নাগরিক জরিপ ২০২৪

গাজীপুর 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 নিরুপণ 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 ১০ মার্চ ২০২৪ ইং তারিখে গাজীপুর সিটি কর্পোরেশনের সভাকক্ষে পরিচালিত হয়েছিল।**
- **জরিপে সিএলসিসি'র ২৮ 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

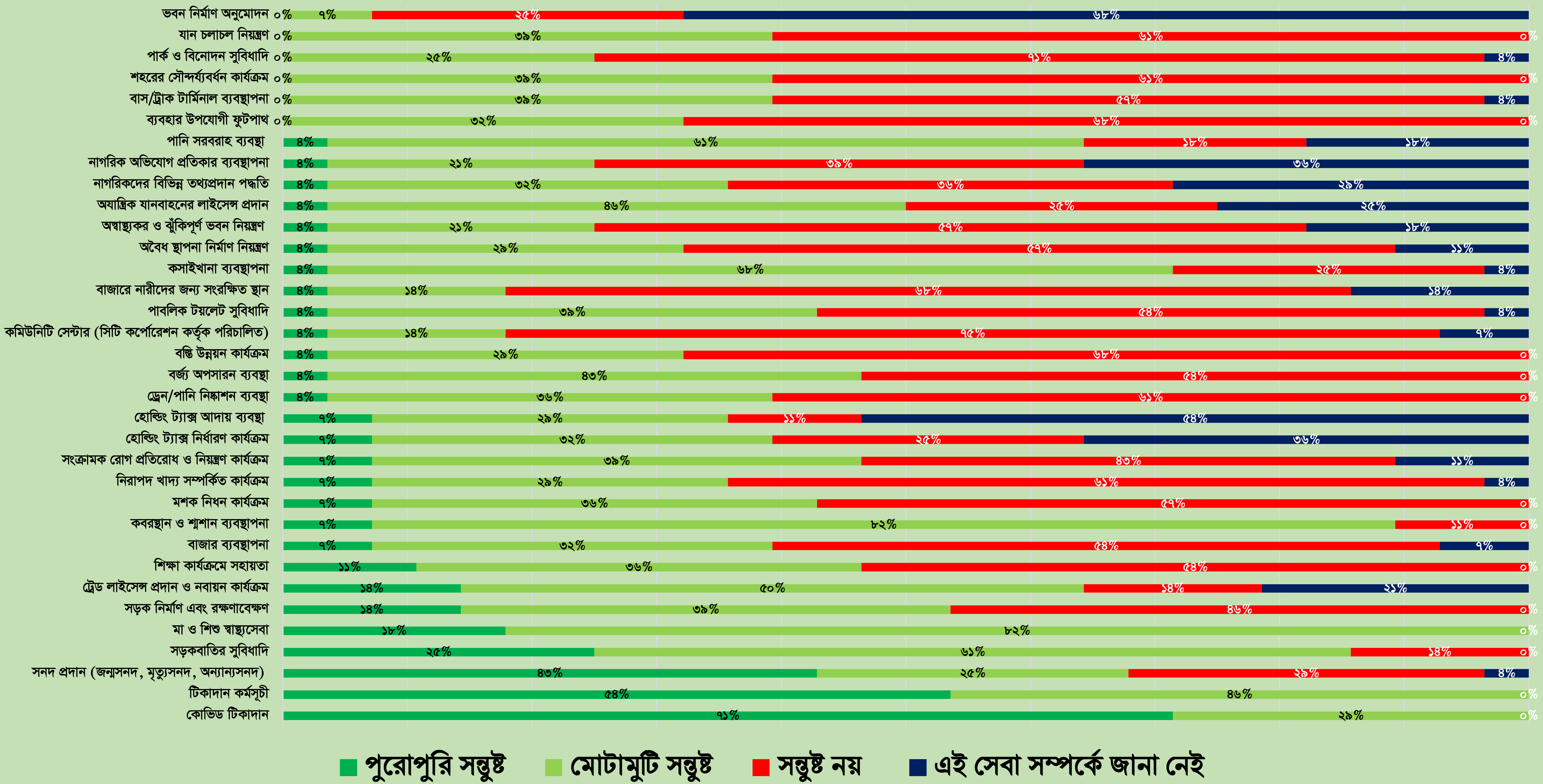
গ. সিটি কর্পোরেশন এবং নাগরিকদের মধ্যে তথ্য-প্রযুক্তিভিত্তিক যোগাযোগ

ঘ. সিটি কর্পোরেশনের সাথে নাগরিকদের যোগাযোগ

ঙ. নাগরিকদের মাধ্যমে স্বেচ্ছাসেবা কার্যক্রমসমূহ

চ. সেবা প্রদান বা কার্যক্রম পরিচালনার ক্ষেত্রে সিটি কর্পোরেশনকে পরামর্শ প্রদান

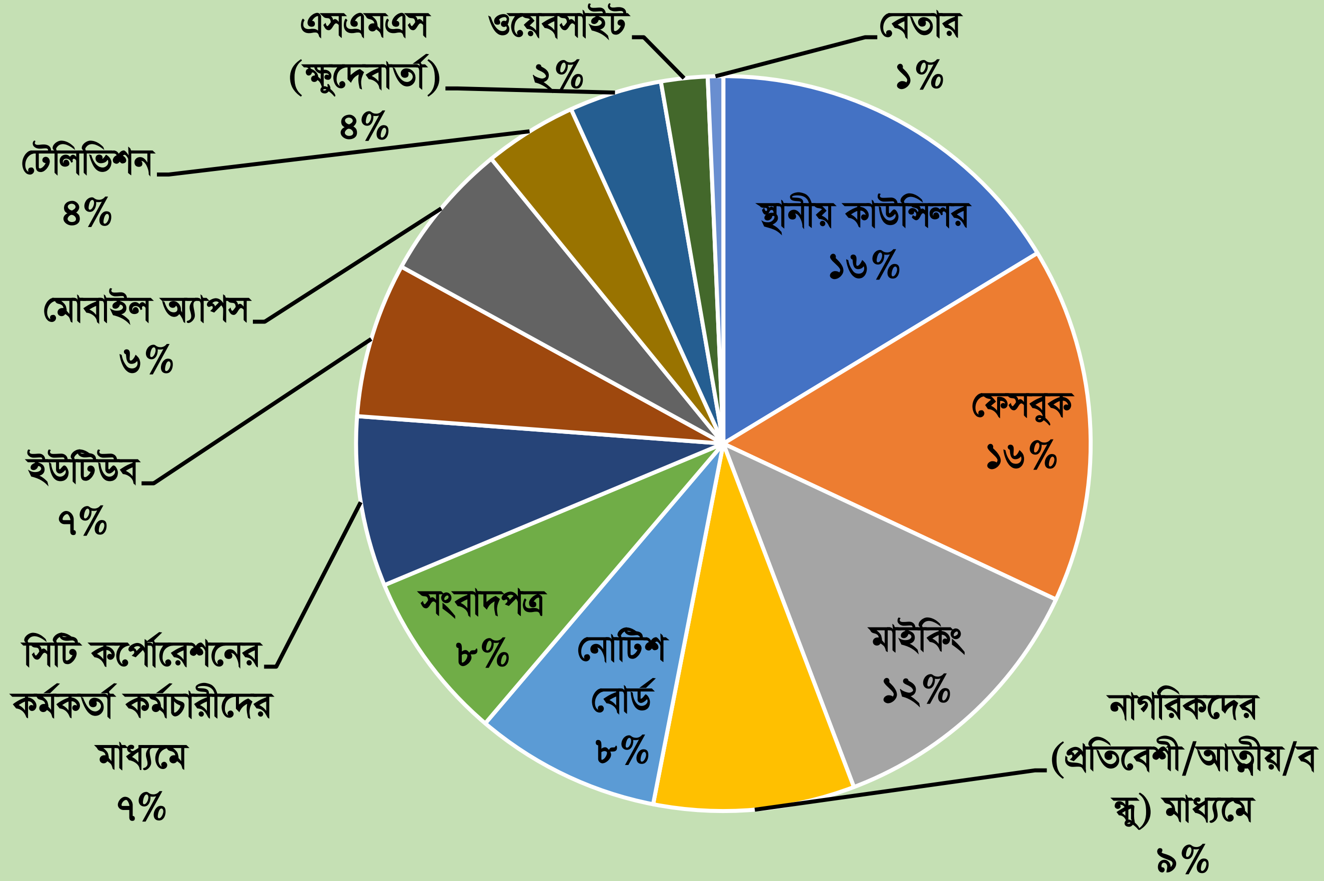
ক. সিটি কর্পোরেশন প্রদত্ত সেবা সম্পর্কে নাগরিক সন্তুষ্টির মাত্রা (বিস্তারিত)



ক. সিটি কর্পোরেশন প্রদত্ত সেবা সম্পর্কে নাগরিক সন্তুষ্টির মাত্রা

পূর্ণমাত্রায় সন্তোষজনক সেবার তালিকা		সন্তোষজনক নয়, এমন সেবার তালিকা	
কোভিড টিকাদান	৭১%	কমিউনিটি সেন্টার (সিটি কর্পোরেশন কর্তৃক পরিচালিত)	৭৫%
টিকাদান কর্মসূচী	৫৪%	পার্ক ও বিনোদন সুবিধাদি	৭১%
সনদ প্রদান (জন্মসনদ, মৃত্যুসনদ, অন্যান্য সনদ)	৪৩%	বস্তি উন্নয়ন কার্যক্রম	৬৮%
সড়কবাতির সুবিধাদি	২৫%	বাজারে নারীদের জন্য সংরক্ষিত স্থান	৬৮%
মা ও শিশু স্বাস্থ্যসেবা	১৮%	ফুটপাথ	৬৮%

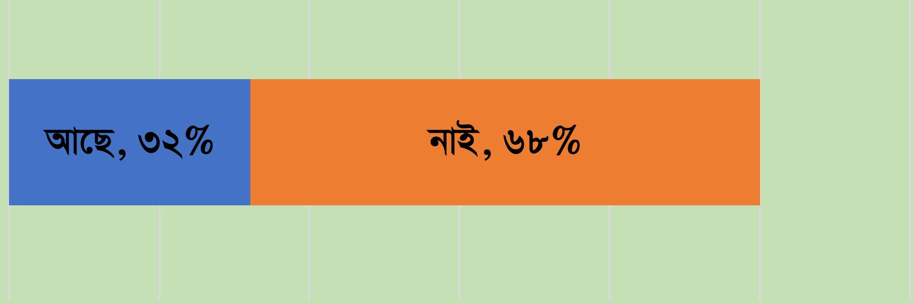
ক. সিটি কর্পোরেশন সম্পর্কিত তথ্য জানার উৎস



প্রধান উৎসসমূহ	
স্থানীয় কাউন্সিলর	১৬%
ফেসবুক	১৬%
মাইকিং	১২%
নাগরিক (প্রতিবেশি, আত্মীয়, বন্ধু)	৯%

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

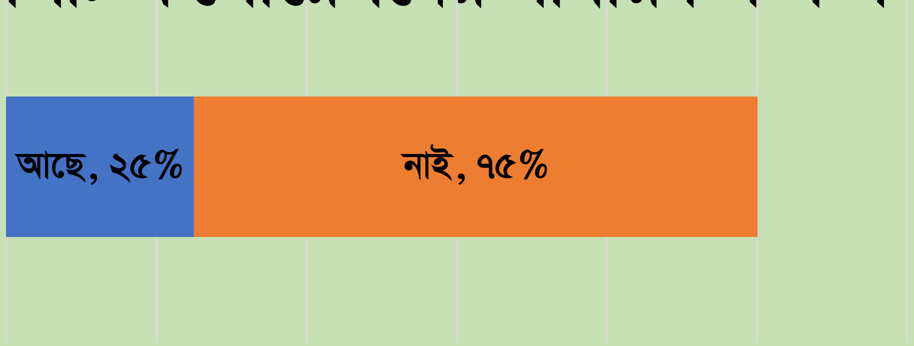
সমন্বয়ের বিষয়ে ধারণা



যেসব ক্ষেত্রে সমন্বয়ের অভাব বা কমতি আছে
বিদ্যুৎ উন্নয়ন বোর্ড

খ. সিটি কর্পোরেশনের প্রশাসনিক কার্যক্রম সম্পর্কে নাগরিক ধারণা

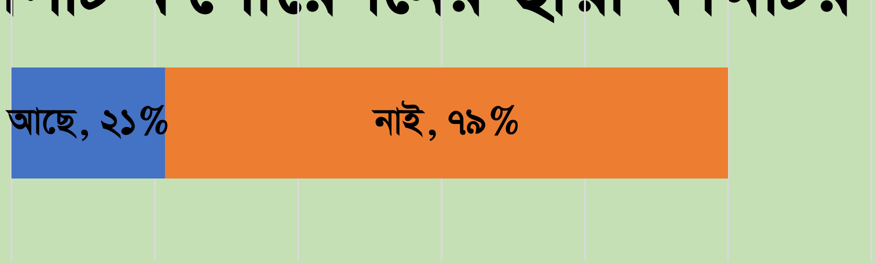
সিটি কর্পোরেশনের সাধারণ সভা সম্পর্কে ধারণা



সাধারণ সভার যেসব আলোচনার বিষয় সম্পর্কে সদস্যদের ধারণা আছেঃ

- সড়ক সংস্কার

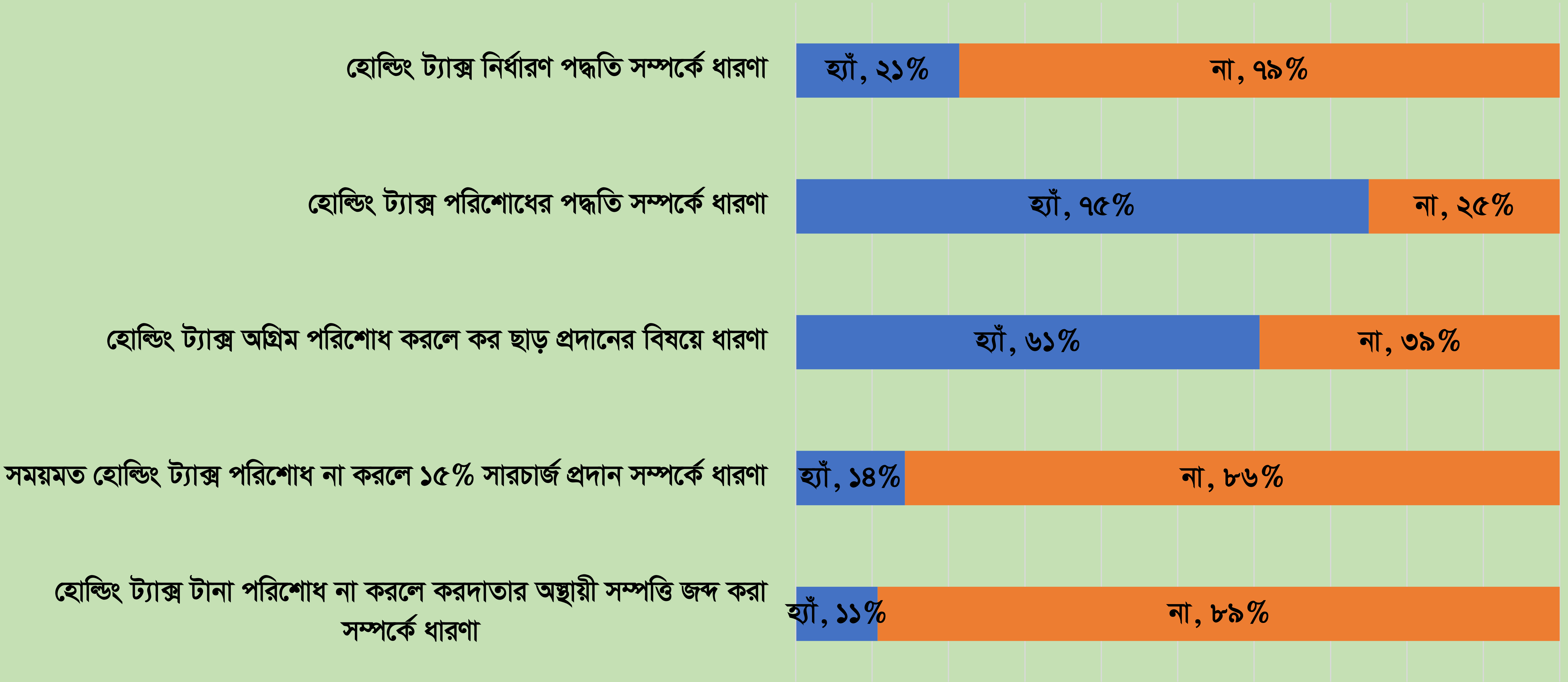
সিটি কর্পোরেশনের স্থায়ী কমিটির সভা সম্পর্কে ধারণা



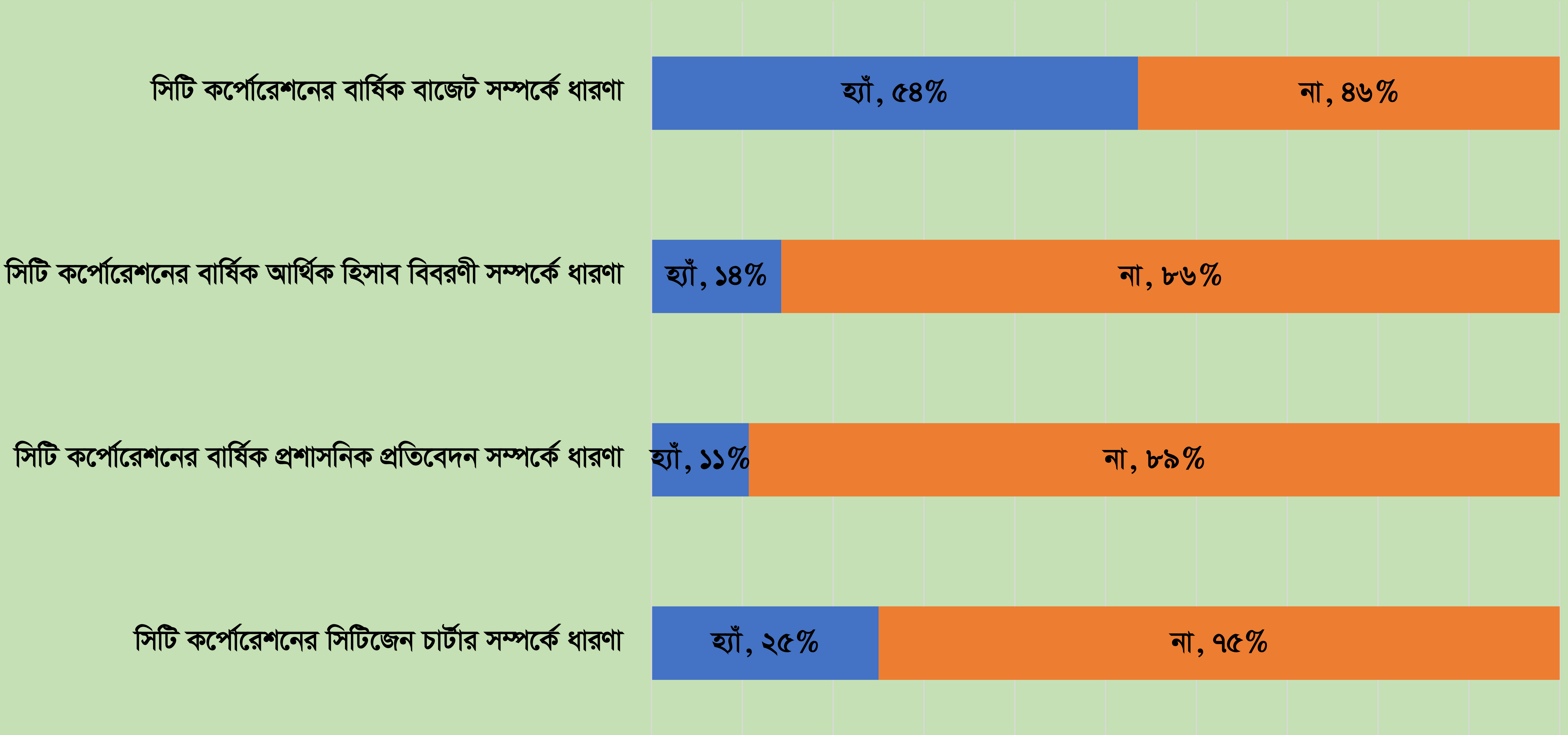
যেসব স্থায়ী কমিটি সম্পর্কে সদস্যদের ধারণা আছেঃ

- বর্জ্য ব্যবস্থাপনা
- আর্থিক ব্যবস্থাপনা
- শিক্ষা ও স্বাস্থ্যসেবা

খ. সিটি কর্পোরেশনের হোল্ডিং ট্যাক্স সম্পর্কে নাগরিকদের ধারণা



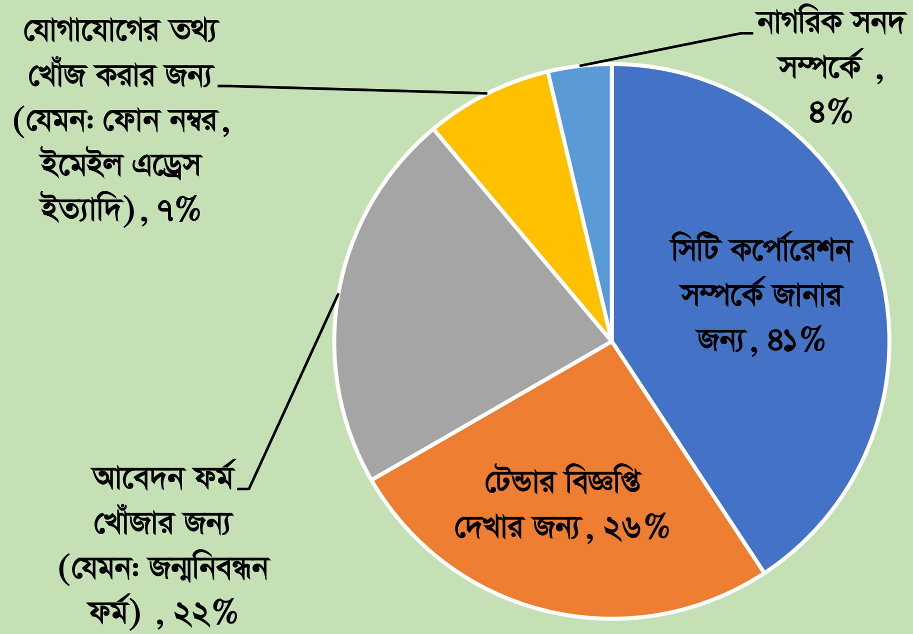
খ. সিটি কর্পোরেশনের প্রশাসনিক বিষয় সম্পর্কে নাগরিকদের ধারণা



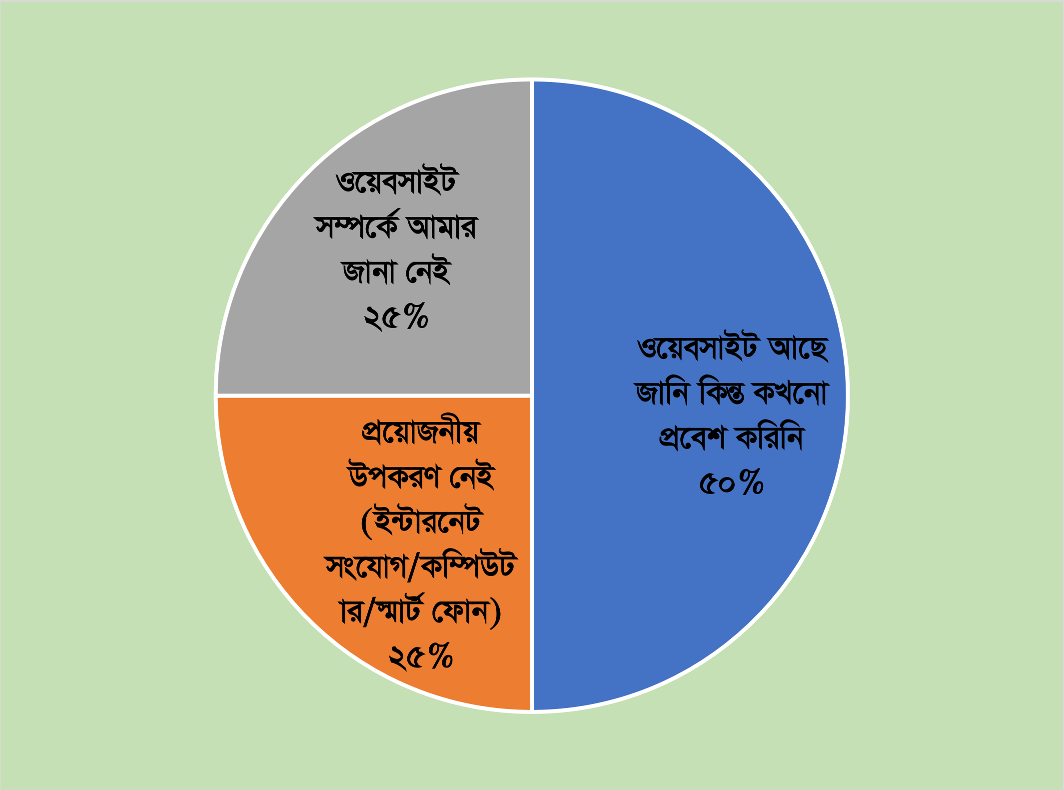
গ. সিটি কর্পোরেশন ও নাগরিকদের মধ্যে তথ্য-প্রযুক্তিভিত্তিক যোগাযোগ

সিটি কর্পোরেশনের ওয়েবসাইটে নাগরিকদের প্রবেশ

ওয়েবসাইটে নাগরিকদের প্রবেশের কারণ

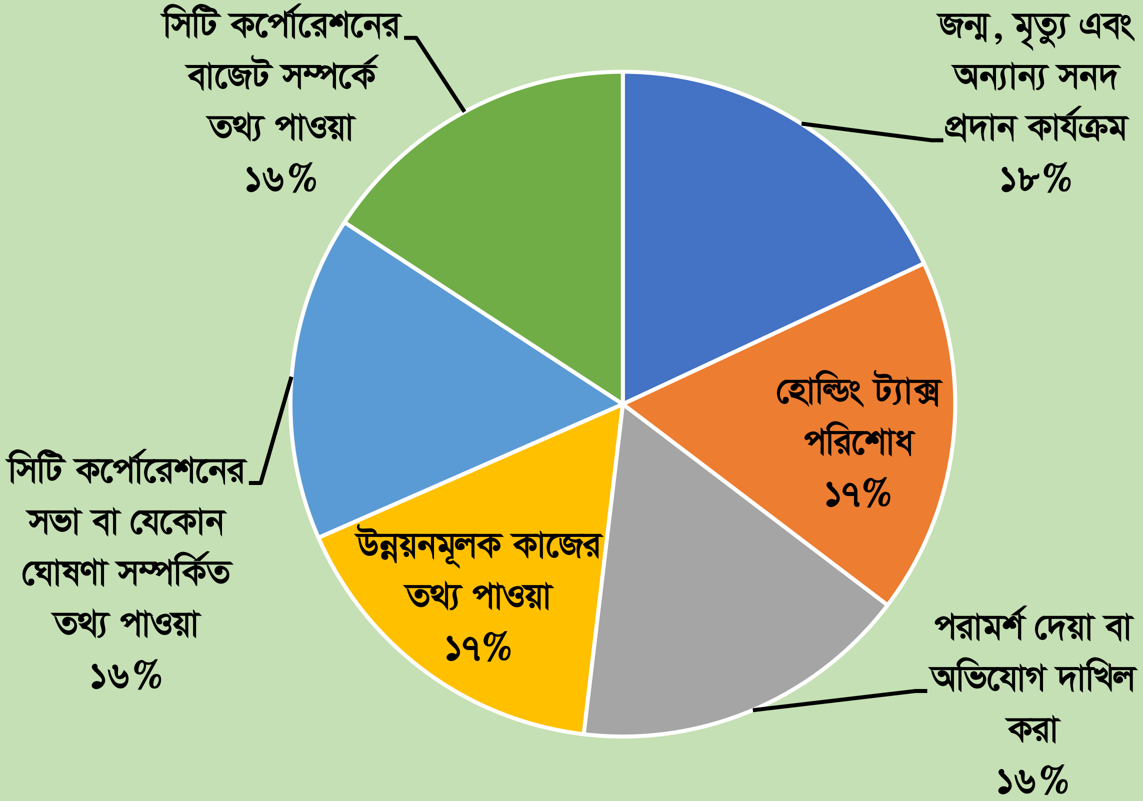


ওয়েবসাইটে নাগরিকদের প্রবেশ না করার কারণ



গ. সিটি কর্পোরেশন ও নাগরিকদের মধ্যে তথ্য-প্রযুক্তিভিত্তিক যোগাযোগ

নাগরিকরা অনলাইনভিত্তিক যেসব সেবা পেতে আগ্রহী



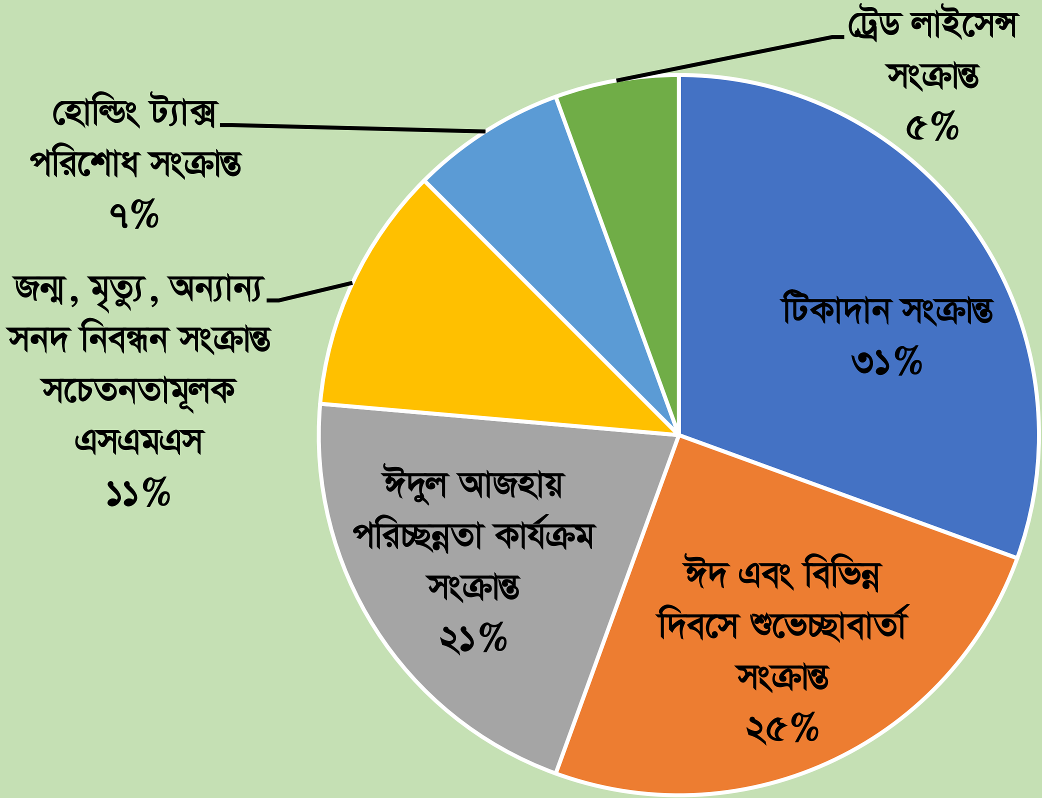
অনলাইনভিত্তিক সেবা পেতে আগ্রহের কারণ

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

কর্পোরেশন থেকে এসএমএস প্রাপ্তির তথ্য

নাগরিকগণ সিটি কর্পোরেশন থেকে যেসব বিষয়ে এসএমএস আশা করেন (অগ্রাধিকার ভিত্তিতে)
হোল্ডিং ট্যাক্স পরিশোধের সময়সীমা সম্পর্কে
ট্রেড লাইসেন্স নবায়নের সময়সীমা সম্পর্কে
টিকাদান সম্পর্কে

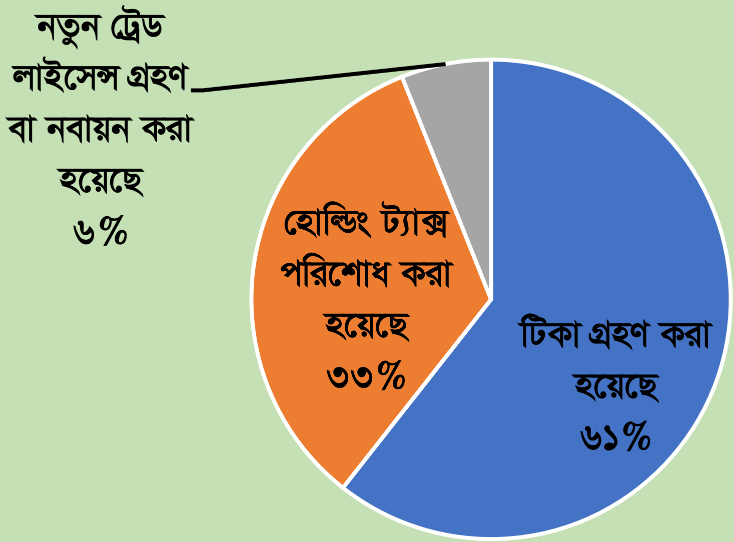
নাগরিকগণ কর্পোরেশন থেকে যেসব বিষয়ে এসএমএস পেয়েছেন



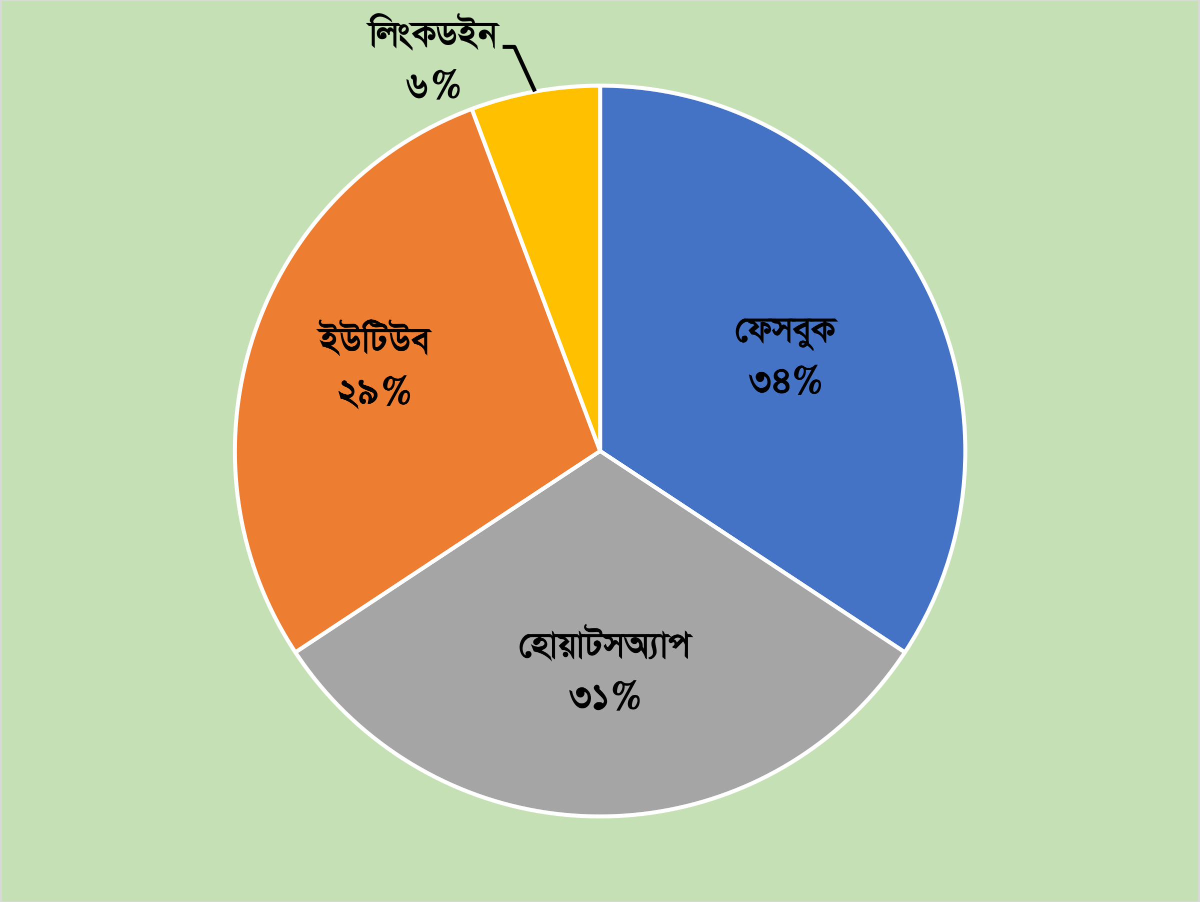
গ. সিটি কর্পোরেশন ও নাগরিকদের মধ্যে এসএমএস (ক্ষুদেবার্তা) এর মাধ্যমে যোগাযোগ

এসএমএস প্রাপ্তির পর নাগরিকদের পক্ষ থেকে সাড়া প্রদান

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



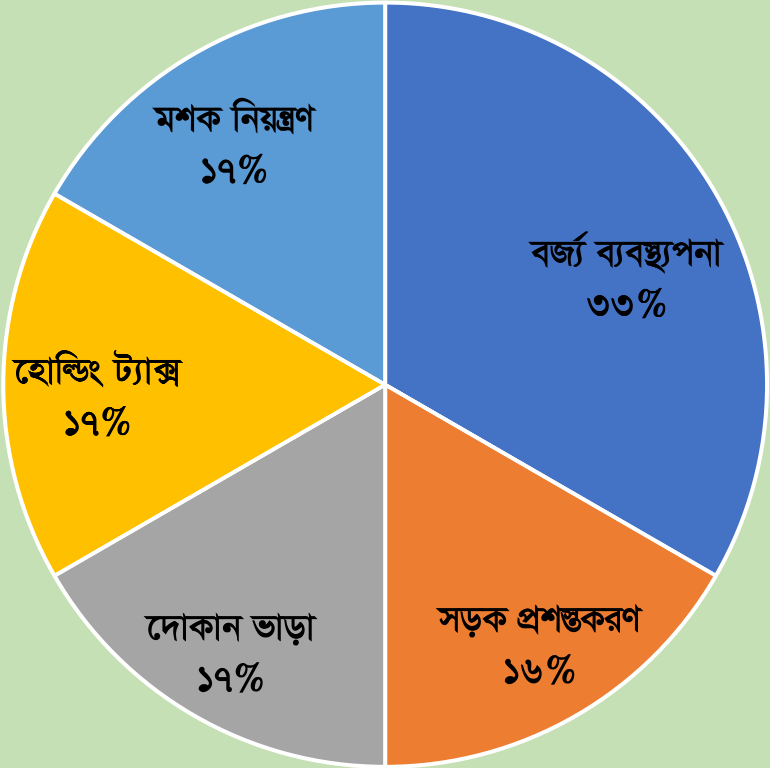
নাগরিকদের সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম ব্যবহারের চিত্র



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

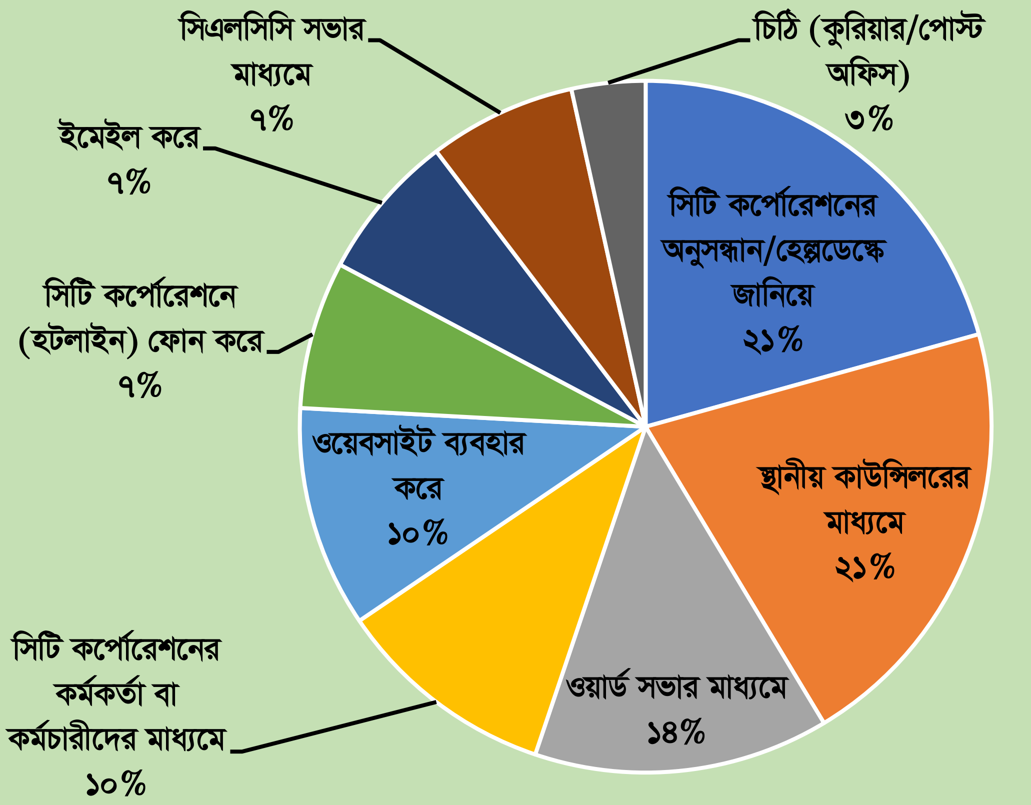
গত তিন বছরের মধ্যে কোন অভিযোগ বা মতামত বিষয়ে সিটি কর্পোরেশন কর্তৃপক্ষের সাথে যোগাযোগ

অভিযোগ বা মতামতের বিষয়সমূহ



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

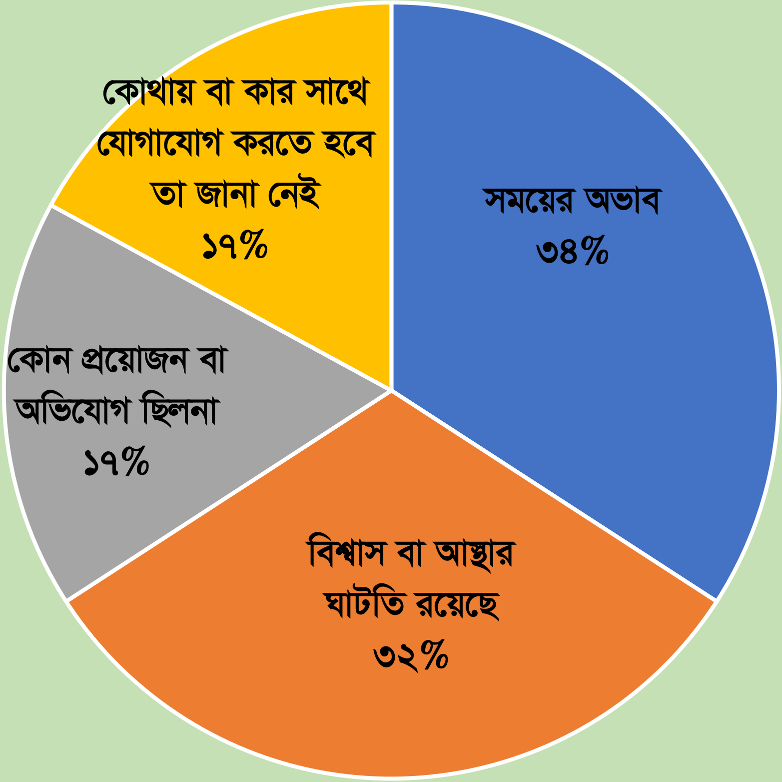
নাগরিক অভিযোগ ও মতামত জানানোর ক্ষেত্রে সিটি কর্পোরেশনের সাথে যোগাযোগের মাধ্যম



অভিযোগ ও মতামত জানানোর ক্ষেত্রে নাগরিক সন্তুষ্টির মাত্রা

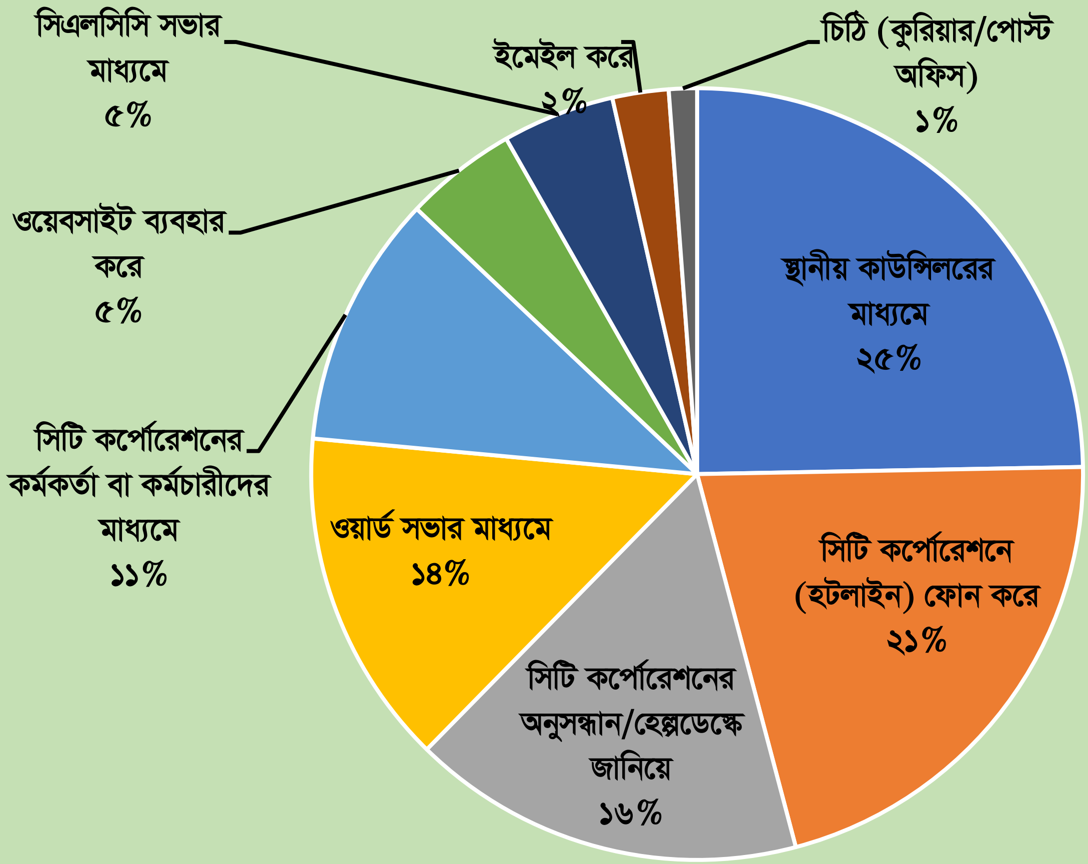
ঘ. অভিযোগ গ্রহণ ও নাগরিক মতামত বিষয়ে সিটি কর্পোরেশনের সাথে নাগরিকদের যোগাযোগ

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

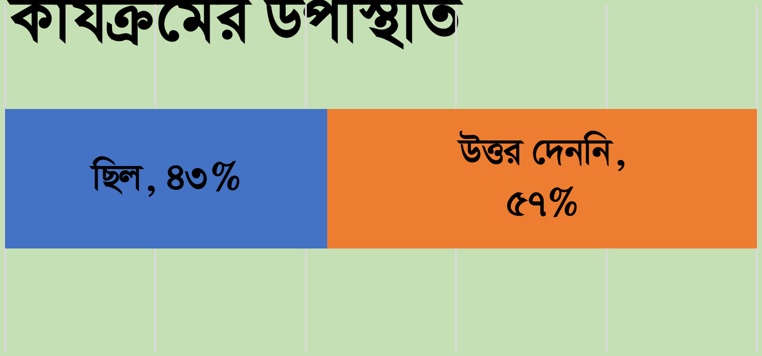
সিটি কর্পোরেশনের সাথে যোগাযোগ করার ক্ষেত্রে নাগরিকদের পছন্দের মাধ্যম



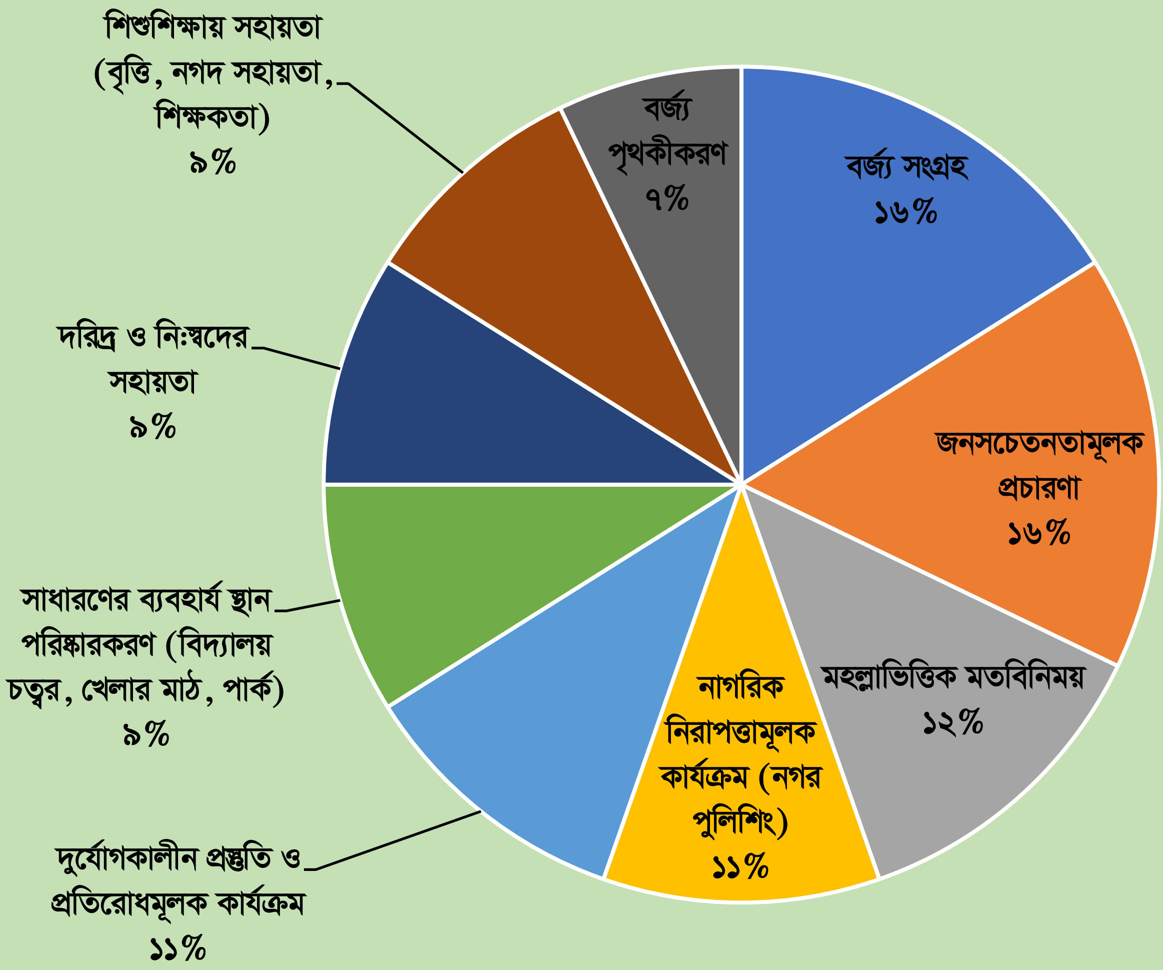
প্রধান যোগাযোগ মাধ্যমসমূহ	
স্থানীয় কাউন্সিলরের মাধ্যমে	২৫%
হটলাইন নাম্বারে ফোন করে	২১%
অনুসন্ধান/হেল্পডেস্কে জানিয়ে	১৬%

ঙ. নাগরিক সম্পৃক্ততা ও স্বেচ্ছাসেবামূলক কার্যক্রম

মহল্লাভিত্তিক বিভিন্ন স্বেচ্ছাসেবামূলক কার্যক্রমের উপস্থিতি

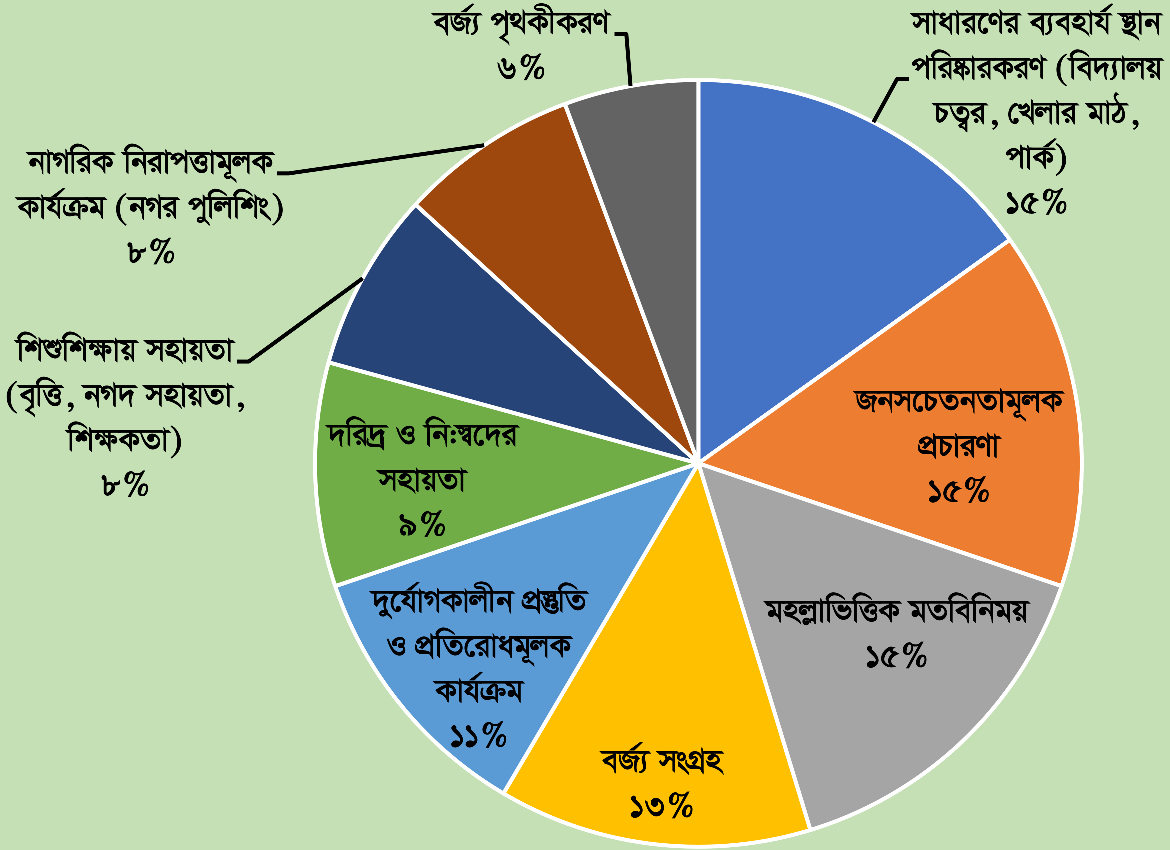


মহল্লাভিত্তিক বিদ্যমান স্বেচ্ছাসেবামূলক কার্যক্রমের তালিকা



ঙ. নাগরিক সম্পৃক্ততা ও স্বেচ্ছাসেবামূলক কার্যক্রম

নাগরিকগণ যে সকল স্বেচ্ছাসেবামূলক কার্যক্রমে অংশগ্রহণ করে থাকেন



মহল্লাভিত্তিক স্বেচ্ছাসেবামূলক কার্যক্রমে নাগরিকদের অংশগ্রহণের আগ্রহ

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

সেবা/কার্যক্রমের নাম	মতামত
প্রশাসনিক কার্যক্রম	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের দায়িত্বশীলতা বৃদ্ধি করা
	অনলাইনভিত্তিক সেবা চালু করা
	নাগরিক সেবার মান বৃদ্ধি করা
	স্বচ্ছ ও জবাবদিহিমূলক কর্মকান্ড নিশ্চিত করা
অবকাঠামো সেবা	বিআরটিএ টার্মিনাল থেকে জয়দেবপুর স্টেশন পর্যন্ত ফুটওভার ব্রিজ নির্মাণ করা
	নগরের বিভিন্ন রাস্তা প্রশস্তকরণ নিশ্চিত করা

সবাইকে ধন্যবাদ