



# নাগরিক জরিপ ২০২৩

কুমিল্লা 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 ২৬ ডিসেম্বর ২০২২ ইং তারিখে কুমিল্লা সিটি কর্পোরেশনের সভাকক্ষে পরিচালিত হয়েছিল।
- জরিপে সিএলসিসি'র ২৭ 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)

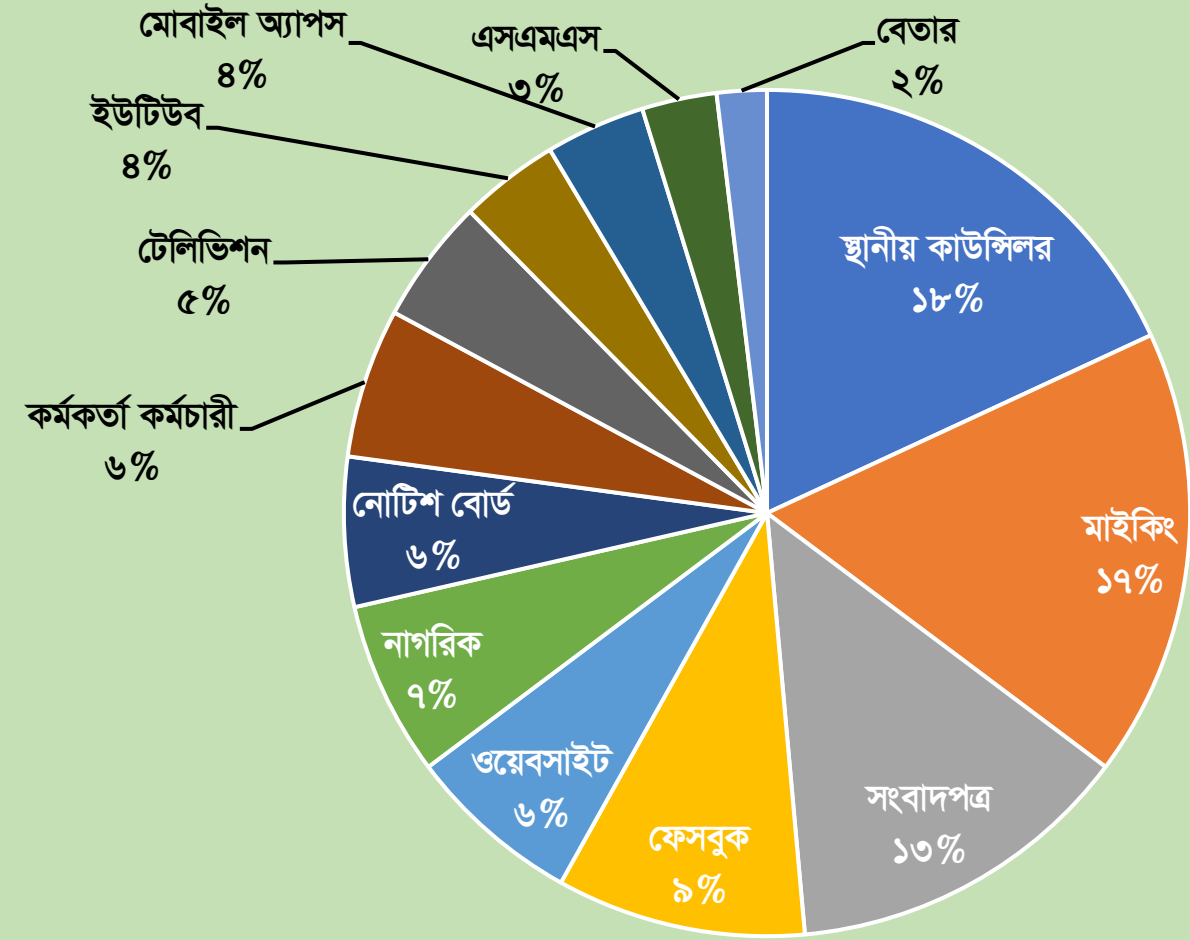


■ পুরোপুরি সন্তুষ্ট
 ■ মোটামুটি সন্তুষ্ট
 ■ সন্তুষ্ট নয়
 ■ এই সেবা সম্পর্কে জানা নেই

# ক. সিটি কর্পোরেশন প্রদত্ত সেবা সম্পর্কে নাগরিক সন্তুষ্টির মাত্রা

পূর্ণমাত্রায় সন্তোষজনক সেবার তালিকা		সন্তোষজনক নয়, এমন সেবার তালিকা	
কোভিড টিকাদান	৬৭%	ব্যবহার উপযোগী ফুটপাথ	৫৯%
টিকাদান কর্মসূচী	৫৯%	পাবলিক টয়লেট সুবিধাদি	৫৯%
সড়কবাতির সুবিধাদি	৪৪%	বাজার ব্যবস্থাপনা	৫৬%
সনদ প্রদান (জন্মসনদ, মৃত্যুসনদ, অন্যান্যসনদ)	৩৭%	অবৈধ স্থাপনা নির্মাণ নিয়ন্ত্রণ	৫৬%
পার্ক ও বিনোদন সুবিধাদি	৩৩%	ড্রেন/পানি নিষ্কাশন ব্যবস্থা	৫২%

# ক. সিটি কর্পোরেশন সম্পর্কিত তথ্য জানার উৎস



## প্রধান উৎসসমূহ

স্থানীয় কাউন্সিলর	১৮%
মাইকিং	১৯%
সংবাদপত্র	১৩%
ফেসবুক	৯%

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

## সমন্বয়ের বিষয়ে ধারণা

আছে, ৩৭%

নাই, ৬৩%

যেসব ক্ষেত্রে সমন্বয়ের অভাব বা কমতি আছে

জলাভূমি/প্রাকৃতিক খাল সংরক্ষণ (পানি উন্নয়ন বোর্ড)

জেলা প্রশাসন

জেলা পরিষদ

যান চলাচল নিয়ন্ত্রণ ও ফুটপাথের অবৈধ দখল (পুলিশ প্রশাসন)



# খ. সিটি কর্পোরেশনের প্রশাসনিক কার্যক্রম সম্পর্কে নাগরিক ধারণা

## সিটি কর্পোরেশনের সাধারণ সভা সম্পর্কে ধারণা

আছে, ৩৭%

নাই, ৬৩%

সাধারণ সভার যেসব আলোচনার বিষয় সম্পর্কে সদস্যদের ধারণা আছেঃ

- রাস্তা ও ড্রেন উন্নয়ন
- সিএলসিসি মিটিং
- বর্জ্য ব্যবস্থাপনা ও পরিবেশ দূষণ

## সিটি কর্পোরেশনের স্থায়ী কমিটির সভা সম্পর্কে ধারণা

আছে, ৩০%

নাই, ৭০%

যেসব স্থায়ী কমিটি সম্পর্কে সদস্যদের ধারণা আছেঃ

- বর্জ্য ব্যবস্থাপনা
- দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা

# খ. সিটি কর্পোরেশনের হোল্ডিং ট্যাক্স সম্পর্কে নাগরিকদের ধারণা

হোল্ডিং ট্যাক্স নির্ধারণ পদ্ধতি সম্পর্কে ধারণা

হ্যাঁ, ৫২%

না, ৪৮%

হোল্ডিং ট্যাক্স পরিশোধের পদ্ধতি সম্পর্কে ধারণা

হ্যাঁ, ৮১%

না, ১৯%

হোল্ডিং ট্যাক্স অগ্রিম পরিশোধ করলে কর ছাড় প্রদানের বিষয়ে ধারণা

হ্যাঁ, ৫২%

না, ৪৮%

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

হ্যাঁ, ৭০%

না, ৩০%

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

হ্যাঁ, ৩৭%

না, ৬৩%

# খ. সিটি কর্পোরেশনের প্রশাসনিক বিষয় সম্পর্কে নাগরিকদের ধারণা

সিটি কর্পোরেশনের বার্ষিক বাজেট সম্পর্কে ধারণা

হ্যাঁ, ৩৭%

না, ৬৩%

সিটি কর্পোরেশনের বার্ষিক আর্থিক হিসাব বিবরণী সম্পর্কে ধারণা

হ্যাঁ, ২২%

না, ৭৮%

সিটি কর্পোরেশনের বার্ষিক প্রশাসনিক প্রতিবেদন সম্পর্কে ধারণা

হ্যাঁ, ১১%

না, ৮৯%

সিটি কর্পোরেশনের সিটিজেন চার্টার সম্পর্কে ধারণা

হ্যাঁ, ৫৬%

না, ৪৪%

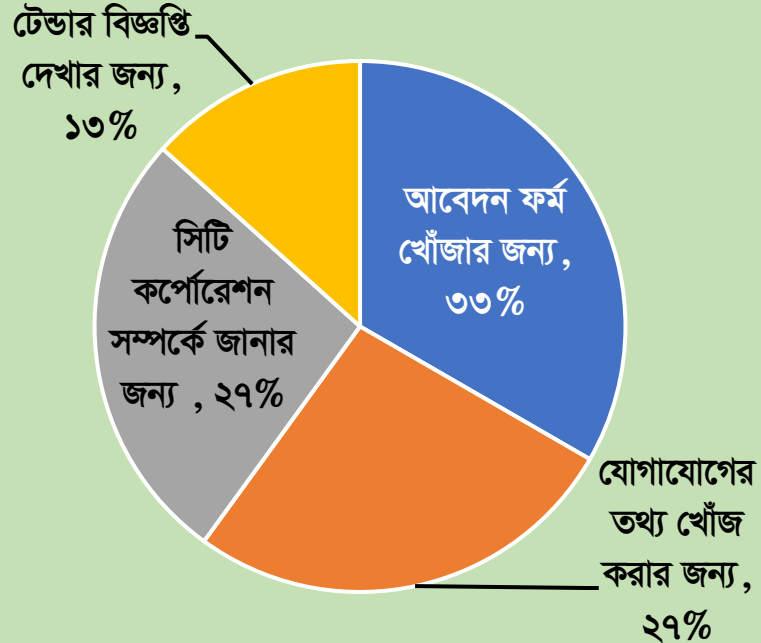
# গ. সিটি কর্পোরেশন ও নাগরিকদের মধ্যে তথ্য-প্রযুক্তিভিত্তিক যোগাযোগ

সিটি কর্পোরেশনের ওয়েবসাইটে নাগরিকদের প্রবেশ

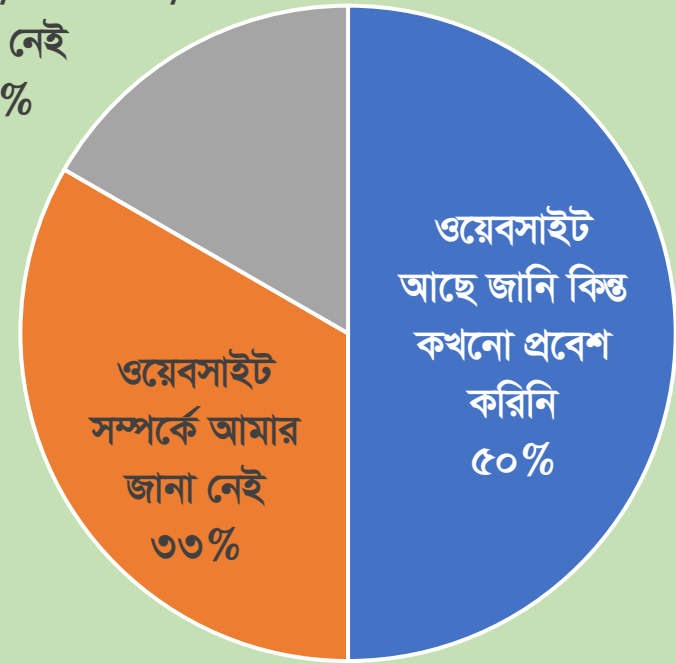
ওয়েবসাইটে নাগরিকদের প্রবেশ না করার কারণ



ওয়েবসাইটে নাগরিকদের প্রবেশের কারণ

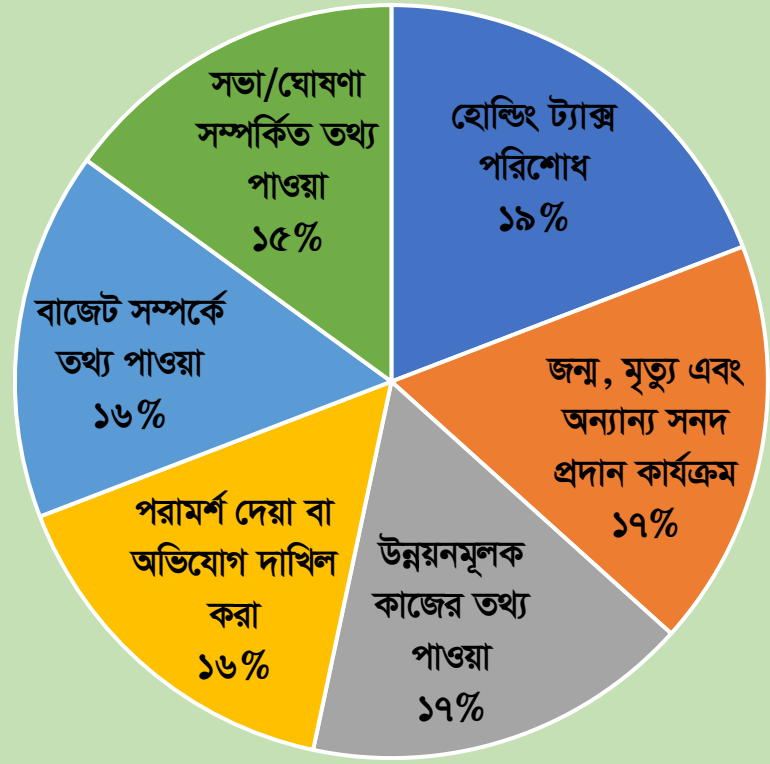


ইন্টারনেট সংযোগ/কম্পিউটার/স্মার্ট ফোন নেই  
১৭%



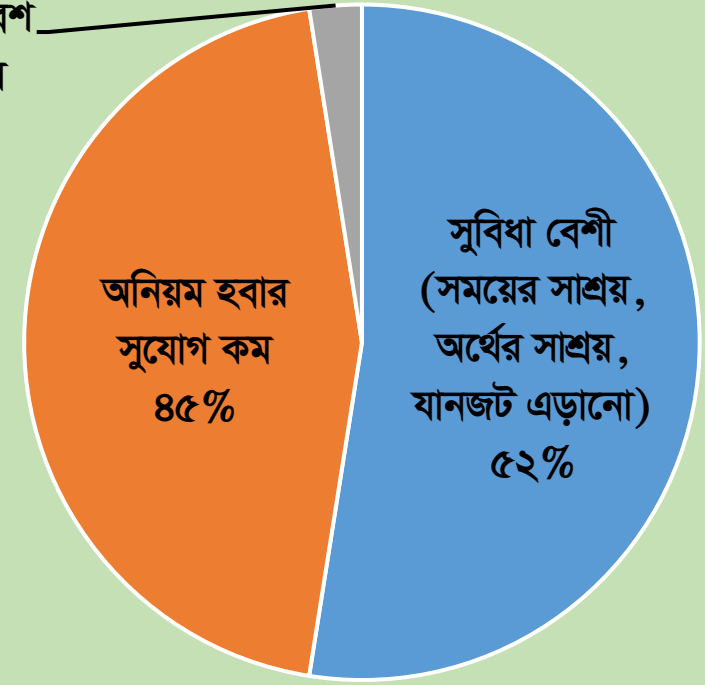
# গ. সিটি কর্পোরেশন ও নাগরিকদের মধ্যে তথ্য-প্রযুক্তিভিত্তিক যোগাযোগ

## নাগরিকরা অনলাইনভিত্তিক যেসব সেবা পেতে আগ্রহী



## অনলাইনভিত্তিক সেবা পেতে আগ্রহের কারণ

যেকোন স্থান থেকে প্রবেশ করা যায় ৩%



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

## কর্পোরেশন থেকে এসএমএস প্রাপ্তির তথ্য

পেয়েছে,  
৩৭%

পায়নি,  
৬৩%

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

হোল্ডিং ট্যাক্স পরিশোধের সময়সীমা সম্পর্কে

ধর্মীয় অনুষ্ঠানের শুভেচ্ছা

সিটি কর্পোরেশনের বাজেট

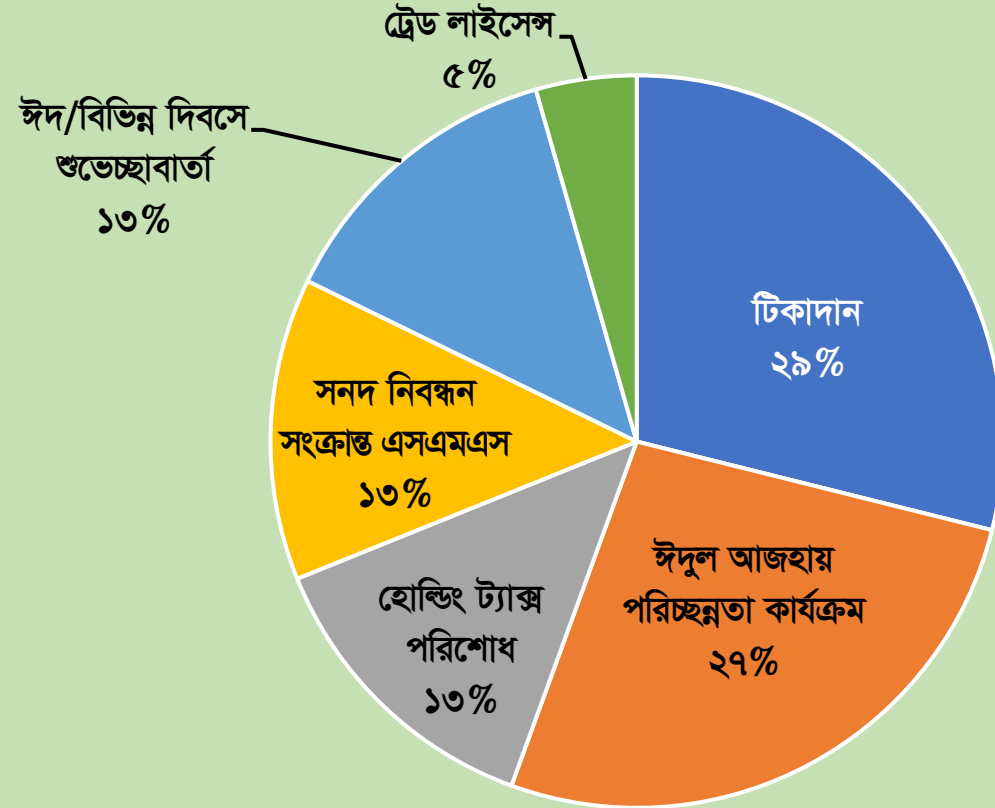
ট্রেড লাইসেন্স নবায়নের সময়সীমা

টিকাদান সম্পর্কে

নাগরিক সনদ

করছাড় ও কর সংক্রান্ত জরিমানা

## নাগরিকগণ কর্পোরেশন থেকে যেসব বিষয়ে এসএমএস পেয়েছেন

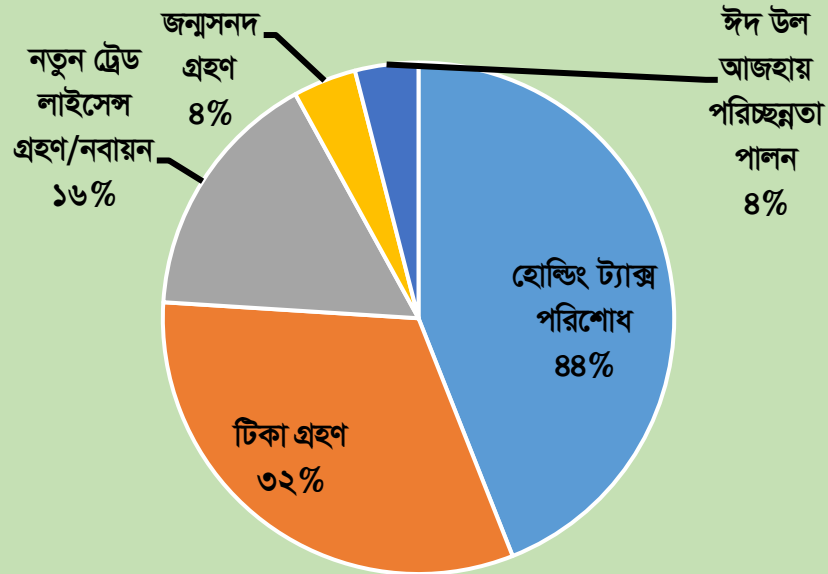


# গ. সিটি কর্পোরেশন ও নাগরিকদের মধ্যে এসএমএস (ক্ষুদেবার্তা) এর মাধ্যমে যোগাযোগ

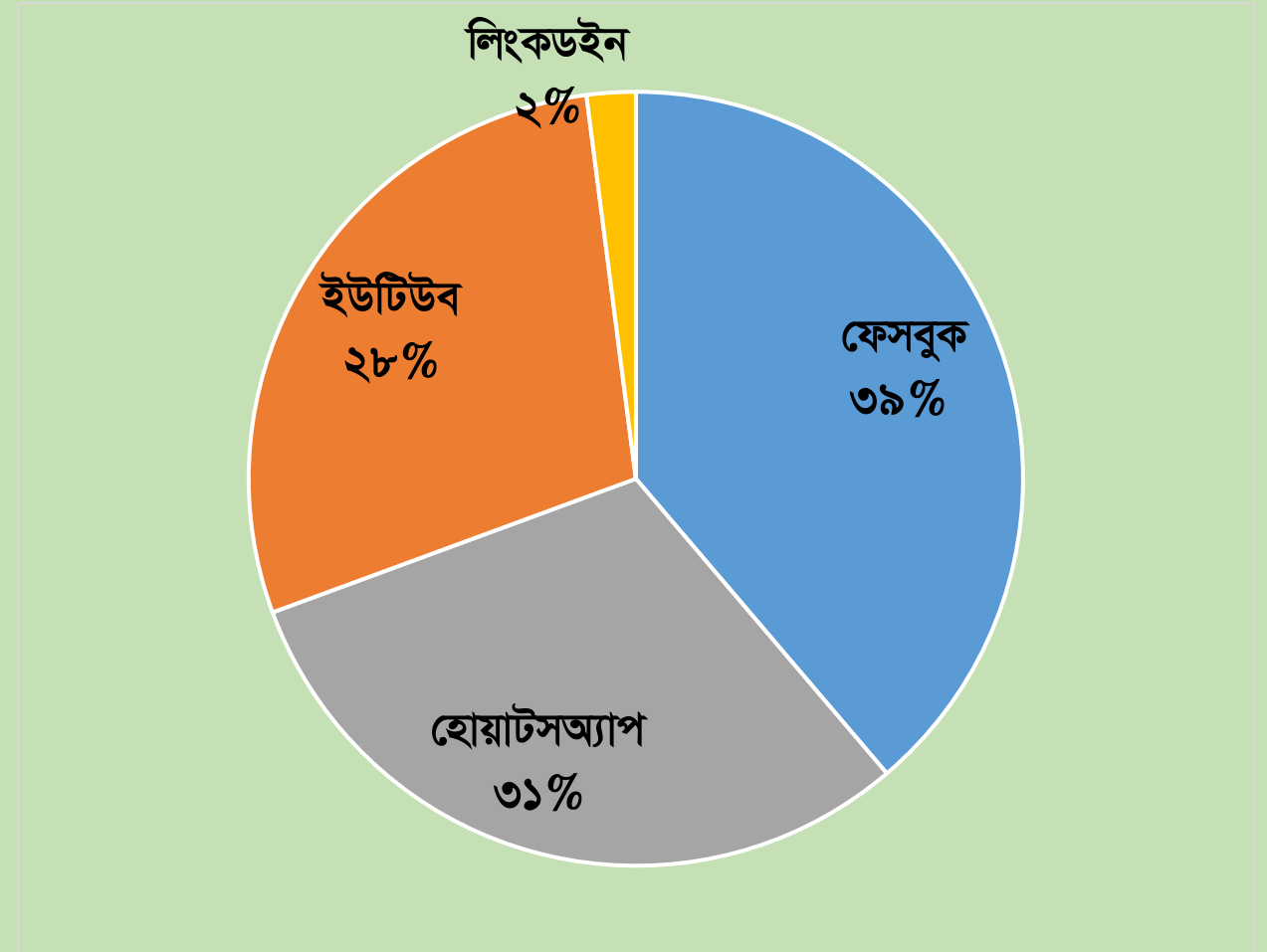
এসএমএস প্রাপ্তির পর নাগরিকদের পক্ষ থেকে সাড়া প্রদান



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



নাগরিকদের সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম ব্যবহারের চিত্র



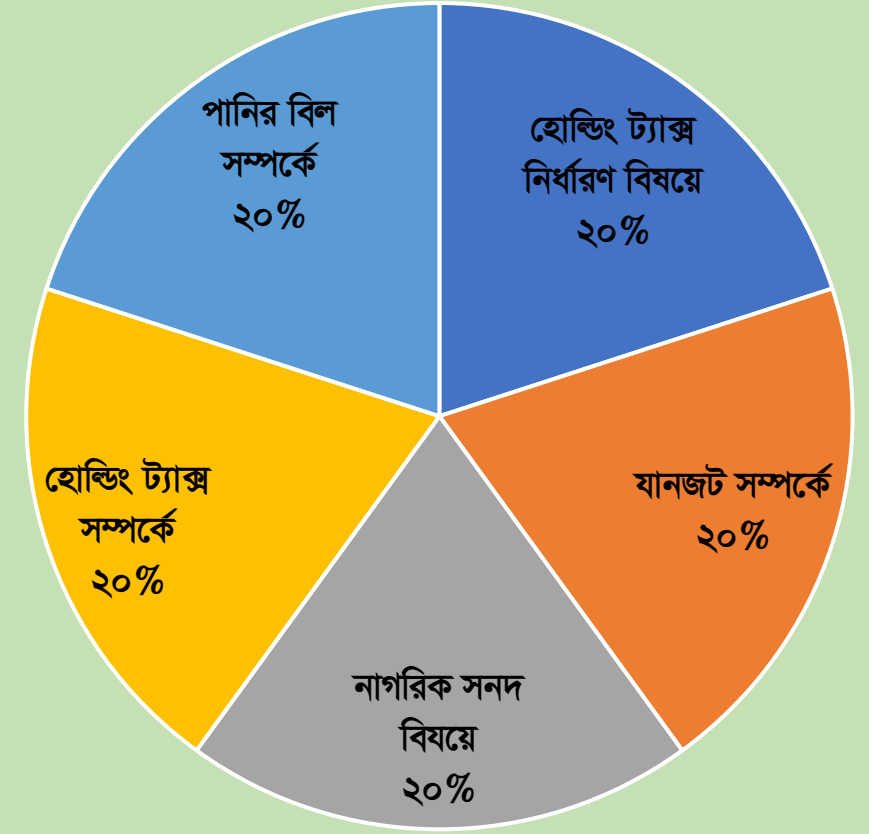
# ঘ. অভিযোগ প্রদান ও নাগরিক মতামত বিষয়ে সিটি কর্পোরেশনের সাথে নাগরিকদের যোগাযোগ

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

করেছে,  
৩৭%

করেনি,  
৬৩%

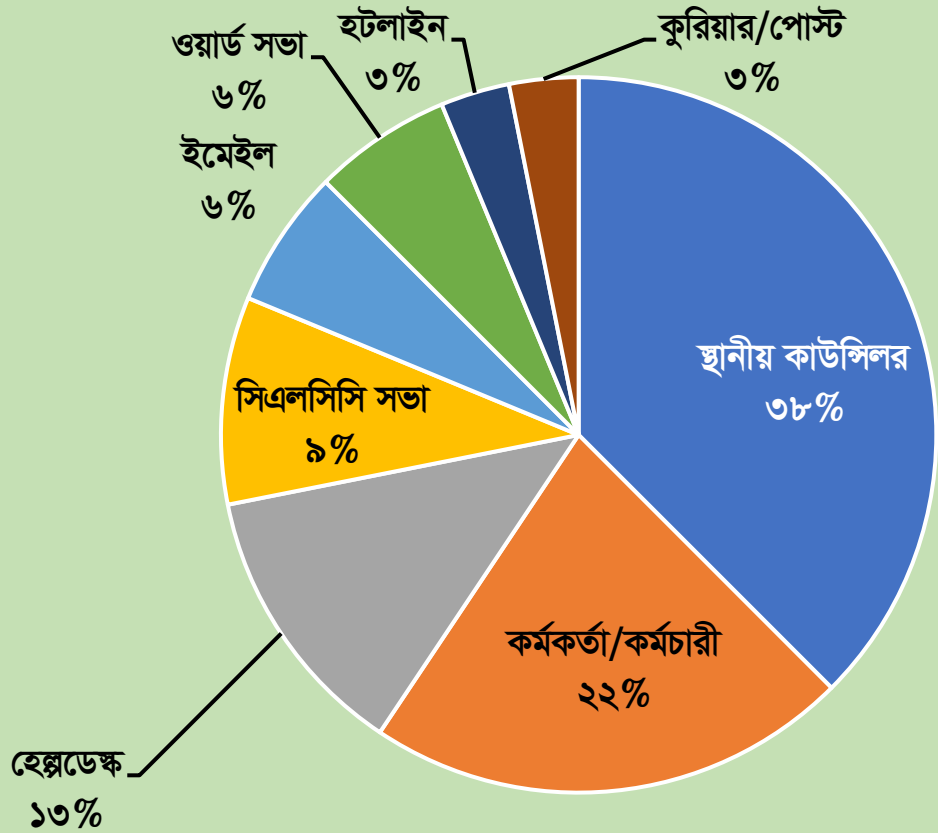
## অভিযোগ বা মতামতের বিষয়সমূহ





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

নাগরিক অভিযোগ ও মতামত জানানোর ক্ষেত্রে  
সিটি কর্পোরেশনের সাথে যোগাযোগের মাধ্যম

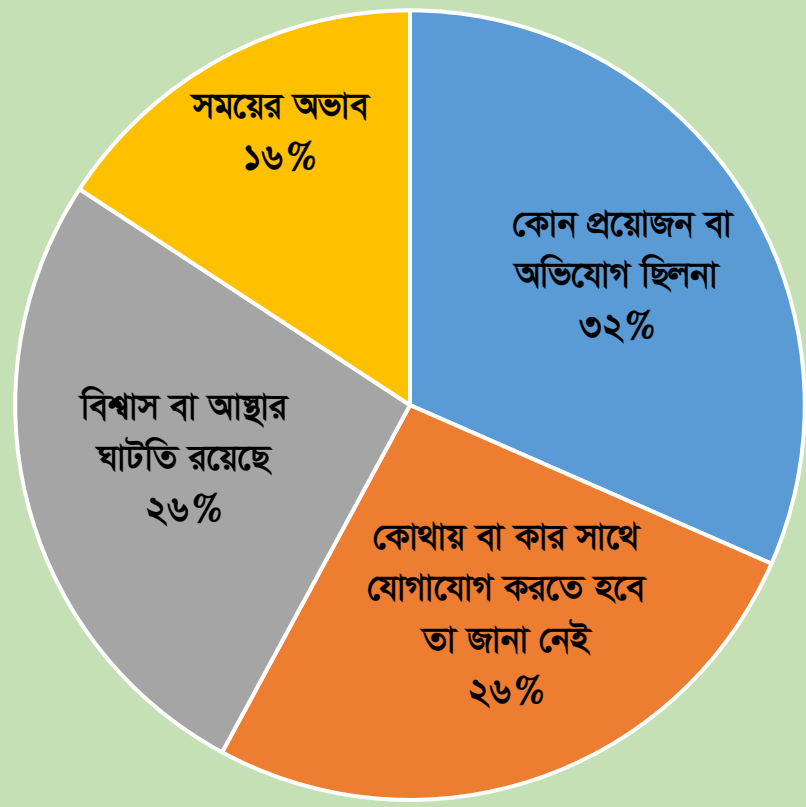


অভিযোগ ও মতামত জানানোর ক্ষেত্রে নাগরিক  
সন্তুষ্টির মাত্রা



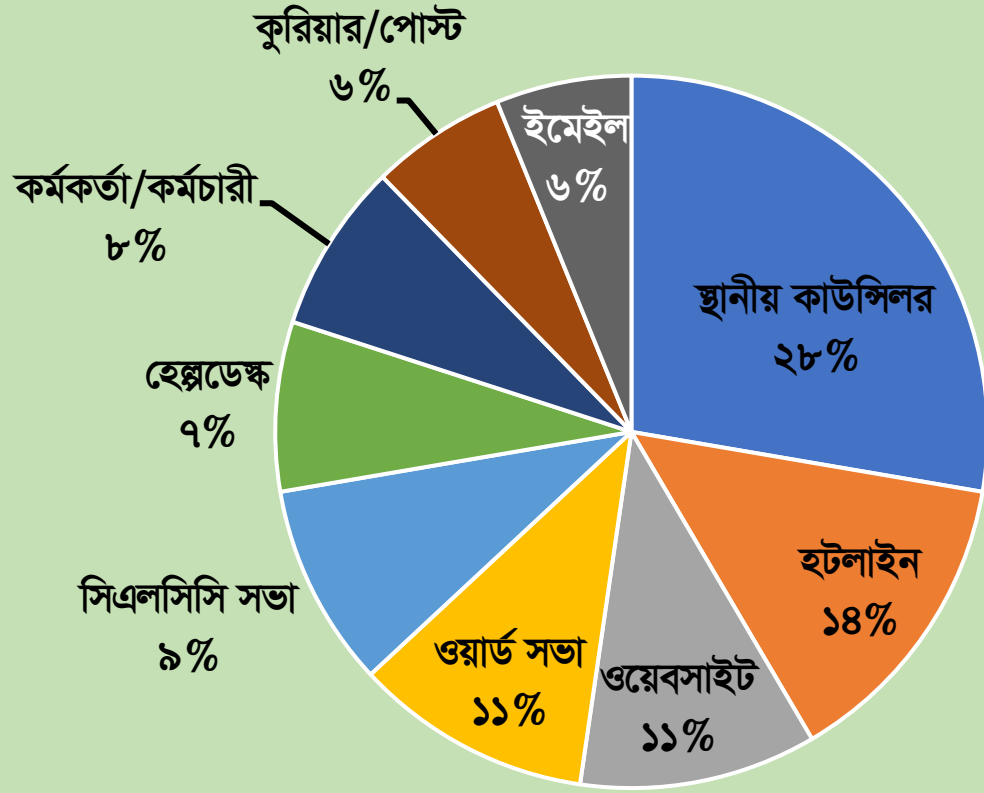
# ঘ. অভিযোগ গ্রহণ ও নাগরিক মতামত বিষয়ে সিটি কর্পোরেশনের সাথে নাগরিকদের যোগাযোগ

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



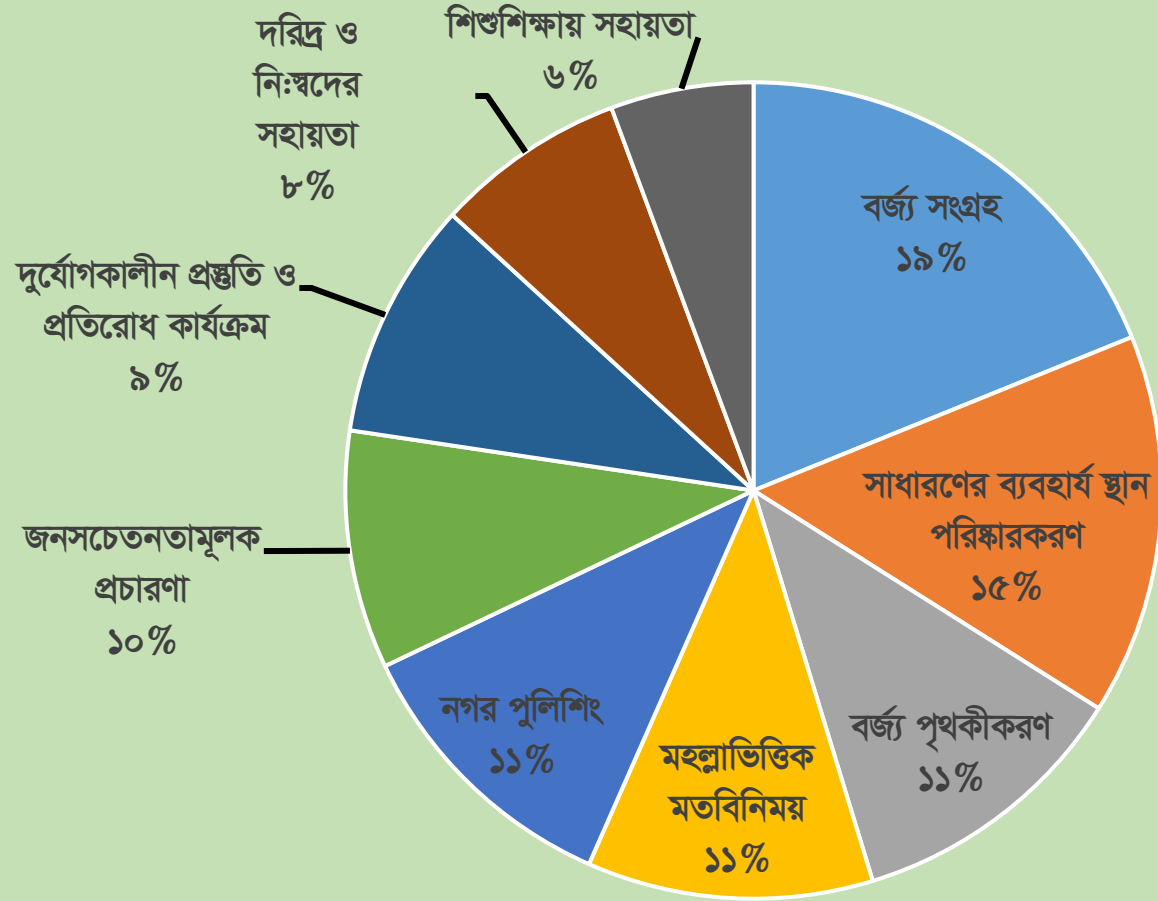
প্রধান যোগাযোগ মাধ্যমসমূহ	
স্থানীয় কাউন্সিলর	২৮%
হটলাইন	১৮%
ওয়েবসাইট	১১%

# ঙ. নাগরিক সম্পৃক্ততা ও স্বেচ্ছাসেবামূলক কার্যক্রম

মহান্নাভিত্তিক বিভিন্ন স্বেচ্ছাসেবামূলক কার্যক্রমের উপস্থিতি

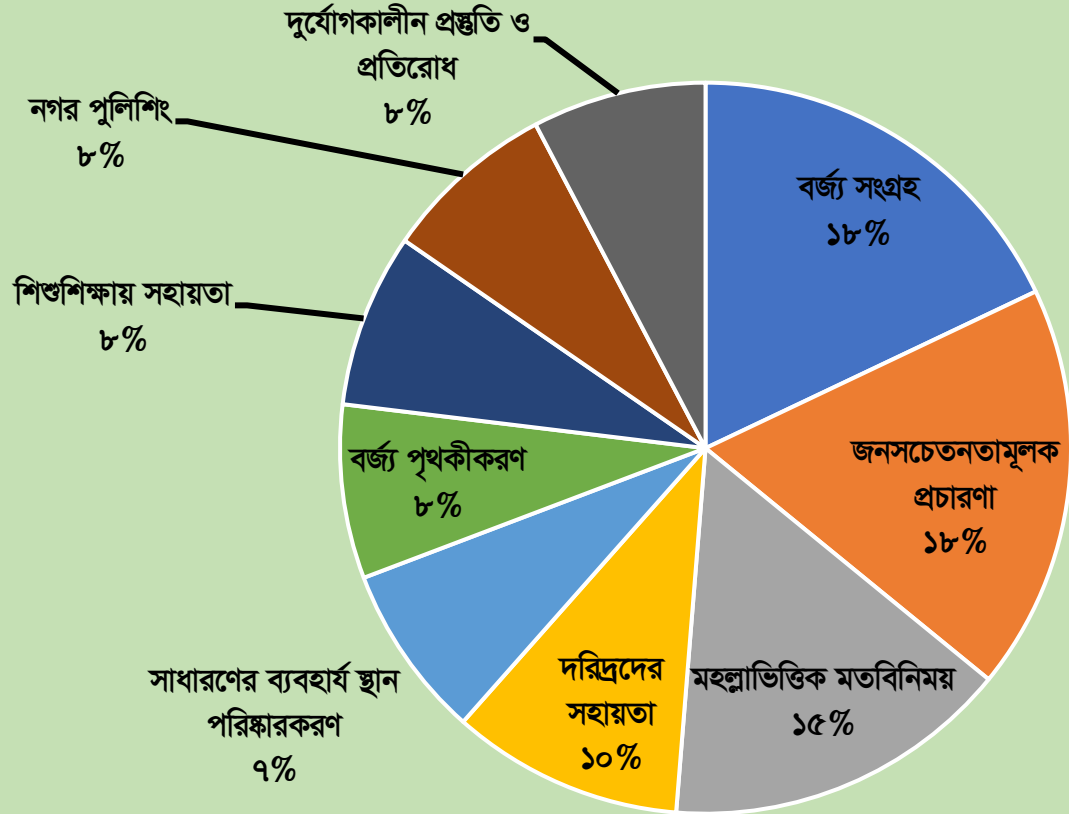


মহান্নাভিত্তিক বিদ্যমান স্বেচ্ছাসেবামূলক কার্যক্রমের তালিকা



# 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	ফুটপাথ চলাচলের উপযোগী রাখা
	ডিজিটাল সেবা
	দরিদ্রদের জন্য স্বাস্থ্যসেবা
	নাগরিক সচেতনতা বৃদ্ধি
	সিএলসিসি মিটিং চলমান রাখা
	যান নিয়ন্ত্রণ

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

সেবা/কার্যক্রমের নাম	মতামত
অবকাঠামো সেবা	কার্যকর বর্জ্য ব্যবস্থাপনা (ভোরবেলা)
	জলাবদ্ধতা দূর করা
	ড্রেনেজ ব্যবস্থার উন্নয়ন করা
	ভবন নির্মাণ কার্যক্রম তদারকি করা
	প্রধান সড়ক সমূহ প্রশস্তকরণ
	সড়কের পাশে ডাস্টবিন স্থাপন
	বিনোদন পার্কের ব্যবস্থা করা

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

সেবা/কার্যক্রমের নাম	মতামত
সামাজিক ও সাংস্কৃতিক কার্যক্রম	নারী উদ্যোক্তাদের জন্য ব্যবসার স্থান তৈরি করা
	যুব সমাজকে সামাজিক কাজে নিয়োজিত করা
	কিশোর অপরাধীদের নিয়ন্ত্রণ করা



সবাইকে ধন্যবাদ