি, স্বায়ত্তশাসিত বা সনদ ইস্যুকারী কর্তৃপক্ষ এইরূপ লাইসেন্স, পারমিট, সার্টিফিকেট, মঞ্জুরী বা বরাদ্দ, অনুমোদন বা আদেশ ইলেকট্রনিক পদ্ধতিতে প্রদানের জন্য এপ্লিকেশনস সফটওয়্যার ও কর্মপদ্ধতি (Workflow) উন্নয়নের পাশাপাশি ইলেকট্রনিক স্বাক্ষর দ্বারা সত্যায়িত ইলেকট্রনিক রেকর্ডের সংরক্ষাণাধার ও ডাটাবেজ সৃষ্টি, প্রতিষ্ঠা, পরিচালনা করিতে পারিবে।

এইরূপ ক্ষেত্রে কোন সংস্থা প্রধান তাহার অধীনস্থ সংবিধিবদ্ধ দপ্তরসমূহের জন্য কেন্দ্রীয়ভাবে এপ্লিকেশনস সফটওয়্যার এবং ইলেকট্রনিক স্বাক্ষর দ্বারা সত্যায়িত ইলেকট্রনিক রেকর্ডের একটি সংরক্ষাণাধার উন্নয়ন ও পরিচালনা করিতে পারিবে।

(২) সকল সংস্থা প্রধান বা সরকারী কর্তৃপক্ষ বা যথাযোগ্য কর্তৃপক্ষ তাহাদের স্ব স্ব নিয়ন্ত্রনাধীন ইলেকট্রনিক উপাত্ত, তথ্য, সফটওয়্যার, ইলেকট্রনিক স্বাক্ষর দ্বারা সত্যায়িত ইলেকট্রনিক রেকর্ডের সংরক্ষণাধার এবং তথ্য প্রযুক্তি সম্পদ নিরাপত্তার জন্য তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি আইন-২০০৬, সংশ্লিষ্ট বিধি এবং সরকার কর্তৃক গৃহীত তথ্য নিরাপত্তা পলিসি গাইডলাইন অনুসরণ করিবে।

১৪। **ইলেকট্রনিক স্বাক্ষর দ্বারা সত্যায়িত ইলেকট্রনিক রেকর্ডের সংরক্ষণাধার পরিবর্তনের রীতি-পদ্ধতি:-**

(১) যে কোন যথাযোগ্য কর্তৃপক্ষ রাষ্ট্রীয় প্রয়োজনে অথবা কোন আগ্রহী ব্যক্তির আবেদনের প্রেক্ষিতে তদসংশ্লিষ্ট আইন, বিধি, প্রবিধান বা আদেশ অনুসরণপূর্বক ইলেকট্রনিক স্বাক্ষর দ্বারা সত্যায়িত কোন ইলেকট্রনিক রেকর্ডের সংরক্ষণাধার পরিবর্তন করিতে বা পরিবর্তন করিবার আদেশ প্রদান করিতে পারিবে।

(২) প্রাধিকারভূক্ত যথাযোগ্য কর্তৃপক্ষ সংরক্ষণাধারের শুধুমাত্র তাহার স্বত্তাধিকারভুক্ত ইলেকট্রনিক রেকর্ড পরিবর্তন করিতে বা পরিবর্তন করিবার আদেশ প্রদান করিতে পারিবে।

(৩) ইলেকট্রনিক স্বাক্ষর দ্বারা সত্যায়িত ইলেকট্রনিক রেকর্ডের সংরক্ষণাধারের কোন রেকর্ডে কোন পরিবর্তন করা হইলে, এবং ইলেকট্রনিক রেকর্ডের এইরূপ সংরক্ষণাধারে কোন রেকর্ড সংযোজন বা বিয়োজন করা হইলে প্রতিটি ক্ষেত্রে যথাযোগ্য কর্তৃপক্ষ তাহা ইলেকট্রনিক স্বাক্ষর দ্বারা সত্যয়ন করিবে। ইহা ছাড়াও সংঘটিত প্রতিটি পরিবর্তনের ইলেকট্রনিক নিরীক্ষা প্রমাণ (Electronic Audit Trail) যথাযথভাবে সংরক্ষণ করিতে হইবে।

১৫। **ইলেকট্রনিক স্বাক্ষর দ্বারা সত্যায়িত দলিল যাচাইকরণ:-**

(১) যথাযোগ্য কর্তৃপক্ষ নির্দিষ্ট ই-সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে অপারেটর বা কেন্দ্রীয় ইলেকট্রনিক রেকর্ড সংরক্ষণাধারের মাধ্যমে প্রদানকৃত লাইসেন্স, পারমিট, সার্টিফিকেট, মঞ্জুরী বা বরাদ্দ, অনুমোদন অনলাইনে যাচাই করার লক্ষ্যে উপযুক্ত পোর্টাল/ওয়েবসাইট তৈরী করিবে।

(২) যে কোন ব্যক্তি বা কর্তৃপক্ষ এই বিধিমালার আওতায় ইস্যুকৃত কোন দলিল বা সার্টিফিকেটের সত্যতা প্রতিপাদন/যাচাই করিতে চাইলে, সংশ্লিষ্ট দলিল বা সার্টিফিকেটে মূদ্রিত অনন্য সংখ্যা ব্যবহার করিয়া ১৪(১) তে উল্লিখিত পোর্টাল বা ওয়েবসাইটের মাধ্যমে সত্যতা প্রতিপাদন করিতে পারিবে।

চতুর্থ অধ্যায়
স্বীকৃত সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান এবং অপারেটর

১৬। **স্বীকৃত সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক কার্যক্রম চালুকরণ:-**

কোন স্বীকৃত সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠান ইলেক্ট্রনিক উপায়ে সেবা প্রদানের বাণিজ্যিক কার্যক্রম শুরু করিবার পূর্বে:-

(১) এই বিধির আওতায় নির্দেশিত প্রক্রিয়া ও মান অনুসরণ ও প্রয়োগের বিষয়টি পরিচালক, জাতীয় ই-সেবা কর্তৃপক্ষকে নিশ্চিত করিবে।

(২) ইলেকক্ট্রনিক পদ্ধতিতে নির্ভুল উপায়ে সেবা প্রদানের জন্য প্রয়োজনীয় অবকাঠামো ও সুযোগ সুবিধা স্থাপন নিশ্চিত করিবে।

১৭। **স্বীকৃত সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক কার্যক্রম পরিসমাপ্তির প্রক্রিয়া:-**

কোন স্বীকৃত সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠান তাহার কার্যক্রম পরিসমাপ্ত করিতে চাহিলে তিনি তাহার ইচ্ছা ব্যক্ত করিয়া নিম্নরূপ প্রক্রিয়ায় পরিচালক, জাতীয় ই-সেবা কর্তৃপক্ষকে নোটিশ প্রদান করিবে:-

(১) স্বীকৃতসেবা/প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান কার্যক্রম পরিসমাপ্তি করিবার ৯০ দিন পূর্বে অথবা তাহার স্বীকৃতি/অনুমোদানের মেয়াদ পুর্তির ৯০ দিন আগে উক্ত নোটিশ প্রদান করিবে।

(২) স্বীকৃত সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান পারিচালক, জাতীয় ই-সেবা কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্ধারিত পন্থায় এবং স্বীকৃতি/অনুমোদনের মেয়াদ পুর্তির অথবা তাহার কার্যক্রম পরিসমাপ্তি করিবার অন্তত ৬০ দিন পুর্বে অন্ততঃ দু'টি জাতীয় প্রত্রিকায় এবং সংশ্লিষ্ট ওয়েবসাইটে বিজ্ঞাপন প্রচার করিবে।

(৩) এতদসংক্রান্ত নোটিশটি ইলেট্রনিক উপায়ে স্বাক্ষরিত ই-মেইল এর মাধ্যমে পারিচালক, জাতীয় ই-সেবা কর্তৃপক্ষ এবং ক্ষতিগ্রস্থ অপারেটর বরাবরে প্রেরণ করিতে হইবে।

(৪) স্বীকৃত সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান এই ধরনের কার্যক্রম ক্ষান্ত করিবার কারণে যাহাতে অপারেটর এবং ব্যবহারকারীগণের স্বার্থ ন্যনতম ব্যহত হয় তাহা নিশ্চিত করিবে।

১৮। **স্বীকৃত সেবাপ্রদানকারী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক অপারেটর নিয়োগ প্রক্রিয়া:-**

(১) স্বীকৃত সেবাপ্রদানকারী প্রতিষ্ঠান সংশ্লিষ্ট সেবার ক্ষেত্রে ব্যবহারকারীদের জন্য সুবিধাজনক বিবেচনায় পরিচালক, জাতীয় ই-সেবা স্বীকৃত প্রদানকারী কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্ধারিত হিসাব ও নিদের্শনাবলী অনুযায়ী প্রয়োজনীয় সংখ্যক অপারেটর নিয়োগ করিতে পারিবে।

(২) স্বীকৃত সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক অপারেটর নির্বাচন প্রক্রিয়া: অপারেটর নির্বাচনের ক্ষেত্রে নিম্নবণিত শর্তাবলী অনুসরণ করিতে হইবে-

(ক) এজেন্ট পদ প্রার্থীকে স্থানীয় অর্থাৎ একই গ্রামের/প্রতিবেসী গ্রামের গ্রামের/ইউনিয়নের/ওয়ার্ডের যুব অধিবাসী হইতে হইবে।

(খ) প্রার্থীকে কোন স্বীকৃত শিক্ষাবোর্ড হইতে ন্যুনতম এস এস সি বা সমমানের পরীক্ষায় উর্ত্তীর্ণ হইবে।

(গ) প্রার্থীকে অবশ্যই স্থানীয় ভাষায় স্বচ্ছন্দে কথাবলিতে, লিখিতে ও পড়িতে পারিতে হইবে; পাশাপাশি ইংরেজী ভাষায় সধারণ জ্ঞান থাকিতে হইবে।

(ঘ) প্রার্থীর কোন কাম্পিউটার প্রশিক্ষণ ইন্সটিটিউট থেকে কম্পিউটারে সাধারণ এপ্লিকেশন ব্যবহার ও পরিচালনায় মৌলিক জ্ঞান রহিয়াছে মর্মে সার্টিফিকেট থাকিতে হইবে। অন্যথায় স্বীকৃত সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান নির্বাচিত এজেন্টদের জন্য কম্পিউটার পরিচালনা ও ব্যবহার সংক্রান্ত মৌলিক প্রশিক্ষণ আয়োজন করিবে।

(ঙ) প্রার্থীগণের সাধারণ জ্ঞান, তথ্য প্রযুক্তি জ্ঞান, বাংলা ও ইংরেজী ভাষা জ্ঞান এবং আচার আচারণ সংক্রান্ত বিষয়ে নির্বাচনী পরীক্ষা বা সাক্ষাৎকারে গ্রহণ করিতে হইবে।

(৩) স্বীকৃত সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠান ইলেকট্রনিক পদ্ধতিতে কোন সেবা প্রদানের অনুমতি প্রদানের পুর্বেই সকল অপারেটরদের জন্য ইলেকট্রনিক স্বাক্ষর সার্টিফিকেট প্রাপ্তি নিশ্চিত করিবে;

(৪) স্বীকৃত সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠান সংশ্লিষ্ট ই-সেবা নির্ভুলভাবে দক্ষতার সাথে প্রদানের নিমিত্ত্ব তাহার এজেন্টদের প্রয়োজনীয় জ্ঞান ও প্রশিক্ষণ প্রদান করিবে।

(৫) অপারেটর নিয়োগের শর্তাবলীর নমুনা তফসিল-১ এবং ইলেকট্রনিক উপায়ে সেবা প্রদানে এজেন্ট কর্তৃক স্বাক্ষরিতব্য অঙ্গীকারনামার নমুনা তফসিল-২ তে সংযুক্ত হইল।

পঞ্চম অধ্যায়
ই-সেবা প্রদান এবং গ্রহণ

১৯। **অপারেটর/স্বীকৃত সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান/পরিচালক, জাতীয় ই-সেবা কর্তৃপক্ষ কর্তৃক ই-সেবা প্রদান:**

(১) অপারেটর ই-সেবা প্রদানের সংস্থান অনুযায়ী কোন নাগরিকের অনুরোধের প্রেক্ষিতে কোন লাইসেন্স, পারমিট, সার্টিফিকেট ইস্যু বা কোন মঞ্জুরী বা বরাদ্দ এবং আর্থিক লেনদেনের ক্ষেত্রে উপরোক্ত বিধি-৮ এর বিধান অনুযায়ী নিরাপদ এ্যাপ্লিকেশন ব্যবহার করে সংশিষ্ট সংস্থার ইলেকট্রনিক স্বাক্ষর দ্বারা সত্যায়িত ইলেকট্রনিক রেকর্ড ভান্ডারে/ সংরক্ষণাধারে প্রবেশগম্যতা পাইবে।

(২) অপারেটর শুধুমাত্র তাহার ইলেকট্রনিক স্বাক্ষর সার্টিফিকেট এর সাহায্যে উক্ত প্রবেশগম্যতা পাইবেন।

(৩) অপারেটর সরকার কর্তৃক বা "পরিচালক, ই-সেবা কর্তৃপক্ষ" কর্তৃক ধার্যকৃত সার্ভিস চার্জসহ সংশ্লিষ্ট সেবার জন্য নির্ধারিত ফি, কর, শুল্ক, মাশুল ইত্যাদি প্রাপ্য হইবেন; নিরাপদ এ্যাপ্লিকেশন সফটওয়্যার ব্যবহার করিয়া সংশ্লিষ্ট লাইসেন্স, পারমিট, সার্টিফিকেট, মঞ্জুরী বা বরাদ্দ অথবা কোন আর্থিক লেনদেন সংক্রান্ত ডাটাবেজ রেকর্ড ডাউনলোড করিতে পারিবে;

ডিজিটাল স্বাক্ষর দ্বারা সত্যায়িত ইলেকট্রনিক রেকর্ড ভান্ডার/সংরক্ষণাধার হতে সংশ্লিষ্ট লাইসেন্স, পারমিট, সার্টিফিকেট, মঞ্জুরী বা বরাদ্দ অথবা সংশ্লিষ্ট ডাটাবেজ থেকে লেখ্য প্রমান বা রশিদ এবং এতদসংক্রান্ত দলিল মূদ্রণ করিতে পারিবে।

(৪) লাইসেন্স, পারমিট, সার্টিফিকেট, মঞ্জুরী বা বরাদ্দ সংশ্লিষ্ট দলিলে নিম্নবর্ণিত তথ্যাদি অর্ন্তভূক্ত থাকিবে:

(ক) সংশ্লিষ্ট আইন, বিধিবিধান অথবা আদেশে নির্দেশিত আকারে লাইসেন্স, পারমিট, সার্টিফিকেট, মঞ্জুরী বা বরাদ্দপত্র।

(খ) সংশ্লিষ্ট যথাযোগ্য কর্তৃপক্ষ যিনি ইলেকট্রনিক রেকর্ডটি ইলেকট্রনিক স্বাক্ষর দ্বারা সত্যায়িত করিয়াছেন তাহার নাম ও পদবী, এবং উক্ত রেকর্ড স্বাক্ষরের তারিখ ও সময়;

(গ) সংশ্লিষ্ট যথাযোগ্য কর্তৃপক্ষ, কর্তৃপক্ষের দপ্তরের বর্তমানে পদাধিকারী ব্যক্তির নাম ও পদবী সম্বলিত স্বয়ংক্রিয়ভাবে তৈরী একটি ঘোষনাপত্র। যেখানে এই মর্মে উল্লেখ থাকিবে যে, ইলেকট্রনিক রেকর্ডটি ইলেকট্রনিক স্বাক্ষর দ্বারা সত্যায়িত করনের প্রথম দিন থেকে অদ্যাবধি নির্ধারিত নিরাপত্তা প্রক্রিয়া প্রয়োগের মাধ্যমে সংরক্ষিত ছিল।

(৫) অপারেটর সকল রকমের আর্থিক লেনদেনের বিপরীতে একটি মুদ্রিত রসিদ/প্রাপ্তি স্বীকারপত্র ইস্যু করিবে।

২০। **স্বীকৃত সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের এ্যাপ্লিকেশন সিস্টেমস ও হিসাব নিরীক্ষা:-**

(১) পরিচালক, জাতীয় ই-সেবা কর্তৃপক্ষ তাহার তালিকাভুক্ত তথ্য প্রযুক্তি নিরীক্ষা প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে তদকর্তৃক নির্ধারিত মেয়াদান্তে স্বীকৃত সেবাপ্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের ইলেকট্রনিক রেকর্ডসমুহ এবং হিসাব নিরীক্ষা করাইবে;

(২) উক্ত নিরীক্ষা প্রক্রিয়ার মাধ্যে নিরাপত্তা, বিশ্বস্থতা, তথ্যের গোপনীয়তা, ইলেকট্রনিক উপায়ে সেবা প্রদানের কাজে ব্যবহৃত এ্যাপ্লিকেশন সফটওয়ারের কার্যকারিতা ও কৃতিত্ব, এবং সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠানের হিসাবের সঠিকতা ইত্যাদি অন্তর্ভুক্ত থাকিবে;

(৩) স্বীকৃত সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠানের পদাধিকারী ব্যাক্তি নিরীক্ষা প্রতিষ্ঠানকে প্রয়োজনীয় তথ্যাদি সরবরাহ ও নিরীক্ষা কাজে সহায়তা করিবে; নিরীক্ষা প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত নির্দেশনাবলী মানিয়া চলিবেন এবং নিরীক্ষা প্রতিষ্ঠান কর্তৃক চিহ্নিত/উল্লিখিত ত্রুটি ও ঘাটতিসমূহ সংশোধন করিবে।

২১। **ই-সেবা প্রদান বিশেষ স্টেশনারী দ্রব্য ব্যবহার:-**

ই-সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট সংস্থা কর্তৃক নির্ধারিত বিশেষ স্টেশনারী দ্রব্য ব্যবহার করা যাইবে। স্বীকৃত সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠান/অপারেটর ই-সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে উক্ত বিশেষ স্টেশনারী দ্রব্য ব্যবহার করিতে পারিবে।

২২। **ই-সেবা গ্রহণকারীর করণীয়:-**

(১) ই-সেবা গ্রহণকারী যে কোন নাগরিক স্বীকৃত এজেন্টের মাধ্যমে এই বিধিতে বর্ণিত ই-সেবাসমুহ গ্রহণ করিতে পারিবে; ইহা ছাড়াও প্রযোজ্য ক্ষেত্রে যে কোন নাগরিক সরাসরি নিজস্ব ইলেকট্রনিক যন্ত্রের মাধ্যমেও ই-সেবা গ্রহণ করিতে পারিবে;

(২) সরাসরি ই-সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে সেবাগ্রহণকারীকে অবশ্যই ইলেকট্রনিক স্বাক্ষর ব্যবহারের মাধ্যমে সেবা গ্রহণ করিতে হইবে;

(৩) ই-সেবা গ্রহণকারী সংশ্লিষ্ট সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে সরকার বা যথাযোগ্য কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্ধারিত ফি, কর, শুল্ক, মাশুল এবং সার্ভিস চার্জ প্রদান করিবে;

(৪) বিধি-১৪ অনুসরণপূর্বক সেবা গ্রহণকারী যে কোন প্রাপ্ত সেবার যথার্থতা অনলাইনে যাচাই করিতে পারিবে;

(৫) ই-সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে ফি ও অন্যান্য চার্জ স্বীকৃত অপারেটরের মাধ্যমে নগদে বা ইলেকট্রনিক পদ্ধতিতে সরাসরি পরিশোধ করিতে পারিবে;

(৬) ই-সেবা গ্রহণের ক্ষেত্রে কোন প্রতারনা বা অনিয়ম পরিলক্ষিত হইলে অনতিবিলম্বে তাহা পরিচালক, জাতীয় ই-সেবা কর্তৃপক্ষকে লিখিতভাবে অথবা ইলেকট্রনিক উপায়ে অবহিত করিতে হইবে।

ষষ্ঠ অধ্যায়
অভিযোগ এবং অপরাধ ও দন্ড

২৩। **অভিযোগ প্রতিকার পদ্ধতি জারীকরণ:-**

এ বিধির আওতায় ই-সেবা প্রদানকারী সকল যথাযোগ্য কর্তৃপক্ষ ই-সেবা প্রদান কার্যক্রম চালু করিবার সাথে সাথেই ই-সেবা সংশ্লিষ্ট নাগরিক অভিযোগ গ্রহণ ও প্রতিকার সংক্রান্ত পদ্ধতি জারী ও প্রয়োগ করিবে।

২৪। **ইলেকট্রনিক পদ্ধতিতে সেবা অপ্রাপ্তি:-**

(১) ঘোষিত ই-সেবা না পাওয়া অথবা ই-সেবা প্রাপ্তির ক্ষেত্রে ঘাটতি পরিলক্ষিত হইলে যে কোন ভুক্তভোগী ব্যক্তি যথাযোগ্য কর্তৃপক্ষ বরাবর বিধি ২২ অনুযায়ী জারীকৃত পদ্ধতিতে লিখিতভাবে বা ইলেকট্রনিক উপায়ে অভিযোগ দাখিল করিতে পারিবে।

(২) উপবিধি (১) অনুসারে দাখিলকৃত অভিযোগ যথাযথ নিয়ম অনুসরণ করে প্রতিকার করিতে হইবে।

২৫। **গোপনীয়তা:-**

ই-সেবা কর্তৃপক্ষ, যথাযোগ্য কর্তৃপক্ষ এবং স্বীকৃত সেবাদানকারী কর্তৃপক্ষ কর্তৃক ই-সেবা গ্রহণকারীর ব্যক্তিগত তথ্যের গোপনীয়তা নিশ্চিত করিতে হইবে। গোপনীয়তা লংঘনের ক্ষেত্রে আইনের ধারা ৬৩ এ উল্লিখিত দন্ড প্রযোজ্য হইবে।

২৬। **বিধি লঙ্ঘনের (Contravention) শাস্তি:-**

এই বিধির কোন শর্ত স্বজ্ঞানে বা ইচ্ছাকৃতভাবে কেহ লঙ্ঘন করিলে; আইনের ধারা ৫৯ প্রযোজ্য হইবে।

২৭। **প্রতারনামূলক (Fraudulance) কাজের ক্ষেত্রে শাস্তি/দন্ড:**

অপারেটর কর্তৃক ই-সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে স্বজ্ঞানে বা ইচ্ছাকৃতভাবে প্রতারণামুলক কাজের জন্য কোন সরকারী প্রতিষ্ঠানের বা ব্যক্তির ক্ষতি সাধিত হইলে সেই ক্ষেত্রে দোষী ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান আইনের ধারা ৬৫-এ উল্লিখিত দন্ডে দন্ডিত হইবেন।

২৮। **অযথার্থভাবে উপস্থাপনার (Misrepresentation) ক্ষেত্রে শাস্তি/দন্ড:-**

পরিচালক, জাতীয় ই-সেবা কর্তৃপক্ষের অনুমোদন/স্বীকৃত প্রাপ্তির লক্ষ্যে অযথার্থভাবে তথ্যাদি উপস্থাপনা অথবা সত্য (ঘটনা/বস্তু) গোপন করিবার ক্ষেত্রে দোষী ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান আইনের ধারা ৬২-এ উল্লিখিত দন্ডে দন্ডিত হইবেন।

<u>তফসিল-১</u>

বিধি-১৭(৫)

অপারেটর নিয়োগের ক্ষেত্রে মডেল শর্তাবলী

(১) অপারেটর নির্ধারিত মান ও চাহিদা মোতাবেক প্রয়োজনীয় তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি অবকাঠামো স্থাপন করিবে;

(২) এই বিধির বিধান অনুযায়ী অপারেটর নির্ধারিত ও অনুমোদিত সেবাসমূহ প্রদান করিবে;

(৩) অপারেটর তাহার সকল কার্যক্রমের সঠিক ইলেকট্রনিক নিরীক্ষা প্রমাণ (Electronic Audit Trails) বজায়/বহাল রাখিবেন;

(৪) অপারেটর নির্ধারিত দ্রব্যে (Stationary) ইলেকট্রনিক উপায়ে সংরক্ষিত রেকর্ড অনুযায়ী সঠিক, নির্ভূল, যথার্থ, অবিকৃত তথ্য দলিল (Document) মূদ্রণ করিবে;

(৫) অপারেটর এই বিধিতে বর্ণিত উদ্দেশ্য অনুযায়ী ই-সেবা প্রদান করিবে এবং সকল প্রকার অনুনমোদিত, অবৈধ, উদ্দেশ্য প্রণোদিত ব্যবহার পরিহার করিবে;

(৬) অপারেটর তাহার তথ্য প্রযুক্তি সম্পদ এবং প্রক্রিয়াকরণ সুবিধাধির নিরাপত্তা বিধানে স্বীকৃত সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক নির্দেশিত যথাযথ নিরাপত্তা কৌশল অনুসরণ করিবে;

(৭) অপারেটর দক্ষ নাগরিক সেবা প্রদান নিশ্চিতকল্পে তাহার নিয়োগকারী কর্তৃক আয়োজিত প্রশিক্ষণে অংশ গ্রহণ করিবে;

(৮) অপারেটর এই বিধির আওতায় জারীকৃত যে কোন বিধান বা আদেশ ও তদসংশ্লিষ্ট দায়দায়িত্ব মানিতে বাধ্য থাকিবেন;

(৯) অপারেটর এই মর্মে স্বীকারোক্তি প্রদান করিবে যে, এই বিধির আওতায় অপারেটর হিসেবে নিয়োগটি হস্তান্তরযোগ্য বা উত্তরাধিকারসূত্রে প্রাপ্য হইবে না।

<u>তফসিল-২</u>

বিধি-১৭(৫)

অপারেটর কর্তৃক স্বাক্ষরীতব্য অঙ্গীকারনামা/ঘোষণাপত্র

(জাতীয় ই-সেবা কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্ধারিত হইবে)