



# নাগরিক জরিপ ২০২৩

চট্টগ্রাম সিটি কর্পোরেশন

সহায়তায়ঃ জাইকা C4C 2 প্রকল্প

বাস্তবায়নেঃ স্থানীয় সরকার বিভাগ

# জরিপের উদ্দেশ্য

- ১। সিটি কর্পোরেশন থেকে নাগরিক সেবা প্রদানের বিষয়ে নাগরিকদের মতামত ও তাঁদের সন্তুষ্টির মাত্রা জানা;
- ২। সিটি কর্পোরেশনের দায়িত্ব-কর্তব্য সম্পর্কে নাগরিকদের ধারণা নিরূপণ করা; ও
- ৩। সচেতন নাগরিক হিসেবে নাগরিক সেবায় সক্রিয় অংশগ্রহণ বিষয়ে ধারণা পাওয়া।

# জরিপের পদ্ধতি

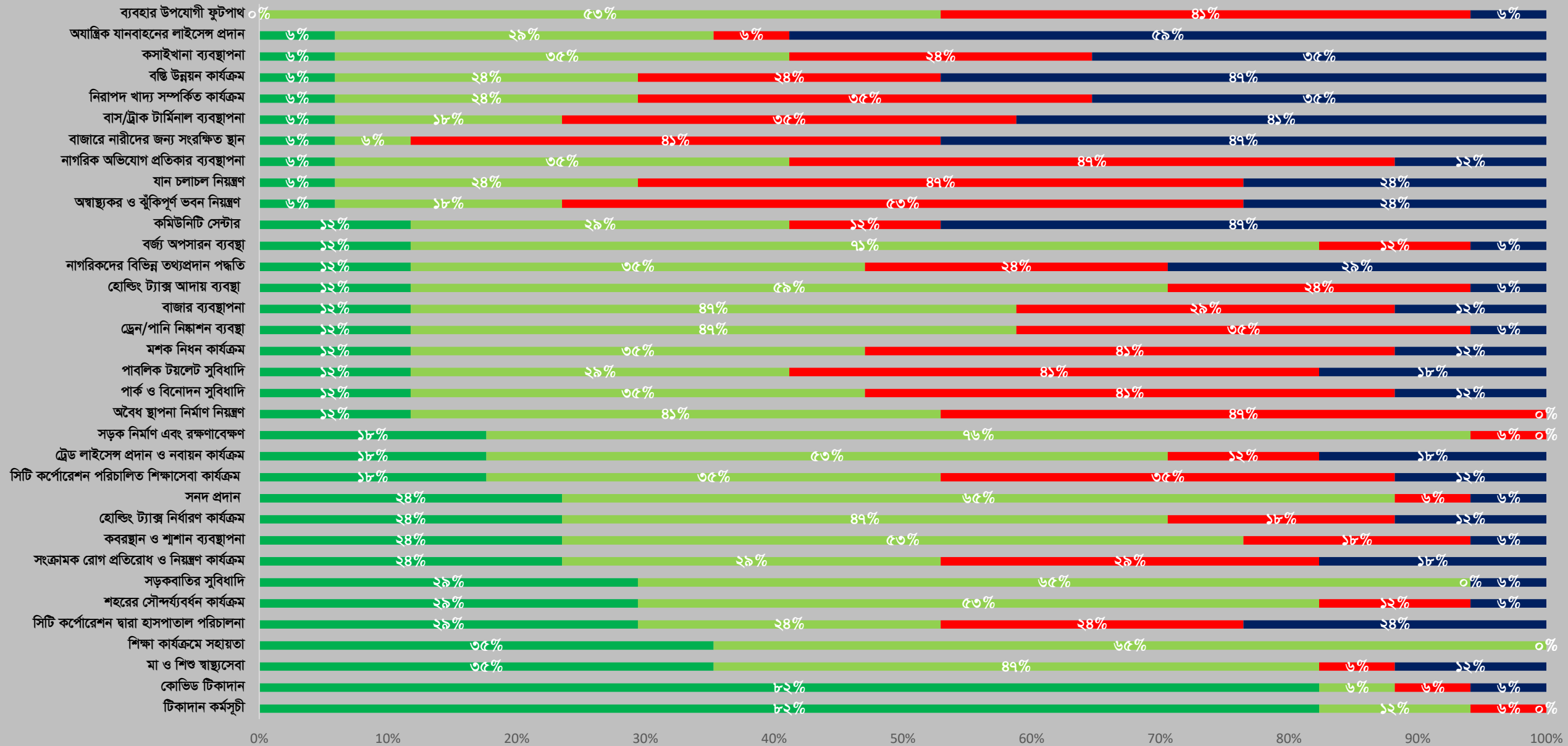
সিটি লেভেল কোঅর্ডিনেশন কমিটির (সিএলসিসি) নাগরিক সদস্যগণের পরিচয় উহ্য রেখে প্রশ্নপত্র জরিপ কার্যক্রম পরিচালনা করা হয়।

- জরিপটি ২৫ জানুয়ারি ২০২৩ ইং তারিখে চট্টগ্রাম সিটি কর্পোরেশনের সভাকক্ষে পরিচালিত হয়েছিল।
- জরিপে সিএলসিসি'র ১৭ জন নাগরিক সদস্য অংশগ্রহণ করেন।
- সমস্ত প্রশ্নের উত্তর সমন্বয় করে শতাংশ আকারে উপস্থাপন করা হয়েছে।

# জরিপের বিষয়সমূহ

- ক. সিটি কর্পোরেশন কর্তৃক প্রদত্ত সেবাসমূহ
- খ. সিটি কর্পোরেশনের প্রশাসনিক কার্যক্রমসমূহ
- গ. সিটি কর্পোরেশন এবং নাগরিকদের মধ্যে তথ্য-প্রযুক্তিভিত্তিক যোগাযোগ
- ঘ. সিটি কর্পোরেশনের সাথে নাগরিকদের যোগাযোগ
- ঙ. নাগরিকদের মাধ্যমে স্বেচ্ছাসেবা কার্যক্রমসমূহ
- চ. সেবা প্রদান বা কার্যক্রম পরিচালনার ক্ষেত্রে সিটি কর্পোরেশনকে পরামর্শ প্রদান

# ক. সিটি কর্পোরেশন প্রদত্ত সেবা সম্পর্কে নাগরিক সন্তুষ্টির মাত্রা (বিস্তারিত)

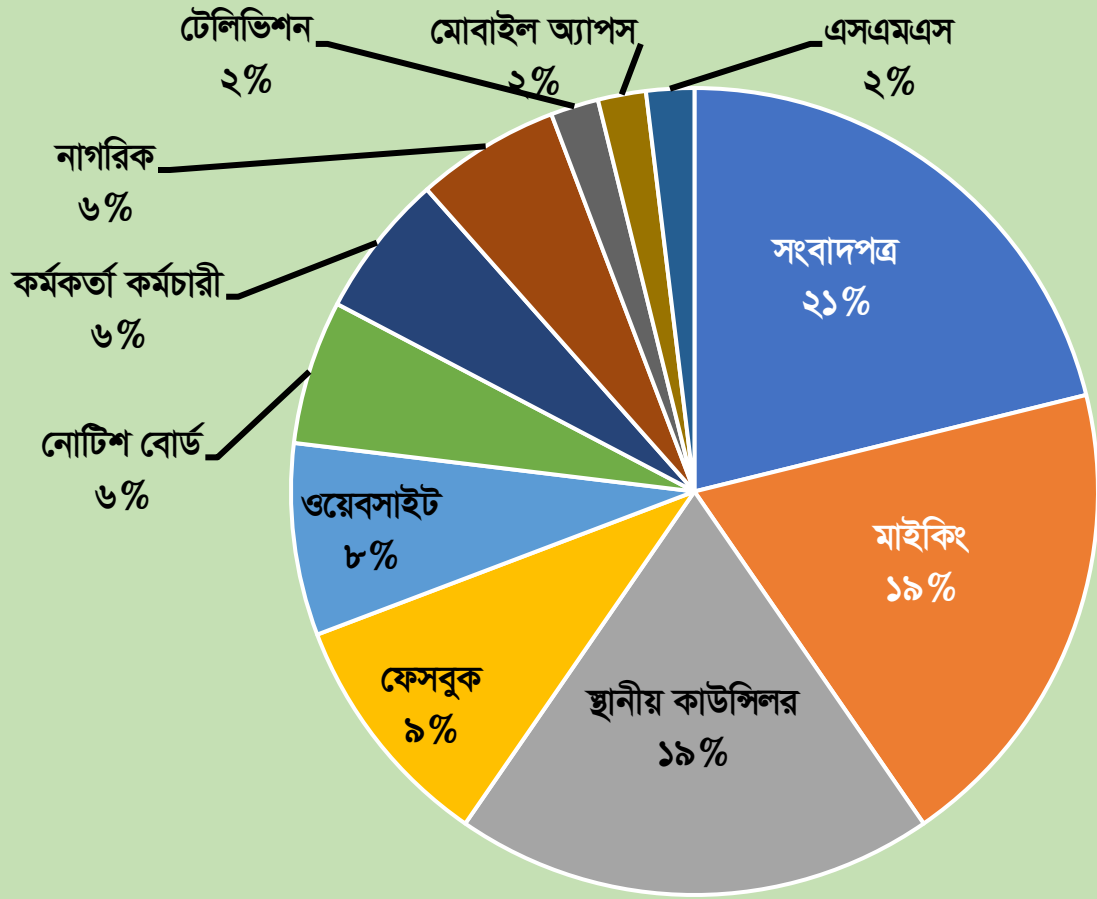


■ পুরোপুরি সন্তুষ্ট
 ■ মোটামুটি সন্তুষ্ট
 ■ সন্তুষ্ট নয়
 ■ এই সেবা সম্পর্কে জানা নেই

# ক. সিটি কর্পোরেশন প্রদত্ত সেবা সম্পর্কে নাগরিক সন্তুষ্টির মাত্রা

পূর্ণমাত্রায় সন্তোষজনক সেবার তালিকা		সন্তোষজনক নয়, এমন সেবার তালিকা	
টিকাদান কর্মসূচী	৮২%	অস্বাস্থ্যকর ও ঝুঁকিপূর্ণ ভবন নিয়ন্ত্রণ	৫৩%
কোভিড টিকাদান	৮২%	অবৈধ স্থাপনা নির্মাণ নিয়ন্ত্রণ	৪৭%
মা ও শিশু স্বাস্থ্যসেবা	৩৫%	যান চলাচল নিয়ন্ত্রণ	৪৭%
শিক্ষা কার্যক্রমে সহায়তা	৩৫%	নাগরিক অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা	৪৭%
শহরের সৌন্দর্য্যবর্ধন কার্যক্রম	২৯%	পার্ক ও বিনোদন সুবিধাদি	৪১%

# ক. সিটি কর্পোরেশন সম্পর্কিত তথ্য জানার উৎস



## প্রধান উৎসসমূহ

সংবাদপত্র	২১%
মাইকিং	১৯%
স্থানীয় কাউন্সিলর	১৯%
ফেসবুক	৯%

# ক. সিটি কর্পোরেশন এবং সরকারি সেবাপ্রদানকারী সংস্থাসমূহের মধ্যে সমন্বয়ের বিষয়ে নাগরিক ধারণা

## সমন্বয়ের বিষয়ে ধারণা

আছে, ৫৯%

নাই, ৪১%

যেসব ক্ষেত্রে সমন্বয়ের অভাব বা কমতি আছে

জলাভূমি ও প্রাকৃতিক জলাশয় রক্ষণাবেক্ষণ

ওয়াসা

কর্ণফুলি গ্যাস কোম্পানি



# খ. সিটি কর্পোরেশনের প্রশাসনিক কার্যক্রম সম্পর্কে নাগরিক ধারণা

## সিটি কর্পোরেশনের সাধারণ সভা সম্পর্কে ধারণা

আছে, ৪১%

নাই, ৫৯%

সাধারণ সভার যেসব আলোচনার বিষয় সম্পর্কে সদস্যদের ধারণা আছেঃ

- মশক নিধন
- বর্জ্য ব্যবস্থাপনা
- অবকাঠামো উন্নয়ন কার্যক্রম

## সিটি কর্পোরেশনের স্থায়ী কমিটির সভা সম্পর্কে ধারণা

আছে, ২৪%

নাই, ৭৬%

যেসব স্থায়ী কমিটি সম্পর্কে সদস্যদের ধারণা আছেঃ

- বর্জ্য ব্যবস্থাপনা
- শিক্ষা কার্যক্রম
- সমাজ কল্যাণ কার্যক্রম
- নগর পরিকল্পনা ও উন্নয়ন
- দুর্যোগ ও পরিবেশ ব্যবস্থাপনা

# খ. সিটি কর্পোরেশনের হোল্ডিং ট্যাক্স সম্পর্কে নাগরিকদের ধারণা

হোল্ডিং ট্যাক্স নির্ধারণ পদ্ধতি সম্পর্কে ধারণা

হ্যাঁ, ৫৩%

না, ৪৭%

হোল্ডিং ট্যাক্স পরিশোধের পদ্ধতি সম্পর্কে ধারণা

হ্যাঁ, ৫৯%

না, ৪১%

হোল্ডিং ট্যাক্স অগ্রিম পরিশোধ করলে কর ছাড় প্রদানের বিষয়ে ধারণা

হ্যাঁ, ৪৭%

না, ৫৩%

সময়মত হোল্ডিং ট্যাক্স পরিশোধ না করলে ১৫% সারচার্জ প্রদান সম্পর্কে ধারণা

হ্যাঁ, ৭১%

না, ২৯%

হোল্ডিং ট্যাক্স টানা পরিশোধ না করলে করদাতার অস্থায়ী সম্পত্তি জব্দ করা সম্পর্কে ধারণা

হ্যাঁ, ৫৩%

না, ৪৭%

# খ. সিটি কর্পোরেশনের প্রশাসনিক বিষয় সম্পর্কে নাগরিকদের ধারণা

সিটি কর্পোরেশনের বার্ষিক বাজেট সম্পর্কে ধারণা

হ্যাঁ, ৬৫%

না, ৩৫%

সিটি কর্পোরেশনের বার্ষিক আর্থিক হিসাব বিবরণী সম্পর্কে ধারণা

হ্যাঁ, ২৯%

না, ৭১%

সিটি কর্পোরেশনের বার্ষিক প্রশাসনিক প্রতিবেদন সম্পর্কে ধারণা

হ্যাঁ, ১৮%

না, ৮২%

সিটি কর্পোরেশনের সিটিজেন চার্টার সম্পর্কে ধারণা

হ্যাঁ, ৫৩%

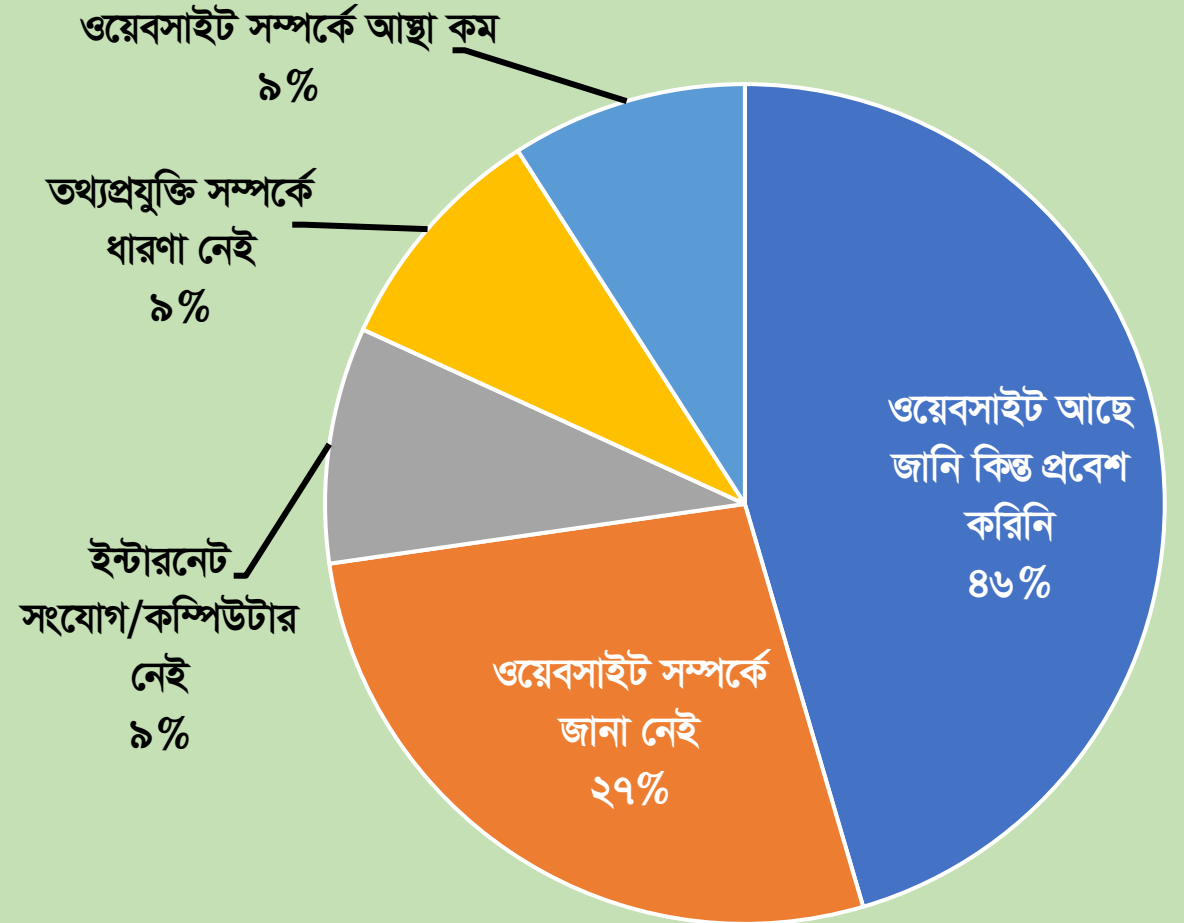
না, ৪৭%

# গ. সিটি কর্পোরেশন ও নাগরিকদের মধ্যে তথ্য-প্রযুক্তিভিত্তিক যোগাযোগ

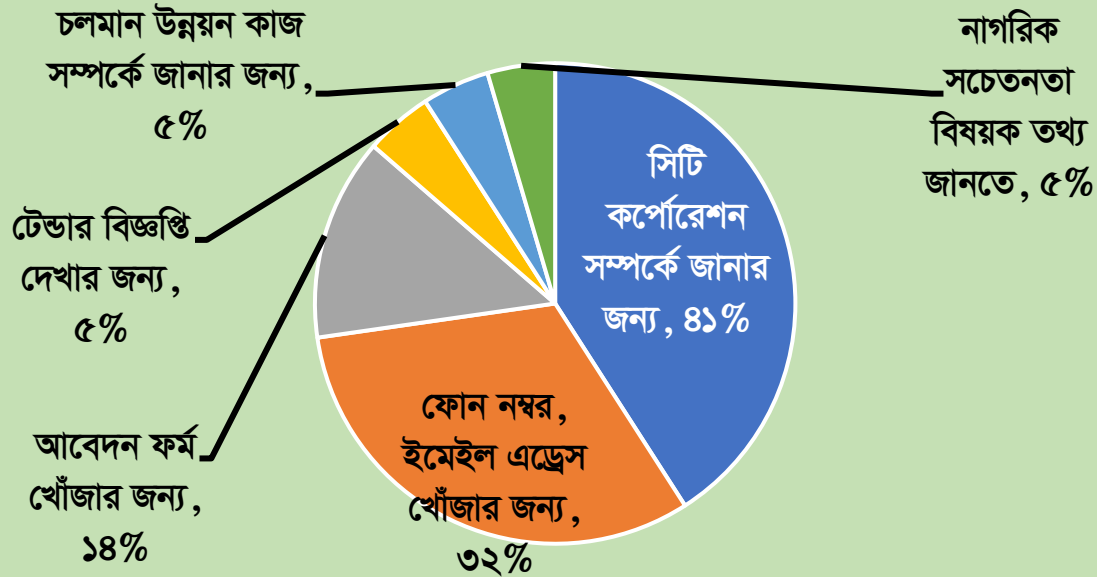
## সিটি কর্পোরেশনের ওয়েবসাইটে নাগরিকদের প্রবেশ



## ওয়েবসাইটে নাগরিকদের প্রবেশ না করার কারণ

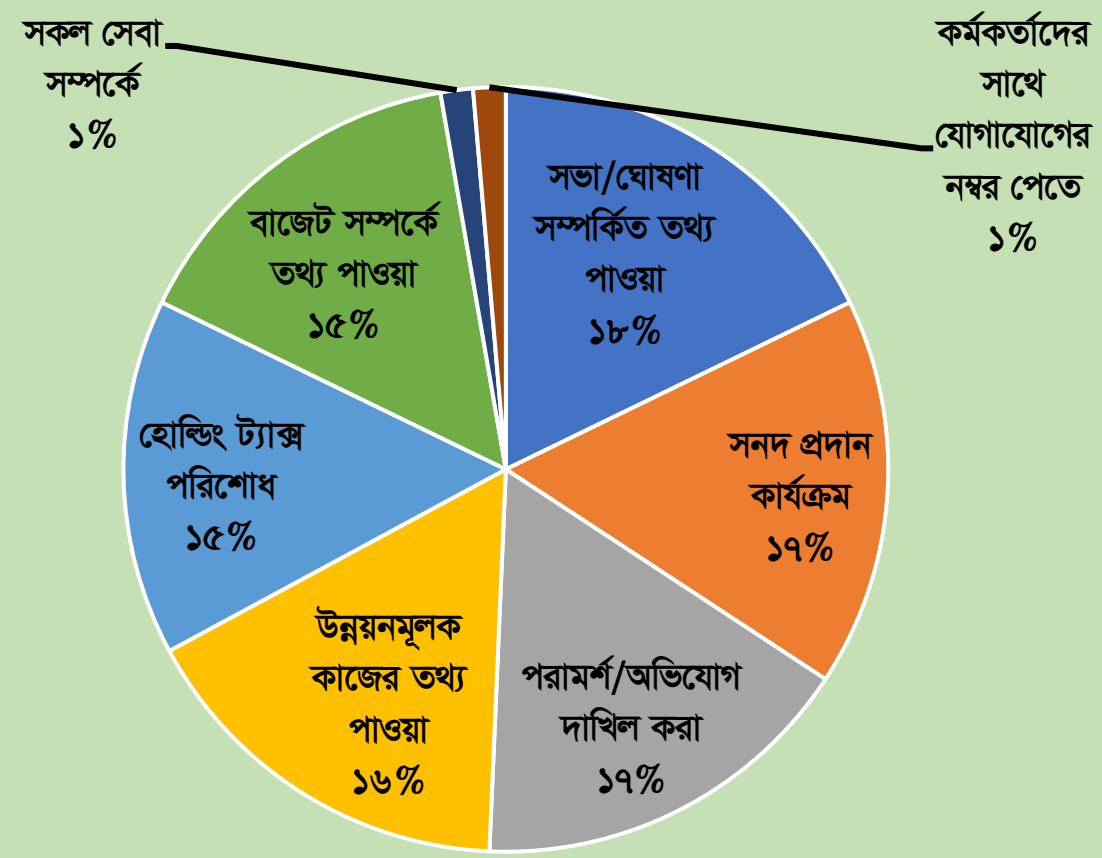


## ওয়েবসাইটে নাগরিকদের প্রবেশের কারণ

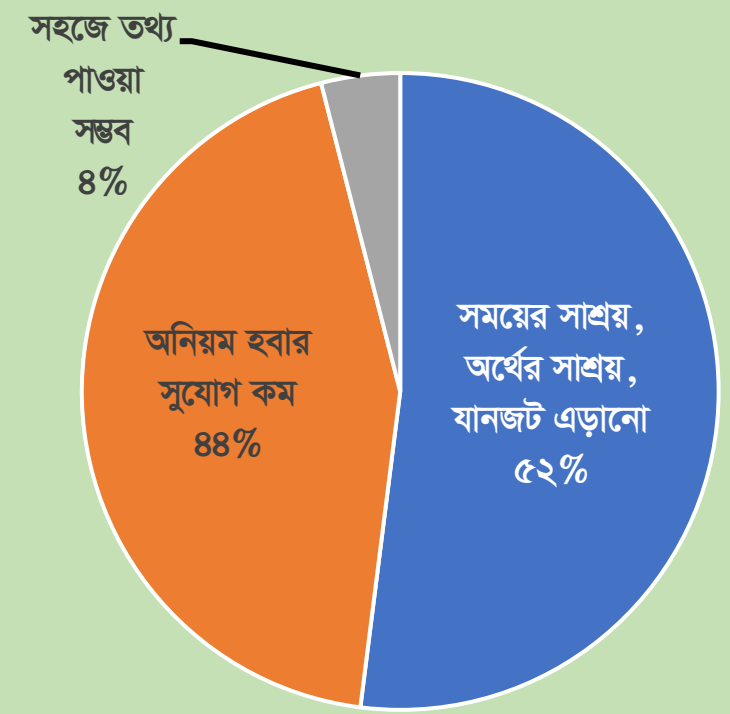


# গ. সিটি কর্পোরেশন ও নাগরিকদের মধ্যে তথ্য-প্রযুক্তিভিত্তিক যোগাযোগ

## নাগরিকরা অনলাইনভিত্তিক যেসব সেবা পেতে আগ্রহী



## অনলাইনভিত্তিক সেবা পেতে আগ্রহের কারণ



# গ. সিটি কর্পোরেশন ও নাগরিকদের মধ্যে এসএমএস (ক্ষুদেবার্তা) এর মাধ্যমে যোগাযোগ

## কর্পোরেশন থেকে এসএমএস প্রাপ্তির তথ্য

পেয়েছে, ৪৭%

পায়নি, ৫৩%

### নাগরিকগণ সিটি কর্পোরেশন থেকে যেসব বিষয়ে এসএমএস আশা করেন (অগ্রাধিকার ভিত্তিতে)

হোল্ডিং ট্যাক্স পরিশোধের সময়সীমা সম্পর্কে

ধর্মীয় অনুষ্ঠানের শুভেচ্ছা

সিটি কর্পোরেশনের বাজেট

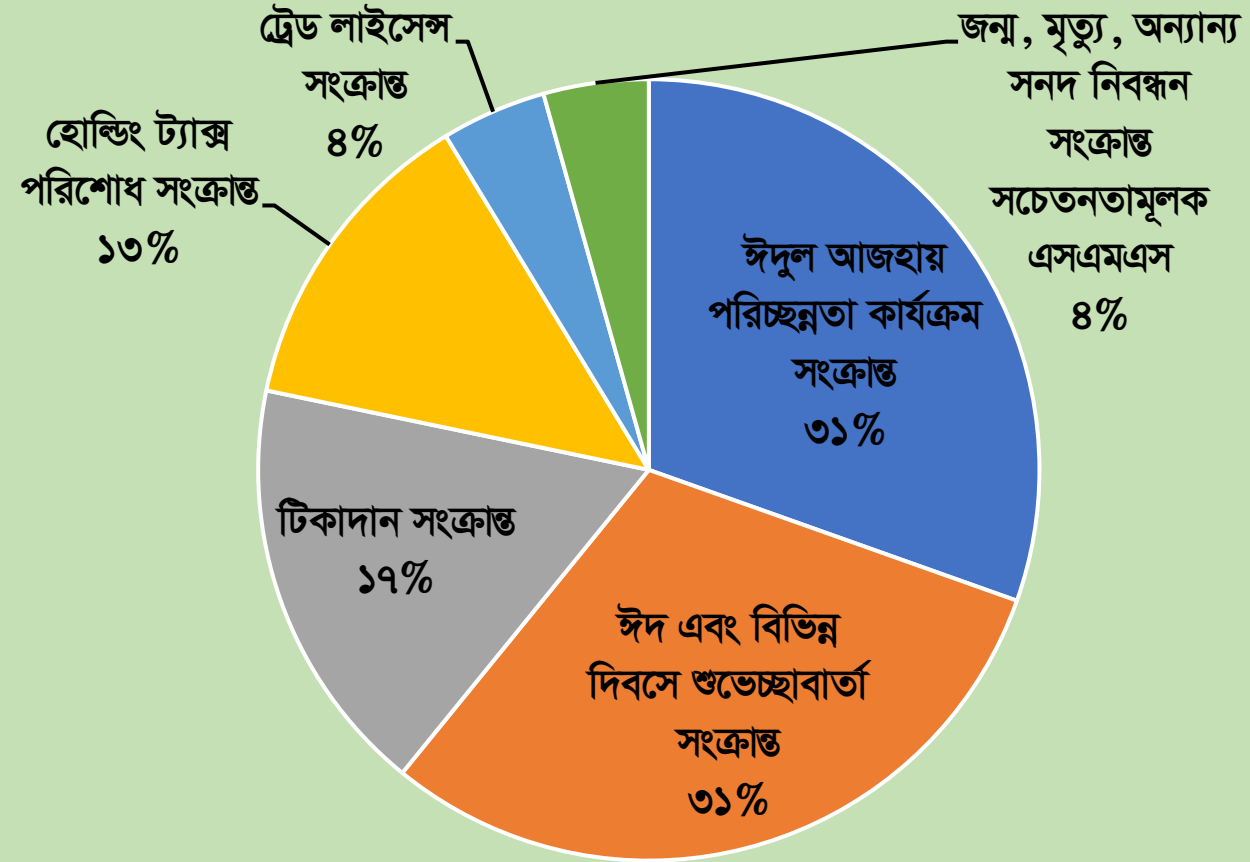
ট্রেড লাইসেন্স নবায়নের সময়সীমা

টিকাদান সম্পর্কে

নাগরিক সনদ

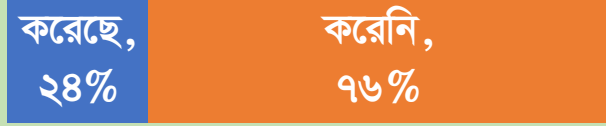
করছাড় ও কর সংক্রান্ত জরিমানা

## নাগরিকগণ কর্পোরেশন থেকে যেসব বিষয়ে এসএমএস পেয়েছেন

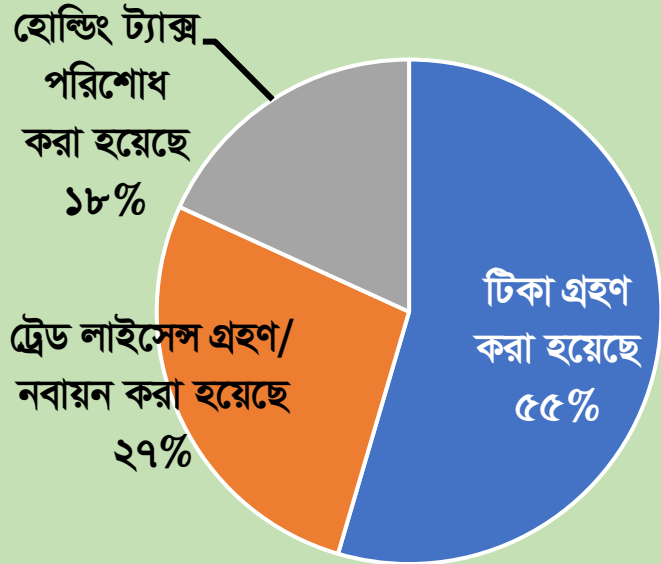


# গ. সিটি কর্পোরেশন ও নাগরিকদের মধ্যে এসএমএস (স্মুদেবার্তা) এর মাধ্যমে যোগাযোগ

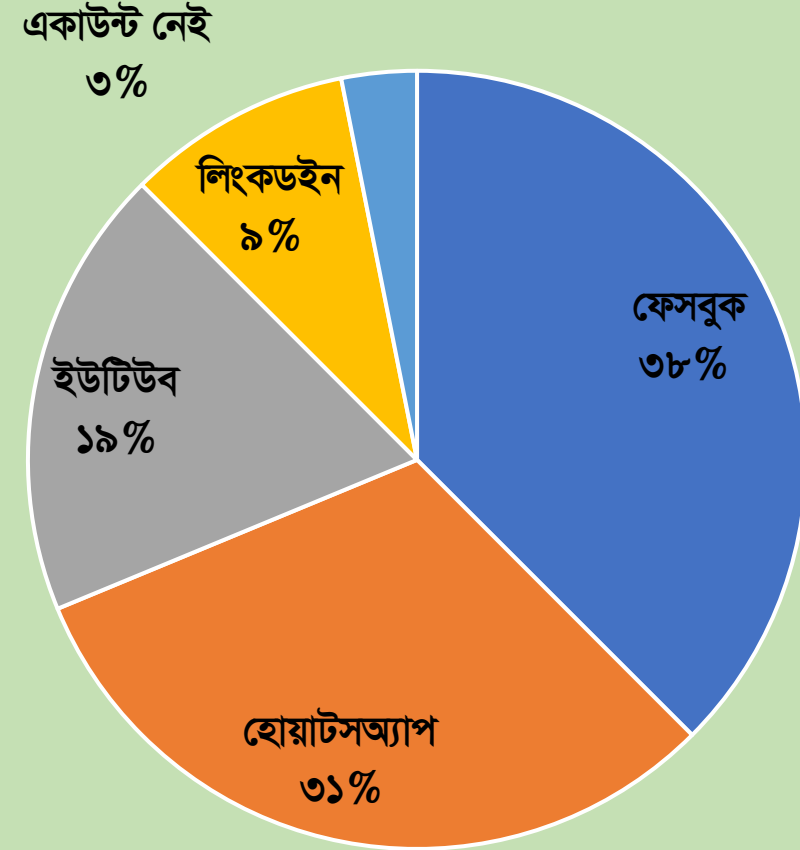
এসএমএস প্রাপ্তির পর নাগরিকদের পক্ষ থেকে সাড়া প্রদান



এসএমএস প্রাপ্তির পর নাগরিকদের পক্ষ থেকে যেসব বিষয়ে সাড়া প্রদান করা হয়েছে



নাগরিকদের সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম ব্যবহারের চিত্র



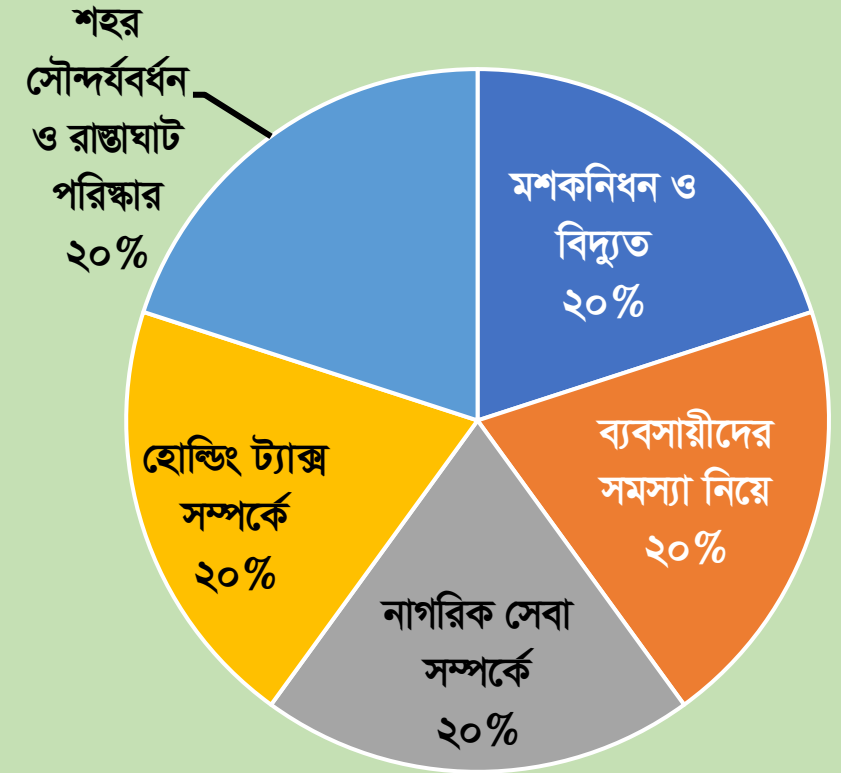
# ঘ. অভিযোগ প্রদান ও নাগরিক মতামত বিষয়ে সিটি কর্পোরেশনের সাথে নাগরিকদের যোগাযোগ

গত তিন বছরের মধ্যে কোন অভিযোগ বা মতামত  
বিষয়ে সিটি কর্পোরেশন কর্তৃপক্ষের সাথে  
যোগাযোগ

করেছে,  
৩৫%

করেনি,  
৬৫%

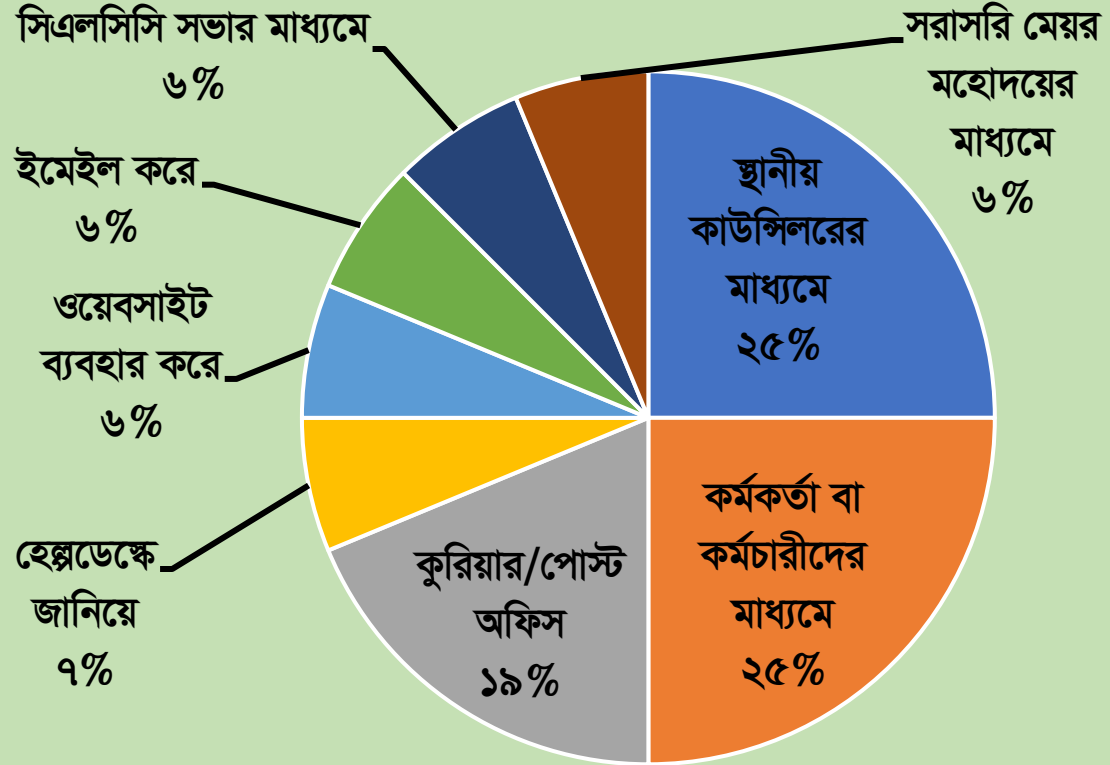
## অভিযোগ বা মতামতের বিষয়সমূহ





# ঘ. অভিযোগ গ্রহণ ও নাগরিক মতামত বিষয়ে সিটি কর্পোরেশনের সাথে নাগরিকদের যোগাযোগ

নাগরিক অভিযোগ ও মতামত জানানোর ক্ষেত্রে  
সিটি কর্পোরেশনের সাথে যোগাযোগের মাধ্যম

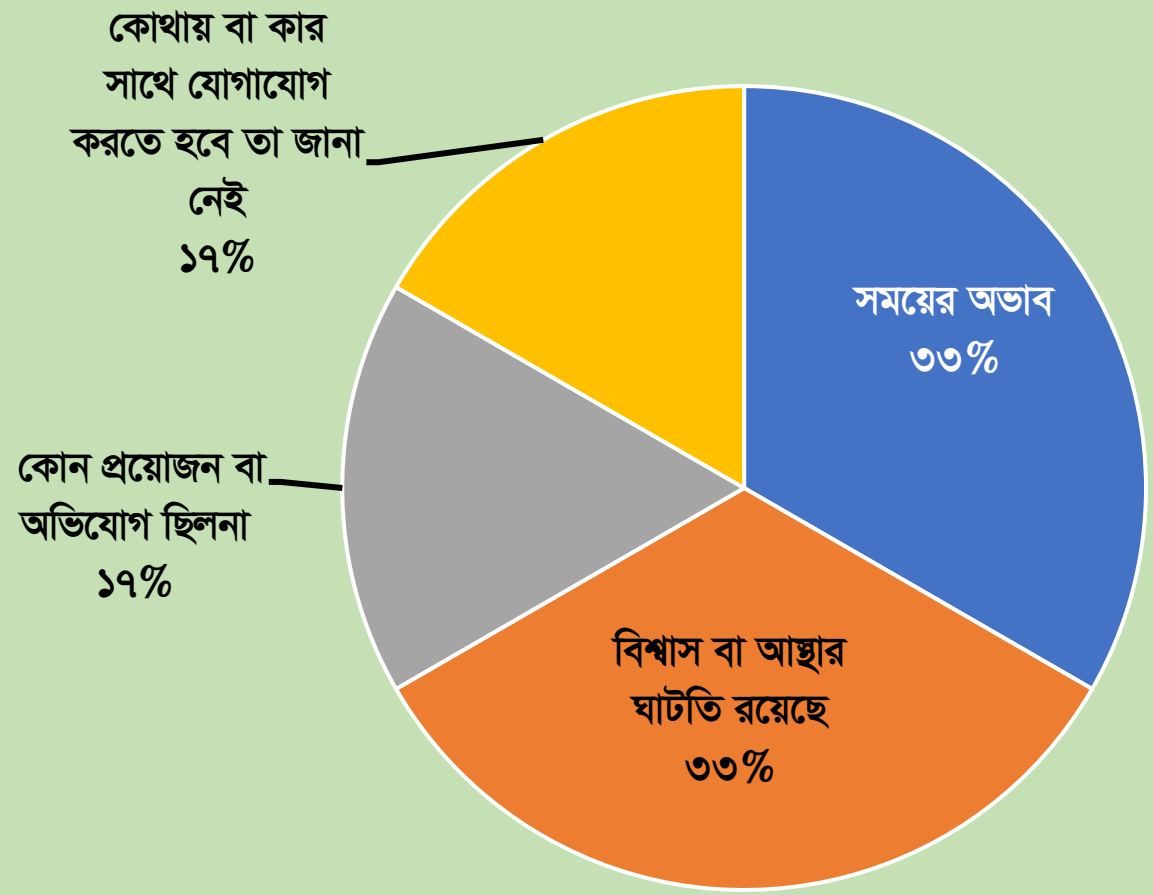


অভিযোগ ও মতামত জানানোর ক্ষেত্রে নাগরিক  
সন্তুষ্টির মাত্রা



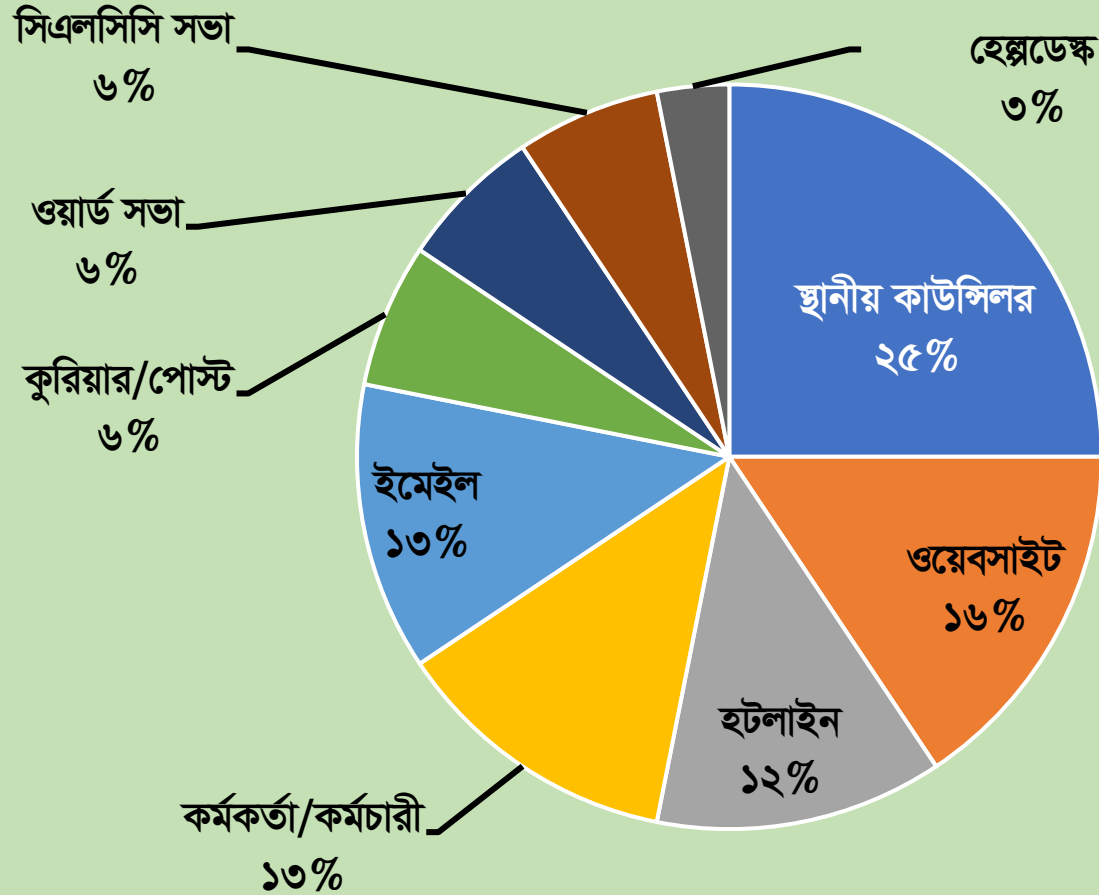
# ঘ. অভিযোগ গ্রহণ ও নাগরিক মতামত বিষয়ে সিটি কর্পোরেশনের সাথে নাগরিকদের যোগাযোগ

অভিযোগ ও নাগরিক মতামত জানানোর ক্ষেত্রে সিটি কর্পোরেশনের সাথে যোগাযোগ না করার কারণ



# ঘ. অভিযোগ গ্রহণ ও নাগরিক মতামত বিষয়ে সিটি কর্পোরেশনের সাথে নাগরিকদের যোগাযোগ

সিটি কর্পোরেশনের সাথে যোগাযোগ করার ক্ষেত্রে নাগরিকদের পছন্দের মাধ্যম



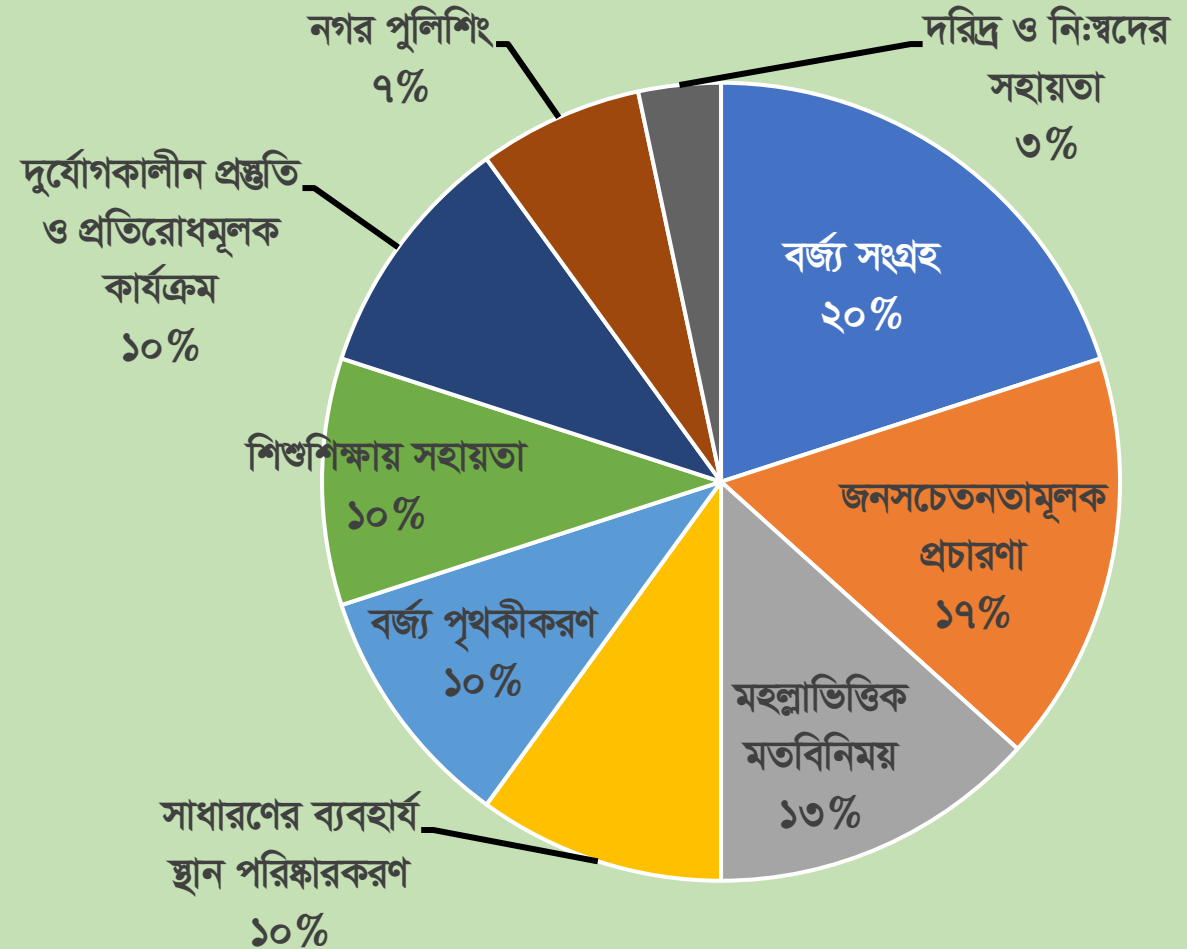
প্রধান যোগাযোগ মাধ্যমসমূহ	
স্থানীয় কাউন্সিলর	২৫%
ওয়েবসাইট	১৬%
হটলাইন	১২%

# ঙ. নাগরিক সম্পৃক্ততা ও স্বেচ্ছাসেবামূলক কার্যক্রম

মহলাভিত্তিক বিভিন্ন স্বেচ্ছাসেবামূলক কার্যক্রমের উপস্থিতি

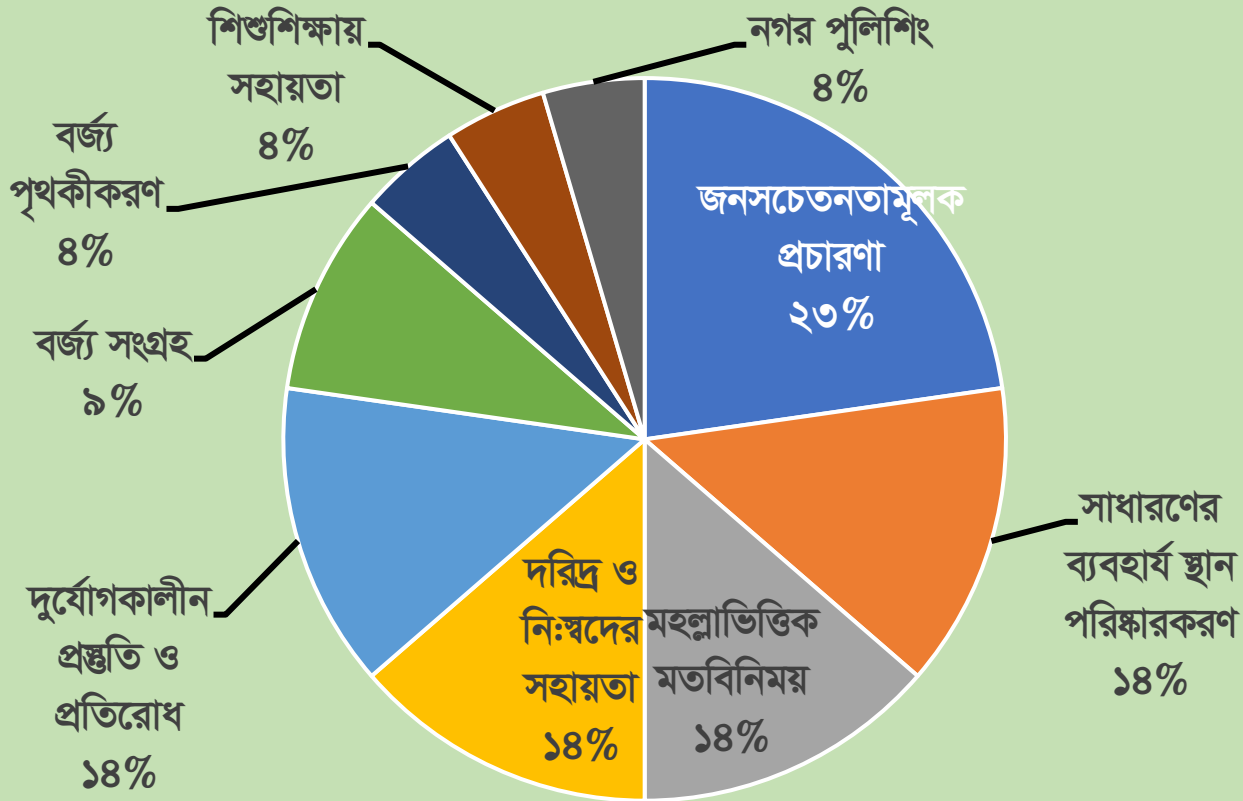


মহলাভিত্তিক বিদ্যমান স্বেচ্ছাসেবামূলক কার্যক্রমের তালিকা



# ঙ. নাগরিক সম্পৃক্ততা ও স্বেচ্ছাসেবামূলক কার্যক্রম

নাগরিকগণ যে সকল স্বেচ্ছাসেবামূলক কার্যক্রমে অংশগ্রহণ করে থাকেন



মহান্নাভিত্তিক স্বেচ্ছাসেবামূলক কার্যক্রমে নাগরিকদের অংশগ্রহণের আগ্রহ



## চ. নাগরিক সেবা ও কার্যক্রমের উন্নতিকল্পে সিটি কর্পোরেশনের প্রতি নাগরিকদের মতামত

সেবা/কার্যক্রমের নাম	মতামত
প্রশাসনিক কার্যক্রম	নিয়মিত ওয়ার্ড সভা করা
	ফুটপাথ চলাচলের উপযোগী রাখা
	নাগরিক সেবার ক্ষেত্রে আমলাতান্ত্রিক জটিলতা কমানো
	আর্থিক সমস্যা দূর করতে জবাবদিহিতা নিশ্চিত করা
	মশক নিধন
	ডিজিটাল সেবা ব্যবস্থা
	নাগরিক অভিযোগ গ্রহণ ও সমাধানে অগ্রাধিকার দেয়া

## চ. নাগরিক সেবা ও কার্যক্রমের উন্নতিকল্পে সিটি কর্পোরেশনের প্রতি নাগরিকদের মতামত

সেবা/কার্যক্রমের নাম	মতামত
প্রশাসনিক কার্যক্রম	সিটি কর্পোরেশনের ওয়েবসাইটের উন্নয়ন করা
	নগর সরকার পদ্ধতি চালু করা
	করের হার নাগরিকদের সামর্থের মধ্যে রাখা
	নাগরিক অভিযোগ দায়ের ও সমাধানের জন্য অনলাইন পদ্ধতির ব্যবস্থা করা
	ট্রেড লাইসেন্স ফি প্রদানের ক্ষেত্রে ফি ছাড়ের ব্যবস্থা করা (রিবেট পদ্ধতি)

## চ. নাগরিক সেবা ও কার্যক্রমের উন্নতিকল্পে সিটি কর্পোরেশনের প্রতি নাগরিকদের মতামত

সেবা/কার্যক্রমের নাম	মতামত
অবকাঠামো সেবা	কার্যকর বর্জ্য ব্যবস্থাপনা
	প্রাকৃতিক জলাধার অবৈধ দখল থেকে মুক্ত করা
	অবৈধ স্থাপনার বিরুদ্ধে অভিযান চালানো
	জলাবদ্ধতা দূর করা
	বীর মুক্তিযোদ্ধাদের জন্য আবাসনের ব্যবস্থা করা



## চ. নাগরিক সেবা ও কার্যক্রমের উন্নতিকল্পে সিটি কর্পোরেশনের প্রতি নাগরিকদের মতামত

সেবা/কার্যক্রমের নাম	মতামত
সামাজিক ও সাংস্কৃতিক কার্যক্রম	কর্মক্ষম নাগরিকদের কাজে লাগানো
	দারিদ্র দূরীকরণ কর্মসূচিকে চলমান রাখা
	বিভিন্ন দিবস উদযাপন কাজে স্থানীয় সাংস্কৃতিক সংগঠনকে নিয়োজিত করা

সবাইকে ধন্যবাদ