বাংলাদেশ জাতীয় এআই গভর্নেন্স হ্যান্ডবুক

নীতি, আইন, বাস্তবায়ন কাঠামো ও নির্দেশিকা।

National AI Governance in Bangladesh



INCLUSIVE
RESPONSIBLE
SUSTAINABLE
AI FOR
BANGLADESH

Nafiul Ahmad Rafi

১০.২ AI ব্যবহারের নোটিশ

১০.২.১ নাগরিককে কী জানাবেন

কোনো সেবা বা সিদ্ধান্তে AI গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা রাখলে সহজ ভাষায় জানানো যেতে পারে:

1. এই সেবা বা প্রক্রিয়ায় AI-সহায়তাপ্রাপ্ত ব্যবস্থা ব্যবহৃত হয়;
2. AI কী করে—যেমন নথি সাজায়, তথ্য বের করে বা কর্মীকে সুপারিশ দেয়;
3. AI কী করে না—যেমন একা চূড়ান্ত সিদ্ধান্ত নেয় না, যদি সত্যিই তা-ই হয়;
4. কোন কর্মকর্তা বা দপ্তর সিদ্ধান্ত ও সেবার দায়িত্বে;
5. ফল যাচাই বা মানবীয় পর্যালোচনা কীভাবে হয়;
6. ভুল তথ্য সংশোধন, ব্যাখ্যা, অভিযোগ বা পুনর্বিবেচনা কোথায় চাইতে হবে;
7. সেবা পেতে প্রযুক্তিগত সহায়তা না থাকলে বিকল্প কী।

নোটিশ বাস্তব ব্যবহারের সঙ্গে মিলতে হবে। যদি AI কার্যত সিদ্ধান্ত নির্ধারণ করে, অথচ নোটিশে বলা হয় “শুধু সহায়ক”, তাহলে স্বচ্ছতা ব্যর্থ। একইভাবে সিস্টেমে AI নেই অথচ সাধারণ ডিজিটাল নিয়মভিত্তিক সফটওয়্যার, নাগরিককে বিভ্রান্ত করতে পারে এমন অপ্রয়োজনীয় লেবেল না দেওয়াও জরুরি।

১০.২.২ নোটিশ কোথায় ও কখন দেবেন

নোটিশ এমন জায়গায় দিন, যেখানে নাগরিক সিদ্ধান্ত বা তথ্য দেওয়ার আগে সেটি দেখতে পারেন: আবেদন ফর্ম, সেবা-পোর্টাল, কাউন্টার, এসএমএস, কল-স্ক্রিপ্ট বা সিদ্ধান্তপত্র। শুধু গোপনীয়তা নীতির দীর্ঘ নথির ভেতরে লুকিয়ে রাখলে ব্যবহারিক স্বচ্ছতা তৈরি হয় না। প্রক্রিয়ায় AI-এর ভূমিকা পরে বদলালে নোটিশও হালনাগাদ করুন।

১০.২.৩ নমুনা নোটিশ

> **এই সেবায় AI-সহায়তাপ্রাপ্ত নথি-পর্যালোচনা ব্যবহৃত হয়।** এটি আপনার জমা দেওয়া নথি থেকে কিছু তথ্য বের করে কর্মীকে দেখায়। AI-এর ফল একা চূড়ান্ত সিদ্ধান্ত নয়; দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা আবেদন ও প্রাসঙ্গিক তথ্য পর্যালোচনা করেন। আপনার তথ্য ভুল হলে বা সিদ্ধান্ত নিয়ে প্রশ্ন থাকলে [দপ্তর/কর্মকর্তার যোগাযোগ] ব্যবহার করে সংশোধন বা পুনর্বিবেচনার অনুরোধ করতে পারেন। অনলাইনে আবেদন করতে অসুবিধা হলে [অফলাইন/সামনা-সামনি বিকল্প] ব্যবহার করুন।

এই নমুনা নির্দিষ্ট প্রকল্পের জন্য পরিবর্তন করতে হবে। AI সত্যিই চূড়ান্ত সিদ্ধান্তে ভূমিকা রাখে কি না, মানবীয় পর্যালোচনা আছে কি না এবং প্রযোজ্য নিয়ম কী—সেগুলো যাচাই ছাড়া এই ভাষা ব্যবহার করা যাবে না।

১০.৩ সিদ্ধান্তের কারণ ও সীমাবদ্ধতা ব্যাখ্যা

১০.৩.১ ব্যাখ্যার উদ্দেশ্য

ব্যাখ্যার লক্ষ্য মডেলের প্রতিটি গাণিতিক ধাপ প্রকাশ করা নয়। নাগরিক যেন বুঝতে পারেন:

- কোন সিদ্ধান্ত বা সেবা-ফল হয়েছে;
- কোন তথ্য বা নথি গুরুত্বপূর্ণ ছিল;
- AI-এর ভূমিকা কী ছিল এবং কর্মকর্তা কীভাবে পর্যালোচনা করেছেন;
- কোন তথ্য ভুল বা অসম্পূর্ণ মনে হলে কীভাবে সংশোধন চাইবেন;
- কোন পথে সিদ্ধান্ত পুনর্বিবেচনা বা আপিল করা যায়;
- সিস্টেমের সীমাবদ্ধতা বা অনিশ্চয়তা কী ছিল।

ব্যাখ্যা ব্যক্তির নির্দিষ্ট ফলের সঙ্গে সম্পর্কিত হওয়া উচিত। “মডেল নীতিমালা অনুসারে সিদ্ধান্ত হয়েছে” বা “ঝুঁকি-স্কোর কম”—এমন সাধারণ বাক্য ব্যক্তিকে প্রকৃত কারণ বুঝতে সাহায্য নাও করতে পারে।

১০.৩.২ ব্যাখ্যার স্তর

একটি কার্যকর ব্যাখ্যা তিন স্তরে দেওয়া যেতে পারে:

প্রথম স্তর—সহজ সারাংশ: সিদ্ধান্ত কী, AI-এর ভূমিকা কী, নাগরিকের পরবর্তী পদক্ষেপ কী।

দ্বিতীয় স্তর—নির্দিষ্ট কারণ: কোন নথি, তথ্য বা মানদণ্ড ফলকে প্রভাবিত করেছে; কোন তথ্য অনুপস্থিত বা ভুল হতে পারে; মানবীয় পর্যালোচনা হয়েছে কি না।

তৃতীয় স্তর—অতিরিক্ত সহায়তা: নাগরিক চাইলে বিস্তারিত নথি, কর্মকর্তার যোগাযোগ, অভিযোগ/আপিলের নিয়ম, প্রাসঙ্গিক তথ্য-সংশোধনের পদ্ধতি এবং প্রযোজ্য বিধির উৎস।

১০.৩.৩ ব্যাখ্যা ও নিরাপত্তার ভারসাম্য

ব্যাখ্যা এমন হওয়া উচিত যাতে নাগরিক নিজের তথ্যের ভুল ধরতে পারেন, কিন্তু তা অন্য ব্যক্তির তথ্য বা নিরাপত্তা-সংবেদনশীল পদ্ধতি অকারণে প্রকাশ না করে। নিরাপত্তা-কারণ দেখিয়ে সব ব্যাখ্যা প্রত্যাখ্যানের

১০.৭ অভিযোগ, আপিল ও অন্যান্য প্রতিকারপথ

১০.৭.১ প্রতিকারপথের পার্থক্য

অভিযোগ সাধারণত সেবার মান, আচরণ, বিলম্ব, ভুল প্রক্রিয়া বা সমস্যা জানানোর পথ।

সংশোধনের অনুরোধ ব্যক্তির রেকর্ডে ভুল বা অসম্পূর্ণ তথ্য ঠিক করার অনুরোধ।

পুনর্বিবেচনা নির্দিষ্ট সিদ্ধান্ত বা ফল আবার পরীক্ষা করার অনুরোধ; একই দপ্তর বা অন্য দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি তা করতে পারেন।

আপিল আনুষ্ঠানিক সিদ্ধান্তকে উচ্চতর বা নির্দিষ্ট কর্তৃপক্ষের কাছে চ্যালেঞ্জ করার প্রক্রিয়া হতে পারে; এর নিয়ম ও সময়সীমা প্রযোজ্য আইনি কাঠামো অনুযায়ী নির্ধারিত।

তথ্য অধিকার বা নথি-প্রাপ্তির পথ সরকারি নথি বা তথ্য চাওয়ার জন্য আলাদা বিধি বা প্রক্রিয়ায় পরিচালিত হতে পারে। এটি স্বয়ংক্রিয়ভাবে সিদ্ধান্তের আপিলের বিকল্প নয়।

GRS বা সরকারি অভিযোগ-প্রতিকার ব্যবস্থা কোনো দপ্তর বা সেবার অভিযোগের জন্য প্রযোজ্য হতে পারে, তবে কোন ধরনের বিষয় এর আওতায় পড়ে এবং কীভাবে আবেদন করতে হয় তা সংশ্লিষ্ট সময়ের সরকারি নির্দেশনা থেকে যাচাই করতে হবে। কোনো GRS অভিযোগ আইনগত আপিলের সময়সীমা বা আদালত/নিয়ন্ত্রক প্রক্রিয়ার বিকল্প—এমন ধরে নেওয়া যাবে না।

নাগরিককে সঠিক পথে নির্দেশ করা দপ্তরের দায়িত্ব। একই বিষয়ে একাধিক পথ প্রযোজ্য হতে পারে; একটিতে অভিযোগ করলেই অন্য কোনো সময়সীমা স্থগিত হবে—এমন নিশ্চয়তা নেই। তাই ব্যক্তিগত মামলায় প্রযোজ্য নিয়ম যাচাই জরুরি।

১০.৭.২ কার্যকর অভিযোগ-ব্যবস্থার বৈশিষ্ট্য

- সহজে খুঁজে পাওয়া ও একাধিক মাধ্যমে ব্যবহারযোগ্য;
- সহজ বাংলা ও প্রাসঙ্গিক স্থানীয় ভাষায় নির্দেশনা;
- ফোন, সরাসরি, ডাক, অনলাইন বা সহায়তাকারীর মাধ্যমে পথ—যেখানে সম্ভব;
- অভিযোগ গ্রহণের রসিদ বা অনুসরণ নম্বর;
- কোন তথ্য প্রয়োজন এবং কেন—তা স্পষ্ট;
- অভিযোগ জমা দিতে অতিরিক্ত সংবেদনশীল তথ্য না চাওয়া;
- দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা ও সম্ভাব্য ধাপ জানানো;