



নাগরিক জরিপ ২০২৩

খুলনা 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

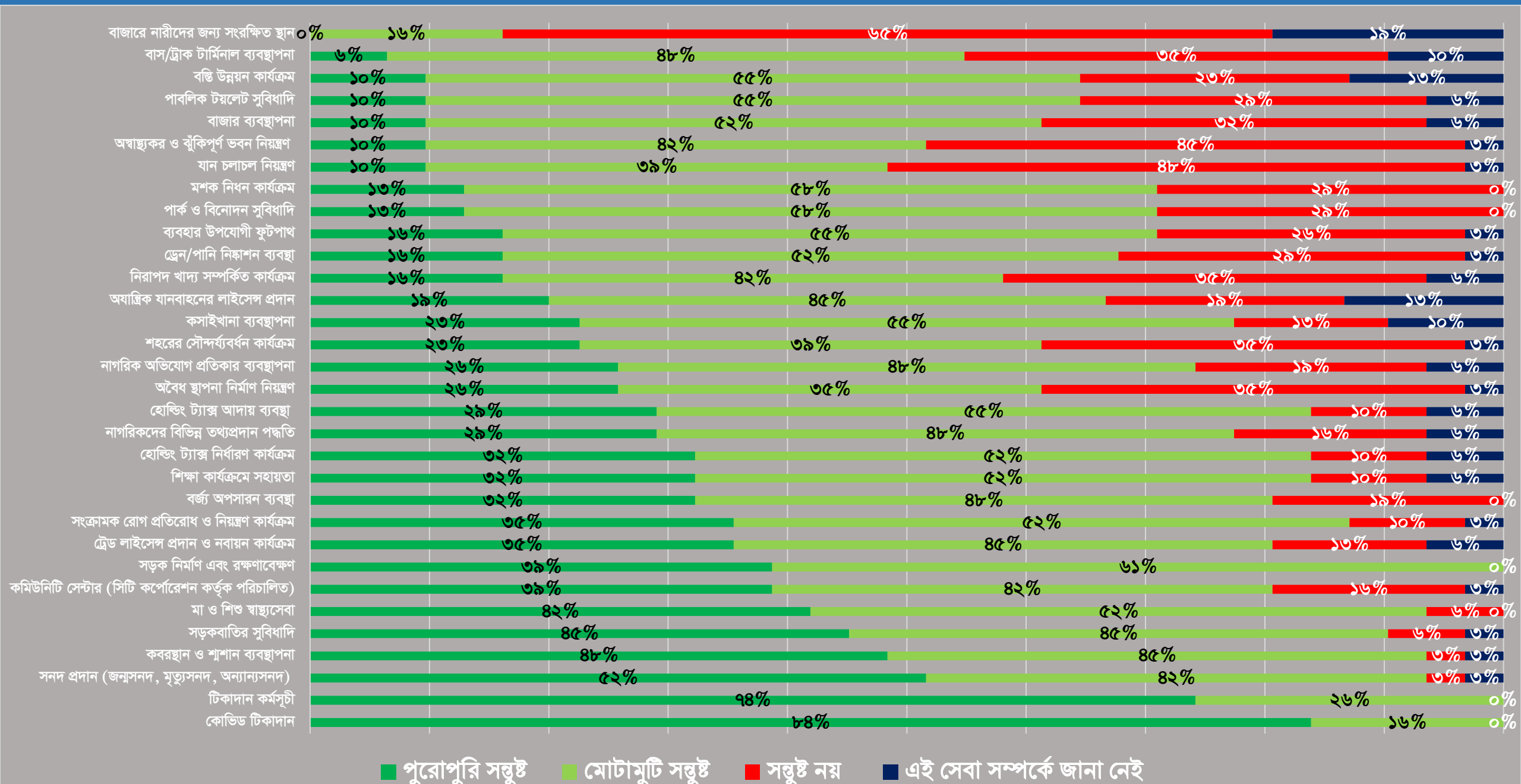
সিটি লেভেল কোঅর্ডিনেশন কমিটির (সিএলসিসি) নাগরিক সদস্যগণের পরিচয় উহ্য রেখে প্রশ্নপত্র জরিপ কার্যক্রম পরিচালনা করা হয়।

- জরিপটি ১৮ ডিসেম্বর ২০২২ তারিখে খুলনা সিটি কর্পোরেশনের সভাকক্ষে পরিচালিত হয়েছিল।
- জরিপে সিএলসিসি'র ৩১ 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

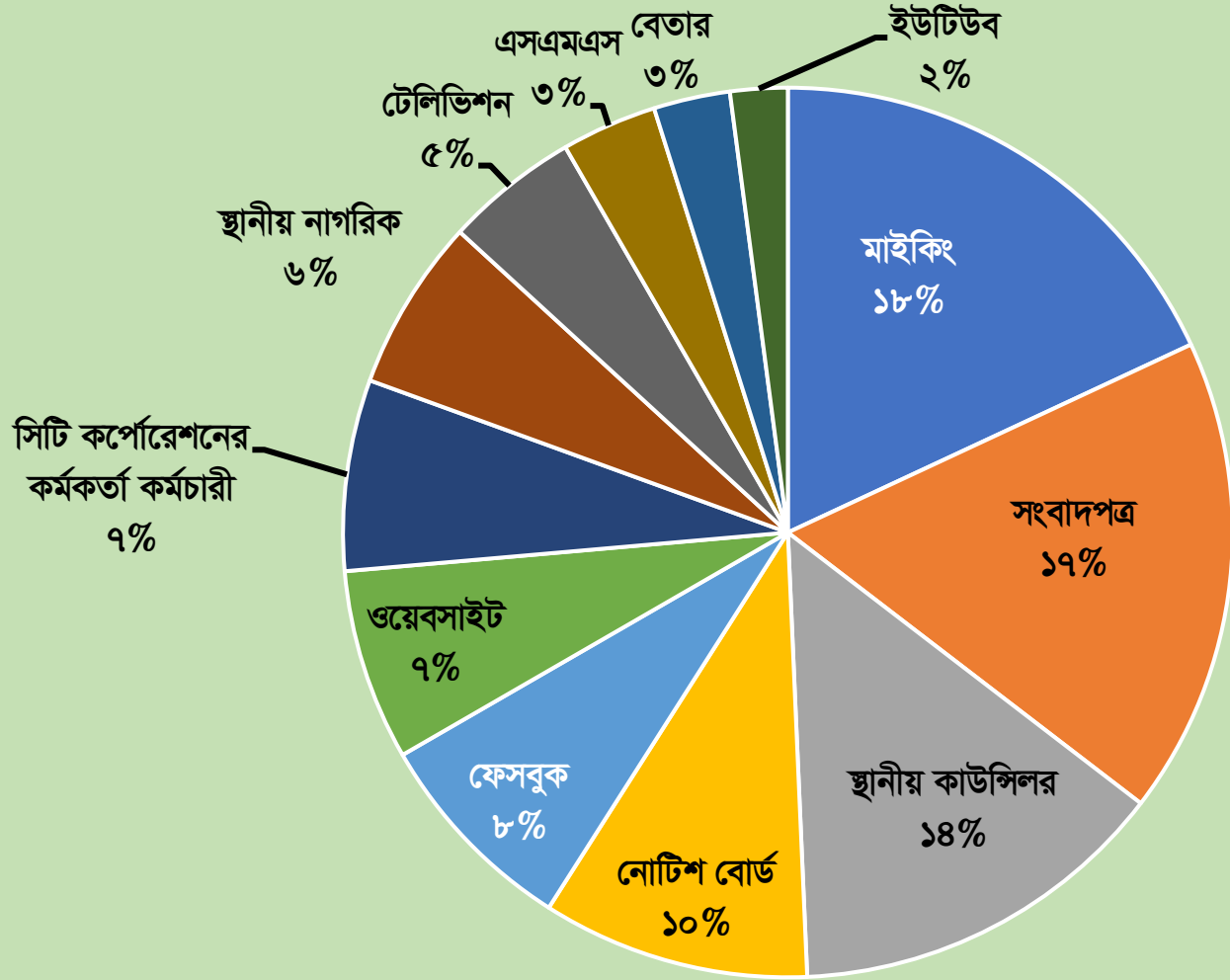
ক. সিটি কর্পোরেশন প্রদত্ত সেবা সম্পর্কে নাগরিক সন্তুষ্টির মাত্রা (বিস্তারিত)



ক. সিটি কর্পোরেশন প্রদত্ত সেবা সম্পর্কে নাগরিক সন্তুষ্টির মাত্রা

পূর্ণমাত্রায় সন্তোষজনক সেবার তালিকা		সন্তোষজনক নয়, এমন সেবার তালিকা	
কোভিড টিকাদান	৮৪%	বাজারে নারীদের জন্য সংরক্ষিত স্থান	৬৫%
টিকাদান	৭৪%	যানজট নিয়ন্ত্রণ	৪৮%
জন্ম, মৃত্যু ও অন্যান্য সনদ বিতরণ	৫২%	অস্বাস্থ্যকর ও ঝুঁকিপূর্ণ ভবন নিয়ন্ত্রণ	৪৫%
কবরস্থান ও শ্মশান ব্যবস্থাপনা	৪৮%	অবৈধ স্থাপনা নির্মাণ নিয়ন্ত্রণ	৩৫%
সড়ক বাতির সুবিধাদি	৪৫%	শহরের সৌন্দর্য্যবর্ধন কার্যক্রম	৩৫%

ক. সিটি কর্পোরেশন সম্পর্কিত তথ্য জানার উৎস

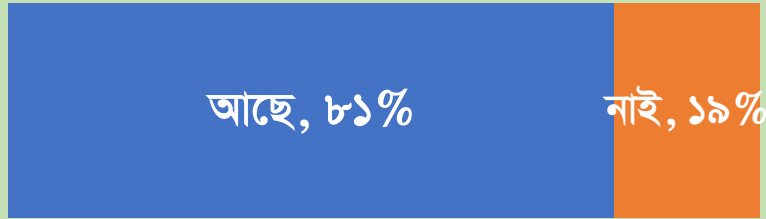


প্রধান উৎসসমূহ

মাইকিং	১৮%
সংবাদপত্র	১৯%
স্থানীয় কাউন্সিলর	১৮%
নোটিশ বোর্ড	১০%

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

সমন্বয়ের বিষয়ে ধারণা



খ. সিটি কর্পোরেশনের প্রশাসনিক কার্যক্রম সম্পর্কে নাগরিক ধারণা

সিটি কর্পোরেশনের সাধারণ সভা সম্পর্কে ধারণা

আছে, ৬৫%

নাই, ৩৫%

মন্তব্যঃ যেসকল নাগরিক সাধারণ সভা অথবা স্থায়ী কমিটির সভা সম্পর্কে জানেন, তাঁরা কেউই এই দুটি সভার আলোচ্য বিষয় সম্পর্কে উল্লেখ করেননি।

সিটি কর্পোরেশনের স্থায়ী কমিটির সভা সম্পর্কে ধারণা

আছে, ৫২%

নাই, ৪৮%

খ. সিটি কর্পোরেশনের হোল্ডিং ট্যাক্স সম্পর্কে নাগরিকদের ধারণা

হোল্ডিং ট্যাক্স নির্ধারণ পদ্ধতি সম্পর্কে ধারণা

হ্যাঁ, ৬৮%

না, ৩২%

হোল্ডিং ট্যাক্স পরিশোধের পদ্ধতি সম্পর্কে ধারণা

হ্যাঁ, ৭৭%

না, ২৩%

হোল্ডিং ট্যাক্স অগ্রিম পরিশোধ করলে কর ছাড় প্রদানের বিষয়ে ধারণা

হ্যাঁ, ৬৮%

না, ৩২%

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

হ্যাঁ, ৮১%

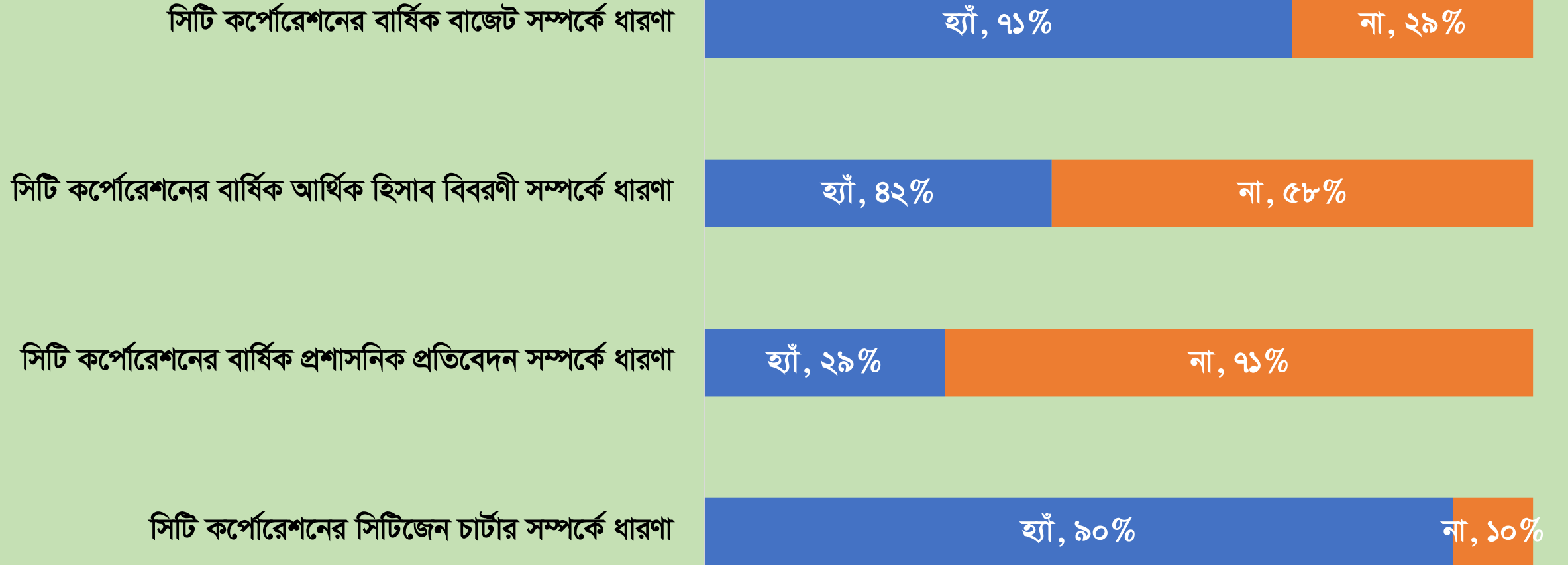
না, ১৯%

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

হ্যাঁ, ৭১%

না, ২৯%

খ. সিটি কর্পোরেশনের প্রশাসনিক বিষয় সম্পর্কে নাগরিকদের ধারণা

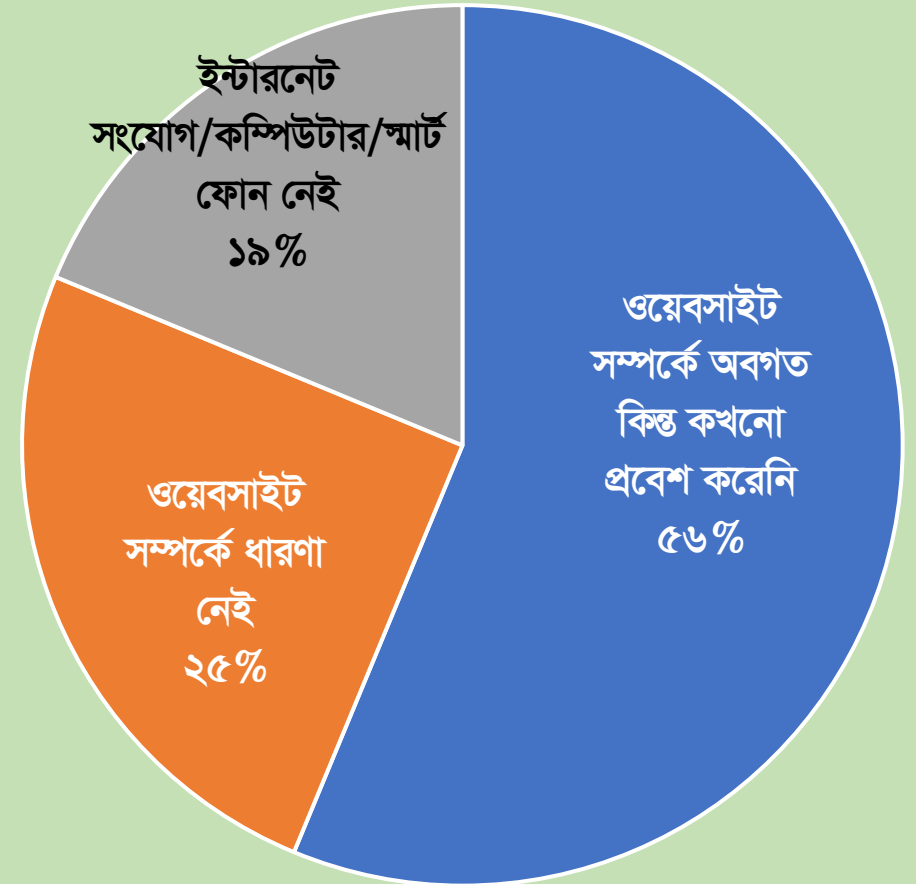


গ. সিটি কর্পোরেশন ও নাগরিকদের মধ্যে তথ্য-প্রযুক্তিভিত্তিক যোগাযোগ

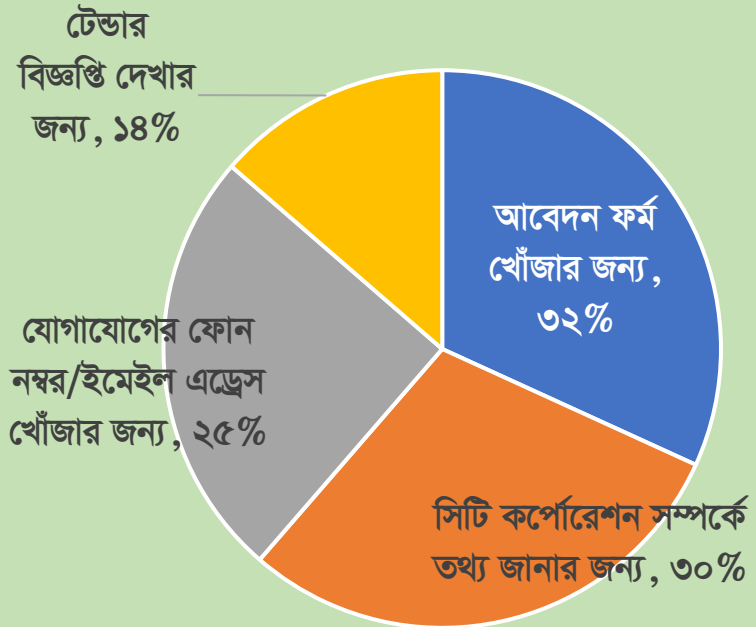
সিটি কর্পোরেশনের ওয়েবসাইটে নাগরিকদের প্রবেশ



ওয়েবসাইটে নাগরিকদের প্রবেশ না করার কারণ

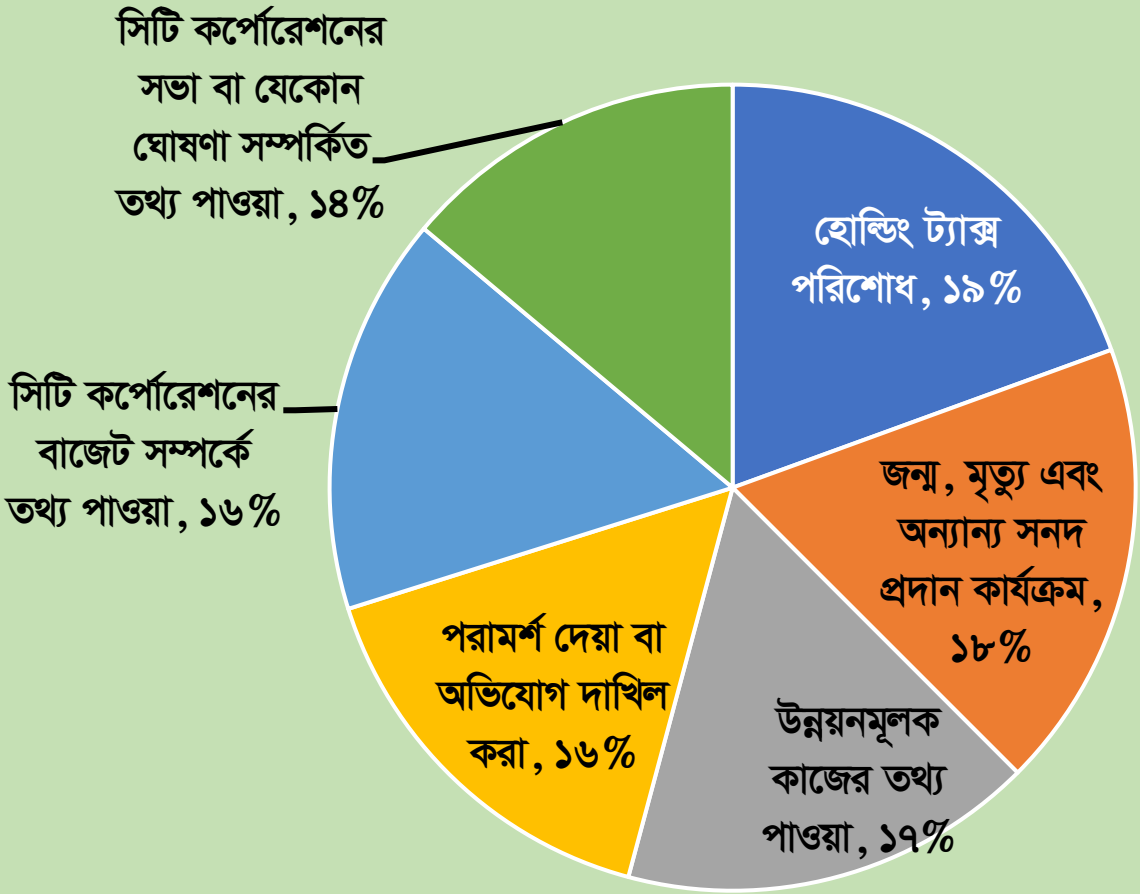


ওয়েবসাইটে নাগরিকদের প্রবেশের কারণ

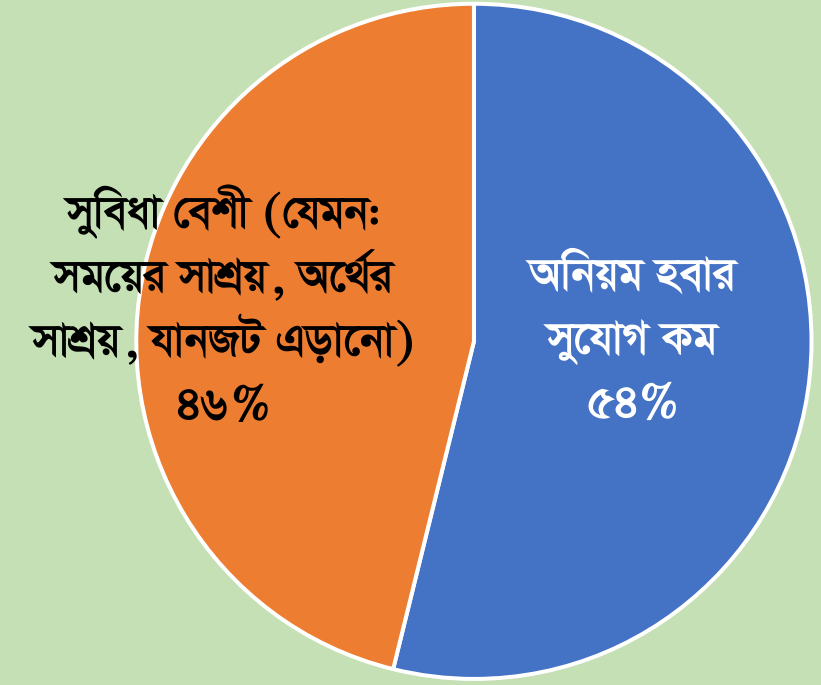


গ. সিটি কর্পোরেশন ও নাগরিকদের মধ্যে তথ্য-প্রযুক্তিভিত্তিক যোগাযোগ

নাগরিকরা অনলাইনভিত্তিক যেসব সেবা পেতে আগ্রহী



অনলাইনভিত্তিক সেবা পেতে আগ্রহের কারণ

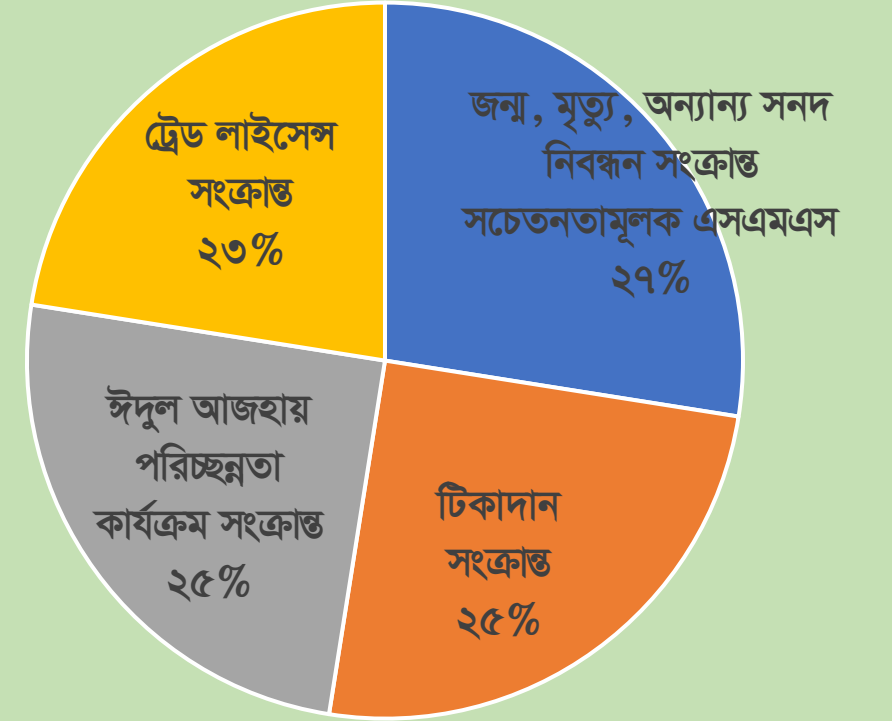


গ. সিটি কর্পোরেশন ও নাগরিকদের মধ্যে এসএমএস (ক্ষুদেবার্তা) এর মাধ্যমে যোগাযোগ

কর্পোরেশন থেকে এসএমএস প্রাপ্তির তথ্য



নাগরিকগণ কর্পোরেশন থেকে যেসব বিষয়ে এসএমএস পেয়েছেন

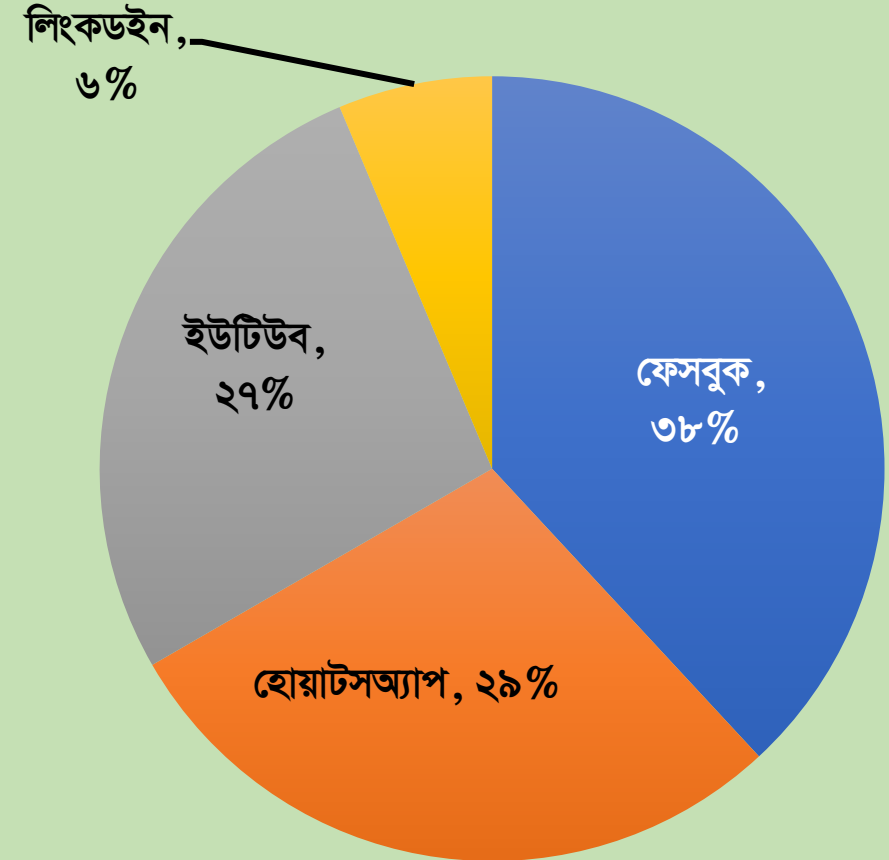


গ. সিটি কর্পোরেশন ও নাগরিকদের মধ্যে এসএমএস (ক্ষুদেবার্তা) এর মাধ্যমে যোগাযোগ

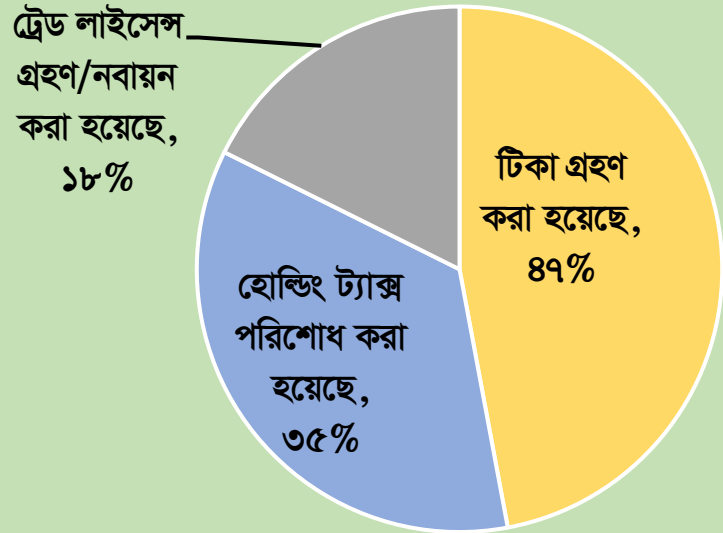
এসএমএস প্রাপ্তির পর নাগরিকদের পক্ষ থেকে সাড়া প্রদান



নাগরিকদের সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম ব্যবহারের চিত্র



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



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

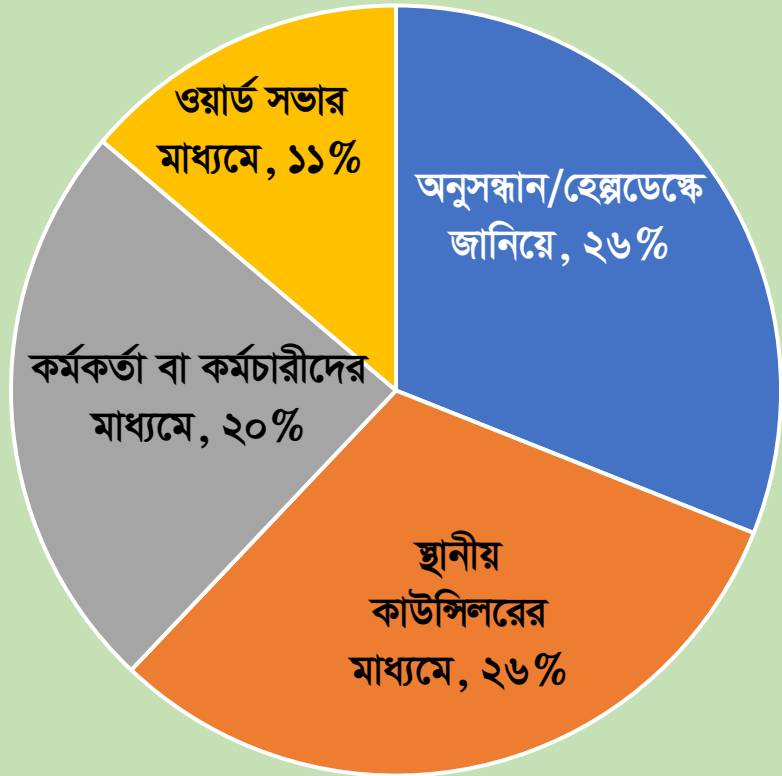
গত তিন বছরের মধ্যে কোন অভিযোগ বা মতামত
বিষয়ে সিটি কর্পোরেশন কর্তৃপক্ষের সাথে
যোগাযোগ

করেছে, ৪৮%

করেনি, ৫২%

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

নাগরিক অভিযোগ ও মতামত জানানোর ক্ষেত্রে
সিটি কর্পোরেশনের সাথে যোগাযোগের মাধ্যম



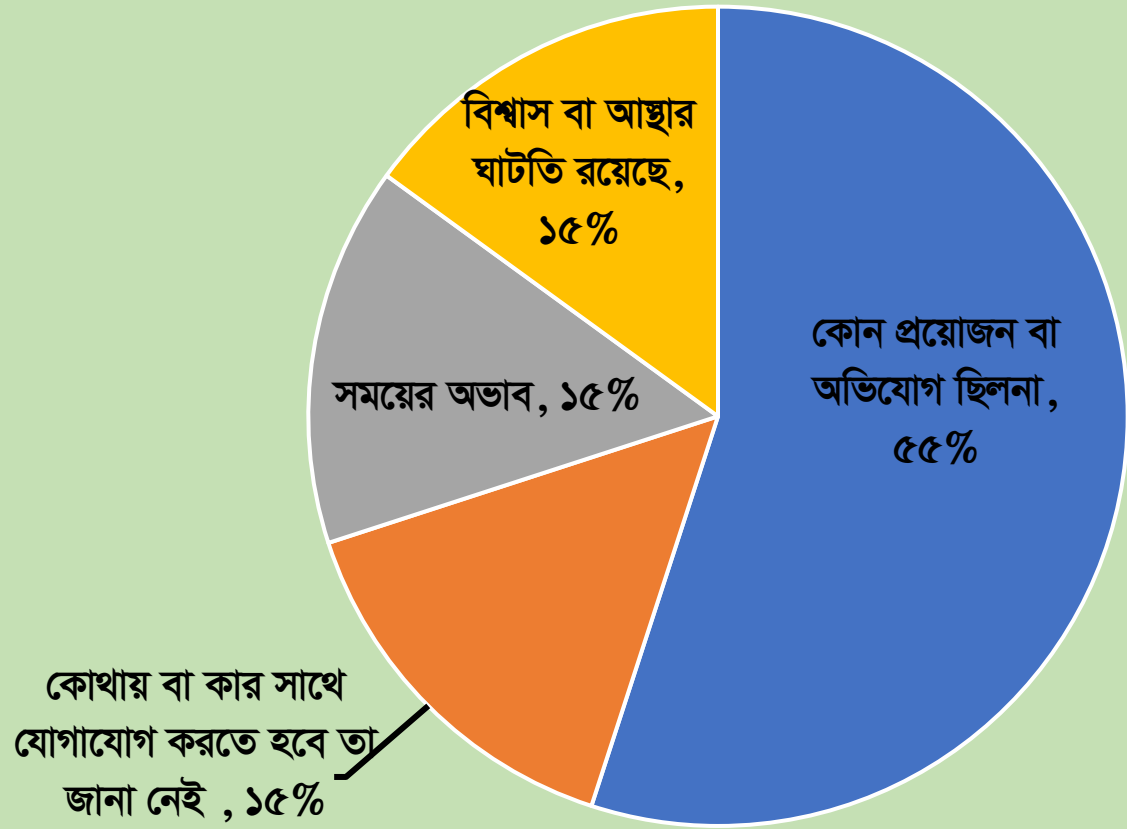
অভিযোগ ও মতামত জানানোর ক্ষেত্রে নাগরিক
সন্তুষ্টির মাত্রা

পুরোপুরি সন্তুষ্ট, ৭৮%

মোটামুটি
সন্তুষ্ট, ২২%

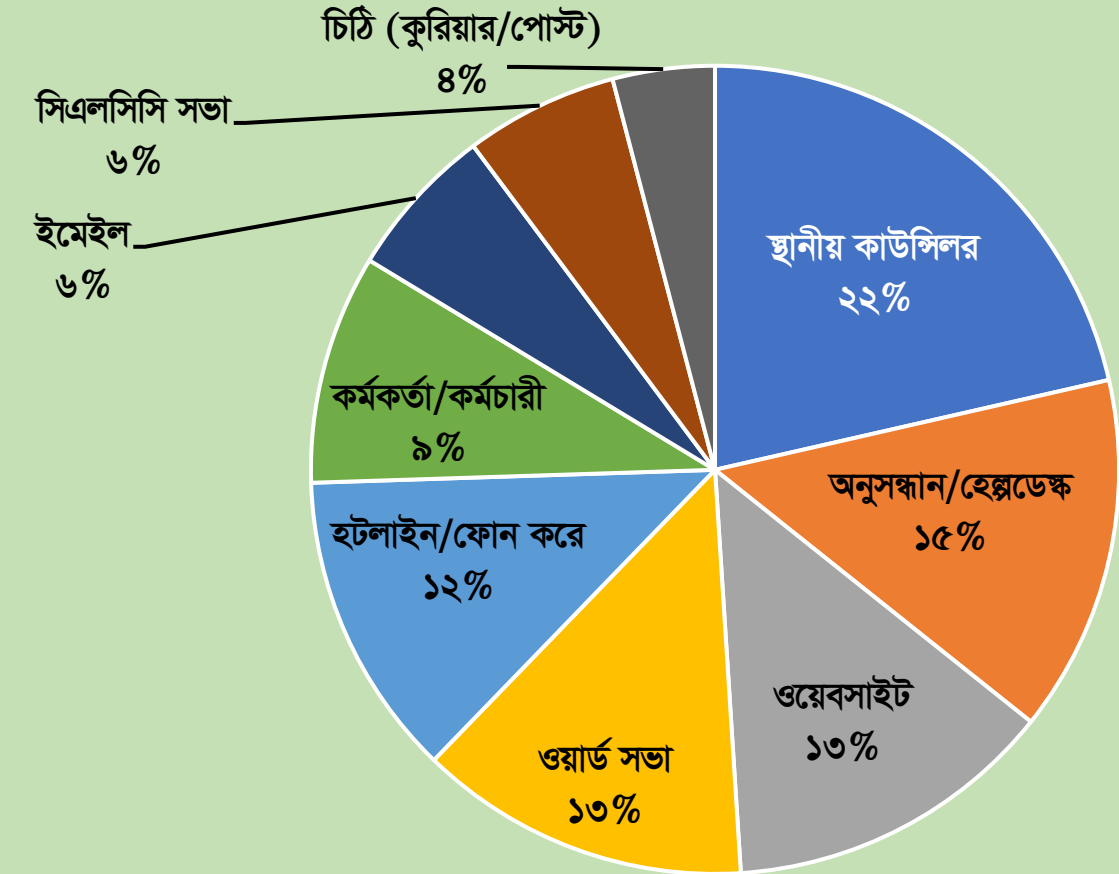
ঘ. অভিযোগ গ্রহণ ও নাগরিক মতামত বিষয়ে সিটি কর্পোরেশনের সাথে নাগরিকদের যোগাযোগ

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

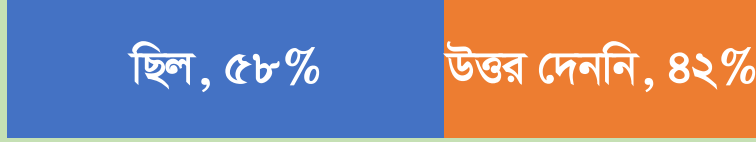
সিটি কর্পোরেশনের সাথে যোগাযোগ করার ক্ষেত্রে নাগরিকদের পছন্দের মাধ্যম



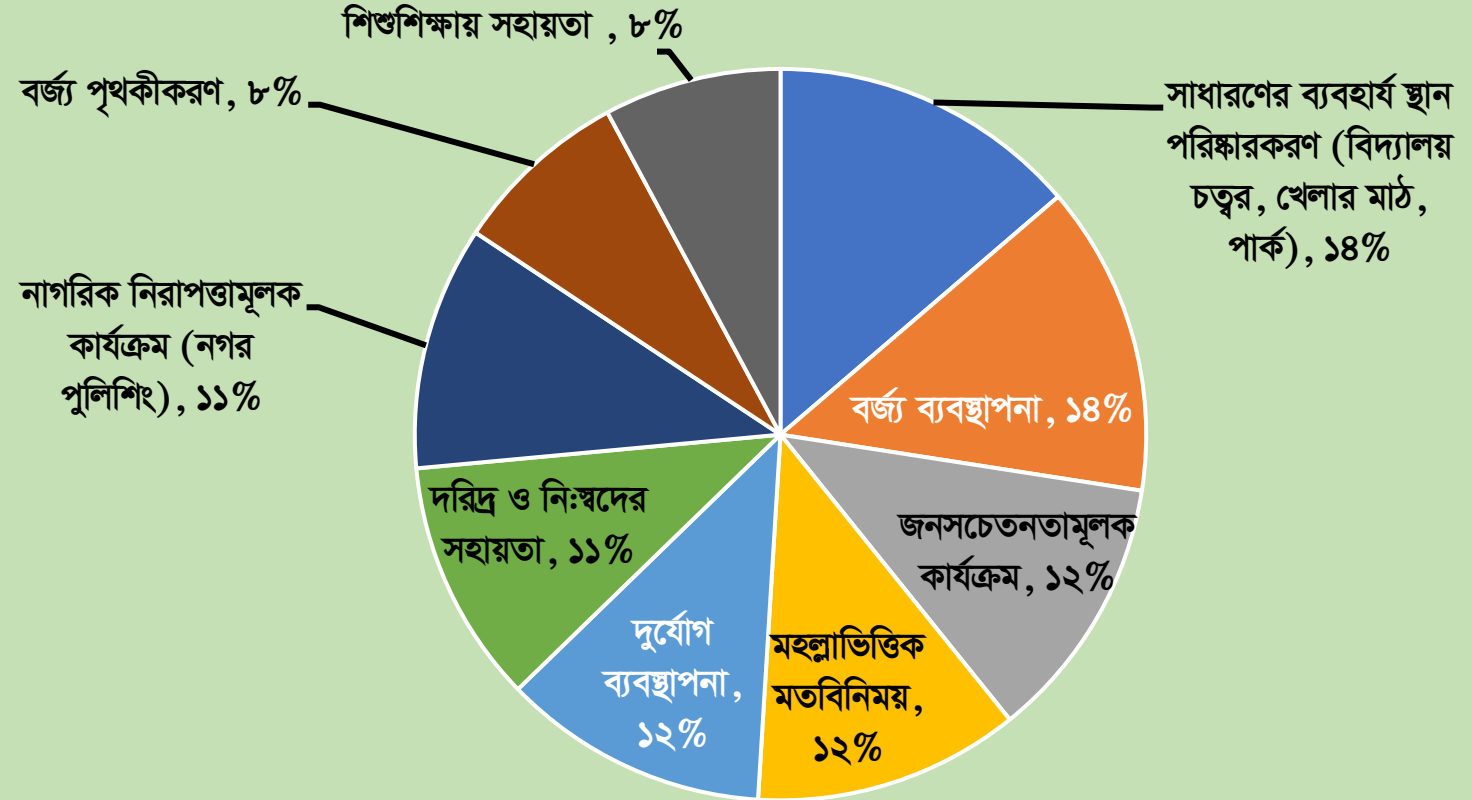
প্রধান যোগাযোগ মাধ্যমসমূহ	
স্থানীয় কাউন্সিলর	২২%
অনুসন্ধান/হেল্পডেস্ক	১৫%
ওয়েবসাইট	১৩%

ঙ. নাগরিক সম্পৃক্ততা ও স্বেচ্ছাসেবামূলক কার্যক্রম

মহান্নাভিত্তিক বিভিন্ন স্বেচ্ছাসেবামূলক কার্যক্রমের উপস্থিতি

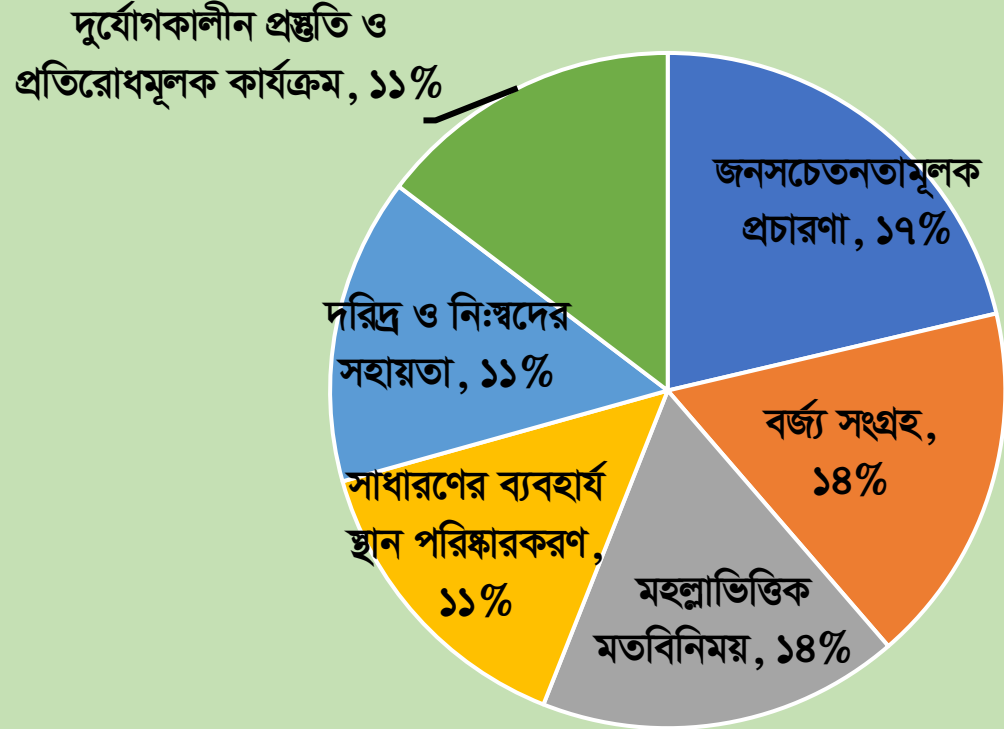


মহান্নাভিত্তিক বিদ্যমান স্বেচ্ছাসেবামূলক কার্যক্রমের তালিকা

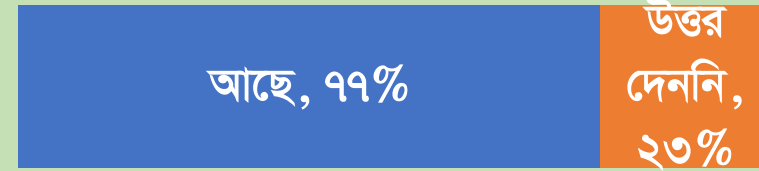


ঙ. নাগরিক সম্পৃক্ততা ও স্বেচ্ছাসেবামূলক কার্যক্রম

নাগরিকগণ যে সকল স্বেচ্ছাসেবামূলক কার্যক্রমে অংশগ্রহণ করে থাকেন



মহান্নাভিত্তিক স্বেচ্ছাসেবামূলক কার্যক্রমে নাগরিকদের অংশগ্রহণের আগ্রহ



সবাইকে ধন্যবাদ