পরিচালকের কার্য্যালয় আইসিটি সেল

মাওলানা ভাসানী বিজ্ঞান ও প্রযুক্তি বিশ্ববিদ্যালয়

সন্তোষ, টাঙ্গাইল-১৯০২

শিক্ষা মন্ত্রণালয় সূত্র নং -৩৭.০০.০০০০.০৬৫.৩৪.০২৮.১৬.৪৮৬ তারিখ ঃ ২৯ সেপ্টেম্বর ২০১৬

বিষয় ঃ 'সরকারি প্রতিষ্ঠানে সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম ব্যবহার সংক্রান্ত নির্দেশিকা, ২০১৬'।

সূত্র ঃ মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের স্মারক নং : ০৪০০.০০০০.৮৩১.৪৫.০১১.১৫.১৫.২০৭ তারিখঃ ০৩ আগস্ট ২০১৬

১। ভূমিকা ঃ

তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি প্রসারের সঙ্গে সঙ্গে পৃথিবীব্যাপী সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম ব্যবহার জনপ্রিয়তা প্রতিনিয়ত বাড়ছে। বাংলাদেশেও ব্যক্তি এবং প্রাতিষ্ঠানিক উভয় পর্যায়ে সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমের ব্যবহারের এ প্রবণতা লক্ষণীয় সরকারি প্রতিষ্ঠানসমূহ সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম ব্যবহারের ক্ষেত্রে অগ্রণী ভূমিকা রাখছে। বাংলাদেশে ইন্টাররেনট ব্যবহারকরীগণের ৮০% সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম ব্যবহার করেন বলে জানা যায়। অপরদিকে বর্তমানে দেশব্যাপী আট শতাধিক সরকারি অফিস দাপ্তরিক কাজে সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম ব্যবহার করছে। সময়ের সঙ্গে সঙ্গে এ সংখ্যা আরও বৃদ্ধি পাবে বলে আশা করা যায়। এ পরিপ্রেক্ষিতে সরকারি প্রতিষ্ঠানের সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমের সুষ্ঠু ব্যবহার নিশ্চিত করার লক্ষ্যে একটি নির্দেশিকা প্রণয়নের আবশ্যকতা দেখা দিয়েছে।

২। নির্দেশিকা জারির উদ্দেশ্য ও ব্যবহার ঃ

২.১। উদ্দেশ্য ঃ

ক. সরকারি প্রতিষ্ঠানে সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমের কার্যকর ব্যবহার নিশ্চিত করা;
খ. সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম ব্যবহারে সরকারি প্রতিষ্ঠান এবং কর্মচারীগণের করণীয় ও বর্জনীয় নির্ধারণ করা, ও
গ. সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম ব্যবহারের ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় নিরাপত্তা ও গোপনীয়তা নিশ্চিত করা।

২.২। ব্যবহার ঃ

এ নির্দেশিকাটি সরকারের সকল মন্ত্রণালয়, বিভাগ, অধিদপ্তর, সংস্থা, কমিশন, স্বায়ত্বশাসিত প্রতিষ্ঠান, রাষ্ট্রয়ত্ত কোম্পানী, মাঠ পর্যায়ের অফিস, শিক্ষা/প্রতিষ্ঠান এবং গণকর্মচারীগণ কর্তৃক সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম ব্যবহার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে।

৩। সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমের প্লাটফরম নির্বাচন ঃ

ইন্টারনেটে বিভিন্ন শ্রেণির সামাজিক মাধ্যম আছে যেমন: ব্লগ, মাইক্রোব্লগস, এন্টারপ্রাইজ সোশ্যাল নেটওয়ার্ক, বিজনেস নেটওয়ার্ক, কোলাবরেটিভ প্রজেক্টস, ফোরামস, ফটো শেয়ারিং, সোশ্যাল বুকমার্কিং, সোশ্যাল নেটওয়ার্ক, ভিডিও শেয়ারিং ইত্যাদি। অনলাইনে সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমের বিভিন্ন প্লাটফরমের অধিকাংশই যে কোন ব্যবহারকারীর জন্য উন্মুক্ত অনেকক্ষেত্রে একজন ব্যবহারকারী একাধিক প্লাটফরম ব্যবহার করছেন। এছাড়া কোন কোন প্লাটফরমের মধ্যে পারস্পরিক সংযোগ বা সমন্বয়ের সুবিধাও রয়েছে। এসব যোগাযোগ মাধ্যমে তথা প্লাটফরমের ভিন্নতা অনুযায়ী এগুলোর বৈশিষ্ট, সুবিধা, অভীষ্ঠগোষ্ঠী, ব্যবহারের শর্তাবলী, তথ্যের প্রাইভেসি ইত্যাদির ভিন্নতা রয়েছে। প্রতিষ্ঠানের লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য, কর্মপবিধি ও কর্মকৌশল, অভীষ্ঠগোষ্ঠী ও অংশীজন, পদ্ধতি ও সংস্কৃতি ইত্যাদির পাশাপাশি সংশ্লিষ্ট প্লাটফরমের নিয়ম ও শর্তাবলী বিবেচনা করে উপযুক্ত এক বা একাধিক প্লাটফরম নির্বাচন করা যেতে পারে।

৪। সরকারি প্রতিষ্ঠানে সামাজিক যোগযোগ মাধ্যম ব্যবহার ঃ

সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম ব্যবহারের অর্ন্তনিহিত লক্ষ্য হচ্ছে- প্রতিষ্ঠানের লক্ষ্য ও উদ্দ্যেশ্য অর্জন। সর্বোপরি, সরকারি দপ্তরের স্বচ্ছতা, জবাবদিহি ও নাগরিকদের জন্য তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি ব্যবহারের নতুন সুযোগ তৈরি এবং সরকারি কর্মচারীগনের একুশ শতকের উপযোগী সক্ষমতা বৃদ্ধি করা। এ লক্ষ্যে সাধারণভাবে, নিম্নবর্ণিত প্রাতিষ্ঠানিক কাজে সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম ব্যবহার করা যেতে পারেঃ

ক. নেটওয়ার্কিং ও মতবিনিময় (অভ্যন্তরীণ ও বহিঃ);
খ. নাগরিক সেবা প্রদানের সমস্যা পর্যালোচনা ও সমাধান;
গ. জনসচেতনতা ও প্রচারণা,
ঘ. নাগরিক সেবা সহজিকরণ ও উদ্ভাবন,
ঙ. সিদ্ধান্তগ্রহণ ও নীতি নির্ধারণী প্রক্রিয়ায় জনগনের অংশগ্রহণ;
চ. জনবান্ধব প্রশাসন ব্যবস্থা নিশ্চিতকরণ এবং
ছ. দাপ্তরিক স্বীকৃতি ও নাগরিক সেবা প্রদানের নতুন মাধ্যম ইত্যাদি।

৫। একাউন্ট ব্যবস্থাপনা ঃ

সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমের প্রচলিত কোন প্লাটফরম ব্যবহার করার লক্ষ্যে দাপ্তরিক একাউন্ট তৈরি ও ব্যবস্থাপনার ক্ষেত্রে নিম্নের বিষয়গুলি অনুসরণ করতে হবে ঃ

ক. দপ্তরের একাউন্ট বা পেজ বা ব্যানার ব্যক্তি বা পদবির পরিবর্তে সংশ্লিষ্ট দপ্তর বা প্রতিষ্ঠানের নামে হবে। তবে একাউন্ট তৈরির ক্ষেত্রে সিস্টেমে ব্যক্তির নাম প্রদান করা অপরিহার্য হলে ব্যক্তির নামের পাশাপাশি মূল পেইজের ব্যানারে প্রতিষ্ঠানের নাম ও লোগো থাকতে পারে।

খ. মূল পেইজের ব্যানারে অথবা দৃষ্টিগ্রাহ্য স্থানে উক্ত মাধ্যমে ব্যবহারের উদ্দেশ্য অভীষ্টগোষ্ঠী (অডিয়েন্স) ও ব্যবহারকারী সম্পর্কে সংক্ষিপ্ত বর্ণনা থাকবে।

গ.প্রতিষ্ঠানের পক্ষে দায়িত্বপ্রাপ্ত কোন ব্যক্তি বা ৩/৫ সদস্যের একটি টিম উক্ত ইউজার একাউন্টের এডমিন বা মডারেটর বা কর্তৃপক্ষ হিসাবে দায়িত্ব পালন করবে।

ঘ. দাপ্তরিক পেইজের ব্যানারে বা প্রোফাইলে পিকচারে কোন ব্যক্তিগত ছবি ব্যবহার করা যাবে না।

ঙ. একাউন্টের নিরাপত্তার জন্য শক্তিশালী পাসওয়ার্ড ব্যবহার করতে হবে এবং এডমিন/মডারেটর/কর্তৃপক্ষ নিরাপত্তার স্বার্থে তা'সময়ে সময়ে পরিবর্তন করবেন।

চ. সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম ব্যবহারের উদ্দেশ্যে বিবেচনায় এবং প্রতিষ্ঠানের সিদ্ধান্তের আলোকে এর কন্টেন্ট প্রদর্শন, মন্তব্য/মতামত জ্ঞাপন, সদস্য হিসাবে অন্তর্ভূক্তি, প্রবেশাধিকার, প্রাইভেসি ইত্যাদি বিষয়ের সেটিংস সংশ্লিষ্ট এডমিন/মডারেটর/কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্বাচন করা হবে।

ছ. সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমের যে প্লাটফরম ব্যবহার করা হবে তার নিয়ম ও শর্তাবলি অবশ্য পালন করতে হবে, যাতে সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানকে এর জন্য কোন অনভিপ্রেত অবস্থার সম্মুখীন হতে না হয়।

জ. সোশ্যাল মিডিয়া পেইজকে দাপ্তরিক নিজস্ব ওয়েবসাইটের সঙ্গে আবশ্যিকভাবে সংযুক্ত করতে হবে। তবে, সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমকে দাপ্তরিক ওয়েবসাইটের বিকল্প হিসাবে বিবেচনা করা হবে না।

ঝ. সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমকে সরকারের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (Grievance Redress System)-এর সঙ্গে সমন্বিত করতে হবে।

ঞ. দাপ্তরিক যোগাযোগের সময় চিঠিপত্রসহ অন্যান্য সংশ্লিষ্ট মাধ্যম ব্যবহারের ক্ষেত্রে লেটার হেড-এ প্রতিষ্ঠানের দাপ্তরিক ঠিকানার সঙ্গে বর্তমানে ব্যবহৃত ওয়েব ঠিকানার পাশাপাশি সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমের নিজস্ব একাউন্টটিও প্রদর্শিত হবে।

ট. সরকারি কর্মচারীগণের ব্যক্তিগত একাউন্ট থাকতে পারে যা উপর্যুক্ত নির্দেশনার আওতায় আসবে না; তবে

৯. পরিহারযোগ্য বিষয়াদিঃ

সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমে নিম্নোক্ত বিষয়সমূহ প্রকাশ করা যাবে না:

ক. জাতীয় ঐক্য ও চেতনার পরিপন্থী কোনরকম কন্টেন্ট;

খ. কোন সম্প্রদায়ের ধর্মীয় অনুভূতিতে আঘাত লাগতে পারে এমন বা ধর্মনিরেপেক্ষতার নীতি পরিপন্থী কোন কন্টেন্ট;

গ. রাজনৈতিক মতাদর্শ বা আলোচনা-সংশ্লিষ্ট কোন কন্টেন্ট;

ঘ. বাংলাদেশে বসবাসকারী কোন ক্ষুদ্র জাতিসত্তা, নৃ-গোষ্ঠী বা সম্প্রদায়ের প্রতি বৈষম্যমূলক বা হেয় প্রতিপন্নমূলক কন্টেন;

ঙ. কোন ব্যক্তি, প্রতিষ্ঠান বা রাষ্ট্রকে হেয় প্রতিপন্ন করে এমন কন্টেন্ট;

চ. লিঙ্গ বৈষম্য বা এ সংক্রান্ত বিতর্কমূলক কোন কন্টেন্ট;

ছ. জনমনে অসন্তোষ বা অপ্রীতিকর মনোভাব সৃষ্টি করতে পারে এমন কোন বিষয়।

১০। পর্যালোচনা ও মূল্যায়নঃ

ক. প্রতিটি সরকারি প্রতিষ্ঠান নিয়মিতভাবে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম ব্যবহারের অগ্রগতি ও কার্যকারিতা পর্যালোচনা করবে।

খ. প্রতিটি সরকারি প্রতিষ্ঠান নিয়মিত সোশ্যাল মিডিয়া সংলাপ আয়োজন করবে। সংলাপ স্থানীয় ও জাতীয় পর্যায়ের বিষয়ের উপর অনুষ্ঠিত হবে এবং এতে সংশ্লিষ্ট নাগরিক সরকারি-বেসরকারি প্রতিষ্ঠান ও নীতি নির্ধারকদের সম্পৃক্ত করে অগ্রগতি পর্যালোচনা, পরবর্তী করণীয় চিহ্নিত ও মূল্যায়ন করতে হবে।

গ. প্রতিটি সরকারি প্রতিষ্ঠান বছরে অন্তত একবার যথাযথ মূল্যায়নের ভিত্তিতে ব্যক্তি ও প্রতিষ্ঠানকে স্থানীয় ও জাতীয় পর্যায়ে সোশ্যাল মিডিয়া পুরস্কার বা স্বীকৃতির ব্যবস্থা রাখবে। ফেসবুকের ক্ষেত্রে সেরা পোস্ট, সেরা কমেন্ট, সেরা পেজ, সেরা সমস্যা, সেরা সিটিজেন জার্নালিস্ট, সেরা সফলতার গল্প ইত্যাদি বিষয়কে বিবেচনায় নেওয়া যেতে পারে।

১১। এ নির্দেশিকা অনুসরণে কোন সমস্যা বা কোন অনুচ্ছেদের বিষয়ে ব্যাখ্যা প্রয়োজন হলে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের সমন্বয়ে ও সংস্কার ইউনিট এবং এটুআই প্রকল্পের নজরে আনয়ন করা যেতে পারে।