



নাগরিক জরিপ ২০২৩

রাজশাহী 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

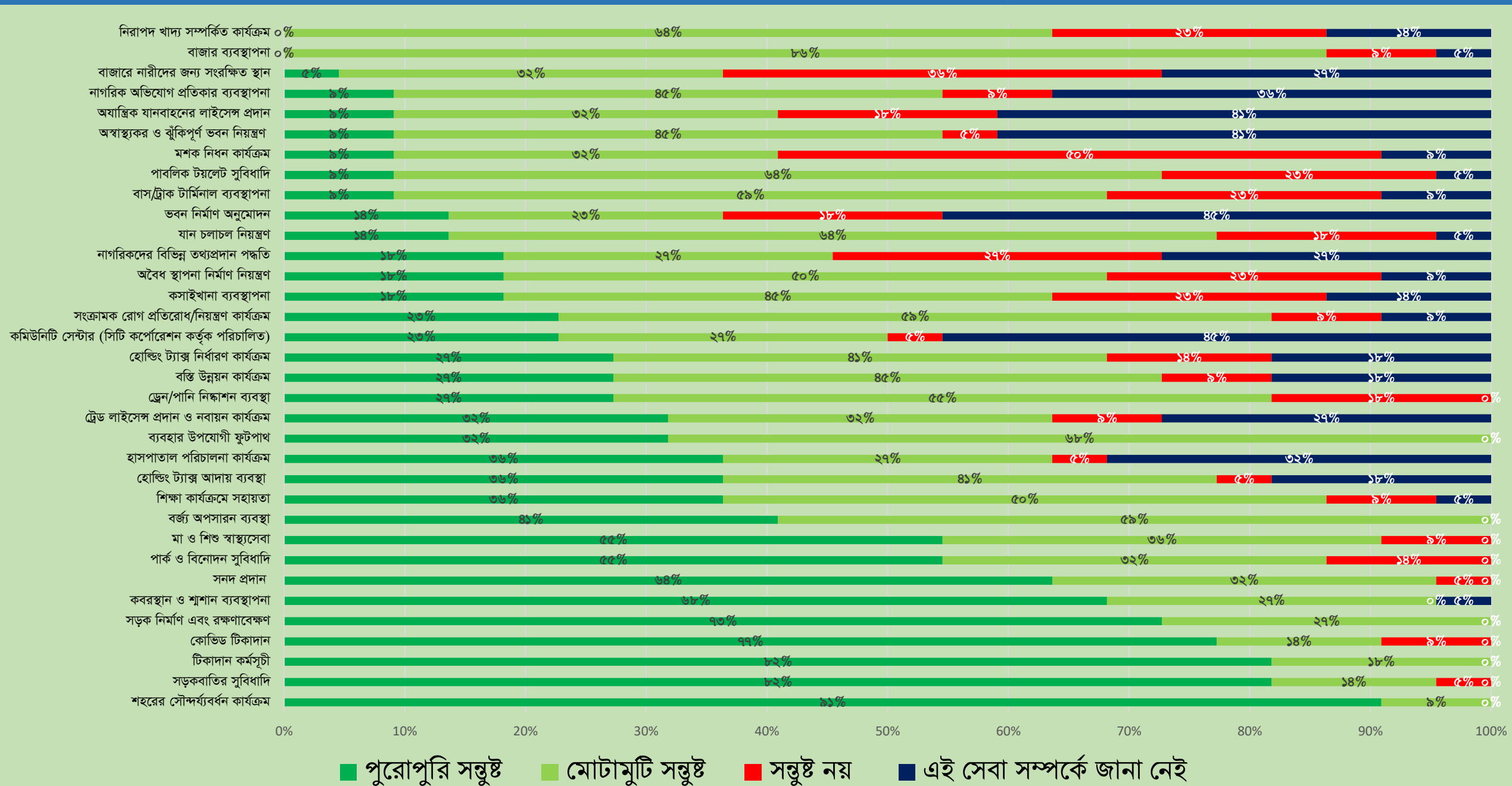
সিটি লেভেল কোঅর্ডিনেশন কমিটির (সিএলসিসি) নাগরিক সদস্যগণের পরিচয় উহ্য রেখে প্রশ্নপত্র জরিপ কার্যক্রম পরিচালনা করা হয়।

- জরিপটি ০৫ মার্চ ২০২৩ ইং তারিখে রাজশাহী সিটি কর্পোরেশনের সভাকক্ষে পরিচালিত হয়েছিল।
- জরিপে সিএলসিসি'র ২২ 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

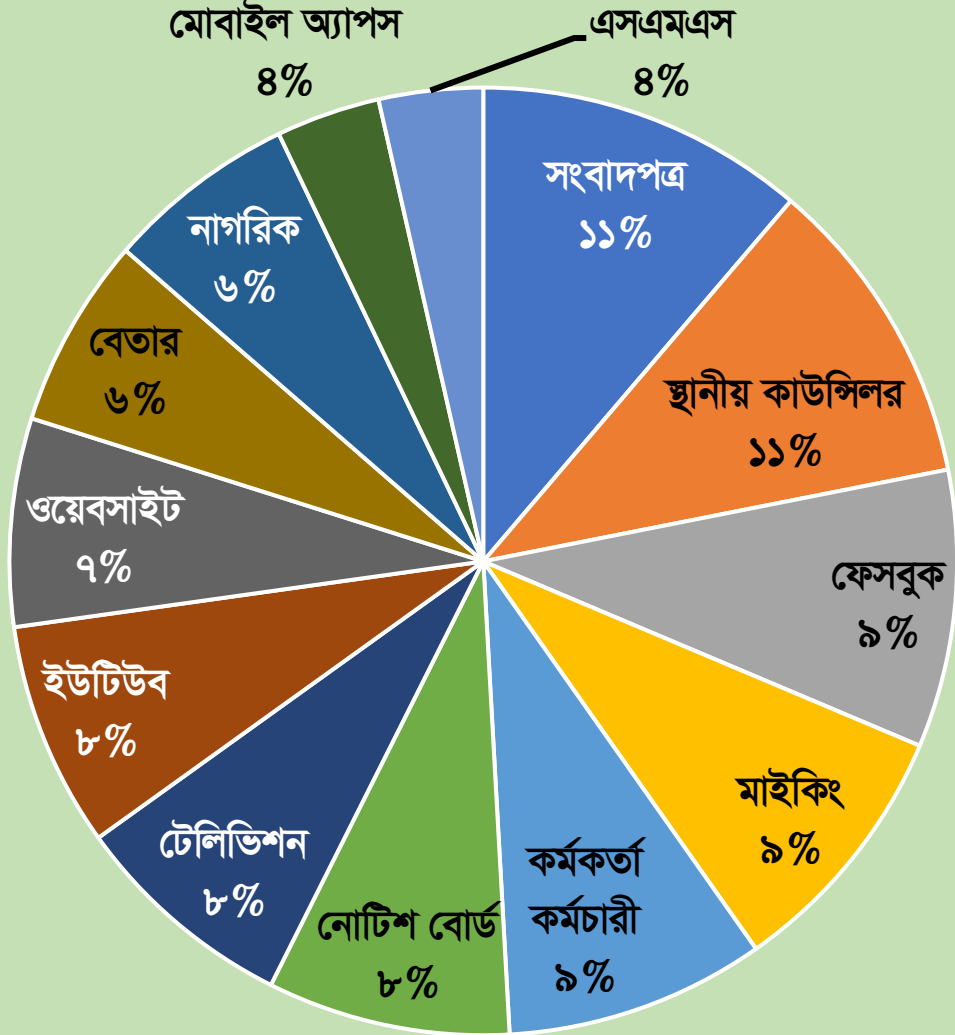
ক. সিটি কর্পোরেশন প্রদত্ত সেবা সম্পর্কে নাগরিক সন্তুষ্টির মাত্রা (বিস্তারিত)



ক. সিটি কর্পোরেশন প্রদত্ত সেবা সম্পর্কে নাগরিক সন্তুষ্টির মাত্রা

পূর্ণমাত্রায় সন্তোষজনক সেবার তালিকা		সন্তোষজনক নয়, এমন সেবার তালিকা	
শহরের সৌন্দর্য্যবর্ধন কার্যক্রম	৯১%	মশক নিধন কার্যক্রম	৫০%
সড়কবাতির সুবিধাদি	৮২%	বাজারে নারীদের জন্য সংরক্ষিত স্থান	৩৬%
টিকাদান কর্মসূচী	৮২%	নাগরিকদের বিভিন্ন তথ্যপ্রদান পদ্ধতি	২৭%
কোভিড টিকাদান	৭৭%	কসাইখানা ব্যবস্থাপনা	২৩%
সড়ক নির্মাণ এবং রক্ষণাবেক্ষণ	৭৩%	অবৈধ স্থাপনা নির্মাণ নিয়ন্ত্রণ	২৩%

ক. সিটি কর্পোরেশন সম্পর্কিত তথ্য জানার উৎস



প্রধান উৎসসমূহ

সংবাদপত্র	১১%
স্থানীয় কাউন্সিলর	১১%
ফেসবুক	৯%
মাইকিং	৯%

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

সমন্বয়ের বিষয়ে ধারণা

আছে, ৬৮%

নাই, ৩২%

যেসব ক্ষেত্রে সমন্বয়ের অভাব বা কমতি আছে

রাজশাহী ওয়াসা

বিদ্যুৎ উন্নয়ন বোর্ড

ট্রেডিং কর্পোরেশন অফ বাংলাদেশ

পাবলিক ওয়ার্কস ডিপার্টমেন্ট

গ্যাস কোম্পানি

খ. সিটি কর্পোরেশনের প্রশাসনিক কার্যক্রম সম্পর্কে নাগরিক ধারণা

সিটি কর্পোরেশনের সাধারণ সভা সম্পর্কে ধারণা

আছে, ৩২%

নাই, ৬৮%

সাধারণ সভার যেসব আলোচনার বিষয় সম্পর্কে সদস্যদের ধারণা আছেঃ

(১) বাৎসরিক বাজেট,

(২) নগর অবকাঠামো উন্নয়ন

(৩) স্বাস্থ্য ও বর্জ্য ব্যবস্থাপনা,

(৪) ওয়ার্ডভিত্তিক উন্নয়ন

সিটি কর্পোরেশনের স্থায়ী কমিটির সভা সম্পর্কে ধারণা

আছে, ২৭%

নাই, ৭৩%

যেসব স্থায়ী কমিটি সম্পর্কে সদস্যদের ধারণা আছেঃ

(১) বর্জ্য ব্যবস্থাপনা,

(২) আর্থিক ব্যবস্থাপনা

খ. সিটি কর্পোরেশনের হোল্ডিং ট্যাক্স সম্পর্কে নাগরিকদের ধারণা

হোল্ডিং ট্যাক্স নির্ধারণ পদ্ধতি সম্পর্কে ধারণা

হ্যাঁ, ৫৫%

না, ৪৫%

হোল্ডিং ট্যাক্স পরিশোধের পদ্ধতি সম্পর্কে ধারণা

হ্যাঁ, ৬৮%

না, ৩২%

হোল্ডিং ট্যাক্স অগ্রিম পরিশোধ করলে কর ছাড় প্রদানের বিষয়ে ধারণা

হ্যাঁ, ৩২%

না, ৬৮%

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

হ্যাঁ, ৫০%

না, ৫০%

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

হ্যাঁ, ১৪%

না, ৮৬%

খ. সিটি কর্পোরেশনের প্রশাসনিক বিষয় সম্পর্কে নাগরিকদের ধারণা

সিটি কর্পোরেশনের বার্ষিক বাজেট সম্পর্কে ধারণা

হ্যাঁ, ৪৫%

না, ৫৫%

সিটি কর্পোরেশনের বার্ষিক আর্থিক হিসাব বিবরণী সম্পর্কে ধারণা

হ্যাঁ, ২৭%

না, ৭৩%

সিটি কর্পোরেশনের বার্ষিক প্রশাসনিক প্রতিবেদন সম্পর্কে ধারণা

হ্যাঁ, ২৩%

না, ৭৭%

সিটি কর্পোরেশনের সিটিজেন চার্টার সম্পর্কে ধারণা

হ্যাঁ, ৩৬%

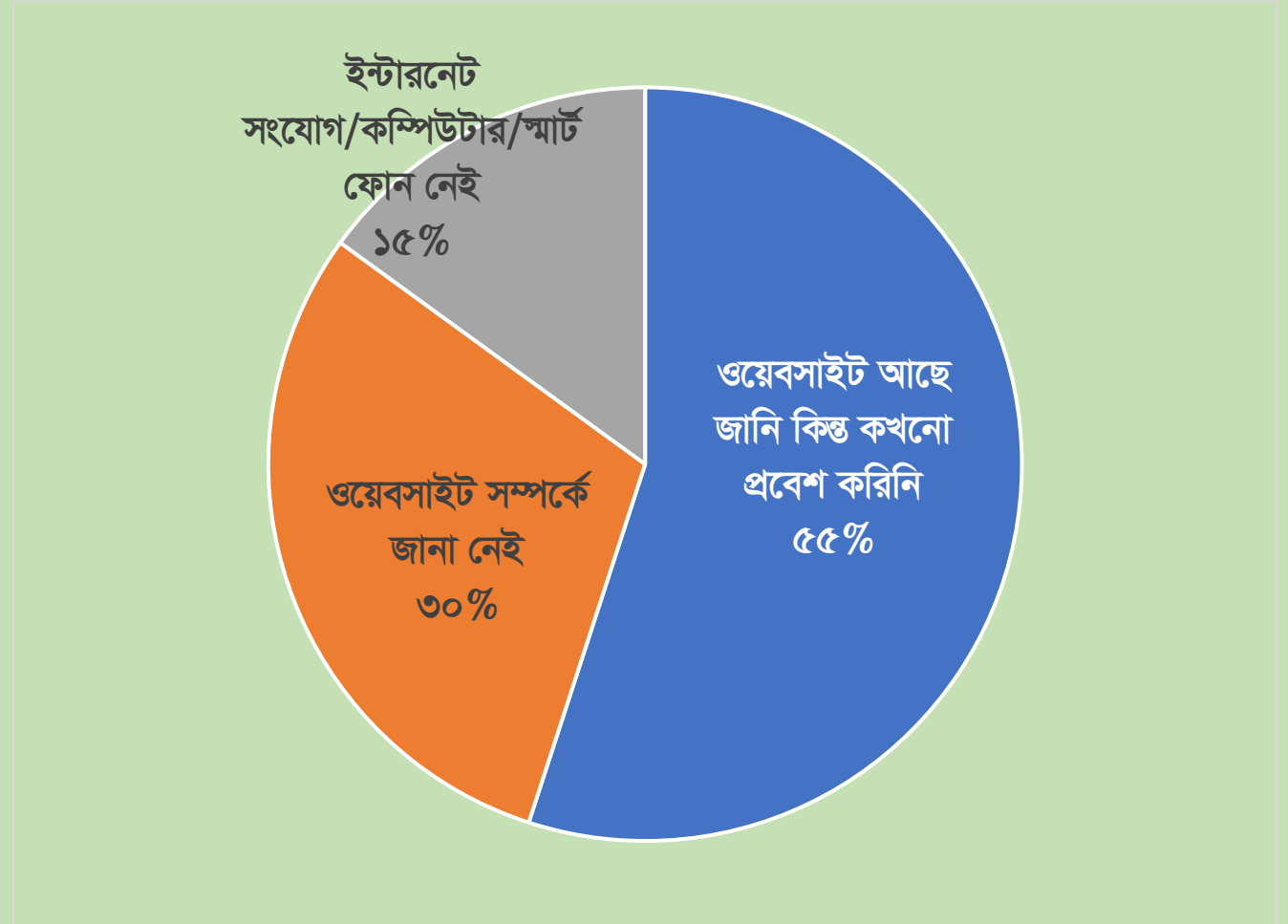
না, ৬৪%

গ. সিটি কর্পোরেশন ও নাগরিকদের মধ্যে তথ্য-প্রযুক্তিভিত্তিক যোগাযোগ

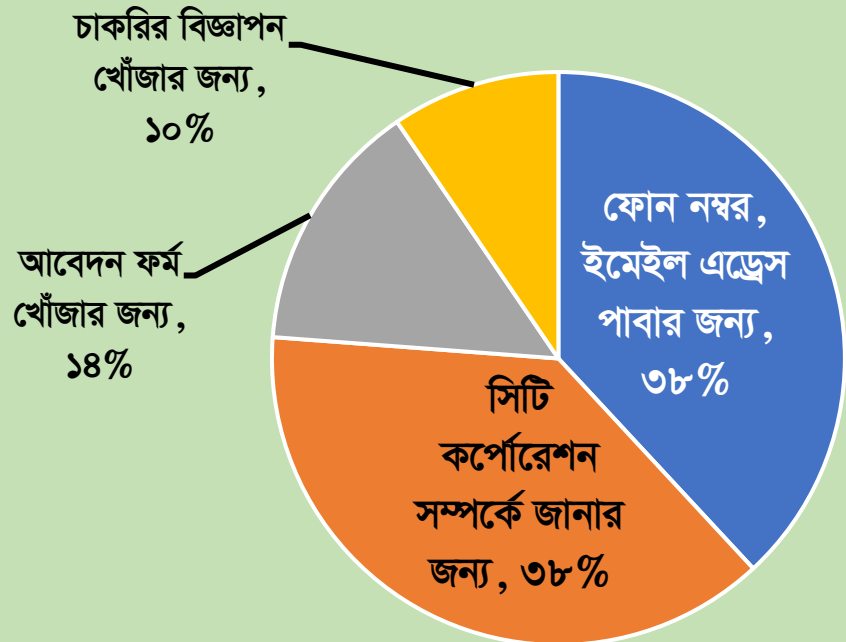
সিটি কর্পোরেশনের ওয়েবসাইটে নাগরিকদের প্রবেশ



ওয়েবসাইটে নাগরিকদের প্রবেশ না করার কারণ

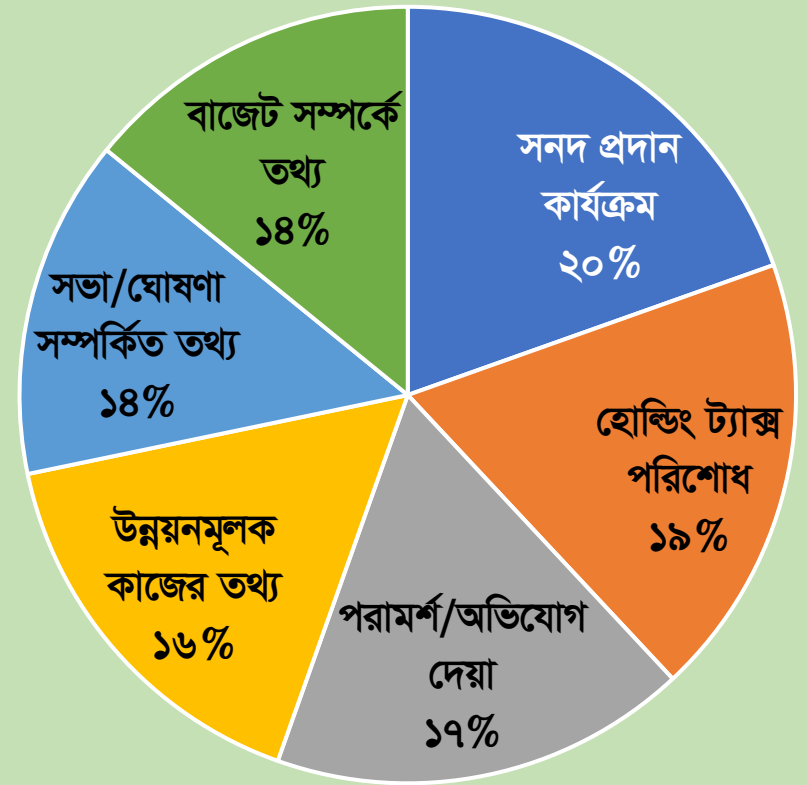


ওয়েবসাইটে নাগরিকদের প্রবেশের কারণ

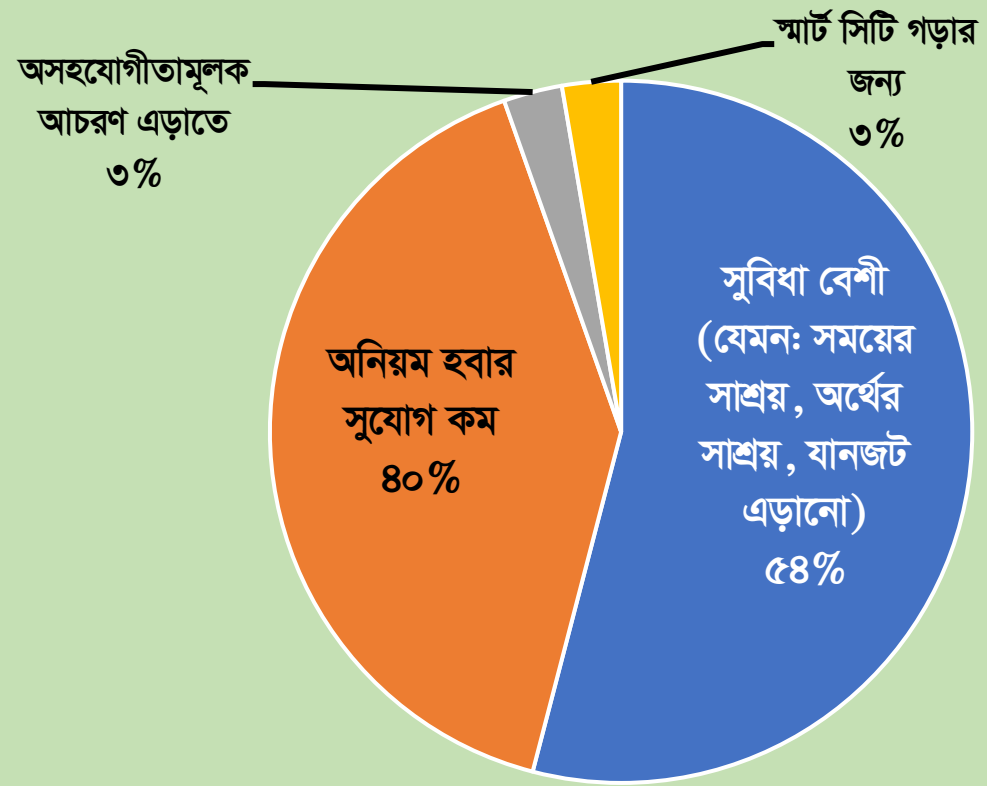


গ. সিটি কর্পোরেশন ও নাগরিকদের মধ্যে তথ্য-প্রযুক্তিভিত্তিক যোগাযোগ

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,
৪১%

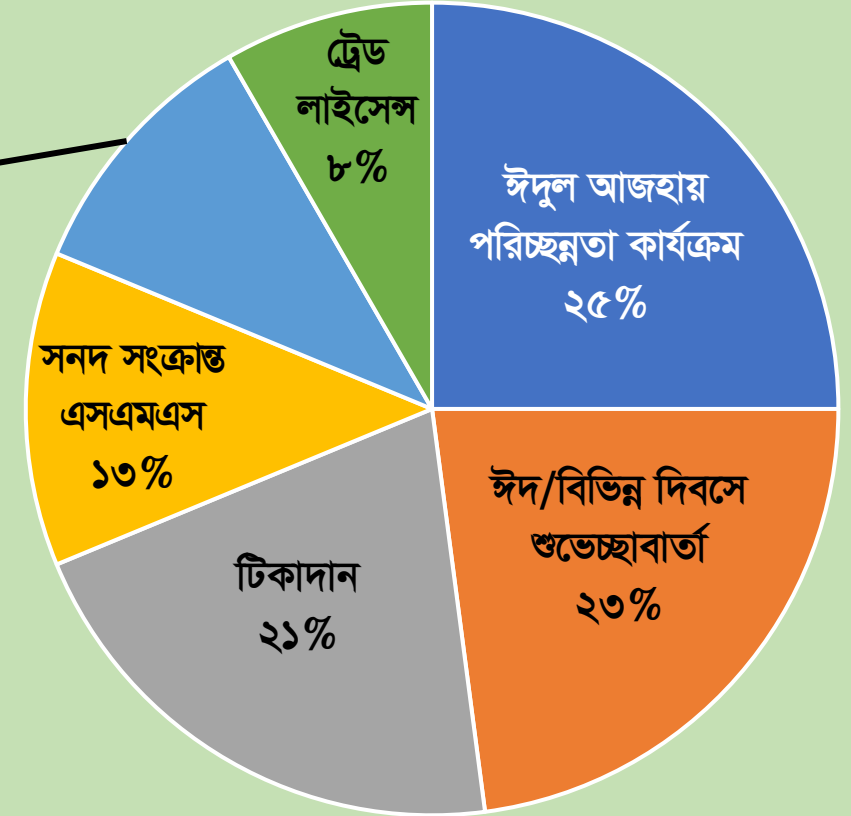
পায়নি,
৫৯%

নাগরিকগণ কর্পোরেশন থেকে যেসব বিষয়ে এসএমএস পেয়েছেন

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

হোল্ডিং ট্যাক্স
পরিশোধ
১০%

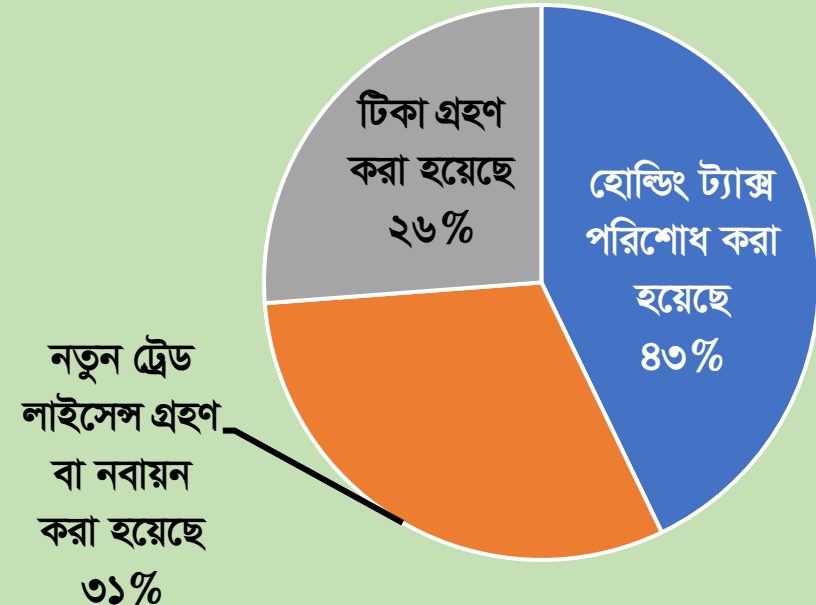


গ. সিটি কর্পোরেশন ও নাগরিকদের মধ্যে এসএমএস (ক্ষুদেবার্তা) এর মাধ্যমে যোগাযোগ

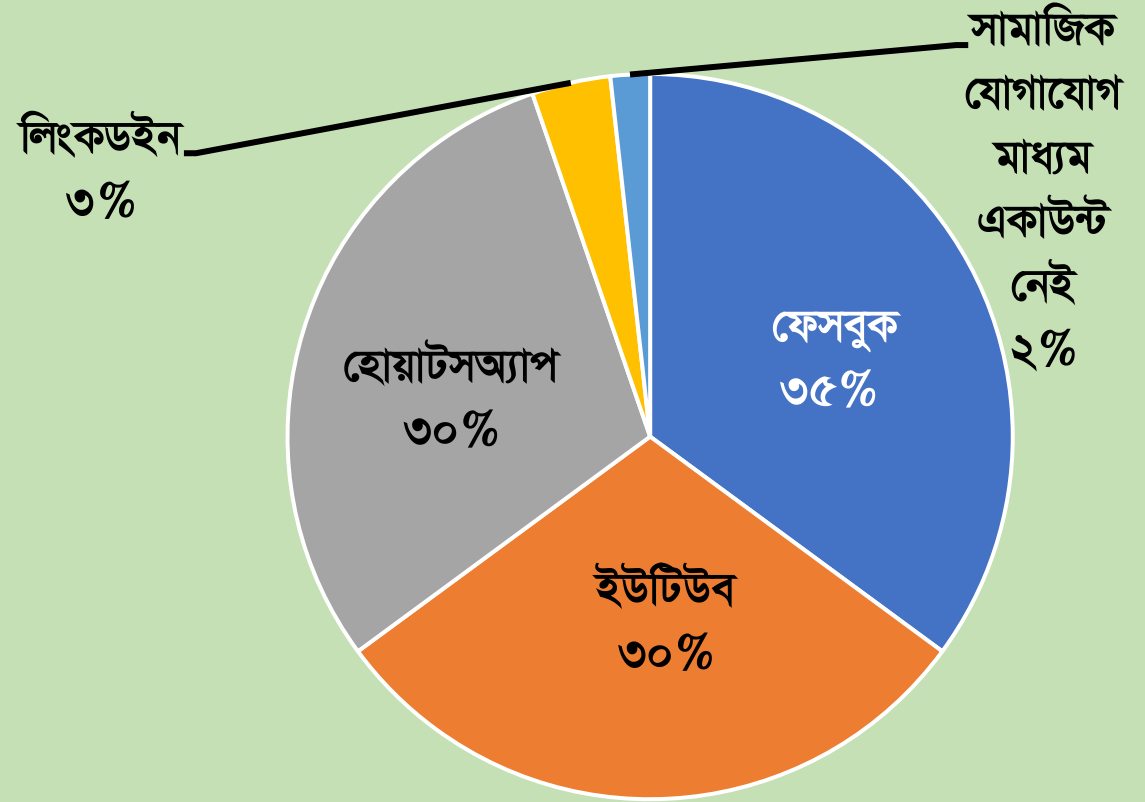
এসএমএস প্রাপ্তির পর নাগরিকদের পক্ষ থেকে সাড়া প্রদান



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



নাগরিকদের সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম ব্যবহারের চিত্র



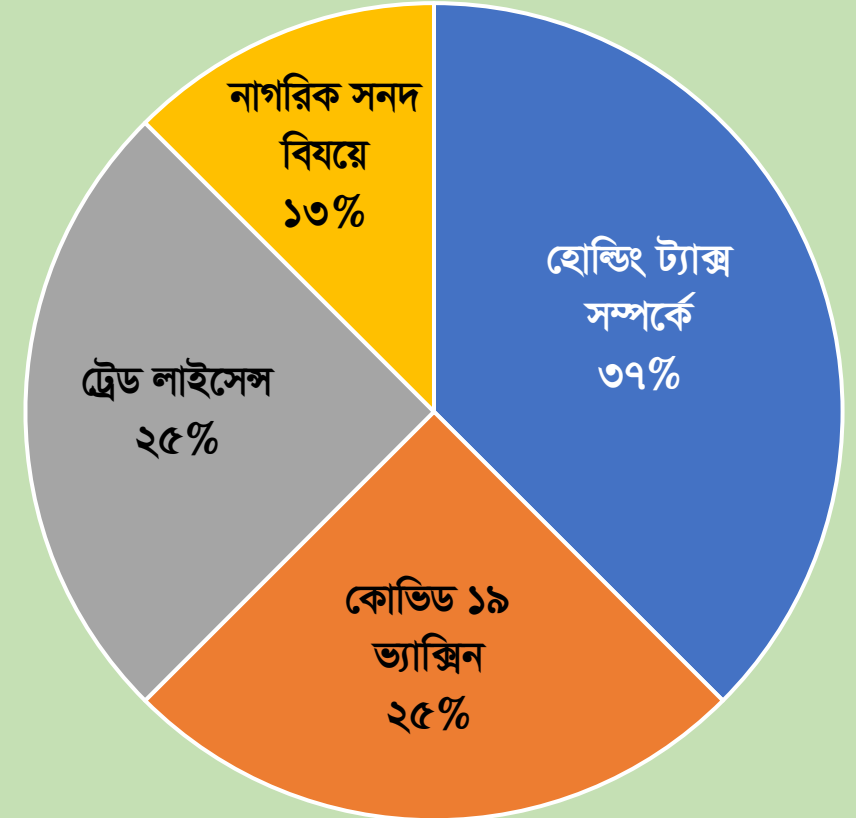
ঘ. অভিযোগ প্রদান ও নাগরিক মতামত বিষয়ে সিটি কর্পোরেশনের সাথে নাগরিকদের যোগাযোগ

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

করেছে,
৪১%

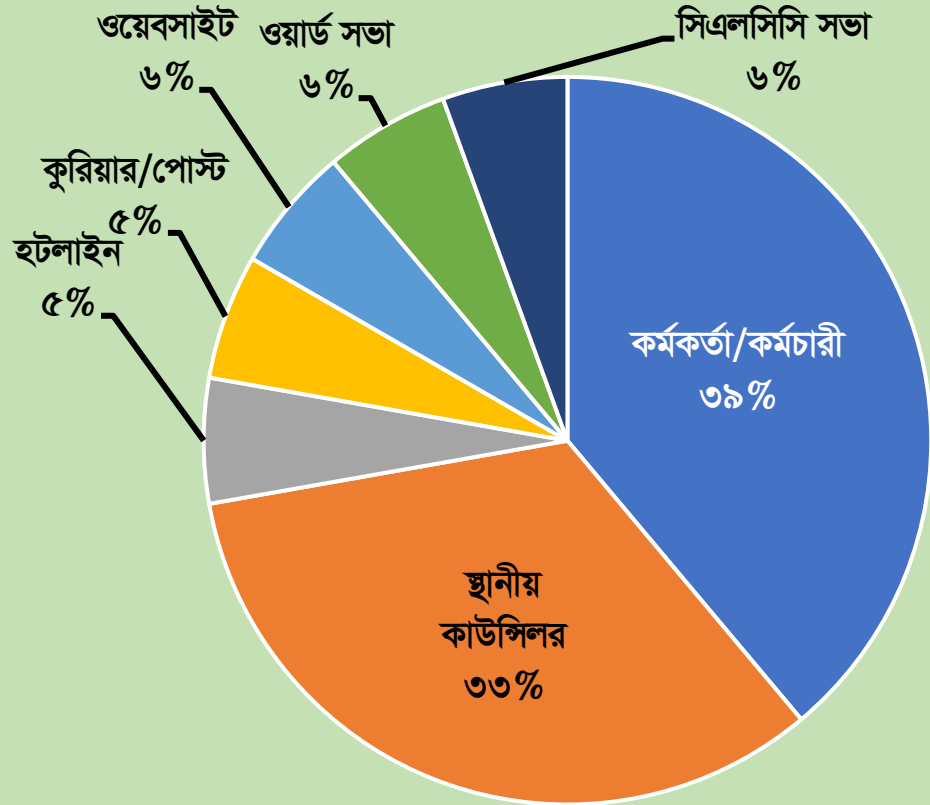
করেনি,
৫৯%

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



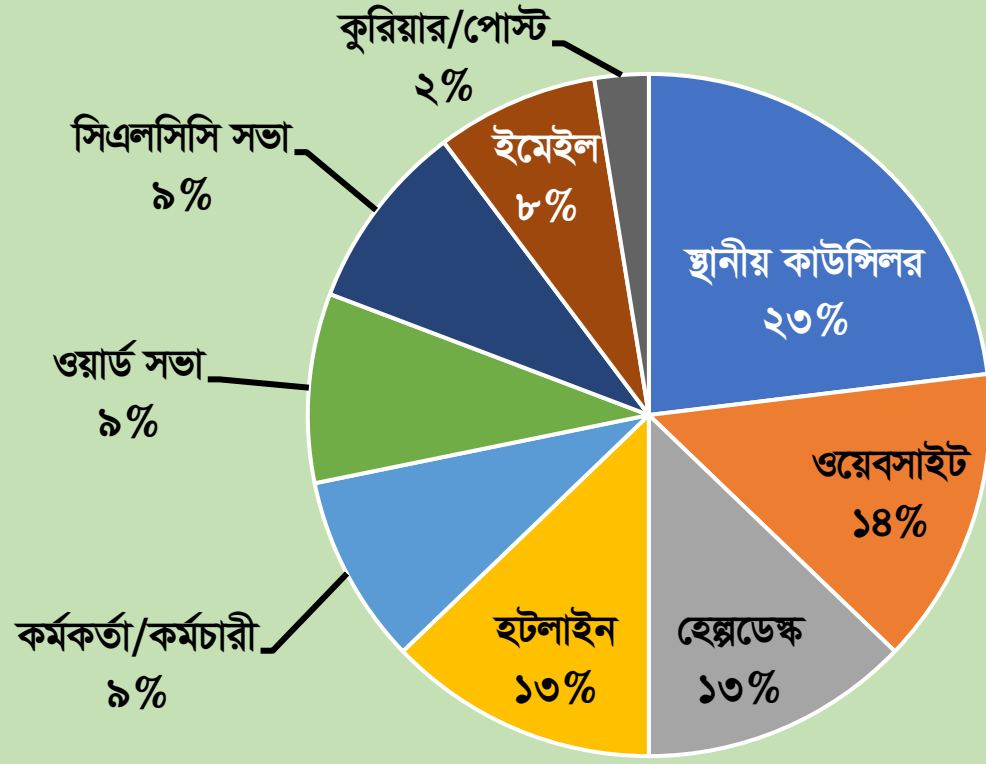
ঘ. অভিযোগ গ্রহণ ও নাগরিক মতামত বিষয়ে সিটি কর্পোরেশনের সাথে নাগরিকদের যোগাযোগ

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



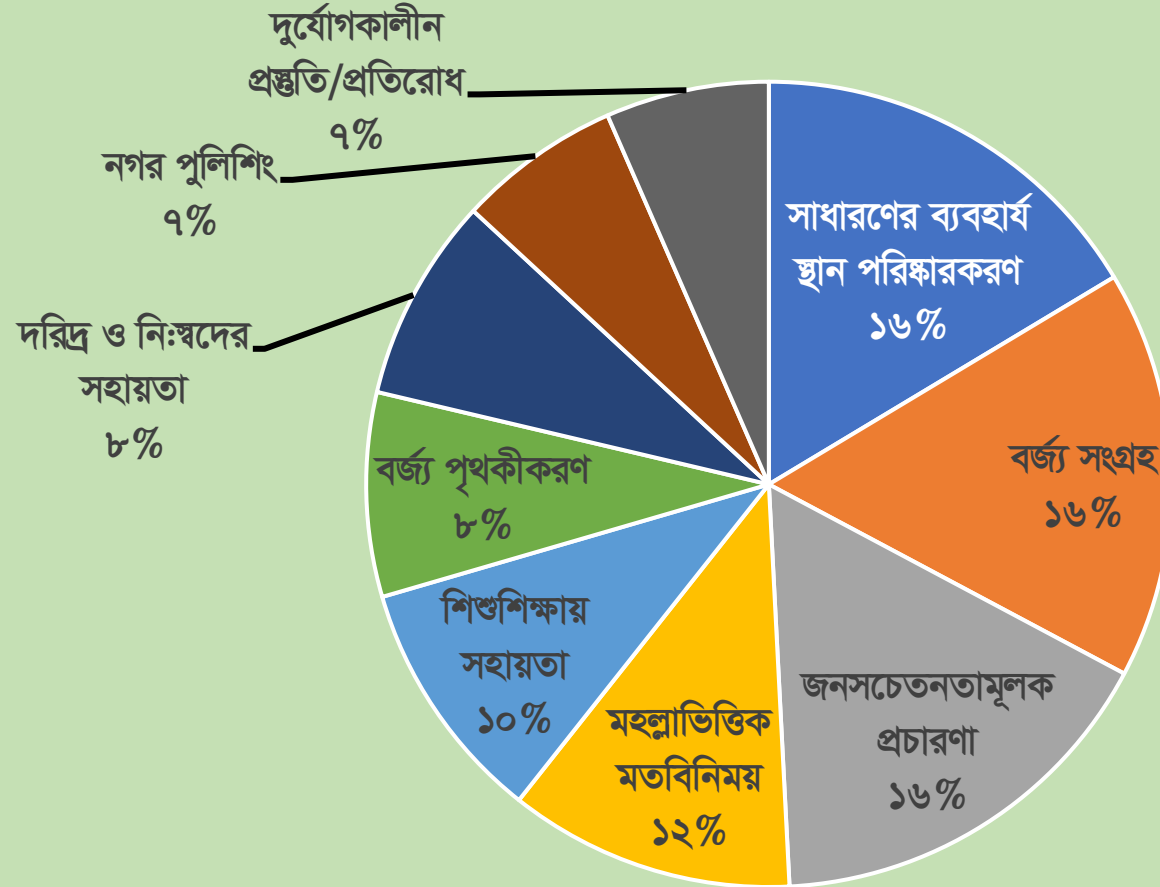
প্রধান যোগাযোগ মাধ্যমসমূহ	
স্থানীয় কাউন্সিলর	২৩%
ওয়েবসাইট	১৮%
হেল্পডেস্ক	১৩%
হটলাইন	১৩%

ঙ. নাগরিক সম্পৃক্ততা ও স্বেচ্ছাসেবামূলক কার্যক্রম

মহান্নাভিত্তিক বিভিন্ন স্বেচ্ছাসেবামূলক কার্যক্রমের উপস্থিতি

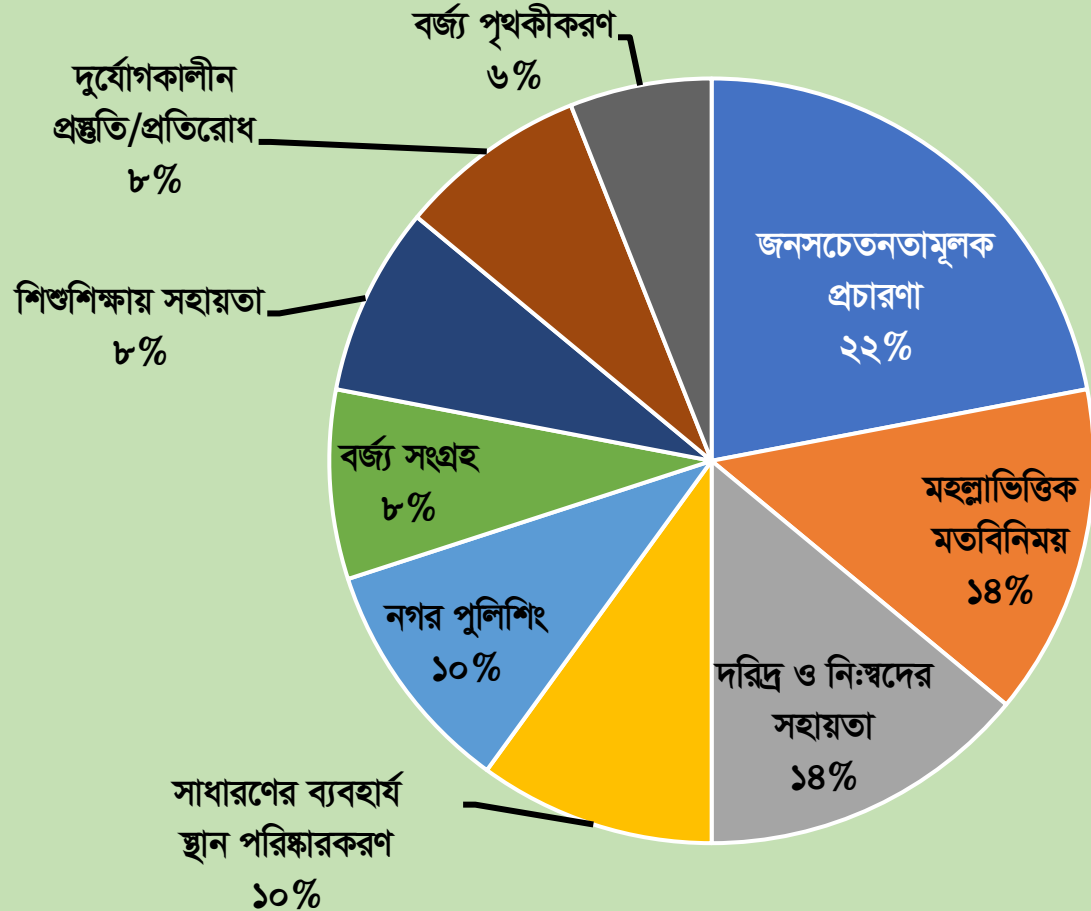


মহান্নাভিত্তিক বিদ্যমান স্বেচ্ছাসেবামূলক কার্যক্রমের তালিকা



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 অবৈধ দখলমুক্ত রাখা
	নিয়মিত ডেন পরিষ্কার রাখা
	বর্জ্যকে সম্পদে রূপান্তরিত করার উদ্যোগ নেয়া
	জিরো পয়েন্ট (সাহেব বাজার) এলাকায় ফুটপাথ চলাচলের উপযুক্ত রাখা
	নাগরিক সেবা গ্রহণ ব্যবস্থাকে হ্রাসনিমুক্ত রাখা
	দরিদ্রদের জন্য নাগরিক সেবা নিশ্চিত করা
	নারী ও তৃতীয় লিঙ্গের মানুষদের জন্য বাজেটে আলাদা বরাদ্দ রাখা
	মশক নিধন
	ওয়ার্ড পর্যায়ে ওয়ার্ড কমিটির মাধ্যমে সকল সেবা সম্পর্কে নাগরিকদের ধারণা দেয়া
	পলিথিন ব্যবহার কমানো

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

সেবা/কার্যক্রমের নাম	মতামত
প্রশাসনিক কার্যক্রম	নিয়মিত ওয়ার্ড পর্যায়ে মাসিক সভা করা
	নগর পুলিশিং এর ব্যবস্থা করা
	সকল সেবার ডিজিটাইজেশন করা
	হকারদের জন্য আলাদা স্থানের বরাদ্দ রাখা
	সুচারুভাবে যান চলাচল নিয়ন্ত্রণ করা

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

সেবা/কার্যক্রমের নাম	মতামত
অবকাঠামো সেবা	বিশুদ্ধ পানি ও খেলার মাঠের ব্যবস্থা করা
	রেলগেটে ফুটওভার ব্রিজ নির্মাণ করা
	সাহেব বাজার মোড়ে অবৈধ স্থাপনা উচ্ছেদ করা
	সকল স্থানে পার্কিং এর জায়গা রাখা
	জিরো পয়েন্টে রাস্তা পারাপারের জন্য সেফ জোন তৈরি করা
	তরুণদের জন্য বিভিন্ন স্থানে খেলার মাঠের ব্যবস্থা করা
	শারীরিকভাবে অক্ষমদের জন্য আবাসনের ব্যবস্থা করা
	ঝুঁকিপূর্ণ ভবন ভেঙে ফেলা
	অনুভূত ৪টি মাধ্যমিক ও উচ্চমাধ্যমিক বিদ্যালয় নির্মাণ করা
	রাস্তাঘাটে প্রয়োজনীয় সড়কবাতির ব্যবস্থা করা
	রাস্তাঘাটে ও ফুটপাথের উপর নির্মান সামগ্রী রাখা বন্ধ করা
	অধিক পানি ধরে রাখার জন্য খাল, পুকুর ড্রেন নিয়মিত পরিষ্কার রাখা

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

সেবা/কার্যক্রমের নাম	মতামত
সামাজিক ও সাংস্কৃতিক কার্যক্রম	নিয়মিত নাগরিক সচেতনতামূলক কার্যক্রম চালানো
	মাদকবিরোধী প্রচারণা চালানো
	দরিদ্র মেধাবী শিক্ষার্থীদের বৃত্তি দেয়া
	শারীরিকভাবে অক্ষম ব্যক্তিদের কর্মসংস্থানের ব্যবস্থা করা
	পিছিয়ে পড়া জনগোষ্ঠীদের বিভিন্ন কমিটির সভায় আমন্ত্রণ জানানো

সবাইকে ধন্যবাদ