

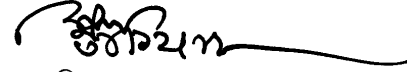
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর
কাজী আলাউদ্দিন রোড, ঢাকা।

স্মারক নং-৫৮.০৩.০০০০.০২০.১৫.০০৪.১৮- ৯৯২৬ (৮) তারিখ ১৭/১১/১৪২৫বঃ
৩১/১১/২০১৮খ্রিঃ

বিষয় : সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম ব্যবহার সংক্রান্ত নির্দেশিকা' ২০১৮ অনুসরণ প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয়ের আলোকে জানানো যাচ্ছে যে, সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমের এই ব্যাপক জনপ্রিয়তার পটভূমিতে ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর ও আওতাধীন দপ্তরসমূহ এবং কর্মকর্তা-কর্মচারীগণ কর্তৃক এর সুষ্ঠু ব্যবহার নিশ্চিত করার লক্ষ্যে ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর ও আওতাধীন দপ্তরসমূহের জন্য 'সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম ব্যবহার সংক্রান্ত নির্দেশিকা' ২০১৮ প্রণয়ন করা হয়েছে। উক্ত নির্দেশিকা অনুসরণ এবং আওতাধীন দপ্তরগুলোকেও তা অনুসরণের প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের অনুরোধ করা হলো।

সংযুক্তিঃ যথাবর্ণিত।



মোঃ হাবিবুর রহমান
পরিচালক (প্রশাসন ও অর্থ)

উপপরিচালক
ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স,
ঢাকা/খুলনা/চট্টগ্রাম/রাজশাহী/বরিশাল/সিলেট/রংপুর/ময়মনসিংহ।

সদয় জ্ঞাতার্থে অনুলিপি বিতরণঃ

- ১। সচিব মহোদয়ের একান্ত সচিব, সুরক্ষা সেবা বিভাগ, স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা (সচিব মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য)।

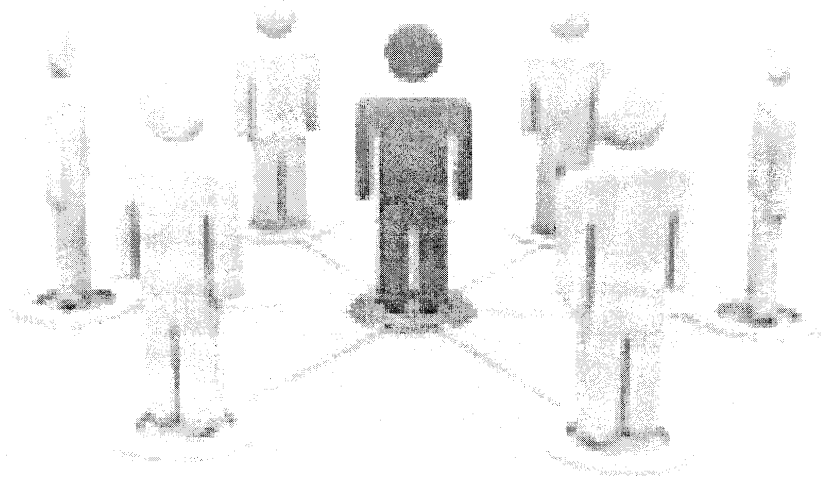
গতি

সেবা

ত্যাগ



সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম ব্যবহার সংক্রান্ত
নির্দেশিকা'২০১৮



ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর
কাজী আলাউদ্দিন রোড, ঢাকা।

৯

১। ভূমিকাঃ

তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির প্রসারের সঙ্গে সঙ্গে অন্যান্য উন্নত দেশের ন্যায় বাংলাদেশেও ইন্টারনেট ব্যবহারকারীর সংখ্যা প্রতিনিয়ত বাড়ছে। আর এ দেশে ইন্টারনেট ব্যবহারকারীগণের অধিকাংশই তা ব্যবহার করেন মূলত ফেসবুক, ইন্সটাগ্রাম, লিংকড-ইন, টুইটার, পিন্টারিস্ট ইত্যাদি ব্যবহারের প্রয়োজনে। ব্যক্তি ও বেসরকারি প্রতিষ্ঠানের পাশাপাশি বর্তমানে দেশব্যাপী আট শতাধিক সরকারি অফিস দাপ্তরিক কাজে সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম ব্যবহার করছে এবং এ সংখ্যা সময়ের সঙ্গে সঙ্গে বৃদ্ধি পাচ্ছে। ডিজিটলাইজেশনের এই যুগে পিছিয়ে না থেকে ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তরও সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমের বিশেষত ফেসবুকের সাথে নিজেকে যুক্ত করেছে। ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তরের আওতাধীন মাঠ পর্যায়ের দপ্তরগুলোও সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম ব্যবহার করে সেবাগ্রহীতাদের প্রতিক্রিয়া, সেবার সহজীকরণে নতুন নতুন আইডিয়া, অভিযোগ-অনুযোগ ও মতামত বিশ্লেষণ করে সে অনুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহণের সুবিধা কাজে লাগাচ্ছে। সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমের এই ব্যাপক জনপ্রিয়তার কারণে এর সুষ্ঠু ব্যবহার নিশ্চিত করার লক্ষ্যে এই নির্দেশিকা প্রণয়ন করা হলো;

২। নির্দেশিকা জারির উদ্দেশ্য ও ব্যবহারঃ

২.১. উদ্দেশ্যঃ

- ক) ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর ও আওতাধীন দপ্তর সমূহের সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমের কার্যকর ব্যবহার নিশ্চিত করা;
- খ) সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম ব্যবহারে ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তরের কর্মচারীগণের করণীয় ও বর্জনীয় নির্ধারণ করা;
- গ) সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম ব্যবহারের ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় নিরাপত্তা ও গোপনীয়তা নিশ্চিত করা।

২.২. ব্যবহারঃ

এ নির্দেশিকাটি ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তরের সকল বিভাগীয়/জেলা দপ্তর ও স্টেশন এবং ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স এর কর্মকর্তা/কর্মচারীগণ কর্তৃক সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম ব্যবহারের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে।

৩। সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমের প্ল্যাটফরম নির্বাচনঃ

অনলাইনে সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমের বিভিন্ন প্ল্যাটফরমের অধিকাংশই যে কোন ব্যবহারকারীর জন্য উন্মুক্ত। অনেক ক্ষেত্রে একজন ব্যবহারকারী একাধিক প্ল্যাটফরম ব্যবহার করছেন। এছাড়া কোন কোন প্ল্যাটফরমের মধ্যে পারস্পরিক সংযোগ বা সমন্বয়ের সুবিধাও রয়েছে। এসব যোগাযোগ মাধ্যম তথা প্ল্যাটফরমের ভিন্নতা অনুযায়ী এগুলোর বৈশিষ্ট্য, সুবিধা, অভিজ্ঞগোষ্ঠী, ব্যবহারের শর্তাবলী, তথ্যের গোপনীয়তা, ইত্যাদির ভিন্নতা রয়েছে। অধিদপ্তরের লক্ষ্য ও উদ্দেশ্যে, কর্মপরিধি ও কর্মকৌশল, অভিজ্ঞগোষ্ঠী ও অংশীজন, পদ্ধতি ও সংস্কৃতি ইত্যাদির পাশাপাশি সংশ্লিষ্ট প্ল্যাটফরমের নিয়ম ও শর্তাবলী বিবেচনা করে উপযুক্ত এক বা একাধিক প্ল্যাটফরম নির্বাচন করা যেতে পারে।

৪। ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তরের সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম ব্যবহারঃ

দাপ্তরিকভাবে সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম ব্যবহারের অন্তর্নিহিত লক্ষ্য হচ্ছে ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তরের লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য অর্জনে সমাজের বিভিন্ন শ্রেণিগোষ্ঠীর মতামত/পরামর্শ/ সর্বোপরি, স্বচ্ছতা, জবাবদিহিতা ও নাগরিক কর্তৃক তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি ব্যবহারের মাধ্যমে সেবা নেয়ার নতুন সুযোগ তৈরি এবং অধিদপ্তরের কর্মচারীগণের একুশ শতকের উপযোগী সক্ষমতা অর্জন করা। সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর ও আওতাধীন সকল বিভাগীয়/জেলা দপ্তর নিম্নবর্ণিত দাপ্তরিক কাজে সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম ব্যবহার করতে পারে-

- ক. নেটওয়ার্কিং ও মতবিনিময় (অভ্যন্তরীণ ও বহিঃ);
- খ. জনসচেতনতা ও প্রচারণা;
- গ. নাগরিক সেবা সহজীকরণ ও উদ্ভাবন;
- ঘ. সিদ্ধান্তগ্রহণ ও নীতি নির্ধারণী প্রক্রিয়ায় জনগণের অংশগ্রহণ;
- ঙ. জনবান্ধব প্রশাসন ব্যবস্থা নিশ্চিতকরণ;
- চ. নাগরিক সেবা প্রদানে সমস্যা পর্যালোচনা ও তাৎক্ষণিক সমাধান;
- ছ. প্রদত্ত সেবার মান সম্পর্কে নাগরিকের মতামত/ প্রতিক্রিয়া গ্রহণ।

৫। একাউন্ট ব্যবস্থাপনাঃ

৫.১ দাপ্তরিক একাউন্ট:

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

ক। দপ্তরের একাউন্ট বা পেজ বা ব্যানার ব্যক্তি বা পদবির পরিবর্তে সংশ্লিষ্ট দপ্তরের নামে হবে। তবে একাউন্ট তৈরির ক্ষেত্রে সিস্টেমে ব্যক্তির নাম প্রদান করা অপরিহার্য হলে ব্যক্তির নামের পাশাপাশি মূল পেইজে ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তরের লোগো ও দপ্তরের নাম থাকতে হবে।

খ। মূল পেইজের ব্যানারে অথবা দৃষ্টিগ্রাহ্য স্থানে উক্ত মাধ্যম ব্যবহারের উদ্দেশ্য, অধীষ্টগোষ্ঠী ও দপ্তর সম্পর্কে সংক্ষিপ্ত বর্ণনা থাকবে।

গ। সংশ্লিষ্ট বিভাগ/জেলার পক্ষে দায়িত্বপ্রাপ্ত কোন ব্যক্তি বা ৩/৫ সদস্যের একটি টিম থাকবে এবং টিমের সদস্যগণ উক্ত ইউজার একাউন্টের এডমিন বা মডারেটর বা কর্তৃপক্ষ হিসাবে দায়িত্ব পালন করবে।

ঘ। দাপ্তরিক পেইজের ব্যানারে বা প্রোফাইল পিকচারে কোন ব্যক্তিগত পোস্ট/ভিডিও/ ছবি ব্যবহার করা যাবে না।

ঙ। একাউন্টের নিরাপত্তার জন্য অক্ষর ও অঙ্কের সমন্বয়ে শক্তিশালী পাসওয়ার্ড ব্যবহার করতে হবে এবং এডমিন/মডারেটর/কর্তৃপক্ষ নিরাপত্তার স্বার্থে তা সময়ে সময়ে পরিবর্তন করবেন। এডমিন/মডারেটর/কর্তৃপক্ষ পরিবর্তিত হলে তারা অফিস ডকুমেন্টের মতো পাসওয়ার্ড হস্তান্তর করবেন।

K

৮। সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম ব্যবহারের উদ্দেশ্য বিবেচনায় এবং প্রতিষ্ঠানের সিদ্ধান্তের আলোকে এর কন্টেন্ট প্রদর্শন, মন্তব্য/মতামত জ্ঞাপন, সদস্য হিসাবে গুপে অন্তর্ভুক্তি, প্রবেশাধিকার, প্রাইভেসি ইত্যাদি বিষয়ে সেটিংস সংশ্লিষ্ট এডমিন/মডারেটর/কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্বাচন করা হবে।

৯। সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমের যে প্লাটফর্ম ব্যবহার করা হবে তার নিয়ম ও শর্তাবলি অবশ্য পালন করতে হবে, যাতে ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্সকে এর জন্য কোন অনভিপ্রেত ও অনাকাঙ্খিত অবস্থার সম্মুখীন হতে না হয়।

১০। দাপ্তরিক সোশ্যাল মিডিয়া পেইজকে অধিদপ্তরের ওয়েবসাইটের সঙ্গে আবশ্যিকভাবে সংযুক্ত করতে হবে। তবে সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমকে দাপ্তরিক ওয়েবসাইটের বিকল্প হিসাবে বিবেচনা করা যাবে না।

১১। সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমের অপব্যবহার বা নিজ একাউন্টের ক্ষতিকারক কন্টেন্ট এর জন্য সংশ্লিষ্ট এডমিন/মডারেটর/কর্তৃপক্ষ/কমিটির সদস্যগণ ব্যক্তিগতভাবে দায়ী হবেন এবং প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে প্রচলিত আইন বা বিধি-বিধানের সম্মুখীন হবেন।

৫.২ ব্যক্তিগত একাউন্ট:

ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তরের কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের ব্যক্তিগত একাউন্ট দাপ্তরিক একাউন্টের নির্দেশনার আওতায় আসবে না; তবে-

- ক) ব্যক্তিগত একাউন্ট পরিচালনার ক্ষেত্রে সরকারি কর্মচারীকেও অবশ্যই দায়িত্বশীল নাগরিকসুলভ আচরণ ও অনুশাসন মেনে চলতে হবে;
- খ) বাস্তব বা স্বাভাবিক অবস্থায় একজন সরকারি কর্মচারীর আচার-আচরণ, প্রকাশ ইত্যাদি সংক্রান্ত নিয়মনীতি, করণীয় ও বর্জনীয় দিকসমূহের প্রতিফলন সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম ব্যবহারের ক্ষেত্রেও অনুসরণ নিশ্চিত করতে হবে;
- গ) 'কন্টেন্ট' ও 'ফ্লেক্স' সিলেকশনে সতর্কতা অবলম্বন করতে হবে এবং অপ্রয়োজনীয় ট্যাগিং বা রেফারেন্সিং পরিহার করতে হবে;

৬। কন্টেন্ট ব্যবস্থাপনাঃ

সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমে প্রদেয়/প্রদত্ত কন্টেন্ট অবশ্যই ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তরের সঙ্গে সঙ্গতিপূর্ণ হতে হবে। এক্ষেত্রে নিম্নরূপ নির্দেশনা অনুসরণ করতে হবে;

- (ক) সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমে প্রকাশিতব্য টেক্সট, ছবি, অডিও, ভিডিও ইত্যাদি গুরুত্বের সঙ্গে নির্বাচন ও বাছাই করতে হবে। এডমিন/মডারেটর/কর্তৃপক্ষ কন্টেন্টের উপযুক্ততা সম্পর্কে নিশ্চিত হয়ে প্লাটফর্মে তা প্রকাশের অনুমতি প্রদান করবেন;
- (খ) নিজস্ব পোস্টে প্রদত্ত তথ্য ও উপাত্তের যথার্থতা ও নির্ভরযোগ্যতা সম্পর্কে নিশ্চিত হতে হবে;
- (গ) ব্যক্তিগত বা পারিবারিক বিষয়াদি সংশ্লিষ্ট কোন কন্টেন্ট অধিদপ্তর/বিভাগ/জেলার দাপ্তরিক যোগাযোগ মাধ্যমে পোস্ট দেওয়া থেকে বিরত থাকতে হবে;
- (ঘ) অপ্রয়োজনীয় বা গুরুত্বহীন বিষয়ে পোস্ট দেওয়া নিরুৎসাহিত করতে হবে;
- (ঙ) গুরুত্বপূর্ণ কন্টেন্টসমূহের আর্কাইভিং, পুনঃপ্রদর্শন ও শেয়ারিং উৎসাহিত করতে হবে; এবং
- (চ) এডমিন/ মডারেটর/ কমিটি এর কে কখন কোন টেক্সট/ ছবি/ অডিও/ ভিডিও পোস্ট করছে তার দাপ্তরিকভাবে সংরক্ষণ করতে হবে।

৭। হালনাগাদকরণ ও সাড়া প্রদানঃ

- ক) ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর ও অধিদপ্তরের আওতাধীন বিভাগীয়/জেলা দপ্তর/স্টেশনের পক্ষে এডমিন/মডারেটর/কর্তৃপক্ষ-কে প্রতি সপ্তাহে কমপক্ষে দু'বার নিজ সাইট হালনাগাদ/সাড়া প্রদান নিশ্চিত করতে হবে;
- খ) ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর ও অধিদপ্তরের আওতাধীন বিভাগীয়/জেলা দপ্তর/স্টেশনের পক্ষে এডমিন/মডারেটর/কর্তৃপক্ষ যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমে উত্থাপিত সমস্যা, মন্তব্য বা প্রশ্নের বিষয়ে সাড়াপ্রদান এবং প্রয়োজনে এ বিষয়ে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের মতামত নেয়া নিশ্চিত করতে হবে;
- গ) সাড়া প্রদানে বিলম্ব হলে অন্তর্বর্তীকালীন আপডেট প্রদান এবং প্রয়োজনে এ পোস্টে উত্থাপিত সমস্যা, মন্তব্য বা প্রশ্নের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট দপ্তর/ব্যক্তিকে ট্যাগ করতঃ তাঁর সাড়া প্রদান নিশ্চিত করতে সচেষ্ট হতে হবে;
- ঘ) ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তরের নাগরিক সম্পৃক্তি উৎসাহিত করার লক্ষ্যে, সম্ভব সকল ক্ষেত্রে, জনসাধারণ বা অংশীজন কর্তৃক পোস্ট করাকে উৎসাহিত করতে হবে। এক্ষেত্রে নাগরিক কর্তৃক পোস্টকৃত বিষয় গুরুত্বের সঙ্গে পর্যালোচনা ও সাড়া প্রদান নিশ্চিত করতে হবে।

৮। 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 ধর্মনিরপেক্ষতার 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 কন্টেন্ট;
- 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 কন্টেন্ট।

৯। পর্যালোচনা ও মূল্যায়নঃ

- ক) ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর ও অধিদপ্তরের আওতাধীন বিভাগীয়/জেলা দপ্তর নিয়মিতভাবে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম ব্যবহারের অগ্রগতি ও কার্যকারিতা পর্যালোচনা করবে।
- খ) ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তর বছরে অন্তত একবার যথাযথ মূল্যায়নের ভিত্তিতে অধিদপ্তর ও অধিদপ্তরের আওতাধীন বিভাগীয়/জেলা দপ্তরের সোশ্যাল মিডিয়া পুরস্কার বা স্বীকৃতির ব্যবস্থা রাখবে।
- (সেরা পোস্ট, সেরা কন্টেন্ট, সেরা পেজ, সেরা সমস্যা, সেরা সমাধান, সেরা সফলতার গল্প ইত্যাদি বিষয়কে বিচেনায় নেওয়া যেতে পারে।)

K

১০। সরকারি আইন ও বিধি-বিধানের প্রযোজ্যতাঃ

সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম ব্যবহারের ক্ষেত্রে দেশের প্রচলিত সংশ্লিষ্ট আইন ও বিধি-বিধান প্রযোজ্য হবে।

১১। এ নির্দেশিকা অনুসরণে কোন সমস্যা বা অনুচ্ছেদের বিষয়ে ব্যাখ্যা প্রয়োজন হলে তা অধিদপ্তরের আইসিটি সেলের মাধ্যমে ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স অধিদপ্তরের নজরে আনতে হবে।

স্বাক্ষর
১২/০৫/১৮

