গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

সিটি কর্পোরেশন নাগরিক সম্পৃক্তকরণ নির্দেশিকা

স্থানীয় সরকার বিভাগ
স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়
জুন ২০২০

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

সিটি কর্পোরেশন নাগরিক সম্পৃক্তকরণ নির্দেশিকা

স্থানীয় সরকার বিভাগ

স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়

জুন ২০২০

সিটি কর্পোরেশন নাগরিক সম্পৃক্তকরণ নির্দেশিকা

স্বত্ব ঃ স্থানীয় সরকার বিভাগ
স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়
www.lgd.gov.bd

প্রকাশকাল ঃ জুন ২০২০

সহযোগিতায় ঃ ক্যাপাসিটি ডেভেলপমেন্ট অব সিটি কর্পোরেশন (C4C) প্রকল্প
জাপান ইন্টারন্যাশনাল কো-অপারেশন এজেন্সি (JICA)

মুদ্রণ ঃ জেএস প্রিন্টার্স, ৮৯ ফকিরাপুল (নিচ তলা), মতিঝিল, ঢাকা-১০০০
মোবাইল : ০১৭১৬-৪৮৬০৩১, ০১৭৯৯-২৬৭৫০৮

সূচিপত্র

	পৃষ্ঠা
শব্দ সংক্ষেপন ও ব্যাখ্যা	ক
১. ভূমিকা	১
১.১ পটভূমি	১
১.২ উদ্দেশ্য ও পরিধি	১
১.৩ নির্দেশিকার নির্বাহী সারসংক্ষেপ	২
২. ই-গভর্ন্যান্স এর মাধ্যমে নাগরিকদের নিকট তথ্য প্রচার	৫
২.১ তথ্য প্রচারের ক্ষেত্রে ই-গভর্ন্যান্স	৫
২.২ ওয়েবসাইট	৬
২.৩ সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম ও ফেসবুক	৮
৩. গণযোগাযোগের মাধ্যমে নাগরিকদের নিকট তথ্য সরবরাহ	১০
৩.১ নাগরিকদের নিকট তথ্য প্রচারের জন্য গণযোগাযোগ কার্যক্রম	১০
৩.২ গণযোগাযোগ সেল (এমসিসি)	১১
৩.৩ প্রকাশনা	১২
৩.৪ নোটিশ বোর্ড	১২
৩.৫ জনঅংশগ্রহণে উন্মুক্ত সভার আয়োজন ও সচেতনতা বৃদ্ধি	১২
৩.৬ খুদে বার্তাযোগে প্রচার	১৩
৩.৭ নাগরিক তথ্য সেবা কেন্দ্র (সিআইএসসি)	১৪
৪. সিটি কর্পোরেশনের কমিটিসমূহের মাধ্যমে নাগরিক অংশগ্রহণ	১৫
৪.১ সিটি লেভেল কো-অর্ডিনেশন কমিটি (সিএলসিসি)	১৫
৪.২ ওয়ার্ড লেভেল কো-অর্ডিনেশন কমিটি (ডব্লিউএলসিসি)	১৭
৪.৩ স্থায়ী কমিটি (এসসি)-কাউন্সিলর ও নাগরিকদের মতামত	২০
৫. জরিপ ও অভিযোগের মাধ্যমে নাগরিক মতামত	২২
৫.১ নাগরিক মতামত জরিপ	২২
৫.২ অভিযোগ প্রতিকার	২৪

সংযোজনীঃ

সংযোজনী কঃ সিটি কর্পোরেশন নাগরিক জরিপ টুলকিট

উল্লেখ্য, নাগরিক জরিপ টুলকিটটিতে নিম্নলিখিত ৭টি বিষয় রয়েছে, তার মধ্যে ১.নাগরিক জরিপ নির্দেশিকা নোট ও ৪. জরিপ প্রশ্নামালা এ গাইডলাইনের সাথে সংযুক্ত রয়েছে। পুরো সেটটি স্থানীয় সরকার বিভাগের নগর উন্নয়ন অনুবিভাগে ডিজিটাল অবস্থায় পাওয়া যাবে:

১. **নাগরিক জরিপ নির্দেশিকা নোট**
২. নমুনা প্রশিক্ষণ সূচি
৩. নমুনা দৈবচয়ন সারণি
৪. **জরিপ প্রশ্নামালা**
৫. উপাত্ত লিপিবদ্ধকরণ সম্পর্কিত নোট
৬. নমুনা ডাটাবেজ
৭. উপাত্ত মান সম্পর্কিত টিকা

সংযোজনী খঃ সিটি কর্পোরেশন (নাগরিক মতামত ও অভিযোগ প্রতিকার) মডেল প্রবিধান

সারণিসূচি

	পৃষ্ঠা
সারণি ২-১ঃ সিটি কর্পোরেশন ওয়েবসাইট-প্রয়োগের ক্ষেত্রসমূহ	৭
সারণি ২-২ঃ সিটি কর্পোরেশন ওয়েবসাইট-বিল ও বিল পরিশোধ	৮
সারণি ২-৩ঃ সিটি কর্পোরেশন ওয়েবসাইট-কর্পোরেশনের সংবাদ, তথ্য ও ভিডিও	৮
সারণি ২-৪ঃ সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম (ফেসবুক)	৯
সারণি ৩-১ঃ গণযোগাযোগ সেল (এমসিসি)	১১
সারণি ৩-২ঃ প্রকাশনা (প্রচারপত্র, ক্ষুদ্র পুস্তিকা, ই-নিউজলেটার)	১২
সারণি ৩-৩ঃ পাবলিক নোটিশ বোর্ড (নোটিশ বোর্ড, নাগরিক সনদ, ডিজিটাল বিলবোর্ড)	১২
সারণি ৩-৪ঃ পাবলিক মিটিং (গণজমায়েত, সচেতনতা র‍্যালী/সমাবেশ)	১৩
সারণি ৩-৫ঃ খুদে বার্তার মাধ্যমে সংবাদ আদান-প্রদান	১৪
সারণি ৩-৬ঃ নাগরিক তথ্য সেবা কেন্দ্র (সিআইএসসি)	১৪
সারণি ৪-১ঃ সিএলসিসি'র সদস্য তালিকা	১৬
সারণি ৪-২ঃ ডব্লিউএলসিসি'র সদস্যদের তালিকা	১৭
সারণি ৪-৩ঃ ডব্লিউএলসিসি, সিএলসিসি এবং জনঅংশগ্রহণে উন্মুক্ত সভার সময়সূচি	১৯
সারণি ৪-৪ঃ ডব্লিউএলসিসি কর্তৃক জনঅংশগ্রহণে উন্মুক্ত সভা-খসড়া আলোচ্যসূচি	২০
সারণি ৪-৫ঃ যে সকল স্থায়ী কমিটিসমূহ একসাথে সভা করতে পারে	২১
সারণি ৫-১ঃ নাগরিক জরিপ পরিচালনার সময়সূচি	২৪

চিত্রসূচি

	পৃষ্ঠা
চিত্র ১-১ঃ সিসি ওয়েবসাইট	২
চিত্র ২-১ঃ সিটি কর্পোরেশন "অ্যাপস"	৬
চিত্র ২-২ঃ সিটি কর্পোরেশন ফেসবুক (১)	৯
চিত্র ২-৩ঃ সিটি কর্পোরেশন ফেসবুক (২)	৯
চিত্র ৩-১ঃ স্কুল পর্যায়ে রচনা প্রতিযোগিতা	১৩

শব্দ সংক্ষেপন ও ব্যাখ্যা

English		বাংলা	
CBO	Community Based Organization	সিবিও	কমিউনিটি ভিত্তিক সংগঠন
CC	City Corporation	সিসি	সিটি কর্পোরেশন
CC Act	Local Government (City Corporation) Act, 2009	সিসি আইন	স্থানীয় সরকার (সিটি কর্পোরেশন) আইন, ২০০৯
CDA	Chittagong Development Authority	চউক	চট্টগ্রাম উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ
CEO	Chief Executive Officer	প্রনিক	প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা
CGP	City Governance Project	সিজিপি	সিটি গভর্ন্যান্স প্রকল্প
ChCC	Chittagong City Corporation	চসিক	চট্টগ্রাম সিটি কর্পোরেশন
CISC	City Information Service Centre	সিআইএসসি	নগর তথ্য সেবা কেন্দ্র
CLCC	City Level Coordination Committee	সিএলসিসি	সিটি লেভেল কো-অর্ডিনেশন কমিটি
CuCC	Cumilla City Corporation	কুসিক	কুমিল্লা সিটি কর্পোরেশন
C4C	Capacity for Cities (nickname of Project "Capacity Development of CCs	সিফোরসি	ক্যাপাসিটি ফর সিটিজ (ক্যাপাসিটি ডেভেলপমেন্ট অব সিটি কর্পোরেশন প্রকল্পের সংক্ষিপ্ত রূপ)
DESCO	Dhaka Electric Supply Company Limited	ডেসকো	ঢাকা বিদ্যুৎ সরবরাহ কোম্পানী লিমিটেড
DDLG	Deputy Director, Local Government	ডিডিএলজি	উপ-পরিচালক, স্থানীয় সরকার
DLG	Director, Local Government	ডিএলজি	পরিচালক, স্থানীয় সরকার
E-TIN	Electric Tax Payer Identification Number	ই-টিন	ইলেক্ট্রনিক পদ্ধতিতে কর প্রদানকারীর শনাক্তকরণ নম্বর
FB	Face Book	ফেবু	ফেসবুক
GCC	Gazipur City Corporation	গাসিক	গাজীপুর সিটি কর্পোরেশন
GoB	Government of Bangladesh	জিওবি	বাংলাদেশ সরকার
HSC	Higher Secondary Certificate	এইচএসসি	উচ্চ মাধ্যমিক সার্টিফিকেট
ICGIAP	Inclusive City Governance Improvement Action Plan	আইসিজিয়াপ	ইনক্লুসিভ সিটি গভর্ন্যান্স ইমপ্রুভমেন্ট অ্যাকশন প্ল্যান
IDP	Infrastructure Development Plan	আইডিপি	অবকাঠামো উন্নয়ন পরিকল্পনা
JICA	Japan International Cooperation Agency	জাইকা	জাপান আন্তর্জাতিক সহযোগিতা সংস্থা
LGD	Local Government Division	স্থাসবি	স্থানীয় সরকার বিভাগ
LGED	Local Government Engineering Department	এলজিইডি	স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর
MCC	Mass Communication Cell	এমসিসি	গণ-যোগাযোগ সেল
MoLGR D&C	Ministry of Local Government, Rural Development and Cooperatives	এমওএলজিআর ডিএন্ডসি	স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়
MPM	Mass Public Meeting	এমপিএম	গণজমায়েত
NCC	Narayanganj City Corporation	নাসিক	নারায়নগঞ্জ সিটি কর্পোরেশন
NGO	Non-Government Organization	এনজিও	বেসরকারি সংস্থা
RAJUK	Rajdhani Unnayan Kartripaksha	রাজউক	রাজধানী উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ
RpCC	Rangpur City Corporation	রসিক	রংপুর সিটি কর্পোরেশন

শব্দ সংক্ষেপন ও ব্যাখ্যা

English		বাংলা	
SC	Standing Committee	এসসি	স্থায়ী কমিটি
SSC	Secondary School Certificate	এসএসসি	মাধ্যমিক স্কুল সার্টিফিকেট
SMS	Short Message Service	এসএমএস	খুদে বার্তা
TLCC	Town Level Coordination Committee	টিএলসিসি	টাউন লেভেল কো-অর্ডিনেশন কমিটি
UN	United Nations	জাস	জাতিসংঘ
WASA	Water Supply and Sewerage Authority	ওয়াসা	পানি সরবরাহ ও পয়:নিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ
WLCC	Ward Level Coordination Committee	ডব্লিউএলসিসি	ওয়ার্ড লেভেল কো-অর্ডিনেশন কমিটি

১. ভূমিকা

১.১ পটভূমি

বাংলাদেশে নগরায়ন অভাবনীয় গতিতে বেড়ে চলেছে এবং এটা অনুমিত যে, আগামী ২০৩৫ সাল নাগাদ দেশের মোট জনসংখ্যার অর্ধেকেরও বেশি শহর এলাকায় বসবাস করবে (জাতিসংঘ প্রাক্কলন অনুযায়ী, ২০১৮)। শহুরে জীবনযাত্রার মানের উন্নতিকল্পে এবং দেশের টেকসই উন্নয়নের জন্য নগর অবকাঠামো উন্নয়ন ও মানসম্পন্ন সেবা প্রদানের দিকে জরুরিভিত্তিতে মনোযোগ দেওয়া প্রয়োজন। নগর অবকাঠামো উন্নয়ন এবং সুশাসন প্রতিষ্ঠা বাংলাদেশ সরকারের (জিওবি) অগ্রাধিকার লক্ষ্য, যা ৭ম পঞ্চবার্ষিক পরিকল্পনা (অর্থবছর ২০১৬-অর্থবছর ২০২০) এবং অন্যান্য গুরুত্বপূর্ণ নীতিমালা/প্রতিবেদনে সুস্পষ্টভাবে উল্লেখ করা হয়েছে।

সিটি কর্পোরেশনসমূহে সুশাসন প্রতিষ্ঠার লক্ষ্যে প্রশাসনিক ও আর্থিক ব্যবস্থাপনার সংস্কার ও বিকেন্দ্রীকরণ প্রয়োজন। বিদ্যমান স্থানীয় সরকার (সিটি কর্পোরেশন) আইন ২০০৯ (এরপর থেকে সিটি কর্পোরেশন আইন ২০০৯ হিসেবে উল্লেখিত) এর অধীনে সিটি কর্পোরেশনসমূহের পরিচালন ব্যবস্থা, আর্থিক সক্ষমতা এবং মানবসম্পদ উন্নয়নের অনেক সুযোগ রয়েছে।

স্থানীয় সরকার বিভাগ (এলজিডি) এর নগর উন্নয়ন অনুবিভাগের তত্ত্বাবধানে বাস্তবায়িত ক্যাপাসিটি ডেভেলপমেন্ট অব সিটি কর্পোরেশন (সিফোরসি) প্রকল্প বিদ্যমান নিয়ম-নীতি ও প্রচলিত অনুশীলন সমূহের ব্যাখ্যা বিশ্লেষণ করে সিটি কর্পোরেশনের জন্য নীতিমালা ও নির্দেশিকা (গাইডলাইনস) প্রণয়ন করছে। প্রকল্পটি সম্প্রতি প্রতিষ্ঠিত চারটি সিটি কর্পোরেশনে যথাঃ নারায়ণগঞ্জ, কুমিল্লা, রংপুর ও গাজীপুর সিটি কর্পোরেশনে সরাসরি সহায়তা প্রদান করছে। এ প্রকল্পটি এলজিইডি কর্তৃক বাস্তবায়িত সিটি গভর্ন্যান্স প্রকল্প (সিজিপি)-এর পরিচালন সম্পর্কিত কার্যক্রমের পরিপূরক এবং শক্তিশালীকরণের লক্ষ্যে কাজ করে যাচ্ছে।

উক্ত দু'টি প্রকল্পের মাধ্যমে অর্জিত অভিজ্ঞতার উপর ভিত্তি করে নাগরিক সম্পৃক্তকরণ নির্দেশিকা প্রস্তুত করা হয়েছে। নির্দেশিকায় নাগরিক সম্পৃক্তকরণের সাথে সংশ্লিষ্ট বিভিন্ন প্রতিষ্ঠান ও প্রক্রিয়া নিয়ে আলোচনা করা হয়েছে। এগুলোর মধ্যে রয়েছে নাগরিকদের নিকট তথ্য সরবরাহের জন্য তথ্য ডেস্ক ও সমন্বয় পদ্ধতি, নাগরিক অংশগ্রহণের জন্য কমিটির কাঠামো এবং নাগরিক মতামতের জন্য জরিপ ও অভিযোগ প্রক্রিয়া - যা নিম্নে পর্যায়ক্রমে উল্লেখ করা হয়েছে।

১.২ উদ্দেশ্য ও পরিধি

এ নির্দেশিকার মূল উদ্দেশ্য হচ্ছে বিভিন্ন প্রকারের কার্যক্রম যেমন, তথ্য প্রচার, অংশগ্রহণ ও মতামত প্রদানে নাগরিকদের সম্পৃক্ত করার মাধ্যমে সিটি কর্পোরেশনের কার্যকারিতা জোরদার করা।

বিশ্বব্যাপী অনেক নগর স্থানীয় সরকার উন্নয়ন পরিকল্পনা প্রস্তুতে, অবকাঠামো নির্মাণে এবং ক্রমবর্ধমান জনসংখ্যা ও জটিলতার মাঝে নাগরিকদেরকে সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে অনেক চ্যালেঞ্জের মুখোমুখি হয়ে থাকে। বাংলাদেশের সিটি করপোরেশনসমূহের সামগ্রিক অবস্থাও এর চাইতে আলাদা নয়।

এ সকল চ্যালেঞ্জ মোকাবেলায় নিম্নলিখিত বিষয়ে নাগরিকদেরকে সম্পৃক্ত করা প্রয়োজনঃ

- নগরের পরিবেশ উন্নয়নের লক্ষ্যে নাগরিকদের সম্পৃক্ততা
- নাগরিক সেবার মান উন্নয়নের জন্য নাগরিকদের মধ্যে স্বেচ্ছাসেবি প্রবণতা বৃদ্ধি,
- স্থানীয় অবকাঠামো ও সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে নাগরিক চাহিদা সম্পর্কে অবহিত হওয়া, এবং
- নির্বাচিত জনপ্রতিনিধিদের জন্য নাগরিক সমর্থন গড়ে তোলা।

যেহেতু বাংলাদেশ অর্থনৈতিক উন্নয়নের মাধ্যমে সদ্য মধ্যম আয়ের দেশে উন্নীত হয়েছে, ফলে এদেশের মধ্যবিত্ত জনগোষ্ঠীর সংখ্যা বৃদ্ধি অব্যাহত থাকবে। ঐতিহাসিকভাবে, গণতান্ত্রিক সমাজে মধ্যবিত্তের সংখ্যা বৃদ্ধি ব্যাপক ও সমন্বিত অর্থনৈতিক প্রবৃদ্ধিকে সমর্থন করে। এ ধরনের সমাজে, নির্বাচিত জনপ্রতিনিধিদের মধ্যে যারা নাগরিক চাহিদা সম্পর্কে সম্যক ধারণা রাখেন না এবং নাগরিক চাহিদা পুরণের জন্য নগর সেবাসমূহ যথাযথভাবে পরিচালনা করতে পারবেন না, তাদের পক্ষে ভোটার সমর্থন অটুট রাখা ক্রমশঃ কঠিন হয়ে পড়বে।

সিটি কর্পোরেশনের নির্বাচিত জনপ্রতিনিধি বিশেষ করে কাউন্সিলরগণ দৈনন্দিন জীবন-যাপনে নগরবাসীদের কাছাকাছি আসেন, তাদের সাথে মুখোমুখি সাক্ষাৎ ঘটে এবং মেয়র, কাউন্সিলগণ তাদের উদ্বেগের কথা শুনে থাকেন। এ ধারা চলমান রাখা গুরুত্বপূর্ণ। কিন্তু যেহেতু নগরসমূহ ক্রমাগত বড় হচ্ছে, কাজেই এ ঐতিহ্যগত পদ্ধতি এ নির্দেশিকায় আলোচিত আধুনিক পদ্ধতি এবং সিস্টেমগুলির দ্বারা পরিপূরক হওয়া উচিত।

আইনগত ভিত্তি

এ নির্দেশিকায় নাগরিক সম্পৃক্তকরণ কার্যক্রমে অংশ হিসেবে নাগরিকদের নিকট সেবাসংক্রান্ত তথ্য সরবরাহ, নাগরিকদের অংশগ্রহণ ও মতামত প্রকাশ ইত্যাদি অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে। উল্লেখ্য, স্থানীয় সরকার (সিটি কর্পোরেশন) আইন, ২০০৯ এ নাগরিকদের সম্পৃক্তকরণ এবং তাদের মতামত প্রকাশসংক্রান্ত বেশ কিছু বিধান অন্তর্ভুক্ত রয়েছে।

- **নাগরিকদের নিকট তথ্য ও সেবা সরবরাহ:** সিটি কর্পোরেশন আইন ২০০৯ এর ধারা ৪৪ (নাগরিক সনদ), ধারা ৫৩ (জনসাধারণের জন্য সিটি কর্পোরেশনের সভা উন্মুক্তকরণ), ধারা ৫৭ (ওয়েবসাইটে সিটি কর্পোরেশন সভার কার্যবিবরণী প্রকাশ), ধারা ৬১ (প্রতিবেদন প্রকাশ) এবং ধারা ১১০ (নাগরিকদের তথ্য প্রাপ্তির অধিকার) নাগরিকদের নিকট তথ্য ও সেবা সরবরাহ কার্যক্রম সম্পর্কে দিকনির্দেশনা প্রদান করে যা এ নির্দেশিকার দ্বিতীয় অনুচ্ছেদে এর প্রয়োজনীয়তা সম্পর্কে সুনির্দিষ্টভাবে আলোচনা করা হয়েছে।
- **অংশগ্রহণ:** পৌরসভায় টাউন লেভেল কো-অর্ডিনেশন কমিটি (টিএলসিসি) এবং ওয়ার্ড লেভেল কো-অর্ডিনেশন কমিটি (ডব্লিওএলসিসি) গঠনের বাধ্যবাধকতা রয়েছে। পৌরসভার অভিজ্ঞতায় দেখা গেছে যে নগর পর্যায়ে অনুরূপ কমিটি সিটি কর্পোরেশনের সিদ্ধান্ত গ্রহণ প্রক্রিয়ায় অধিক সংখ্যক নাগরিকের মতামত প্রকাশের সুযোগ সৃষ্টি করবে। সিটি কর্পোরেশনসমূহের জন্য এরূপ কমিটি গঠনের প্রয়োজনীয়তা এ নির্দেশিকার তৃতীয় অনুচ্ছেদে আলোচনা করা হয়েছে এবং সিজিপি'র বাস্তবায়নের অভিজ্ঞতা বিবেচনা করে পৌরসভা আইন থেকে কমিটিসমূহ গঠনের বিষয়টি অভিযোজন করা হয়েছে।
- **মতামত:** সিটি কর্পোরেশন আইন ২০০৯ এর ধারা ১২১ এ সর্বসাধারণের অভিযোগ দায়েরের বিষয়সহ ২০টিরও বেশি বিষয়ে প্রবিধান প্রণয়নের বিধান রয়েছে।

১.৩ নির্দেশিকার নির্বাহী সার-সংক্ষেপ

নাগরিকদেরকে সফলভাবে সম্পৃক্ত করার জন্য সিটি কর্পোরেশনসমূহকে একটি সমন্বিত পদ্ধতি ব্যবহার করা প্রয়োজন। এ নির্দেশিকার পরবর্তী চারটি অনুচ্ছেদে নাগরিকদের নিকট তথ্য ও সেবা সরবরাহ, অংশগ্রহণ এবং মতামত প্রকাশ বিষয়ক পদ্ধতি ব্যবহারের নিয়ম-নীতি ও নির্দেশনা প্রদান করা হয়েছে।

নাগরিক সম্পৃক্তকরণ		
তথ্য প্রচার ও সেবা সরবরাহ	**অংশগ্রহণ**	**মতামত**
• ই-গভর্ন্যান্স ইলেক্ট্রনিক যোগাযোগ মাধ্যম • জনগণের মধ্যে পারস্পরিক তথ্য বিনিময় ও যোগাযোগ।	• সিটি কর্পোরেশনের কমিটিসমূহে নাগরিকদের অংশগ্রহণ।	• নাগরিক মতামত জরিপ • অভিযোগ প্রতিকার পদ্ধতি
উক্ত বিষয়ে নির্দেশিকার অনুচ্ছেদ ২ ও ৩ এ আলোচনা করা হয়েছে।	উক্ত বিষয়ে নির্দেশিকার অনুচ্ছেদ ৪-এ আলোচনা করা হয়েছে।	উক্ত বিষয়ে নির্দেশিকার অনুচ্ছেদ ৫ এ আলোচনা করা হয়েছে।

(১) নাগরিকদের নিকট তথ্য প্রচার ও সেবা সরবরাহ (অনুচ্ছেদ ২ ও ৩)

এ নির্দেশিকার দুটি অনুচ্ছেদে যথা: ২) ই-গভর্ন্যান্স এবং ৩) গণযোগাযোগ অনুচ্ছেদে নাগরিকদের নিকট তথ্য সরবরাহের বিভিন্ন মাধ্যম/পদ্ধতি নিয়ে আলোচনা করা হয়েছে।

ই-গভর্ন্যান্স অনুচ্ছেদে ডিজিটাল পদ্ধতিতে নাগরিকদের নিকট তথ্য সরবরাহের পদ্ধতিগুলি পর্যালোচনা করা হয়েছে:

সিটি কর্পোরেশনগুলোর ওয়েবসাইটে নিম্নবর্ণিত তথ্য পাওয়া যায় ঃ

- সিটি কর্পোরেশনের প্রশংসাপত্র, অনুমতি পত্র, লাইসেন্স ইত্যাদির জন্য আবেদনপত্র;
- সিটি কর্পোরেশনের হোল্ডিং ট্যাক্স, পানি ও অন্যান্য সেবার জন্য বিল এবং উক্ত বিলসমূহ পরিশোধ-সংক্রান্ত তথ্য;
- সিটি কর্পোরেশনের কার্যক্রমে নাগরিক অংশগ্রহণ, দরপত্র ও বাজেট সম্পর্কিত তথ্য।

চিত্র ১-১ ঃ সিসি ওয়েবসাইট

সক্রিয় ফেসবুক ব্যবহারকারী নাগরিকের নিকট তথ্য পৌঁছানোর ক্ষেত্রে ওয়েবসাইট এবং গণযোগাযোগ উভয় মাধ্যমকে শক্তিশালীকরণের লক্ষ্যে সিটি কর্পোরেশন কার্যক্রম গ্রহণ করতে পারে।

গণযোগাযোগ অনুচ্ছেদে খুদে বার্তা, সভা, শোভাযাত্রা ও বিভিন্ন প্রকাশনার কার্যকর ব্যবহারের মাধ্যমে সিটি কর্পোরেশন পর্যায়ে সমন্বয় জোড়দারকরণ সম্পর্কে বর্ণনা করা হয়েছে।

- **এমসিসি (গণযোগাযোগ সেল)ঃ** ইলেকট্রনিক ও গণযোগাযোগ উভয়ের জন্য সিটি কর্পোরেশনভিত্তিক নাগরিক পর্যায়ের আউটরীচ কার্যক্রম পরিকল্পনা এবং বাজেট প্রণয়নের জন্য মূল সিদ্ধান্ত গ্রহণকারী সংস্থা হিসাবে কাজ করে।
- **সিটি কর্পোরেশনের প্রকাশনাসমূহঃ** নাগরিকগন সহজে বুঝতে পারে এমন ভাষায় প্রণীত সিটি কর্পোরেশনের প্রকাশনাসমূহ যথা, বিষয়ভিত্তিক সচেতনতামূলক প্রচারপত্র, লীফলেট এবং সিটি কর্পোরেশন বাজেট ও অবকাঠামো সংক্রান্ত পুস্তিকা।
- **সিটি কর্পোরেশন নোটিশ বোর্ডঃ** সিটি কর্পোরেশনের নির্ধারিত বিভিন্ন অনুষ্ঠান ও সেবা সংক্রান্ত তথ্য, সময়, স্থান ও দর উল্লেখসহ নাগরিকদের পক্ষে সহজে দৃশ্যমান স্থানে স্থাপন করা প্রয়োজন।

- **সিটি কর্পোরেশনের গণজমায়েতঃ** ওয়ার্ড ও নগর পর্যায়ে বিভিন্ন বিষয় ভিত্তিক "মাইকিং" এবং সচেতনতা র‍্যালীসহ মেয়রের নেতৃত্বে নাগরিকদেরকে নিয়ে গণজমায়েতের আয়োজন করা।
- **খুদেবার্তা প্রেরণঃ** বিষয়ভিত্তিক সচেতনতামূলক খুদেবার্তা সাধারণ জনগনের নিকট এবং নির্দিষ্ট দল ভিত্তিক যথাঃ নতুন জন্মদাতৃ প্রসূতি, হোল্ডিং ট্যাক্স দাতা ও ট্রেড লাইসেন্সধারীদের নিকট পৌছানো/প্রেরণ।
- **নাগরিকদের তথ্য সেবা কেন্দ্র (সিআইএসসি)ঃ** নাগরিকদেরকে সেবা প্রাপ্তি এবং অভিযোগ তালিকাভূক্ত করার কাজে সহায়তা করার জন্য সিটি কর্পোরেশনের প্রবেশ পথের কাছাকাছি আইটি সুবিধা সম্বলিত সিআইএসসি স্থাপন করা।

(২) নাগরিক অংশগ্রহণ (অনুচ্ছেদ ৪)

এ অনুচ্ছেদে সিটি কর্পোরেশনের দুটি প্রধান কমিটির কাঠামো পর্যালোচনা করা হয়েছে, যা নিয়মিত সভার মাধ্যমে নাগরিক সমাজ ও নগরবাসীদেরকে সরাসরি সিটি কর্পোরেশনের পরিকল্পনা এবং কার্যক্রম বাস্তবায়নে অবদান রাখার সুযোগ প্রদান করবে।

- **ওয়ার্ড লেভেল কো-অর্ডিনেশন কমিটি (ডব্লিওএলসিসি)** বস্তিবাসী, এনজিও প্রতিনিধি ও সাধারণ নাগরিকদেরকে তাদের ওয়ার্ড কাউন্সিলরগণের সাথে একত্রিত হওয়ার সুযোগ সৃষ্টি করে দেয়।
- **সিটি লেভেল কো-অর্ডিনেশন কমিটি (সিএলসিসি)** সিটি কর্পোরেশন কর্মকর্তা ও যোগাযোগ মাধ্যমের সদস্যদের সাথে এনজিও, পেশাজীবি, এবং ব্যবসায়িক প্রতিনিধিদেরকে একত্রিত করে।

- **স্থায়ী কমিটির (এসসি)** গঠন এবং এ কমিটিসমূহের কার্যক্রম কিভাবে আরো উন্নত করা যায় সে বিষয়ে আলোচনা করা হয়েছে। যদিও স্থায়ী কমিটিতে সাধারনতঃ নাগরিকদের প্রত্যক্ষ অংশগ্রহণ অনুমোদিত নয়, কমিটি প্রতিটি ওয়ার্ড কাউন্সিলরের মাধ্যমে প্রাপ্ত মতামতকে নাগরিকদের পরোক্ষ মতামত হিসাবে বিবেচনা করতে পারে।

(৩) নাগরিক মতামত (অনুচ্ছেদ ৫)

এ অনুচ্ছেদে নাগরিকদের মতামত গ্রহণ এবং তাদের অভিযোগে সরাসরি সাড়া প্রদানের ক্ষেত্রে কিছু সিটি কর্পোরেশনে চালুকৃত নতুন দুটি পদ্ধতি সম্পর্কে বিস্তারিত আলোচনা করা হয়েছে।

- **নাগরিক জরিপ** সিটি কর্পোরেশন প্রদত্ত বিভিন্ন সেবা এবং সিটি কর্পোরেশনের সাথে যোগাযোগের ক্ষেত্রে সন্তুষ্টির বিষয়ে নাগরিকদের মতামত বোঝার জন্য একটি বৈজ্ঞানিক পদ্ধতি।

- **অভিযোগ প্রতিকার পদ্ধতি হলো সিটি কর্পোরেশনের সেবা সম্পর্কে নাগরিকদের সুনির্দিষ্ট অভিযোগের প্রেক্ষিতে অভিযোগ** নিরসনের একটি পদ্ধতি, যা প্রয়োগ করে সেবাসমূহের মধ্যে গ্যাপ/ত্রুটি চিহ্নিত করে অভিযোগ নিরসন করা সম্ভব হয়। এরফলে সিটি কর্পোরেশনের উপর নাগরিক সন্তুষ্টি বৃদ্ধি পায়। তবে এটা প্রথাগতভাবে ইউনিয়ন ও পৌরসভাসমূহের কাউন্সিলর/সদস্য এবং মেয়র/চেয়ারম্যানের অনুশীলনকৃত নাগরিকদের মধ্যকার ব্যক্তিগত বিরোধ নিস্পত্তি নয়।

২. ই-গভর্ন্যান্স এর মাধ্যমে নাগরিকদের নিকট তথ্য প্রচার

ইলেকট্রনিক উপায়ে তথ্য প্রচারের মাধ্যমে অধিকসংখ্যক জনগণকে কর্পোরেশনের সেবা সম্পর্কে অবহিত করা যায় এবং সেবাসমূহ সহজে জনগণের কাছে পৌছানো সম্ভব হয়। বিষয়টিকে জনগণের নিকট সহজবোধ্য ও আকর্ষণীয় করার জন্য সিটি কর্পোরেশনসমূহ পরিকল্পনা প্রণয়ন ও প্রাপ্ত তহবিলের আলোকে পর্যাপ্ত বাজেট বরাদ্দ করে সিটি কর্পোরেশন ওয়েবসাইট ও সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমকে (ফেসবুক) কার্যকর করার জন্য দক্ষ কর্মীদেরকে নিয়োজিত করবে। সঠিকভাবে তথ্য প্রচার করতে পারলে সিটি কর্পোরেশনের প্রতি নাগরিক সন্তুষ্টি বৃদ্ধি পাবে।

২.১ তথ্য প্রচারের ক্ষেত্রে ই-গভর্ন্যান্স

সিটি কর্পোরেশনের ওয়েবসাইট ও সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম (ফেসবুক)

অর্জিত সুবিধাসমূহ	
নাগরিকদের জন্য	**সিটি কর্পোরেশনের জন্য**
• সিটি কর্পোরেশনের প্রয়োজনীয় তথ্য সহজে পাওয়া যাবে। • সিটি কর্পোরেশনের সেবাসমূহ সহজে/সুবিধাজনক উপায়ে পাওয়া যাবে। • সময় ও অর্থের সাশ্রয় হবে (সিটি কর্পোরেশন কার্যালয়ে নাগরিকদের কম যাতায়াতের প্রয়োজন হবে)। • সিটি কর্পোরেশনের প্রয়োজনীয় তথ্যাবলী সহজে পাওয়া যাবে। • সচেতনতা বৃদ্ধি পাবে।	• অধিকসংখ্যক নাগরিকের নিকট সেবা/তথ্য পৌছানো যাবে। • সিটি কর্পোরেশন কর্মচারীদের কাজের চাপ হ্রাস পাবে। • স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা (দরপত্র ও বিল পরিশোধের ক্ষেত্রে) নিশ্চিত হবে।

সম্পদ প্রয়োজন
• পরিচালনা ও সফটওয়্যারের জন্য প্রয়োজনীয় তহবিল • সৃজনশীল ও দক্ষ আইটি কর্মচারী নিয়োগ • রক্ষণাবেক্ষণ এবং হালনাগাদকরণের জন্য পর্যাপ্ত কর্মচারী নিশ্চিত করা

নাগরিক চাহিদা অনুযায়ী তথ্য সরবরাহ

২০১৭ ও ২০১৮ সালে স্থানীয় সরকার বিভাগ (এলজিডি) এবং স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর (এলজিইডি) এর তত্ত্বাবধানে পাঁচটি সিটি কর্পোরেশনে পরিচালিত নাগরিক জরিপে দেখা যায় যে, প্রতিটি সিটি কর্পোরেশনে নাগরিকদের অল্প কিন্তু ক্রমবর্ধমান অংশ ওয়েবসাইট, ফেসবুক বা খুদে বার্তার মাধ্যমে সিটি কর্পোরেশনের তথ্য সংগ্রহ করছে।

- ওয়েবসাইটের মাধ্যমে ২% থেকে ৫% নাগরিক সিটি কর্পোরেশনের তথ্য পেয়ে থাকে।
- ফেসবুক (এফবি)'র মাধ্যমে ৬% থেকে ১২% নাগরিক সিটি কর্পোরেশনের তথ্য পেয়ে থাকে।
- ইলেক্ট্রনিক খুদেবার্তার মাধ্যমে ৯% থেকে ২৩% নাগরিক সিটি কর্পোরেশনের তথ্য পেয়ে থাকে (নীচের অনুচ্ছেদ ৩ দেখুন)।

সিটি কর্পোরেশনের নাগরিকগণ ইলেক্ট্রনিক উপায়ে যথাঃ খুদেবার্তা, ফেসবুক এবং সিটি কর্পোরেশন ওয়েবসাইট অধিকতর ব্যবহারের মাধ্যমে জন্ম-মৃত্যু নিবন্ধন, কর বা ইউটিলিটি বিল পরিশোধ এবং স্বাস্থ্যসেবা ও টিকা সংক্রান্ত তথ্য প্রাপ্তির জন্য আগ্রহী।

- ৫টি সিটি কর্পোরেশনের জরিপে অংশগ্রহনকারী নাগরিকদের ৪৭% থেকে ৬১% এর ফেসবুক রয়েছে।

নতুন ডিজিটাল বাংলাদেশে ই-গভর্ন্যান্সের পরিধি বিস্তারের জন্য পর্যাপ্ত তহবিল এবং উপযুক্ত প্রতিভার প্রয়োজন। প্রায় প্রতিটি সিটি কর্পোরেশন কর্তৃক গৃহীত নতুন ধারণা এবং উদ্ভাবনী কার্যক্রম প্রায়শঃই তরুণ, সৃজনশীল ও দক্ষ আইটি বিশেষজ্ঞদের

নিয়োগের মাধ্যমে শুরু হয়েছে। এ বিশেষজ্ঞদেরকে সিটি কর্পোরেশনের স্টাফ হিসাবে অথবা বিশেষায়িত কাজ যেমন, সিটি কর্পোরেশনের ওয়েবসাইটগুলি পুনরায় তৈরী (ডিজাইন) করা, নতুন অনলাইন সফটওয়ারে একীভূত করা, স্বয়ংক্রিয়ভাবে খুদে বার্তা প্রেরণ করা এবং সিটি কর্পোরেশন ফেসবুকের দর্শক সংখ্যা বৃদ্ধি প্রভৃতির জন্য চুক্তিভিত্তিক নিয়োগ করা যেতে পারে।

সিটি কর্পোরেশন উদ্ভাবন!

চট্টগ্রাম সিটি কর্পোরেশন (চসিক), মোবাইল ফোনে ব্যবহারের জন্য একটি ব্যবহারকারী বান্ধব নগর সফটওয়্যর অ্যাপস তৈরি করেছে।
চসিক অ্যাপসটিতে একটি সমন্বিত কেন্দ্রীয় নেভিগেশান পর্দা রয়েছে, যেখান হতে নাগরিকরা নিম্নোক্ত বিষয়গুলি পছন্দ করতে পারে, যেমন:

- আবেদন ফর্ম ডাউনলোড করা,
- সিটি কর্পোরেশন দরপত্রসংক্রান্ত কাগজপত্র দেখা,
- কর সংক্রান্ত বিস্তারিত তথ্য খুঁজে বর করা,
- এমনকি অভিযোগ দায়ের করা,

এছাড়াও, ফোনের মাধ্যমে অন্যান্য অনেক কাজ সম্পাদন করা সম্ভব হচ্ছে।

চিত্র ২-১ ঃ সিটি কর্পোরেশন "অ্যাপস"

জাল/ভুয়া সিটি কর্পোরেশন ওয়েবসাইট ও সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম

অন্যদের দ্বারা পরিচালিত ওয়েবসাইট ও ফেসবুক সম্পর্কে সিটি করপোরেশনের সতর্ক থাকা উচিত। কিছু কিছু সিটি কর্পোরেশনে কর্পোরেশন বহির্ভূত ব্যক্তি দ্বারা ওয়েবসাইট ও ফেসবুক তৈরী করা হয়ে থাকে। এ সকল ওয়েবসাইট ও ফেসবুক নির্মাতার উদ্দেশ্য ভাল হতে পারে বা নগরের জন্য তাদের গৌরবের বিষয় থাকতে পারে। তবে, সিটি কর্পোরেশন বহির্ভূত ব্যক্তি/ভেন্ডর দ্বারা পরিচালিত সাইটে কোন ভুল তথ্য সংযোজিত হলে তা নাগরিকদেরকে বিভ্রান্ত করবে, এমনকি নাগরিকদেরকে সিটি কর্পোরেশন ওয়েবসাইটের প্রতি বিমুখ করেও তুলতে পারে। এসকল সমস্যার মোকাবেলা করার জন্য বিভিন্ন পদ্ধতি যেমন, সিটি কর্পোরেশনের মূল সাইট বা ফেসবুক যেগুলো বেশি ব্যবহৃত হয় তাদের সাথে ক্রসলিঙ্ক অনসাইটগুলির সংযোগ স্থাপন, ভুল তথ্য সম্বলিত সাইটগুলি বন্ধ করার জন্য প্রশাসকদের অনুরোধ পাঠানো এবং প্রযোজ্যক্ষেত্রে দায়ী ব্যক্তিদের বিরুদ্ধে আইনি ব্যবস্থা গ্রহণ করা যেতে পারে।

২.২ ওয়েবসাইট

পাঁচটি সিটি কর্পোরেশনের নাগরিক জরিপের ফলাফল বিশ্লেষণে দেখা যায় যে, নাগরিকগণ সিটি কর্পোরেশনের তথ্য সংগ্রহের জন্য কর্পোরেশনের ওয়েবসাইট ব্যবহার করার চাইতে ফেসবুক বা খুদে বার্তা ব্যবহারে অধিক আগ্রহী। তবে, পাঁচটি সিটি কর্পোরেশনের চারটিতে দেখা যায়, নাগরিকদের এক বিরাট অংশ (৩১% থেকে ৪১%) সিটি কর্পোরেশনের ওয়েবসাইট সম্পর্কে অবহিত রয়েছেন এবং একটি ক্ষুদ্র অংশ (৫% থেকে ১০%) কমপক্ষে একবার ওয়েবসাইটটি পরিদর্শন করেছেন। যাহোক, সিটি কর্পোরেশনের সেবাসমূহে সহজ প্রবেশাধিকারসহ রংপুর সিটি কর্পোরেশনের (রসিক) একটি উদ্ভাবনী ওয়েবসাইট রয়েছে এবং

তা' প্রচারের জন্য ব্যাপক সচেতনতামূলক কার্যক্রম গ্রহণ করা হয়েছে। এর ফলে এক তৃতীয়াংশের উপর (৩৭%) নাগরিক সিটি কর্পোরেশনের ওয়েবসাইট সম্পর্কে ওয়াকেবহাল আছেন এবং এর চাইতে বেশি সংখ্যক (৪০%) নাগরিক কমপক্ষে একবার রসিক ওয়েবসাইট পরিদর্শন করেছেন।

রংপুর সিটি কর্পোরেশন এর উদাহরণটি থেকে বুঝা যায় যে, সিটি কর্পোরেশন প্রদত্ত সেবায় নাগরিকদের সহজ প্রবেশাধিকার নিশ্চিত করতে পারলে এবং তা' প্রচার করা হলে ওয়েবসাইটের ব্যবহার বহুলাংশে বেড়ে যাবে।

প্রায় সকল নাগরিক নিজস্ব মোবাইল ফোন ব্যবহারের মাধ্যমে খুদে বার্তা ও ফেসবুক ব্যবহার করতে পারেন, যদিও কম্পিউটারের মাধ্যমে সিটি কর্পোরেশন সেবা সংক্রান্ত ওয়েবসাইটের ব্যবহার করা সহজতর, কিন্তু কম্পিউটার সুবিধা খুব কম নাগরিকের রয়েছে। কম্পিউটার সেবা প্রদানকারী স্থানীয় ব্যক্তিমালিকানাধীন দোকান এবং স্থানীয় ওয়ার্ড কাউন্সিলর অফিসগুলো ওয়েবসাইট ব্যবহারের বৃদ্ধির ক্ষেত্রে সহায়ক ভূমিকা পালন করতে পারে। বর্তমানে কিছু সিটি কর্পোরেশন কাউন্সিলরদের ওয়ার্ড-পর্যায়ের অফিসকে কম্পিউটার দিয়ে সহায়তা করছে, যাতে করে নাগরিকগণ কর্পোরেশনের সেবা সম্পর্কিত তথ্যে সহজেই প্রবেশ করতে পারে এবং এরফলে কর্পোরেশনের সেবা গ্রহণকারীর সংখ্যা বৃদ্ধি পাবে।

নির্দেশিকার এ অংশে সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম ও ফেসবুক নিয়ে আলোচনার পর অনলাইন আবেদনপত্র জমা, বিলিং, নগর সংবাদ ও তথ্য সংশ্লিষ্ট বিভিন্ন ওয়েবসাইটের কার্যক্রম সম্পর্কে পর্যালোচনা করা হয়েছে।

(১) অনলাইন আবেদনসমূহ

নাগরিক-বান্ধব সিটি কর্পোরেশন ওয়েবসাইট নাগরিকদেরকে নিবন্ধন, পারমিট, লাইসেন্স এবং কর্পোরেশনের অন্যান্য সেবার জন্য অনলাইনে আবেদন করার সুযোগ করে দেয়, ফলে তাদের বার বার সিটি কর্পোরেশনের প্রধান কার্যালয়ে আসা যাওয়ার অসুবিধা দুর হয় এবং এতে নাগরিক সন্তুষ্টি বৃদ্ধি পায়। বিভিন্ন আবেদন সম্পর্কিত তথ্য পরিষ্কারভাবে অনলাইনে উল্লেখ রয়েছে, সেখান হতে কয়েকটি বা সবগুলো আবেদন ফর্ম ডাউনলোড করা যেতে পারে এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অনলাইনে ফর্মগুলি পূরণ এবং অর্থ প্রদানের মাধ্যমে অনলাইনে জমা দেওয়া যেতে পারে।

কুমিল্লা সিটি কর্পোরেশনে সরকারের ওয়েব পোর্টালের সহায়তায় কর্পোরেশনের নিজস্ব ওয়েবসাইটের মাধ্যমে ট্রেড লাইসেন্সের জন্য আবেদন, অনুমোদন ও প্রয়োজনীয় ফি প্রদান ইত্যাদি কার্যক্রম সম্পূর্ণভাবে অনলাইনে সম্পন্ন হচ্ছে। নারায়ণগঞ্জ সিটি কর্পোরেশনে দোকান ইজারা প্রদানের ক্ষেত্রে কর্পোরেশন কর্তৃক ব্যবহৃত সফটওয়্যারের মাধ্যমে অনলাইনে ইজারা প্রক্রিয়া সম্পন্ন করা যায়।

সারণি ২-১ ঃ সিটি কর্পোরেশন ওয়েবসাইট প্রয়োগের ক্ষেত্রসমূহ

নাগরিকদের নিকট তথ্য সরবরাহের জন্য ই-গভর্ন্যান্স প্রযুক্তি – সিটি কর্পোরেশন ওয়েবসাইটের ব্যবহার
• **নিবন্ধন, লাইসেন্স, পারমিট ইত্যাদির জন্য হালনাগাদকৃত আবেদন ফরম ওয়েবসাইটে পাওয়া যাচ্ছে।** - জন্ম/মৃত্যু নিবন্ধন - ট্রেড লাইসেন্স - রিক্সা লাইসেন্স - নাগরিকত্ব (চরিত্র) সনদ - রাস্তা কাটার অনুমতি - পানিয় জলের সংযোগ প্রদান/ সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ পারমিট - কর সংক্রান্ত আপিল - কমিউনিটি সেন্টার বুকিং - বাজারের জায়গা/দোকান ইজারা প্রদান
উপরোল্লিখিত বিষয়সমূহের আবেদন অনলাইনে দাখিল করা যাবে
নিবন্ধন (রেজিস্ট্রেশন), লাইসেন্স, পারমিট ইত্যাদি সম্পূর্ণ প্রক্রিয়া অনলাইনে সম্পন্ন করা যাবে

(২) অনলাইন বিলিং এবং বিল পরিশোধ

নাগরিক-বান্ধব সিটি কর্পোরেশন ওয়েবসাইট নাগরিকদেরকে সিটি কর্পোরেশন লাইসেন্স, কর বা সেবাসমূহের বিল অনলাইনে বা খুদে বার্তার মাধ্যমে পৌছে দিতে পারে। নাগরিকদেরকে সময়মত বিল পরিশোধে অনুপ্রাণিত করা এবং সিটি কর্পোরেশন ওয়েবসাইটের ঠিকানা ও এর অনলাইন সেবা সম্পর্কে (নিম্নের গণযোগাযোগ অনুচ্ছেদে আলোচিত) অবহিত করার ক্ষেত্রে খুদে বার্তা ব্যবহার করা হয়। রংপুর সিটি কর্পোরেশনের নাগরিকেরা তাদের পানির বিল এবং কুমিল্লা সিটি কর্পোরেশনের নাগরিকেরা তাদের ট্রেড লাইসেন্স ফিস খুদে বার্তা (বিকাশ) যোগে পরিশোধ করতে পারে।

সারণি ২-২ ঃ সিটি কর্পোরেশন ওয়েবসাইট - বিল ও বিল পরিশোধ

নাগরিকদের নিকট তথ্য সরবরাহের জন্য ই-গভর্ন্যান্স প্রযুক্তি - বিল পরিশোধের ক্ষেত্রে সিটি কর্পোরেশন ওয়েবসাইটের ব্যবহার
▪ পানি সরবরাহ, ট্রেড লাইসেন্স, হোল্ডিং ট্যাক্স ইত্যাদি সম্পর্কিত বিল এবং নগদে অথবা ব্যাংকে জমাদানের বিল পরিশোধ সংক্রান্ত তথ্য পাওয়া যায়।
▪ নাগরিকদেরকে যথাসময়ে পানির বিল, কর এবং অন্যান্য বিল পরিশোধের জন্য খুদে বার্তার মাধ্যমে অবহিত করা হয়।
▪ অনলাইন বা খুদেবার্তা যোগে (বিকাশ, ইত্যাদি) হোল্ডিং ট্যাক্স পরিশোধের ব্যবস্থা করা হয়েছে।

(৩) নগর সংবাদ, তথ্য ও ভিডিও

নাগরিক-বান্ধব সিটি কর্পোরেশন ওয়েবসাইট নাগরিকদেরকে সুস্পষ্ট ও সহজভাবে সিটি কর্পোরেশনের কার্যক্রম এবং তার কার্যালয় সংক্রান্ত তথ্য প্রদান করে থাকে। এগুলোর মধ্যে অন্তর্ভুক্ত হচ্ছে সচেতনতামূলক কার্যক্রম, দরপত্র ক্রয়ের জন্য বিজ্ঞপ্তি, সিটি কর্পোরেশনের প্রশাসনিক অফিসসমূহ এবং সেবাসমূহ, যোগাযোগের জন্য ফোন নম্বর, ঠিকানা, প্রচারমূলক ভিডিও এবং ছবি, যা কর্পোরেশনের ফেসবুক পাতার সাথে সংযুক্ত থাকবে। খুদে বার্তার মাধ্যমে নাগরিকদেরকে সচেতনতামূলক কার্যক্রমে অংশগ্রহণ ও সচেনতা বৃদ্ধির জন্য বিভিন্ন কার্যক্রম বাস্তবায়নে নাগরিদেরকে অনুপ্রাণিত করা হয় (যা নিম্নের গণযোগাযোগ অনুচ্ছেদে আলোচনা করা হয়েছে)

সারণি ২-৩ ঃ সিটি কর্পোরেশন ওয়েবসাইট - কর্পোরেশনের সংবাদ, তথ্য এবং ভিডিও

নাগরিকদের নিকট তথ্য সরবরাহের জন্য ই-গভর্ন্যান্স প্রযুক্তি সিটি কর্পোরেশন ওয়েবসাইট কর্পোরেশনের সংবাদ, তথ্য এবং ভিডিও	
সচেতনতামূলক সংবাদ	▪ বর্জ্য সংগ্রহ, মশক নিয়ন্ত্রণ, ড্রাগ নিয়ন্ত্রণ, টিকা, পশু জবাই ইত্যাদি বিষয়ে সচেতনতামূলক কর্মসূচির সংবাদ সিটি কর্পোরেশনের ওয়েবসাইটে ও ফেসবুকে প্রকাশ করা ▪ দরপত্র বিজ্ঞপ্তি মুদ্রিত আকারে প্রকাশিত হওয়ার দিন-ই সিটি কর্পোরেশনের ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা
কর্পোরেশনের বিভিন্ন তথ্য	▪ ভিশন, মিশন, সাংগঠনিক কাঠামো এবং নাগরিক সনদসহ বিভিন্ন তথ্য সিটি কর্পোরেশনের ওয়েবসাইটে প্রদান করা হয়েছে ▪ নাগরিকদের জন্য বাজেট ও আর্থিক বিবরণী ওয়েবসাইটে প্রদর্শন করা ▪ হালনাগাদকৃত কর তফসিল ওয়েবসাইটে প্রদর্শন করা
যোগাযোগের জন্য তথ্য	▪ সিটি কর্পোরেশনের ঠিকানা ও ফোন নং ▪ আঞ্চলিক কার্যালয়ের তথ্য ▪ ওয়ার্ড কাউন্সিলরের ফোন নং ▪ সটি কর্পোরেশনের ফেসবুকে কর্পোরেশনের যোগাযোগরে তথ্য
জনসংযোগ সম্পর্কিত ভিডিও	▪ সিটি কর্পোরেশনের বিভিন্ন ইভেন্টের ভিডিও ▪ সিটি কর্পোরেশনের প্রচারমূলক ভিডিও

২.৩ সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম এবং ফেসবুক

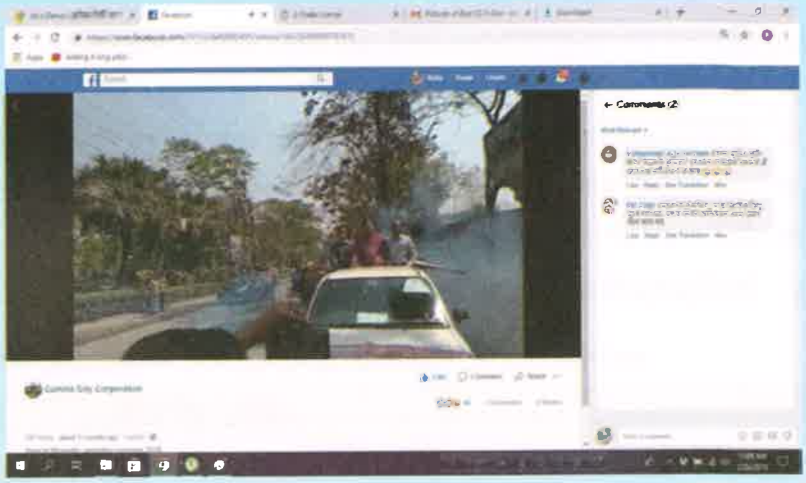
বাংলাদেশের সকল স্তরের নাগরিকদের মধ্যে সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমের ব্যবহার বিশেষ করে ফেসবুকের ব্যবহার দ্রুত বৃদ্ধি পাচ্ছে। আলোচ্য পাঁচটি সিটি কর্পোরেশনে পরিচালিত জরিপে দেখা গেছে যে, প্রায় অর্ধেক হতে অর্ধেকের বেশি (৪৭% থেকে ৬১%) নাগরিকের ফেসবুক হিসাব রয়েছে। প্রায় সকল সিটি কর্পোরেশনের নিজস্ব ফেসবুক পাতা রয়েছে।

ফেসবুক ব্যবহার করে সিটি কর্পোরেশন পরিচালিত অনুষ্ঠানমালা, যথাঃ সচেতনতা র‍্যালী ও গণসমাবেশের সরাসরি সম্প্রচার এবং ছবি ও ভিডিও প্রদর্শনের মাধ্যমে সিটি কর্পোরেশনের উন্নয়ন সম্পর্কে প্রচারণার প্রচুর সম্ভাবনা রয়েছে।

সিটি কর্পোরেশনের উদ্ভাবন!

কুমিল্লা সিটি কর্পোরেশন (কুসিক) -এ সিটি কর্পোরেশনের কার্যাবলি ও অনুষ্ঠানের ছবি সম্বলিত একটি সক্রিয় ফেসবুক পাতা রয়েছে এবং সেখানে মন্তব্য করার জন্য নাগরিকবৃন্দকে আমন্ত্রন জানানো হয়েছে।

এখানে কুসিক কর্মীদেরকে মশক নিধন অভিযান পরিচালনা এবং এ বিষয়ে নাগরিকদের প্রসংশনীয় মন্তব্য দেখা যাচ্ছে।

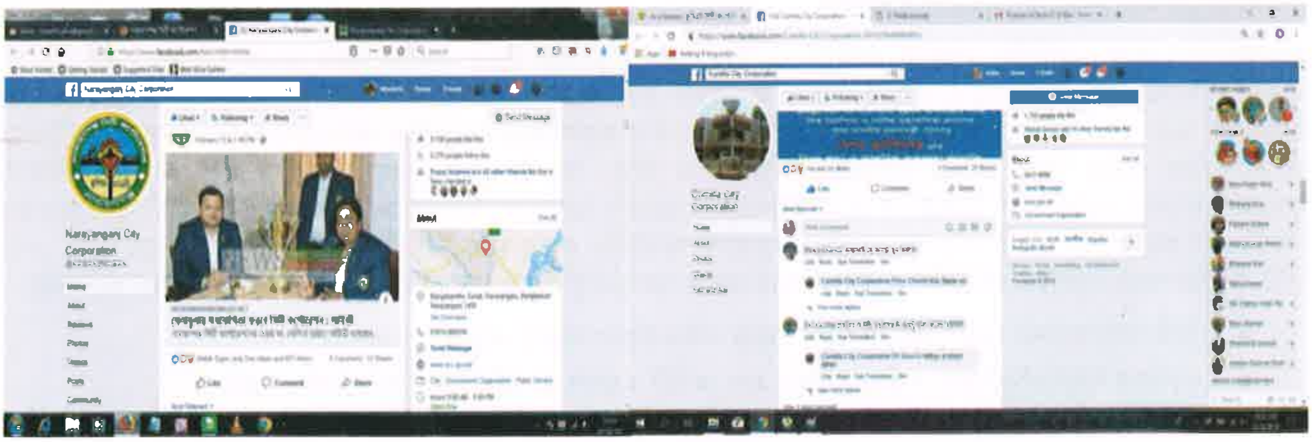


চিত্র ২-২ ঃ সিটি কর্পোরেশন ফেসবুক (১)

ফেসবুক, ওয়েবসাইট ও খুদে বার্তার সমন্বয়ে (নিম্নের গণযোগাযোগ সম্পর্কিত অনুচ্ছেদে আলোচনা করা হয়েছে) নাগরিক অংশগ্রহণ বৃদ্ধি এবং সচেতনতামূলক বার্তাগুলি শক্তিশালী করা যায়।

সারণি ২-৪ ঃ সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম (ফেসবুক)

নাগরিকদের নিকট তথ্য সরবরাহের জন্য ই-গভর্ন্যান্স প্রযুক্তি সামাজিক যোগাযোগমাধ্যম (ফেসবুক)
সিটি কর্পোরেশনের ফেসবুক পাতা স্থাপিত ও কর্পোরেশনের ওয়েবসাইটের সাথে সংযোগকৃত
সিটি কর্পোরেশনের ছবি, ভিডিও এবং অনুষ্ঠানমালা ফেসবুক পাতায় হালনাগাদকরণের জন্য একজন কর্মকর্তাকে দায়িত্ব প্রদান
নির্ধারিত কর্মসূচি মোতাবেক (দৈনিক বা সাপ্তাহিক বা পাক্ষিক) নতুন বিষয় পোষ্ট দেওয়া হচ্ছে
ফেসবুক পাতার অনুসরণকারী ও দর্শক সংখ্যা বৃদ্ধির জন্য প্রয়োজনীয় পরিকল্পনা ও পদক্ষেপ গ্রহণ



চিত্র ২-৩ ঃ সিটি কর্পোরেশন ফেসবুক (২)

৩. গণযোগাযোগের মাধ্যমে নাগরিকদের নিকট তথ্য সরবরাহ

গণযোগাযোগ বলতে মুদ্রণ ও ইলেক্ট্রনিক (টিভি) প্রচার মাধ্যম, প্রকাশনা, নোটিশ বোর্ড ব্যবহার, সচেতনতামূলক কার্যক্রম এবং জনঅংশগ্রহণে উন্মুক্ত সভার মাধ্যমে নাগরিকদের সাথে যোগাযোগ স্থাপনের ঐতিহ্যগত পদ্ধতিকে বোঝায়। খুদে বার্তা যোগে ও সিটি কর্পোরেশনের প্রধান কার্যালয়ে স্থাপিত নাগরিক তথ্য সেবা কেন্দ্রের মাধ্যমে এগুলো প্রচার করা যেতে পারে।

গণযোগাযোগের মাধ্যমে নাগরিকদের নিকট তথ্য প্রচার কার্যক্রম পরিচালনা:

- অনলাইন পদ্ধতিতে সুবিধা প্রদান;
- সর্বাধিক কার্যকর হওয়ার জন্য সঠিক পরিকল্পনা এবং সুষ্ঠু সমন্বয় আবশ্যক;
- নাগরিকদের আচরণে পরিবর্তন আনয়নে অনুপ্রাণিতকরণ; এবং
- সিটি কর্পোরেশনের নির্বাচিত জনপ্রতিনিধিদের জন্য জনসমর্থন সৃষ্টি করা।

৩.১ নাগরিকদের নিকট তথ্য প্রচারের জন্য গণযোগাযোগ কার্যক্রম

প্রকাশনা, বিজ্ঞপ্তি, সচেতনতা র‍্যালী/সমাবেশ, গণজমায়েত, খুদে বার্তা এবং সিআইএসসি

অর্জিত সুবিধাসমূহ	
নাগরিকদের জন্য	**সিটি কর্পোরেশনের জন্য**
• জনতার মুখোমুখি অনুষ্ঠান নাগরিকদেরকে নির্বাচিত জনপ্রতিনিধি এবং সিটি কর্পোরেশনের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের সাথে সরাসরি মত বিনিময়ের সুযোগ করে দেয়; • নাগরিকগণ প্রায়শঃই তাদের উত্থাপিত প্রশ্নের উত্তর আরো দ্রুত ও পূর্ণাঙ্গরূপে পায়; • নাগরিকগণকে জনস্বার্থের বিষয়ে মতবিনিময়ের সুযোগ করে দেয়।	• ইন্টারনেট বা সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমে সক্রিয় নয় এমন অনেক নাগরিকের নিকট তথ্য সরবরাহ; • নির্বাচিত জনপ্রতিনিধিগণ ভোটারদের সাথে মত বিনিময়ের মাধ্যমে সম্পর্ক গড়ে তুলতে পারে; • নাগরিকবৃন্দের আচরণগত পরিবর্তনের জন্য সমাবেশ/র‍্যালী বা মাইক যোগে প্রচার অধিকতর কার্যকর হয়।

সম্পদের প্রয়োজন
• সচেতনতামূলক র‍্যালী/সমাবেশ, গণজমায়েত এবং টিভি ও মুদ্রণ সংবাদ আদান প্রদানের জন্য পর্যাপ্ত তহবিল; • সময়, পরিকল্পিত সংবাদ পরিবেশন এবং যোগাযোগ চ্যানেলের মধ্যে সমন্বয় সাধন।

গণযোগাযোগ সেল (এমসিসি) এর মূখ্য ভূমিকা

গণযোগাযোগ সেল (এমসিসি) হচ্ছে ই-গভর্ন্যান্স ও গণযোগাযোগ চ্যানেল উভয় মাধ্যমে সকল নাগরিকের নিকট তথ্য প্রচার সম্পর্কিত কার্যক্রমের পরিকল্পনা ও বাজেট প্রণয়ন, বাস্তবায়ন এবং সমন্বয় সাধনের জন্য সিটি কর্পোরেশনের কেন্দ্রীয় সিদ্ধান্ত গ্রহণকারী অংগ। এমসিসি'র সদস্যগণ সিটি কর্পোরেশন বার্তার কার্যকারিতা বাড়ানোর জন্য মূল বার্তা প্রস্তুত এবং বিভিন্ন চ্যানেলে উক্ত বার্তার প্রচার সমন্বয় সম্পর্কে সিদ্ধান্ত প্রদান করে। সচেতনতামূলক প্রচার অনুষ্ঠান এবং মেয়রের জনতার মূখোমুখি প্রচারের কাজে যখন ইলেক্ট্রনিক ও গণযোগাযোগ চ্যানেল একযোগে ব্যবহৃত হয়, তখন প্রেরিত বার্তা সমন্বিতকরণ বিশেষভাবে গুরুত্বপূর্ণ। একটি গতিশীল এমসিসি নাগরিক আউটরীচ কার্যক্রমকে উল্লেখযোগ্যভাবে উন্নতি করতে পারে এবং সিটি কর্পোরেশনের নির্বাচিত প্রতিনিধি ও কর্মকর্তাদের কাজে সরাসরি সুবিধা প্রদান করতে পারে। এটি করার জন্য প্রয়োজনঃ

- সিটি কর্পারেশনের মেয়র, কাউন্সিলর ও জেষ্ঠ্য কর্মকর্তাদের সক্রিয় নেতৃত্ব ও সহায়তা;
- কার্যক্রম বাস্তবায়নের জন্য পর্যাপ্ত তহবিল এবং আইটি যন্ত্রাংশ ও কর্মচারীদের জন্য পর্যাপ্ত তহবিল;
- নাগরিকদের নিকট তথ্য প্রচারের কার্যক্রমকে আরো কার্যকর করার জন্য এমসিসি সদস্যদের সৃজনশীলতা।

ই-গভর্ন্যান্স ও অন্যান্য মাধ্যমকে শক্তিশালী করে গণযোগাযোগ কার্যক্রমকে অধিকতর কার্যকর করা যায়। অন্যকথায়, সিটি কর্পোরেশন ওয়েবসাইট ও ফেসবুক এর মাধ্যমে গণযোগাযোগ বার্তা প্রচার করতে পারে এবং প্রকাশনা, নোটিশ বোর্ড, প্রচারপত্র, সমাবেশ (র‍্যালি) ও গণজমায়েত কার্যক্রমেও সিটি কর্পোরেশনের ওয়েবসাইট ও ফেসবুক সেবা সম্পর্কে প্রচার করা উচিত। ই-গভর্ন্যান্স-সম্পর্কিত অনুচ্ছেদের বর্ণনা অনুযায়ী উদ্ভাবনী ওয়েবসাইটসহ একটি সিটি কর্পোরেশন স্বীয় ওয়েবসাইটে সেবাসমূহ প্রচারের জন্য গণযোগাযোগ পদ্ধতি ব্যবহার করেছে। এ সিটি কর্পোরেশনে জরিপকৃত ৪০% এরও বেশি নাগরিক সিটি কর্পোরেশন ওয়েবসাইট পরিদর্শন করেছেন মর্মে জানিয়েছেন, যা' জরিপকৃত বাকি চারটি সিটি কর্পোরেশনের ওয়েবসাইট দর্শনকারী ৫% হতে ১০% এর তুলনায় অনেক বেশি।

৩.২ গণযোগাযোগ সেল (এমসিসি)

নাগরিকগণের কাছে তথ্য প্রচারের জন্য গণযোগাযোগ ও ই-গভর্ন্যান্স এর সর্বোত্তম ব্যবহার নিশ্চিতকল্পে পর্যাপ্ত তহবিল ও কার্যকর একটি গণযোগাযোগ সেল (এমসিসি) অপরিহার্য।

এমসিসি'কে কার্যকর করার ক্ষেত্রে চ্যালেঞ্জসমূহঃ

- নেতৃত্ব – নাগরিকদের নিকট তথ্য প্রচার কার্যক্রম সিটি কর্পোরেশনের মেয়র ও কাউন্সিলরগণের পক্ষে নাগরিক সন্তুষ্টি ও সমর্থন বৃদ্ধি করতে সহায়তা করবে। সিটি কর্পোরেশনের মাসিক সভায় এমসিসি'র বিষয়সমূহের পর্যালোচনার জন্য মেয়র ও কাউন্সিলরবৃন্দকে অবশ্যই বিষয়টির স্বীকৃতি দিতে হবে এবং পর্যাপ্ত সময় ও মনোযোগ দিয়ে এমসিসিকে সহায়তা করতে হবে। দু'টি মাসিক সভার মধ্যবর্তী সময়ে প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা ও সচিব মহোদয়কে সঠিক তত্ত্বাবধানের মাধ্যমে এমসিসি'র কার্যক্রমের বাস্তবায়ন অগ্রগতি নিশ্চিত করতে হবে।

- **পর্যাপ্ত বাজেট** – নাগরিকদের নিকট তথ্য প্রচার কার্যক্রম বাস্তবায়নের জন্য পর্যাপ্ত তহবিলের যোগান এবং তা' কার্যকরভাবে ব্যয় করা প্রয়োজন। ই-গভর্ন্যান্স আউটরীচের সাধারণ ব্যর্থতার কারণগুলো হলো, ভুল আইটি সরঞ্জামে বিনিয়োগ, অদক্ষ আইটি কর্মী নিয়োগ এবং ই-গভর্ন্যান্সের সংগে সংশ্লিষ্টতা নেই এমন কাজে আইটি কর্মীদের ব্যস্ত রাখা। এ নির্দেশিকা প্রস্তুতের নিমিত্ত পর্যালোচনাকৃত পাঁচটি সিটি কর্পোরেশন এর মধ্যে তুলনা করলে দেখা যায়, আইটি কর্মীদের জ্ঞান ও সৃজনশীলতা সিটি কর্পোরেশনের মানসম্পন্ন ই- গভর্ন্যান্স আউটরীচে সবচেয়ে উল্লেখযোগ্য পার্থক্য তৈরি করেছে।

- কর্মকর্তা-কর্মচারীদের ভূমিকা – সিটি কর্পোরেশনের বিভিন্ন বিভাগ এর প্রতিনিধি এমসিসি'র সদস্য হিসেবে দায়িত্ব পালন করে থাকে। সিটি কর্পোরেশনের সচিবের সভাপতিত্বে অনুষ্ঠিত এমসিসি'র ত্রৈমাসিক সভায় অন্যান্যের মধ্যে জনসংযোগ কর্মকর্তা, আইটি বিভাগের প্রধান এবং অন্যান্য বিভাগ প্রধানগণ যথা, বর্জ্য ব্যবস্থাপনা, জনস্বাস্থ্য, রাজস্ব, প্রকৌশল বা ইত্যাদি, যাদের স্যানিটেশন, স্বাস্থ্য সেবা, কর আদায়, সড়ক মেরামত ও সংরক্ষণ, আইন-শৃঙ্খলা পরিস্থিতি ইত্যাদি বিষয়ে নাগরিকদের সাথে যোগাযোগ করার জন্য গুরুত্বপূর্ণ বার্তা থাকতে পারে এমন কর্মকর্তা সদস্য হিসেবে থাকবেন। **এমসিসি সদস্যদের দৈনন্দিন দায়িত্ব হলো মূল বার্তা নির্ধারণ, ইলেক্ট্রনিক ও গণযোগাযোগ চ্যানেলসমূহে সচেতনতা সংক্রান্ত প্রচার সমন্বয় করা** এবং সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ হলো প্রচারণার নতুন বিষয় উদ্ভাবন ও **উন্নতির ক্ষেত্রগুলো শনাক্ত করা।**

সারণি ৩-১ ঃ গণযোগাযোগ সেল (এমসিসি)

নাগরিকদের নিকট তথ্য প্রচারের ক্ষেত্রে গণযোগাযোগ কার্যক্রম গণযোগাযোগ সেল
• গণযোগাযোগ সেল গঠিত। কমপক্ষে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সভা অনুষ্ঠিত। • গণযোগাযোগ সেল নিম্নবর্ণিত বিষয়সমূহে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করে থাকে; - সিটি কর্পোরেশন কর্তৃক অনুমোদনের জন্য বার্ষিক পরিকল্পনা ও বাজেট। - আইটি সরঞ্জাম, সফটওয়্যার ক্রয় ও প্রশিক্ষণ। - সিটি কর্পোরেশন ওয়েবসাইট ও ফেসবুক পাতায় ই-গভর্ন্যান্স উন্নয়নসংক্রান্ত। - জনঅংশগ্রহণে উন্মুক্ত সভা (জনতার মুখোমুখি) অনুষ্ঠিত।

- বিভিন্ন কার্যক্রমের উপর সচেতনতা বিষয়ক প্রচার
- খুদে বার্তা প্রস্তুত ও প্রেরণের সংখ্যা
- নাগরিক তথ্য সেবা কেন্দ্র (সিআইএসসি)
গণযোগাযোগ সেল জনঅংশগ্রহণে উন্মুক্ত সভা ও সচেতনতামূলক কার্যক্রম প্রচারের জন্য মুদ্রণ ও ইলেকট্রনিক মাধ্যমসহ সকল ধরণের আউটরীচ চ্যানেলের মাধ্যমে বাস্তবায়ন করছে।

৩.৩ প্রকাশনা

বেশিরভাগ সিটি কর্পোরেশনে প্রকাশনা কার্যকরভাবে বার্তা প্রেরণের ক্ষেত্রে যোগাযোগ প্রচারণার অংশ হিসাবে যথাযথভাবে ব্যবহৃত হয়। যদি বার্তাগুলি সিটি কর্পোরেশন অফিসে অব্যবহৃত অবস্থায় পরে থাকে, বার্তার বক্তব্য নাগরিকদের অনুধাবন করতে কষ্ট হয় অথবা লক্ষিত গোষ্ঠির (উদাহরণস্বরূপ, সন্তানসম্ভবা মা, ভবন মালিক, করদাতা, ট্রেড লাইসেন্সধারী, ইত্যাদি) কয়েকজন নাগরিক এর মাঝে বিতরণ করা হয়, তবে উক্ত প্রকাশনা বাবদ ব্যয়কে কার্যকর ব্যয় বলে অভিহিত করা যাবে না। প্রচার ও প্রকাশনায় নিম্নের লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের অর্থ হচ্ছে, কার্যকর বিতরণ, নাগরিক বান্ধব বার্তা এবং সিটি কর্পোরেশন ই-গভার্ন্যান্স চ্যানেলসমূহের (ওয়েবসাইট, ফেসবুক) উপর জোর দেয়।

সারণি ৩-২ ঃ প্রকাশনা (প্রচারপত্র, ক্ষুদ্র পুস্তিকা, ই-নিউজলেটার)

তথ্য সরবরাহের ক্ষেত্রে গণযোগাযোগ কার্যক্রম প্রকাশনা (ফ্লাইয়ার্স, বুকলেট, ই-নিউজলেটার)
■ সিটি কর্পোরেশনের বিভিন্ন কার্যক্রম প্রচারের জন্য ফ্লাইয়ারের ব্যবহার।
■ সিটি কর্পোরেশন ওয়েবসাইটে মুদ্রিত বাজেট পুস্তিকা ও ইলেকট্রনিক কপি প্রকাশ করা। নাগরিক বান্ধব ব্যাখ্যাসহ বাজেট পুস্তিকা প্রকাশ করা।
■ সিটি কর্পোরেশন কর্তৃক ই-নিউজলেটার প্রকাশ এবং নাগরিকগণের পড়ার সুবিধার্তে ওয়েবসাইটে আপলোড করা।

৩.৪ নোটিশ বোর্ড

নাগরিকগণের নিকট তথ্য সরবরাহের জন্য স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠানসমূহ দীর্ঘদিন যাবৎ নোটিশ বোর্ড ব্যবহার করে আসছে। নোটিশ বোর্ডের ব্যবহার এখনও অপরিহার্য এবং এটিকে আরো উন্নত করার সুযোগ রয়েছে।

সহজেই দৃশ্যমান স্থানে নোটিশ বোর্ডগুলি স্থাপন এবং নিয়মিত হালনাগাদ করে নাগরিক আউটরীচ কার্যক্রমের সহজ উন্নতিসাধন করা যায়। প্রতিটি স্থানীয় সরকার প্রতিষ্ঠান সিটিজেন চার্টার প্রস্তুত করে প্রদর্শন করবে। কিছু সিটি কর্পোরেশন ইতোমধ্যেই ডিজিটাল বিলবোর্ড এর ব্যবহার শুরু করেছে।

সারণি ৩-৩ ঃ পাবলিক নোটিশ বোর্ড (নোটিশ বোর্ড, নাগরিক সনদ, ডিজিটাল বিলবোর্ড)

নাগরিকদের নিকট তথ্য সরবরাহের ক্ষেত্রে গণযোগাযোগ কার্যক্রম পাবলিক নোটিশ বোর্ড (নোটিশ বোর্ড, নাগরিক সনদ, ডিজিটাল বিলবোর্ড)
■ সিটি কর্পোরেশ কার্যালয় ও আঞ্চলিক কার্যালয়ের বাহিরে ও ভেতরের নোটিশ বোর্ডে দরপত্র বিজ্ঞপ্তি, চাকরি বিজ্ঞপ্তি, প্রশিক্ষণ, টিকা প্রদানের সময়সূচি, কর, ট্রেড লাইসেন্স ইত্যাদি বিষয় পোষ্ট করা হয় ও নিয়মিত হালনাগাদ করা হয়।
■ সেবা সম্পর্কিত সকল তথ্য, তথ্য প্রাপ্তির স্থান ও সময়, প্রয়োজনীয় যোগাযোগের নম্বর ইত্যাদিসহ নাগরিক সনদ (সিটিজেন চাটার) সিটি কর্পোরেশনের প্রধান কার্যালয়ে ও আঞ্চলিক কার্যালয়ের বাহিরে বোর্ডে প্রদর্শনের ব্যবস্থা করা।
■ সিটি কর্পোরেশনে ইলেক্টেনিক বিলবোর্ড স্থাপন ও বিভিন্ন সংবাদ প্রদর্শনের ব্যবস্থা করা।

৩.৫ জনঅংশগ্রহণে উন্মুক্ত সভার আয়োজন ও সচেতনতা বৃদ্ধি

নাগরিকদের নিকট বার্তা পৌছানো এবং তাদের মতামত শোনার জন্য জনসভা ও র‌্যালি/সমাবেশ একটি ঐতিহ্যগত পদ্ধতি। সিটি কর্পোরেশনের নির্বাচিত নেতৃবৃন্দ যখন নাগরিকদের কাছাকাছি গিয়ে তাদের নিকট প্রাসঙ্গিক বিষয়াবলী তুলে ধরেন তখন এ ধরণের জনসভা ও সচেতনতা বৃদ্ধিমূলক কার্যক্রম বেশি কার্যকর হয়। সিটি কর্পোরেশনের অর্জন, জনসাধারণের সহায়তা কামনা এবং নাগরিক সমর্থন গড়ে তোলার বিষয়ে আলোচনার জন্য দক্ষ জনপ্রতিনিধিগণ এ ধরণের জনসভার অয়োজন করে থাকেন।

ওয়ার্ড পর্যায়ে কয়েকটি ওয়ার্ড একত্রে (উদাহরণস্বরূপ সিটি কর্পোরেশনের এক অঞ্চলের সকল ওয়ার্ড অথবা সর্বনিম্ন টিকা প্রদান করা হয়েছে এমন ওয়ার্ডসমূহ) অথবা প্রতিটি ওয়ার্ডে আলাদাভাবে সচেতনতাবৃদ্ধিমূলক সমাবেশের আয়োজন করা যেতে পারে।

নিম্নের চতুর্থ অনুচ্ছেদে সিটি কর্পোরেশন পর্যায়ে অন্যান্য নাগরিক কমিটির (সিএলসিসি ও ডব্লিউএলসিসি) সভায় মেয়রের নেতৃত্বে অনুষ্ঠিত জনঅংশগ্রহণে উন্মুক্ত সভা এবং ওয়ার্ড পর্যায়ে কাউন্সিলরের নেতৃত্বে জনঅংশগ্রহণে উন্মুক্ত সভার আয়োজনের জন্য পরিকল্পনা প্রস্তুতের সময় সমন্বয়ের বিষয়টি পূর্ণাঙ্গরূপে আলোচনা করা হয়েছে।

সারণি ৩-৪ ঃ পাবলিক মিটিং (জনঅংশগ্রহণে উন্মুক্ত সভা, সচেতনতা র‍্যালি/সমাবেশ)

নাগরিকদের নিকট তথ্য সরবরাহের ক্ষেত্রে গণযোগাযোগ কার্যক্রম জনসভা (জনঅংশগ্রহণে উন্মুক্ত সভা ও সচেতনতামূলক র‍্যালি)
▪ গণযোগাযোগ সেল কর্তৃক প্রস্তুতকৃত এবং সিটি কর্পোরেশনের সাধারণ সভায় অনুমোদিত পরিকল্পনা ও বাজেটের উপর আলোচনার জন্য বছরে একবার সিটি কর্পোরেশন পর্যায়ে বিভিন্ন বিষয়ে জনঅংশগ্রহণে উন্মুক্ত সভা (জনতার মুখোমুখি) অনুষ্ঠিত হয়।
▪ কর পরিশোধ, বর্জ্য ব্যবস্থাপনা ও অন্যান্য বিষয়ে সময়মত সচেতনতামূলক র‍্যালি অনুষ্ঠিত।
▪ ওয়ার্ড পর্যায়ে বছরে একবার অবকাঠামোগত পরিকল্পনার জন্য জনঅংশগ্রহণে উন্মুক্ত সভা অনুষ্ঠিত।
▪ ওয়ার্ড পর্যায়ে বছরে এক বা একাধিক সচেতনাবৃদ্ধিমূলক র‍্যালি অনুষ্ঠিত।

সিটি কর্পোরেশনের উদ্ভাবনা!

নাগরিক অংশগ্রহণকে উৎসাহিত করার জন্য, চারটি সিটি কর্পোরেশন (কুসিক, গাসিক, নাসিক এবং রসিক) নগরকে পরিচ্ছন্ন রাখার ক্ষেত্রে ছাত্র সমাজের ভূমিকা শীর্ষক বিদ্যালয় পর্যায়ে রচনা প্রতিযোগিতার আয়োজন করে। উক্ত প্রতিযোগিতায় শিক্ষার্থীরা স্বেচ্ছাসেবী হিসাবে সিটি কর্পোরেশন পরিস্কার পরিচ্ছন্নতায় কিভাবে ভূমিকা রাখতে পারে তা তাদের রচনায় ফুটে উঠেছে।

উদ্যমী ও আদর্শবাদী তরুণদের সাথে কাজ করে সিটি কর্পোরেশনসমূহ প্রতিটি পরিবারে পরিচ্ছন্নতার প্রয়োজন সম্পর্কে প্রচারের মাধ্যমে নাগররিকদের অভ্যাস পরিবর্তনের উদ্যোগ নিয়েছে।

চিত্র ৩-১ ঃ স্কুল পর্যায়ে রচনা প্রতিযোগিতা

৩.৬ খুদে বার্তাযোগে প্রচার

সিটি কর্পোরেশনের তথ্য প্রদানের ক্ষেত্রে খুদে বার্তার ব্যবহার দ্রুত বৃদ্ধি পাচ্ছে এবং উপরের বর্ণনানুযায়ী এটি ই-গভর্ন্যান্স যোগাযোগ মাধ্যমগুলোর মধ্যে সবচাইতে জনপ্রিয় মাধ্যম।

- পাঁচ সিটি কর্পোরেশনের নাগরিকদেরকে নিয়ে পরিচালিত জরিপে দেখা যায় যে, দুটি সিটি কর্পোরেশনে ১৫% থেকে ২৫% নাগরিক সিটি কর্পোরেশনের খুদে বার্তা পেয়েছেন এবং বাকী তিনটি সিটি কর্পোরেশনে খুদে বার্তা প্রাপ্ত নাগরিকের সংখ্যা ৪২% থেকে ৬১%।

খুদে বার্তার চাহিদাঃ জরিপকৃত পাঁচটি সিটি কর্পোরেশনের জরিপ ফলাফলে দেখা যায়, নাগরিকগণ খুদে বার্তাযোগে সিটি কর্পোরেশনের সেবা-সংক্রান্ত অধিকতর তথ্য, যথা: কর বিধিমালা ও কর পরিশোধের নির্ধারিত সময়সীমা, টিকা প্রদানের তারিখ ও স্থান, স্বাস্থ্যসেবা প্রদানের তারিখসমূহ ও ক্লিনিকের অবস্থান, এবং খুদে বার্তাযোগে (বিকাশ ইত্যাদির মাধ্যমে) হোল্ডিং ট্যাক্স এবং ইউটিলিটি বিল প্রদানের সক্ষমতাসহ সিটি কর্পোরেশন সেবা সম্পর্কে আরও তথ্য পেতে চায়। সিটি কর্পোরেশন ওয়েবসাইট ও ফেসবুক পাতার প্রচারের জন্য লিফলেটের/ফ্লাইয়ারের মতো খুদে বার্তা ব্যবহার করা যেতে পারে।

সারণি ৩-৫ ঃ খুদে বার্তার মাধ্যমে সংবাদ আদান-প্রদান

নাগরিকদের নিকট তথ্য সরবরাহের ক্ষেত্রে গণযোগাযোগ কার্যক্রম **খুদে বার্তা**
■ কমপক্ষে ১০,০০০ নাগরিক নিবন্ধিত এবং বছরে দু'বার সিটি কর্পোরেশন হতে খুদে বার্তা পেয়ে থাকে। প্রতিবছর নিবন্ধিত নাগরিকের সংখ্যা বৃদ্ধি পায়।
■ নাগরিক সচেতনতা বৃদ্ধি ও সময়মত বিল পরিশোধের জন্য খুদে বার্তা ব্যবহৃত হচ্ছে। খুদে বার্তার জন্য একটি তালিকা প্রস্তুত করা হয়েছে, যেমন: হোল্ডিং করদাতা, ট্রেড লাইসেন্সধারী, পানি বিল পরিশোধকারি, ইত্যাদি
■ নাগরিকগণ খুদে বার্তার মাধ্যমে হোল্ডিং ট্যাক্স, পানির বিল ইত্যাদি পরিশোধ করতে সক্ষম।

৩.৭ নাগরিক তথ্য সেবা কেন্দ্র (সিআইএসসি)

সকল সিটি কর্পোরেশন সেবা সরবরাহের জন্য "ওয়ান-স্টপ-সার্ভিস" চালু করা উচিত। সিটি কর্পোরেশনের প্রধান ভবনের প্রবেশদ্বারে সুবিধাজনক স্থানে অবস্থিত নাগরিক তথ্য সেবা কেন্দ্র (সিআইএসসি) এককভাবে তথ্য ও সেবা প্রদানকারী হিসাবে কাজ করে, যেখানে নাগরিকগণ সিটি কর্পোরেশন ও সরকারের সেবা সম্পর্কে তথ্য চাইতে পারেন, নিবন্ধন, লাইসেন্স ও পারমিটের জন্য আবেদন করতে পারেন এবং সংশ্লিষ্ট সিটি কর্পোরেশন কর্তৃপক্ষের নিকট অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।

নাগরিক অভিযোগ বা ক্ষোভের পদ্ধতিগত সমাধান (নিম্নে অনুচ্ছেদ ৫.২ এ বিস্তারিত আলোচনা করা হয়েছে) যেমন নাগরিক সন্তুষ্টি বৃদ্ধি করে তেমনি দক্ষতার সাথে সুবিধাজনক উপায়ে তথ্য সরবরাহ এবং আবেদনপত্রসমূহের প্রক্রিয়াকরণ ও নাগরিক সন্তুষ্টি বৃদ্ধি করে।

আবেদন নিস্পত্তির অগ্রগতি ট্র্যাকিং করাঃ নাগরিক সনদে (সিটিজেন চার্টারে) বর্ণিত সকল সিটি কর্পোরেশনের জন্য বাধ্যতামূলক সময়সীমার মধ্যে আবেদনসমূহ প্রক্রিয়াকরণ করা উচিত (উপরে ৩.৪ দেখুন)। সিটি কর্পোরেশনের নাগরিকদের নিকট হতে আবেদনপত্র গ্রহণ এবং তা' নিস্পত্তি করার সময়সীমা মনিটরিং না করলে সিটিজেন চার্টারে বর্ণিত সময়সীমা পালন করা হচ্ছে কিনা তা' নিশ্চিত হওয়া যাবে না।

হাতে কলমে (ম্যানুয়ালি) বা আইটি যোগে বা ওয়েব অ্যাপ্লিকেশনের মাধ্যমে আবেদনপত্র নিস্পত্তিকরণ প্রক্রিয়ার অগ্রগতি ট্র্যাক করার জন্য একটি পদ্ধতির প্রয়োজন। যেহেতু কিছু আবেদনপত্র সরাসরি সিআইএসসি'র মাধ্যমে, ওয়েবসাইটের মাধ্যমে অনলাইনে এবং ওয়ার্ড অফিসের মাধ্যমে অথবা অন্য কোন মাধ্যমে দাখিল করা হয়। তাই ট্র্যাকিং প্রক্রিয়া সংশ্লিষ্ট সবাইকে জানতে হবে ও সকলে যাতে সহজেই এতদসংশ্লিষ্ট তথ্যে প্রবেশ করতে পারে সে বিষয়টি নিশ্চিত করতে হবে।

সারণি ৩-৬ ঃ নাগরিক তথ্য সেবা কেন্দ্র (সিআইএসসি)

নাগরিকদের নিকট তথ্য প্রচারের জন্য গণযোগাযোগ কার্যক্রম **নাগরিক তথ্য সেবা কেন্দ্র (সিআইএসসি)**
■ পর্যাপ্ত জনবল, আইটি সরঞ্জাম এবং অন্যান্য উপকরণসহ সিটি কর্পোরেশনের প্রবেশদ্বারে একটি নাগরিক তথ্য সেবা কেন্দ্র (সিআইএসসি) স্থাপিত। - জনবল : পূর্ণ সময়ের জন্য নিয়োজিত দুই বা ততোধিক কর্মচারী - উপকরণ : কাজের উপযোগী কম্পিউটার, ইন্টারনেট সুবিধা, মুদ্রণ যন্ত্র, ফটোকপিয়ার, স্ক্যানার এবং ক্যামেরা।
■ নিবন্ধন, পারমিট, লাইসেন্স ইত্যাদির আবেদন সিআইএসসি-তে গৃহীত এবং যথাযথ প্রক্রিয়া অনুরসণ করে কার্যক্রম সম্পন্ন।
■ সরকারি সেবা সংক্রান্ত তথ্য ও আবেদন ফরম সিআইএসসি-তে পাওয়া যায়।
■ অভিযোগ ডেস্ক ও অভিযোগ বাক্স স্থাপিত।
■ সিআইএসসি আঞ্চলিক কার্যালয়ে ও ওয়ার্ড কার্যালয়ে স্থাপিত।

৪. সিটি কর্পোরেশনের কমিটিসমূহের মাধ্যমে নাগরিক অংশগ্রহণ

অনুচ্ছেদ ২-এ ই-গভর্ন্যান্স এবং অনুচ্ছেদ ৩-এ গণযোগাযোগ এর মাধ্যমে নাগরিকদের নিকট তথ্য সরবরাহ সম্পর্কে আলোচনা করা হয়েছে। সিটি কর্পোরেশনের ওয়েবসাইট, ফেসবুক, প্রকাশনা, নোটিশ বোর্ড, সচেতনতা র‍্যালী/সমাবেশ, গণজমায়েত এবং অন্যান্য মাধ্যমে নাগরিক পর্যায়ে তথ্য ও সেবাসমূহ সহজভাবে পৌছানো যায়।

এ অনুচ্ছেদে বিভিন্ন কমিটির মাধ্যমে নাগরিক অংশগ্রহণের বিষয়ে আলোকপাত করা হয়েছে। নিম্নলিখিত বিষয়ে সিদ্ধান্ত গ্রহণের উদ্দেশ্যে নাগরিকদের মতামত ও ধারণা শোনার জন্যে তাদের সাথে দ্বিপাক্ষিক আলোচনা, জনতার মূখোমুখি শীর্ষক অনুষ্ঠানের আয়োজন করা যেতে পারে, যেমন:

- ওয়ার্ডের কোথায় কি ধরণের অবকাঠামো নির্মাণ করা উচিত,
- কি উপায়ে কর পরিশোধের পরিমান বৃদ্ধি করা যায়,
- কিভাবে শিশুদের টিকাদান বাড়ানো যায়,
- কোন পদ্ধতি অবলম্বন করলে ঠিকাদার কর্তৃক নির্মাণাধীন অবকাঠামোগত কাজের গুণগত মান উন্নত করা যায়,
- কিভাবে মাদকের ব্যবহার হ্রাস বা সমাজবিরোধী কার্যকলাপ নির্মূল করা যেতে পারে ইত্যাদি।

সিটি কর্পোরেশনসমূহকে নাগরিকগণের জীবন-যাত্রার মানোন্নয়নের জন্য নাগরিকদেরকে সম্পৃক্ত করে তাদের চাহিদা অনুযায়ী সিদ্ধান্ত গ্রহণ ও বাস্তবায়ন করা প্রয়োজন।

পৌরসভায় টাউন লেভেল কো-অর্ডিনেশন কমিটি (টিএলসিসি) এবং ওয়ার্ড লেভেল কো-অর্ডিনেশন কমিটি (ডব্লিওএলসিসি) আইন অনুযায়ী গঠন করা হয়েছে এবং উভয় কমিটির কার্যক্রম চলমান রয়েছে। পৌরসভার আদলে ৪টি নতুন সিটি কর্পোরেশনে সিটি লেভেল কো-অর্ডিনেশন কমিটি (সিএলসিসি) এবং ওয়ার্ড লেভেল কো-অর্ডিনেশন কমিটি (ডব্লিউএলসিসি) গঠন করা হয়েছে। অবকাঠামোগত উন্নয়ন ও সামাজিক সেবা সম্পর্কে সিটি কর্পোরেশনের সিদ্ধান্ত গ্রহণের ক্ষেত্রে নাগরিক মতামত গ্রহণের দু'টি ফোরাম হচ্ছে সিএলসিসি ও ডব্লিউএলসিসি।

৪.১ সিটি লেভেল কো-অর্ডিনেশন কমিটি (সিএলসিসি)

প্রতিটি সিটি কর্পোরেশনের কার্যক্রম সফলভাবে বাস্তবায়নের জন্য সিএলসিসি এমনভাবে গঠন করা প্রয়োজন, যা সদস্যদের নিকট প্রয়োজনীয় ও গুরুত্বপূর্ণ হিসাবে প্রতীয়মান হয়। কমিটির সভার আলোচ্যসূচি ও কর্মসূচি আরো ভালোভাবে নির্ধারণ করা সম্ভব হবে যদি নিম্নের সিএলসিসি'র সদস্যদের তালিকা অনুসরণ করে কমিটি গঠন ও তাদের অগ্রাধিকার অনুযায়ী আলোচ্যসূচির সমন্বয় করা যায়।

সিএলসিসি'র প্রয়োজনীয়তা:

সিটি কর্পোরেশনের অর্জন ও সাফল্যসমূহ, অগ্রাধিকারভিত্তিক কার্যক্রম এবং ভবিষ্যত পরিকল্পনা ইত্যাদি প্রচারের জন্য সিএলসিসি একটি ফোরাম হিসাবে কাজ করে। সমাজের সকল স্তরের নাগরিকদের চাহিদা ও উত্থাপিত প্রশ্নের আলোকে নির্বাচিত জনপ্রতিনিধিগণ স্বীয় ভোটারদের চাহিদার প্রেক্ষিতে প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ করতে পারে।

কর্পোরেশনের কার্যক্রম সুষ্ঠুভাবে বাস্তবায়নে বিশেষ করে অবকাঠামো নির্বাচন, বাস্তবায়ন ও অগ্রগতি, স্বাস্থ্য ও সামাজিক সেবা প্রদান এবং সংশ্লিষ্ট অন্যান্য বিষয়ের কারিগরি দিক সম্পর্কে জনগণের নিকট ব্যাখা প্রদান করা এবং উক্ত কার্যক্রম বাস্তবায়নের ক্ষেত্রে নাগরিকদের সহযোগীতার জন্য এ কমিটি বিশেষ ভূমিকা পালন করে থাকে। এছাড়াও সিএলসিসি কর্পোরেশনের কার্যক্রম বাস্তবায়নে স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে থাকে।

সিএলসিসি হচ্ছে নগর এলাকায় বসবাসকারী বিভিন্ন পেশাজীবীদের নিয়ে গঠিত একটি কমিটি। নাগরিকের চাহিদা অনুযায়ী প্রয়োজনীয় ও সঠিক সেবা প্রদানের লক্ষ্যে 'সিএলসিসি' একটি কার্যকর ফোরাম হিসেবে বিবেচিত, যেখানে নাগরিকগণ সমস্যার গভীরে গিয়ে সমস্যার বিভিন্ন দিক নিয়ে খোলামেলা আলোচনা করতে পারে এবং সিটি কর্পোরেশনের আর্থিক সক্ষমতাকে বিবেচনায় রেখে তথ্য উপাত্ত বিশ্লেষণপূর্বক অগ্রাধিকার ভিত্তিতে প্রকল্প বাছাইকরণে সুপারিশ প্রদান, সঠিক সময়ে প্রকল্প বাস্তবায়ন, অগ্রগতি মনিটরিং এবং সম্ভাব্য চ্যালেঞ্জসমূহ মোকাবেলায় জনঅংশগ্রহণ নিশ্চিত করতে পারে। একই সময়ে এ কমিটি তাদের মূল্যবান পরামর্শ, মতামত ও অভিজ্ঞতাকে কাজে লাগিয়ে প্রকল্পের স্বচ্ছতা, জবাবদিহিতা ও ন্যায়পরায়নতা নিশ্চিত করতে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা রাখতে পারে।

(১) সিএলসিসি গঠন ও সদস্য

সিএলসিসি'র সদস্যের ধরণ ও সংখ্যা হবে নিম্নরূপ, তবে সদস্য সংখ্যা হবে অনধিক ৮০ জন। কর্পোরেশনের সাধারণ সভার সিদ্ধান্ত অনুযায়ী প্রতিনিধি মনোনীত হবেন।

সারণি ৪-১ ঃ সিএলসিসি'র সদস্য তালিকা

সদস্য		সিএলসিসি'তে পদবী
ক)	মেয়র	সভাপতি
খ)	প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা	সদস্য-সচিব
গ)	ডিএলজি/ডিডিএলজি	সদস্য
ঘ)	সকল স্থায়ী কমিটির সভাপতি	সদস্য
ঙ)	কর্পোরেশনের বিভাগীয় প্রধানগণ	সদস্য
চ)	মুক্তিযোদ্ধা প্রতিনিধি (১ জন)	সদস্য
ছ)	গণমাধ্যমের প্রতিনিধি (৫ জন)	সদস্য
জ)	বিভিন্ন পেশাজীবী গ্রুপের প্রতিনিধি (৮ জন)	সদস্য
ঝ)	ধর্মীয় প্রতিষ্ঠানের প্রতিনিধি (৪ জন)	সদস্য
ঞ)	সামাজিক/সাংস্কৃতিক/যুব ও ক্রীড়া সংগঠনের প্রতিনিধি (৮ জন)	সদস্য
ট)	সুশীল সমাজ/এনজিও প্রতিনিধি (৫ জন)	সদস্য
ঠ)	বেসরকারি খাত (শিল্প ও বানিজ্য) এর প্রতিনিধি (৫ জন)	সদস্য
ড)	নারী প্রতিনিধি (৩ জন)	সদস্য
ঢ)	সিবিও প্রতিনিধি (৫ জন)	সদস্য

নোটঃ

(১) প্রতিটি ওয়ার্ড থেকে ১-৩ জন প্রতিনিধি বাছাই করা;

(২) মোট সদস্য সংখ্যার কমপক্ষে ১/৩ (এক তৃতীয়াংশ) অংশ নারী সদস্য নিশ্চিত করা;

(৩) দরিদ্র শ্রেণি হতে ২জন নারীসহ কমপক্ষে ৮ জন সদস্য নিশ্চিত করা;

(৪) সদস্যপদ চূড়ান্ত করার আগে সিএলসিসি'তে অন্তর্ভুক্তির বিষয়ে তাদের সম্মতি নিশ্চিত করা।

(৫) কমিটি প্রয়োজনে সংশ্লিষ্ট বিষয়ে অভিজ্ঞ ব্যক্তিকে সভায় আমন্ত্রণ জানাতে পারবে।

(২) সিএলসিসি'র কার্যক্রম

সিএলসিসি সিটি কর্পোরেশন পর্যায়ের ফোরাম হিসাবে নিম্নলিখিত দায়িত্ব পালন করবেঃ

- ওয়ার্ড লেভেল কো-অর্ডিনেশন কমিটি (ডব্লিওএলসিসি)'র সভায় সুপারিশকৃত উন্নয়ন ও সেবামূলক কর্ম-পরিকল্পনা উপস্থাপন
- সিটি কর্পোরেশনের বার্ষিক বাজেট ও উন্নয়ন পরিকল্পনা উপস্থাপন।
- আর্থিক বিবরণীসহ বার্ষিক অর্জন সম্পর্কিত প্রতিবেদন উপস্থাপন।
- নাগরিক জরিপ ফলাফল (যদি থাকে) উপস্থাপন।
- সামাজিক সমস্যাবলি সমাধানের জন্য গৃহীত পদক্ষেপসমূহ, সেবাসমূহের মান উন্নয়ন, বর্জ্য ব্যবস্থাপনা, পয়ঃনিস্কাশন, কর পরিশোধের হার এবং সিটি কর্পোরেশন কাউন্সিলর বা কর্মকর্তা কর্তৃক অন্যান্য বিষয় সম্পর্কে তথ্য উপস্থাপন ও মতামত গ্রহণ।

- উন্নয়ন প্রকল্প বাস্তবায়ন ও নাগরিকদের যথাযথভাবে সেবা প্রদানে সরকারি সংস্থাসমূহের সাথে সিটি কর্পোরেশনের সমন্বয় সাধনের নিমিত্ত উদ্ভূত সমস্যা/চ্যালেঞ্জসমূহ উপস্থাপন।
- ডব্লিওএলসিসি, সুশীল সমাজ, দরিদ্র, পেশাজীবী, বেসরকারি খাত, বিশেষ করে মুদ্রণ ও ইলেক্ট্রনিক যোগাযোগ মাধ্যম ইত্যাদির প্রতিনিধিদের পক্ষ হতে উত্থাপিত প্রশ্নের উত্তর প্রদান করা। দরিদ্র জনগোষ্ঠিসহ প্রতিটি দলের সদস্যরা যাতে তাদের মতামত প্রকাশ করতে পারে তার সুযোগ নিশ্চিত করা।

(৩) সভা অনুষ্ঠানের সময় ও সমন্বয়

সিএলসিসি'র সভাসমূহ অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ ও প্রয়োজনীয় বিধায় অনুষ্ঠানের পূর্বে আলোচ্যসূচি প্রস্তুত ও অনুমোদন, নাগরিক-বান্ধব সহজ ভাষায় উপস্থাপনা তৈরি, এবং সদস্যবৃন্দের, বিশেষকরে যোগাযোগ মাধ্যমের প্রতিনিধিবৃন্দের অংশগ্রহণ নিশ্চিত করা প্রয়োজন। এ সকল কারণে সিএলসিসি'র সভা খুব ঘন ঘন আয়োজন করা উচিত নয়, এটি সিটি কর্পোরেশনের কর্মীদের উপর অতিরিক্ত চাপ সৃষ্টি করবে। বরং পুরোপুরি প্রস্তুতি নিয়ে একটি কার্যকর সভা আয়োজন করা অনেক ভালো যা সিটি কর্পোরেশন ও নাগরিরক উভয়ের জন্য মূল্যবান হবে। সিটি কর্পোরেশনের গণজমায়েত (উপরে বর্ণিত অনুচ্ছেদ ৩.৫ দেখুন) এবং নাগরিকদেরকে নিয়ে অনুষ্ঠিত ডব্লিউএলসিসি সভাসমূহের এর সময়ের সাথে সংগতি রেখে সিএলসিসি'র সভা জুলাই-জুন অর্থবছরে দু'বার আয়োজন করা যেতে পারে। সক্রিয় নাগরিক অংশগ্রহণসহ বিভিন্ন ফোরামের সভা অনুষ্ঠানের সাথে প্রস্তাবিত সময়কাল এবং সমন্বয় নিম্নে সারণি ৪-৩ এ উপস্থাপন করা হলো।

৪.২ ওয়ার্ড লেভেল কো-অর্ডিনেশন কমিটি (ডব্লিউএলসিসি)

সিটি কর্পোরেশন সিটি লেভেল কো-অর্ডিনেশন কমিটি'র ন্যায় ওয়ার্ড পর্যায়ে সমন্বয়ের জন্য একটি ওয়ার্ড লেভেল কো-অর্ডিনেশন কমিটি (ডব্লিউএলসিসি) গঠন করবে। ডব্লিউএলসিসিকে কার্যকর করার জন্য ওয়ার্ডের সক্রিয় এবং সুপরিচিত নাগরিকদেরকে এর সদস্য হিসাবে অন্তর্ভুক্ত করা অপরিহার্য। ডব্লিউএলসিসিতে নেতৃত্ব প্রদানের মাধ্যমে ওয়ার্ড কাউন্সিলরগণ নাগরিকদের মাঝে তাদের গ্রহণযোগ্যতা ও জনপ্রিয়তা গড়ে তুলতে পারে।

(১) ডব্লিউএলসিসি গঠন ও সদস্য

কর্পোরেশনের কাউন্সিলর ও ওয়ার্ডের বিভিন্ন পেশার প্রতিনিধিবৃন্দ ওয়ার্ড লেভেল কো-অর্ডিনেশন কমিটি'র (ডব্লিউএলসিসি) সদস্য হিসেবে মনোনীত হবেন । এ কমিটির সদস্য সংখ্যা হবে অনধিক ২০ জন। কমিটির সদস্যের ধরণ ও সংখ্যা নিম্নরূপঃ

সারণি ৪-২ ঃ ডব্লিউএলসিসি'র সদস্যদের তালিকা

	সদস্য	ডব্লিউএলসিসিতে পদবী
ক)	ওয়ার্ড কাউন্সিলর	সভাপতি
খ)	সংরক্ষিত ওয়ার্ড কাউন্সিলর (নারী)	সহ-সভাপতি
গ)	নিম্নআয়ের প্রতিনিধি (২ জন)	সদস্য
ঘ)	সুশীল সমাজ/এনজিওদের প্রতিনিধি (৫ জন)	সদস্য
ঙ)	পেশাজীবী সংগঠনের প্রতিনিধি (২জন)	সদস্য
চ)	যুব ও ক্রীড়া/সামাজিক ও সাংস্কৃতিক সংগঠনের প্রতিনিধি (২জন)	সদস্য
ছ)	নারী প্রতিনিধি (২ জন)	সদস্য
জ)	মুক্তিযোদ্ধা (১জন)	সদস্য
ঝ)	গণমাধ্যম প্রতিনিধি (১ জন)	সদস্য
ঞ)	ওয়ার্ড সচিব	সদস্য-সচিব

নোট: (১) কমিটিতে কমপক্ষে এক তৃতীয়াংশ মহিলা সদস্য নিশ্চিত করতে হবে

(২) চূড়ান্ত নির্বাচনের পূর্বে সংশ্লিষ্ট নাগরিকদের সাথে যোগাযোগ করে ডব্লিউএলসিসিতে তাদের যোগদানের আগ্রহ সম্পর্কে নিশ্চিত হতে হবে

(৩) কর্পোরেশনের সেবা প্রদানকারী সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারীগণকে ডব্লিউএলসিসি'র সভায় উপস্থিত থাকার জন্য প্রয়োজনে আমন্ত্রণ জানানো যাবে।

(২) ডব্লিউএলসিসি'র কার্যক্রম ও সুবিধাসমূহ

ডব্লিউএলসিসি ওয়ার্ড পর্যায়ের ফোরাম হিসাবে নিম্নলিখিত কাজ করবে:

- **সমস্যাবলী শনাক্তকরণ:** সমস্যা শনাক্তকরণ এবং নাগরিকদের নিকট হতে অবকাঠামো (নতুন অবকাঠামোর চাহিদা, চলমান অবকাঠামো নির্মাণের অগ্রগতি এবং বিদ্যমান অবকাঠামোসমূহের রক্ষণাবেক্ষণ) ও সেবা সম্পর্কে (যেমন, স্বাস্থ্য ক্লিনিক, কমিউনিটি সেন্টার, মশক নিধন, বর্জ্য ব্যবস্থাপনা ইত্যাদি) মতামত ও চাহিদাগুলি জানা।

- **মনিটরিং:** ওয়ার্ড পর্যায়ের নাগরিকদেরকে সংগঠিত করে সিটি কর্পোরেশনের অভিযোগের প্রতিকারসহ (নীচের ৫.২ অনুচ্ছেদটি দেখুন) সেবাসমূহের গুণগত মান মনিটরিং এবং সিটি কর্পোরেশন প্রদত্ত সেবাসমূহ যথা: অবকাঠামো নির্মাণ, মশক নিধন, বর্জ্য সংগ্রহ, সড়ক বাতি ও অন্যান্য সেবাসংক্রান্ত বিষয়ে মনিটরিং করা এবং কোন ত্রুটি-বিচ্যুতি পরিলক্ষিত হলে তা সিটি কর্পোরেশনকে অবহিত করা।

- **সচেতনতা বৃদ্ধি:** নাগরিকদের মাঝে সচেতনতা বৃদ্ধি এবং কিছু ক্ষেত্রে যেমন: মশক নিধন, বর্জ্য ব্যবস্থাপনা, নারী ও শিশু স্বাস্থ্য, মাদকবদ্য ও সমাজবিরোধী কার্যক্রম নিয়ন্ত্রণ, কর পরিশোধের হার বৃদ্ধি এবং সংশ্লিষ্ট অন্যান্য সমস্যা সমাধানে স্থানীয়ভাবে পদক্ষেপ গ্রহণ করা। উদাহরণস্বরূপ, নাগরিকবৃন্দ উন্নত স্বাস্থ্য চর্চা, রাস্তা-ঘাট পরিষ্কার রাখার কাজকে উৎসাহিত করা বা মাদকাসক্তিকে নিরুৎসাহিত করা এবং বর্জ্য সংগ্রহের জন্য অন্যান্যদেরকে সংগঠিত করার বিষয়ে সিটি কর্পোরেশনের বার্তাগুলি প্রচার করতে পারে এবং বর্জ্য সংগ্রহে, স্বাস্থ্য স্বেচ্ছাসেবক হিসাবে বা অবকাঠামো প্রকল্পের বাস্তবায়ন পর্যবেক্ষণে অংশগ্রহণ করতে পারে।

ওয়ার্ড লেভেল কো-অর্ডিনেশন কমিটি (ডব্লিউএলসিসি) সিটি কর্পোরেশনের বিভিন্ন স্টেকহোল্ডারদের বিভিন্ন উপায়ে সুবিধা প্রদান করে থাকে:

- **মেয়রের জন্য:** বিভিন্ন প্রকারের অবকাঠামো উন্নয়নের ক্ষেত্রে ভোটারদের সমর্থন ও মনোভাব বুঝার জন্য ডব্লিউএলসিসি একটি ফোরাম হিসাবে কাজ করে। ওয়ার্ড কাউন্সিলরদের নিয়মিত ডব্লিউএলসিসি'র সভা অনুষ্ঠান এবং ছোট ছোট অবকাঠামো নির্মাণের জন্য নাগরিকদের যৌক্তিক চাহিদা পূরণ নিশ্চিত করার পেছনে মেয়রের রাজনৈতিক স্বার্থ রয়েছে। কেননা যদি মেয়র বছরের পর বছর ওয়ার্ড পর্যায়ে এমন সব অবকাঠামো প্রকল্প বাস্তবায়ন করে যা' নাগরিকদের চাহিদার সংগে সংগতিপূর্ণ নয়, তা'হলে ওয়ার্ড কাউন্সিলর ও মেয়র, উভয়েই ভোটার সমর্থন হারানোর ঝুঁকিতে পরবে।

- **কাউন্সিলরের জন্য:** ওয়ার্ডের সামগ্রিক উন্নতিতে সহায়তার জন্য ডব্লিউএলসিসি সমাজের বিভিন্ন স্তরের নাগরিকদেরকে নিয়ে একটি দল গঠন করে এবং এর ফলে কাউন্সিলরের কর্মক্ষমতায় নাগরিক সন্তুষ্টি বৃদ্ধি পায়। কাউন্সিলর কিভাবে ডব্লিউএলসিসিতে কাজ করে ও নেতৃত্ব দেয় এবং নাগরিকদের চাহিদার প্রতি সাড়া দেয় তার উপরে ক্রমবর্ধমান নাগরিক সন্তুষ্টি নির্ভরশীল।

- **কর্মকর্তাদের জন্য:** বছরে একবার অনুষ্ঠিত ডব্লিউএলসিসি কর্তৃক জনঅংশগ্রহণে উন্মুক্ত সভা (নীচের অনুচ্ছেদ ৪ দেখুন) ওয়ার্ডের এক বিশাল জনগোষ্ঠির নিকট অবকাঠামো নির্বাচন, বাস্তবায়ন অগ্রগতি এবং সংশ্লিষ্ট অন্যান্য বিষয় সম্পর্কে উদ্বেগের কারিগরি কারণ ব্যাখ্যা করার সুযোগ করে দেয়। এ ধরণের ব্যাখ্যা নাগরিকদের অসন্তোষ ও অভিযোগ হ্রাসের ক্ষেত্রে সহায়তা করতে পারে।

- **নাগরিক প্রতিনিধিদের জন্য:** ডব্লিউএলসিসি বিভিন্ন প্রশ্ন উত্থাপনের সবচেয়ে সুবিধাজনক ফোরাম এবং অপেক্ষাকৃত ছোট অবকাঠামো। সামাজিক সেবা সম্পর্কে পদক্ষেপ গ্রহণের এ কমিটি নাগরিকদের সুযোগ করে দেয়।

(৩) সভা অনুষ্ঠান এবং সমন্বয়

নিম্নের বর্ণনা অনুযায়ী সিটি কর্পোরেশন পর্যায়ে সিএলসিসি ফোরাম ও গণজমায়েতের পূর্বে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে ডব্লিউএলসিসি'র সভা অনুষ্ঠিত হওয়া উচিত। অনুচ্ছেদ ৪ এর আলোচনা অনুযায়ী অবকাঠামো নির্মাণ সংক্রান্ত পরিকল্পনা প্রস্তুতের জন্য ওয়ার্ড পর্যায়ে বৎসরে একবার গণজমায়েতের (জনঅংশগ্রহণে উন্মুক্ত সভা) আয়োজন করা উচিত।

সারণি ৪-৩ ঃ ডব্লিউএলসিসি, সিএলসিসি এবং জনঅংশগ্রহণে উন্মুক্ত সভার সময়সূচি

	ডব্লিউএলসিসি	সিএলসিসি	জনঅংশগ্রহণে উম্মুক্ত সভা (গণজমায়েত)
কতদিন পর পর সভা অনুষ্ঠিত হবে	ত্রৈমাসিক	অর্ধ-বার্ষিক	বছরে একবার / দু'বার
সময়	• জুলাই • অক্টোবর • জানুয়ারি • এপ্রিল	• নভেম্বর • মে	• জুলাই-আগস্ট • জানুয়ারি-ফেব্রুয়ারি (ঐচ্ছিক)
সময় নির্ধারণের যৌক্তিকতা (বিভিন্ন কমিটির মধ্যে সমন্বয়সহ)	• সিএলসিসি সভা অনুষ্ঠানের পূর্বে ডব্লিউএলসিসি'র সভা জুলাই ও অক্টোবর মাসে অনুষ্ঠিত হবে। • অর্থবছরের বাজেট চূড়ান্ত করার পূর্বে এপ্রিল মাসে ডব্লিউএলসিসি'র সভা অনুষ্ঠিত হবে।	• অর্থবছরের প্রথম জনঅংশগ্রহণে উন্মুক্ত সভা এবং ডব্লিউএলসিসি'র সভা অনুষ্ঠানের পর প্রথম সিএলসিসি সভা নভেম্বর মাসে করা যেতে পারে। • দ্বিতীয় সিএলসিসি সভা অর্থবছরের অবকাঠামো বাস্তবায়ন, কর আদায় অগ্রগতি এবং আর্থিক বছরের বাজেট চূড়ান্তকরণের পূর্বে নাগরিক মতামত পর্যালোচনা করার সুযোগ দেয়।	• অর্থ বছরের শুরুতে জুলাই মাসে অনুষ্ঠিত জনঅংশগ্রহণে উন্মুক্ত সভায় পূর্ববর্তী বছরের অর্জনসমূহ, বর্তমান বছরের বাজেট, অবকাঠামো এবং সেবা প্রদানের পরিকল্পনাসমূহ জনসাধারণকে অবহিত করা হবে।

(৪) ডব্লিউএলসিসি কর্তৃক জনঅংশগ্রহণে উন্মুক্ত সভার আয়োজন (অবকাঠামো নির্বাচনে নাগরিকদের সম্পৃক্তকরণ)

প্রতি বছর ডিসেম্বর-জানুয়ারিতে, সিটি কর্পোরেশনের প্রতিটি ওয়ার্ডে প্রায় ১৫০জন বা তার বেশি নাগরিক নিয়ে ডব্লিউএলসিসি জনঅংশগ্রহণে উন্মুক্ত সভার আয়োজন করতে পারে। উক্ত সভায় নাগরিকগণের সাথে আলোচনা করে অবকাঠামো নির্মাণের জন্য অগ্রাধিকার তালিকা প্রস্তুত করতে পারে এবং অবকাঠামো নির্মাণে কোন বাধা থাকলে তার কারিগরি কারণ ব্যাখ্যা করা যেতে পারে। জনঅংশগ্রহণে উন্মুক্ত সভায় উপস্থিত নাগরিকদের আপ্যায়নের জন্য সিটি কর্পোরেশনের বাজেট থেকে প্রয়োজনীয় তহবিল বরাদ্দ করা যেতে পারে।

যে সকল প্রকল্প কারিগরি কারণে বাস্তবায়িত না হওয়ার ফলে নাগরিকদের মাঝে হতাশার উদ্রেক করে, এ পদ্ধতি সে সকল প্রকল্প গ্রহণের বিষয়ে অবাস্তব প্রতিশ্রুত প্রদান হতে ওয়ার্ড কাউন্সিলরদেরকে বিরত থাকতে সহায়তা করে। সম্ভাব্য সর্বাধিক সংখ্যক নাগরিকদেরকে নিয়ে বৈঠকের আয়োজন করা গেলে ওয়ার্ড কাউন্সিলরগণ উপকৃত হবেন।

জনঅংশগ্রহণমূলক উন্মুক্ত সভা আয়োজনের ক্ষেত্রে অগ্রিম পরিকল্পনা গ্রহণ

- অগ্রিম পরিকল্পনা গ্রহণের ক্ষেত্রে সিটি কর্পোরেশনের প্রকৌশলী বা পরিকল্পনাবিদদের ওয়ার্ড ভিত্তিক নিম্নলিখিত বিষয়ে বাস্তবায়ন অগ্রগতি পর্যালোচনা;
    - চলমান অবকাঠামো প্রকল্পসমূহের বর্তমান অবস্থা এবং বাস্তবায়নে প্রতিবন্ধকতার কারণসমূহ (যদি থাকে)।
    - নিষ্কাশন ব্যবস্থার উন্নয়ন, রাস্তা-ঘাট প্রশস্তকরণ, ফুটপাত নির্মাণ ইত্যাদির ক্ষেত্রে উল্লেখযোগ্য কারিগরি সীমাবদ্ধতা।
    - কর নির্ধারণ, কর আদায়, বাজেট পর্যালোচনা।
    - যে কোন উদ্ভূত বিষয় (দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা, মশক নিধন)।
- চলমান অবকাঠামো প্রকল্পসমূহ প্রদর্শনের জন্য সিটি কর্পোরেশন প্রকৌশলী বা পরিকল্পনাবিদের উচিত ওয়ার্ডের একটি বড় মানচিত্র প্রস্তুত করা। সভায় নাগরিকদের প্রস্তাবিত অবকাঠামো প্রকল্পটি কারিগরিভাবে গ্রহণযোগ্য হলে তা প্রদর্শিত অবস্থান মানচিত্রে চিহ্নিত করে দেখাতে হবে।

- যে সকল প্রস্তাবিত প্রকল্প ইতোমধ্যেই তালিকাভূক্ত হয়েছে এবং যে সকল প্রকল্প গত অর্থ বছরে তালিকাভূক্ত হয়েছিল কিন্তু তহবিলের অভাবে বাস্তবায়ন করা সম্ভব হয়নি, সংশ্লিষ্ট ওয়ার্ড কাউন্সিলরগণের উচিত এ ধরণের প্রকল্প সম্পর্কে সভাকে সুস্পষ্ট ব্যাখ্যাসহ ধারণা দেওয়ার জন্য অবকাঠামো উন্নয়ন পরিকল্পনা (আইডিপি) তালিকা পর্যালোচনা করা। সভায় উপস্থিত নাগরিকগণ এ সকল প্রকল্পের বিষয়ে প্রশ্ন উত্থাপন করতে পারবেন।

ডব্লিউএলসিসি'র বার্ষিক গণজমায়েতের একটি প্রস্তাবিত নমুনা আলোচ্যসূচি নিম্নে দেখানো হলো।

সারণি ৪-৪ ঃ ডব্লিউএলসিসি কর্তৃক জনঅংশগ্রহণে উন্মুক্ত সভা-খসড়া আলোচ্যসূচি

সেশন	বিষয়	বক্তা/আলোচক
উদ্বোধন ও সূচনা বক্তব্য	• ওয়ার্ডের নাগরিকদেরকে স্বাগত জ্ঞাপন • ডব্লিউএলসিসি কর্তৃক জনঅংশগ্রহণে উন্মুক্ত সভার উদ্দেশ্য ও আলোচ্যসূচি ব্যাখ্যা করা	ওয়ার্ড কাউন্সিলর
ওয়ার্ড মানচিত্র উপস্থাপন	• মানচিত্রে চলমান অবকাঠামো প্রকল্পসমূহের বর্তমান অবস্থার পর্যালোচনা করা • বিলম্বের কারণ ব্যাখ্যা করা	সিটি কর্পোরেশনের প্রকৌশলী বা পরিকল্পনাবিদ
নতুন অবকাঠামো প্রকল্পের জন্য নাগরিকবৃন্দের প্রস্তাব	• অবকাঠামো প্রকল্পের জন্য নাগরিকগণের প্রস্তাব উত্থাপন • সিটি কর্পোরেশন কর্মকর্তাগণ প্রস্তাবনার কারিগরি বাধা (যদি থাকে) ব্যাখ্যা করবেন এবং গ্রহণযোগ্যহলে তা ওয়ার্ড মানচিত্রে চিহ্নিত করবেন	ওয়ার্ডের নাগরিকবৃন্দ সিটি কর্পোরেশনের প্রকৌশলী বা পরিকল্পনাবিদ ওয়ার্ড কাউন্সিলর
অবকাঠামো পরিকল্পনার ব্যাখ্যা	• সিটি কর্পোরেশনের কর্মকর্তা/ওয়ার্ড কাউন্সিলর অবকাঠামো পরিকল্পনার পরবর্তী ধাপ ব্যাখ্যা করবেন এবং অবকাঠামো পরিকল্পনা পদ্ধতির পরবর্তী ধাপসমূহের উপর উত্থাপিত প্রশ্নের উত্তর প্রদান করবেন (সিটি কর্পোরেশনের কারিগরি দিক পর্যালোচনা, ডব্লিউএলসিসি'তে মতামত জ্ঞাপন এবং সিটি কর্পোরেশন কাউন্সিল কর্তৃক অনুমোদন)	সিটি কর্পোরেশনের কর্মকর্তা ওয়ার্ড কাউন্সিলর
অন্য যে কোন বিষয়	• নাগরিকবৃন্দ অবকাঠামো ব্যতীত ওয়ার্ডের অন্যান্য সমস্যা তুলে ধরবেন	ওয়ার্ডের নাগরিক প্রতিনিধি ওয়ার্ড কাউন্সিলর
ধন্যবাদ জ্ঞাপন ও সভার সমাপ্তি ঘোষণা	• সভার সমাপ্তি ঘোষণা	ওয়ার্ড কাউন্সিলর

৪.৩ স্থায়ী কমিটি (এসসি) - কাউন্সিলর ও নাগরিকদের মতামত

সিটি কর্পোরেশন আইন ২০০৯ এর ৫০ ধারার বিধান অনুযায়ী প্রতিটি সিটি কর্পোরেশন অবশ্যই বিভিন্ন বিষয়ভিত্তিক ১৪টি স্থায়ী কমিটি (এসসি) গঠন করবে। মনোনীত ওয়ার্ড কাউন্সিলরগণ প্রতিটি কমিটির সভাপতি ও সদস্য হবেন। উল্লেখ্য, মেয়র পদাধিকার বলে সকল স্থায়ী কমিটির সদস্য হবেন। যদিও কমিটিসমূহের গঠন অনুযায়ী সাধারণ নাগরিকেরা এতে সম্পৃক্ত নন, কিন্তু সিদ্ধান্ত গ্রহণ প্রক্রিয়ায় সহায়তা করতে পারেন এমন বিশেষজ্ঞ ব্যক্তিকে স্থায়ী কমিটিসমূহ আমন্ত্রণ জানাতে এবং তাদের পরামর্শ গ্রহণ করতে পারবে (সিটি কর্পোরেশন আইন ২০০৯ এর অধ্যায় ৭ এর ধারা ৫০.৩ এবং ৫৩.১)।

সিএলসিসি ও ডব্লিউএলসিসি'র সভায় নাগরিকদের মতামত সঠিকভাবে শোনা হলে এবং সংশ্লিষ্ট ওয়ার্ড কাউন্সিলরগণ উক্ত মতামত সংশ্লিষ্ট স্থায়ী কমিটির আলোচনায় উপস্থাপন করলে স্থায়ী কমিটিসমূহে নাগরিকবৃন্দের মতামতের প্রতিফলন ঘটবে। আরো গুরুত্বপূর্ণ হল, স্থায়ী কমিটিসমূহের সভায় নাগরিকদের মতামত পুঙ্খানুপুঙ্খরূপে আলোচনা করা এবং সিদ্ধান্ত গ্রহণের স্বার্থে সিটি কর্পোরেশনের সাধারণ সভায় উপস্থাপন করা ও এতদসংশ্লিষ্ট বিষয়ে সুপারিশ পেশ করা কমিটির সদস্যবৃন্দের দায়িত্ব।

যে সকল স্থায়ী কমিটিসমূহের আলোচ্যসূচি প্রায় একই ধরণের, সে সকল স্থায়ী কমিটির সদস্যদের সম্মতিক্রমে একাধিক কমিটির সভা একসাথে করা যেতে পারে। এর ফলে স্থায়ী কমিটিসমূহের মোট সভার সংখ্যা হ্রাস পাবে, সভায় কাউন্সিলরদের অংশগ্রহণ বৃদ্ধি পাবে এবং স্থায়ী কমিটিসমূহের কার্যকারিতা বৃদ্ধি পাবে।

নিম্নের সারণিতে একই ধরনের বিষয় নিয়ে যে সকল স্থায়ী কমিটিসমূহ একসাথে সভা করতে পারে তার তালিকা দেওয়া হয়েছে।

সারণি ৪-৫ ঃ যে সকল স্থায়ী কমিটিসমূহ একসাথে সভা করতে পারে

মাসিক সভা	যৌথ ত্রৈমাসিক সভা	একক ত্রৈমাসিক সভা
• নিরীক্ষা ও হিসাব কমিটির সাথে অর্থ ও সংস্থাপন কমিটির সভা • বর্জ্য ব্যবস্থাপনা	• জন্ম-মৃত্যু নিবন্ধন কমিটি ও শিক্ষা, স্বাস্থ্য, পরিবার পরিকল্পনা, এবং স্বাস্থ্যরক্ষা ব্যবস্থাপনা কমিটি একসাথে • নগর অবকাঠামো নির্মাণ ও রক্ষণাবেক্ষণ এবং পরিবেশ উন্নয়ন কমিটির সাথে নগর পরিকল্পনা ও উন্নয়ন কমিটি একসাথে • ক্রীড়া ও সংস্কৃতি বিষয়ক কমিটির সাথে সমাজকল্যাণ ও কমিউনিটি সেন্টার কমিটি একসাথে	• যোগাযোগ বিষয়য়ক • দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা • বাজার মূল্য পর্যবেক্ষণ, পরিবীক্ষণ ও নিয়ন্ত্রণ • পানি ও বিদ্যুৎ

৫. জরিপ ও অভিযোগের মাধ্যমে নাগরিক মতামত

নাগরিকদের নিকট তথ্য প্রচার এবং নাগরিকদের অংশগ্রহণ পদ্ধতি সম্পর্কে উপরের ২ ও ৪ নং অনুচ্ছেদের আলোচনায় সিটি কর্পোরেশনের অবকাঠামো নির্মাণ ও সেবা সংক্রান্ত বিষয়ে নাগরিকদের মতামত গ্রহণ সম্পর্কিত বিষয় অন্তর্ভূক্ত রয়েছে।

এ অনুচ্ছেদে নাগরিক মতামত সংগ্রহের অন্যান্য পদ্ধতি সম্পর্কে আলোচনা করা হয়েছে।

- নাগরিক জরিপ বিভিন্ন বিষয়ের উপর প্রকাশিত নাগরিকদের সামগ্রিক মতামত মূল্যায়ন করে এবং বার্ষিক বাজেট প্রণয়নের সময় পরিকল্পনা ও ব্যয় অগ্রাধিকার নির্ধারণে সিদ্ধান্তের অনুকূলে পরিসংখ্যানগত তথ্য প্রদান করে।
- নাগরিক মতামতের প্রেক্ষিতে অভিযোগ প্রতিকারে সাড়া অথবা নির্দিষ্ট সমস্যার উপর উত্থাপিত অভিযোগ সিটি কর্পোরেশনের কর্মকর্তাদের নিকট দাখিল করে এবং দ্রুত অভিযোগের প্রতিকার করার ক্ষেত্রে পদ্ধতিগত উপায়ে অগ্রগতি ট্র্যাক করা।

৫.১ নাগরিক মতামত জরিপ

বৈজ্ঞানিক উপায়ে নাগরিক মতামত সংগ্রহের মাধ্যমে নাগরিকদের সেবা ও চাহিদা সম্পর্কে ধারণা লাভের জন্য নাগরিক জরিপ একটি পদ্ধতি। এ জরিপ নিম্নবর্ণিত বিষয়সমূহের উপর তথ্য সংগ্রহ করতে পারেঃ

- সিটি কর্পোরেশনের বিভিন্ন ধরণের সেবা সম্পর্কে নাগরিকদের সন্তুষ্টির মাত্রা;
- নাগরিকদের বিভিন্ন ধরণের চাহিদা সম্পর্কে মতামত সংগ্রহ করে;
- নাগরিকগণ কিভাবে সিটি করপোরেশনের সেবা সংক্রান্ত তথ্য সংগ্রহ করে;
- নাগরিকেরা কিভাবে সিটি করপোরেশনের ইলেক্ট্রনিক যোগাযোগ (ওয়েবসাইট, ফেসবুক ও খুদে বার্তা) ব্যবহার করে;
- কমিউনিটি সেবার জন্য স্বেচ্ছাসেবক দল গঠন;
- সেবার মান উন্নয়ন সম্পর্কে নাগরিক মতামত;

এ সকল তথ্য একসঙ্গে সিটি কর্পোরেশনের পরিকল্পনা ও বাজেট অগ্রাধিকারকরণে এবং নাগরিক অংশগ্রহণ বাড়ানোর ক্ষেত্রে সিটি কর্পোরেশনের কার্যাবলি সম্পর্কে অবহিত হতে সহায়তা করতে পারে। জরিপের তথ্য যথাযথ ব্যবহার করা গেলে তা সিটি কর্পোরেশনের নির্বাচিত জনপ্রতিনিধিদের প্রতি নাগরিক সমর্থন বাড়বে এবং কর্পোরেশনের সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে নাগরিকদের সহযোগিতা আরো বৃদ্ধি পাবে।

(১) নাগরিক জরিপ পরিচালনা

নাগরিক জরিপ পরিচালনার পদ্ধতি নির্বাচনে কোন ধরণের পদ্ধতি অগ্রাধিকার পাবে তা নির্ভর করে ঐ পদ্ধতির মাধ্যমে পরিচালিত জরিপের গুণগতমান এবং নির্ভরযোগ্যতার উপর। জরিপের মাধ্যমে যদি সঠিক তথ্য সংগ্রহ করা না যায় তাহলে এ ধরণের মতামত জরিপের ফলাফল যথাযথ পরিকল্পনার ক্ষেত্রে কার্যকর ভূমিকা রাখতে পারেনা। সিটি কর্পোরেশনের ওয়ার্ড কাউন্সিলর ও কর্মকর্তাদের সাথে প্রায়শঃই নাগরিকদের সাথে তাদের দেখা সাক্ষাত ও মত বিনিময় হয় বলে তারা ধারণা করে থাকেন যে তারা নাগরিক মতামত সম্পর্কে অবগত। কিন্তু পদ্ধতিগতভাবে মতামত জরিপ পরিচালনা ব্যতীত সঠিক তথ্য পাওয়া সম্ভব নয়।

মতামত জরিপে প্রাপ্ত কিছু তথ্য কাউন্সিলর ও কর্মকর্তাদের চিন্তার সাথে মিলে যেতে পারে, আবার জরিপে প্রাপ্ত কিছু নতুন ও অপ্রত্যাশিত তথ্য তাদের চিন্তাধারায় এবং সিটি কর্পোরেশনের পরিকল্পনায় ও কার্যক্রমে পরিবর্তন আনতে পারে। এ উভয় ধরনের তথ্যই গুরুত্বপূর্ণ, যদি সেগুলো সিটি কর্পোরেশনের এমন সিদ্ধান্ত গ্রহণে সহায়তা করে যা' সঠিক সেবা প্রদানের মাধ্যমে নাগরিক সন্তুষ্টি বৃদ্ধি করে ।

সিটি কর্পোরেশন নিজস্ব জনবল ব্যবহার করে এ ধরণের জরিপ পরিচালনা করতে পারে অথবা জরিপ ফলাফলের সঠিকতা নিশ্চিত করার জন্য কোন পেশাদার প্রতিষ্ঠানকে নিয়োগ করতে পারে।

(২) নাগরিক জরিপের জন্য জরিপ প্রতিষ্ঠান নিয়োজিত করা

জরিপ প্রতিষ্ঠান নির্বাচন

- সিটি কর্পোরেশন বিধিসম্মতভাবে জরিপ কাজে অভিজ্ঞ ও খ্যাতি সম্পন্ন বিশ্বাসযোগ্য প্রতিষ্ঠান নিয়োগ করতে পারে। এর জন্য কর্পোরেশনের বাজেটে পর্যাপ্ত তহবিল বরাদ্দ রাখা প্রয়োজন।

জরিপ প্রশ্ন প্রস্তুত

- জরিপ প্রশ্নের শব্দ চয়ন এবং জরিপ প্রশ্নমালা প্রস্তুতের জন্য জরিপকারী সংস্থার নিকট জরিপ বিষয় হস্তান্তরের আগে কিসের উপর জরিপ করতে চান সে বিষয়টি সিটি কর্পোরেশনের নির্বাচিত প্রতিনিধি এবং কর্মকর্তাগণকে সুস্পষ্টরূপে চিহ্নিত করতে হবে।
- নাগরিকগণ কোন সেবার গুনগত মান সম্পর্কে সন্তুষ্ট অথবা অসন্তুষ্ট এবং তারা কোন সেবার মান উন্নত করতে চায় সে বিষয়ে সাধারণভাবে সিটি কর্পোরেশনের নির্বাচিত প্রতিনিধিরা জানতে আগ্রহী। এ তথ্য বার্ষিক পরিকল্পনা প্রণয়ন, বাজেট বরাদ্দে অগ্রাধিকার প্রদান এবং বাস্তবায়নে সহায়তা করতে পারে।
- নাগরিকেগণ কীভাবে সিটি কর্পোরেশনের সেবাগুলি ব্যবহার করছেন এবং কীভাবে এগুলো আরো উন্নত করা যায় সাধারনতঃ সে বিষয়ে সিটি কর্পোরেশনের কর্মকর্তারা জানতে চান। এর সাথে, নাগরিকগণ কিভাবে সিটি কর্পোরেশনের তথ্য পেয়ে থাকেন, কিভাবে সিটি কর্পোরেশনে অভিযোগ দায়ের করেন, স্বাস্থ্য এবং অন্যান্য সামাজিক সেবাসমূহ কীভাবে তাদের নিকট পৌছায়; অথবা বর্জ্য ব্যবস্থাপনা, পানি এবং পয়নিষ্কাশন, ফুটপাথ, সড়কবাতি, সড়ক এবং অন্যান্য প্রয়োজনীয় অবকাঠামো সম্পর্কে কী মত পোষণ করেন সে বিষয়গুলিও অন্তর্ভূক্ত হতে পারে।

জরিপে প্রাপ্ত উপাত্ত ও ফলাফলের গুনগত মান নিশ্চিত করা

- জরিপ প্রতিষ্ঠানটি সুস্পষ্টভাবে এর মাঠ পর্যায়ের জরিপ পরিকল্পনা ব্যাখ্যা করবে–সিটি কর্পোরেশনের নাগরিকদের নিকট হতে পরিসংখ্যানগতভাবে বৈধ নমুনা সংগ্রহের জন্য তারা কিভাবে কোন নাগরিককে প্রশ্ন করবে এবং কিভাবে তাদের মাঠ পর্যায়ের জরিপকারীদেরকে সংগঠিত করবে–এ বিষয়ে সুস্পষ্ট ব্যাখ্যা প্রদান করবে।
- নিম্নমানের জরিপ এড়ানোর উদ্দেশ্যে সিটি কর্পোরেশন দৈবচয়নের ভিত্তিতে মাঠ পর্যায়ের জরিপকারী বাছাইপূর্বক নাগরিকদেরকে পরিকল্পনা অনুসারে প্রশ্ন করা হচ্ছে কীনা তা পরীক্ষা করতে পারে।
- মাঠ জরিপ শেষে তথ্য-উপাত্ত বিশ্লেষণের পর জরিপ প্রতিষ্ঠানটি সিটি কর্পোরেশনের নিকট খসড়া চূড়ান্ত প্রতিবেদন দাখিল করবে এবং জরিপে প্রাপ্ত ফলাফল উপস্থাপন করবে। সিটি কর্পোরেশনের কর্মকর্তাবৃন্দ সময় নিয়ে জরিপে প্রাপ্ত ফলাফলের উপর পরিস্কার ধারণার জন্য জরিপকারী প্রতিষ্ঠানকে প্রশ্ন করবে এবং চূড়ান্ত বিল পরিশোধের পূর্বে উপস্থাপনে প্রাপ্ত মতামতের আলোকে মূল খসড়ায় প্রয়োজনীয় সংশোধন করে প্রতিবেনটি চূড়ান্ত করার অনুরোধ জানাবে।

(৩) সিটি কর্পোরেশনের কর্মচারীদের মাধ্যমে নাগরিক জরিপ

এ প্রস্তাবনাটি অধিকাংশ সিটি কর্পোরেশনের জন্য প্রযোজ্য নয়। যে সকল সিটি কর্পোরেশন প্রস্তুতকৃত প্রশ্নমালার গুনগতমান, মাঠ পর্যায়ে উপাত্ত সংগ্রহ, সংগৃহীত উপাত্ত লিপিবদ্ধকরণ এবং বিশ্লেষনের কাজে তাদের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের দক্ষতা সম্পর্কে অবগত, শুধুমাত্র সে সকল সিটি কর্পোরেশন নিজস্ব কর্মকর্তা-কর্মচারীদের মাধ্যমে নাগরিক জরিপ পরিচালনা করতে পারে। সামগ্রিক জরিপ প্রক্রিয়ায় পর্যাপ্ত জ্ঞান এবং কর্তৃত্ব সম্পন্ন একজন উর্ধ্বতন সিটি কর্পোরেশন কর্মকর্তা তত্ত্বাবধান না করলে জরিপের বিভিন্ন ধাপে ভুল হওয়ার ঝুঁকি এবং ফলাফলে ভুল হওয়ার সমূহ সম্ভাবনা থাকে।

ভবিষ্যত ডিজিটালাইজেশন পদ্ধতি ব্যবহার করে নাগরিক জরিপ পরিচালনা করলে উপাত্ত সংগ্রহ, সংগৃহীত উপাত্ত লিপিবদ্ধকরণ এবং দৈনন্দিন উপাত্ত বিশ্লেষণে ভুল হওয়ার ঝুঁকি উল্লেখযোগ্যভাবে হ্রাস করবে। জরিপ ফলাফলে সিটি কর্পোরেশনের নাগরিকদের মতামত সঠিকভাবে প্রতিফলনের লক্ষ্যে জরিপের নমুনায়ন, প্রশ্নাবলী প্রস্তুতকরণ, চূড়ান্ত বিশ্লেষণ এবং প্রতিবেদন প্রস্তুতের জন্য বিশেষজ্ঞ ব্যক্তির সহায়তা প্রয়োজন ।

যে সকল সিটি কর্পোরেশন নিজেরাই জরিপ কার্যক্রম পরিচালনা করতে ইচ্ছুক, তাদের জন্য সংযোজনী-ক তে নাগরিক জরিপ টুলকিট সংযুক্ত রয়েছে। (উল্লেখ্য, নাগরিক জরিপ নির্দেশিকা নোট ও জরিপ প্রশ্নামালা এ গাইডলাইনের সাথে সংযুক্ত রয়েছে। পুরো সেটটি স্থানীয় সরকার বিভাগের নগর উন্নয়ন অনুবিভাগে ডিজিটাল অবস্থায় পাওয়া যাবে)।

(৪) নাগরিক জরিপের সময়সূচি

নির্বাচিত জনপ্রতিনিধিগণ তাদের পাচ বছরের মেয়াদকালীন দু'টি জরিপে প্রাপ্ত ফলাফলসমূহ সেবার মান উন্নয়ন ও নাগরিক সমর্থন বৃদ্ধিতে ব্যবহার করতে পারেন। কিছু সিটি কর্পোরেশন মেয়াদের মাঝামাঝি সময়ে তৃতীয় জরিপ পরিচালনা করতে পারে। নীচের সারণিতে জরিপ করার সময় ও যৌক্তিকতা তুলে ধরা হলোঃ

সারণি ৫-১ ঃ নাগরিক জরিপ পরিচালনার সময়সূচি

জরিপ	সময়	যুক্তি
প্রথম জরিপ	সিটি কর্পোরেশনের মেয়র ও কাউন্সিলর পদে নির্বাচন অনুষ্ঠিত হওয়ার ছয় মাস পরে।	• এ জরিপের মাধ্যমে মেয়রের মেয়াদের প্রথমদিকে, বেশিরভাগ নতুন উদ্যোগ ও কাজ শুরু করার বিষয়ে নাগরিকদের মতামত গ্রহণ করা সম্ভব হয়। • নাগরিক সন্তুষ্টি অর্জনে সহায়তার জন্য নব নির্বাচিত মেয়র ও কাউন্সিলরগণকে বাজেট ও পরিকল্পনার অগ্রাধিকার নির্ণয়ে জরিপ ফলাফল গাইড হিসাবে ব্যবহৃত হতে পারে।
মধ্য মেয়াদি জরিপ	মেয়াদের তৃতীয় বছরে (ঐচ্ছিক)	• প্রথম বছরের তুলনায় নাগরিকদের মতামত উল্লেখযোগ্য হারে পরিবর্তীত হলে এ জরিপের ফলাফল মেয়রের মেয়াদের পরবর্তী ২ থেকে ২.৫ বছরের সিটি কর্পোরেশনের অগ্রাধিকারকে পরিবর্তন করতে পারে।
সমাপ্তি জরিপ	সিটি কর্পোরেশনের মেয়র ও কাউন্সিলর পদে পরবর্তী নির্ধারিত নির্বাচনের তারিখ হতে নয় মাস আগে।	• সিটি কর্পোরেশনের নতুন উদ্যোগ ও কাজের ফলাফল সম্পর্কে নাগরিকদের অভিজ্ঞতা অর্জনের পর মেয়রের মেয়াদের শেষের দিকে এ জরিপ নাগরিক মতামত পরিমাপ করে। • আসন্ন নির্বাচনের প্রতি লক্ষ্য রেখে মেয়র ও কাউন্সিলরগনের মেয়াদের শেষ বছরে সিটি কর্পোরেশনের কাজ এবং নাগরিক সম্পৃক্তির বিষয়ে নির্দেশনার জন্য এ জরিপ ফলাফল ব্যবহার করা যেতে পারে।

৫.২ অভিযোগ প্রতিকার

নাগরিকদের অভিযোগ প্রতিকারের মাধ্যমে সিটি কর্পোরেশন নাগরিক সেবাসমূহের উন্নয়ন এবং ক্রমবর্ধমান নাগরিক সন্তুষ্টি অর্জনে গুরুত্বপূর্ন ভূমিকা রাখতে পারে।

নাগরিক সেবাসমূহের উন্নয়নঃ নাগরিকদের মধ্যে যারা অপরিস্কার রাস্তা এবং পানি উপচে পড়া ড্রেন চিহ্নিত করে অভিযোগ দায়ের করেন তারা সেবা মানের অনানুষ্ঠানিক নিরীক্ষক হিসাবে কাজ করেন। সিটি কর্পোরেশন অভিযোগের দ্রুত সাড়া প্রদান করে দায়ী ব্যক্তিদের চিহ্নিত করে সমস্যার সমাধান করতে পারে, এবং অভ্যাসগত অবহেলা থেকে অন্যদেরকে বিরত রাখতে পারে।

নাগরিক সন্তুষ্টিঃ দাখিলকৃত অভিযোগের প্রেক্ষিতে সিটি কর্পোরেশনের দ্রুত ও ইতিবাচক সাড়া প্রদানের উপর সিটি কর্পোরেশনের প্রতি নাগরিকদের সামগ্রিক দৃষ্টিভঙ্গি নির্ভর করে।

(১) অভিযোগ বনাম বিরোধ

অভিযোগ বলতে বিরোধকে বুঝায় না। নাগরিকগণ প্রায়ই ভূমি বা সম্পত্তি সংক্রান্ত বিরোধ অথবা স্বামী ও স্ত্রীর মধ্যকার বিরোধ নিষ্পত্তিতে সহায়তা করবেন বলে জনপ্রতিনিধিদের নিকট আশা করেন। কিন্তু এগুলো পারস্পরিক বিরোধ - সিটি কর্পোরেশনের সেবা সম্পর্কিত কোন অভিযোগ নয়। ব্যক্তিগত বিরোধ নিস্পত্তির জন্য (আইন মন্ত্রণালয়ের অধীনে NLASO National Legal Aid Services Organization) প্রতি জেলায় প্রতিষ্ঠিত জাতীয় আইনি কার্যক্রমসম্পর্কিত এনজিও যেমন ব্লাস্ট অথবা আইন ও সালিশ কেন্দ্র এবং কিছু কিছু ক্ষেত্রে নিম্ন আদালতসমূহে এর কার্যক্রম রয়েছে। অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত (নাগরিক মতামত এবং অভিযোগের প্রতিকার) একটি মডেল প্রবিধানমালা সকল সিটি কর্পোরেশনে রয়েছে।

(২) অভিযোগ নিষ্পত্তির পদ্ধতি প্রতিষ্ঠা

সেবার মান উন্নয়ন এবং অভিযোগ প্রতিকারের মাধ্যমে নাগরিক সন্তুষ্টি বৃদ্ধির জন্য একটি পদ্ধতিগত প্রক্রিয়া অবশ্যই প্রতিষ্ঠা এবং তা' যথাযথভাবে পরিচালনা করা প্রয়োজন। একই পদ্ধতিতে অভিযোগ দাখিলের পরিবর্তে সেবার মানোন্নয়নের জন্য ইতিবাচক পরামর্শসহ নাগরিক মতামত গ্রহণ করা যেতে পারে। অভিযোগ প্রতিকারে কাজ করার জন্য সংযোজনী 'খ' এ বর্ণিত মডেল প্রবিধানমালা অনুসরণ করা যেতে পারে। আলোচনা অনুযায়ী একজন অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা (GRO) এবং পর্যাপ্তসংখ্যক সহায়ক কর্মচারী অন্তর্ভূক্ত হওয়া উচিত।

(৩) অভিযোগ প্রতিকারের মাধ্যমে জবাবদিহিতা নিশ্চিত করা

যথাযথ পদ্ধতি অনুসরণ করে অভিযোগ প্রতিকারের মাধ্যমে সিটি কর্পোরেশনের কর্মীদের জবাবদিহিতা নিশ্চিত করা যায়।

অভিযোগ নিবন্ধনের ক্ষেত্রসমূহ: অভিযোগ নিবন্ধন বইয়ে আদর্শগতভাবে নিম্নোক্ত ক্ষেত্রগুলি থাকা উচিত:

- অভিযোগকারীর নাম
- অভিযোগ দাখিল করার সময়
- স্টাফের নাম
- সমস্যার বর্ণনা ও অভিযোগের ধরন (সমস্যা প্রবণতা শনাক্তকরণ ও সামাধান)
- সমস্যার স্থান ও অভিযোগ ওয়ার্ড (এলাকা শনাক্তকরণ ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ)
- সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার নাম ও পদবী
- অভিযোগ যথাযথ কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণের সময়
- অভিযোগের প্রতিকার অথবা প্রতিকার করতে না পারার কারণ
- অভিযোগ প্রতিকার সমাপ্ত করার সময় (দক্ষতা নিরীক্ষণের জন্য)
- অভিযোগকারীকে অবহিত করার সময়

অভিযোগ ট্রেকিং এর জন্য ডিজিটালাইজেশনঃ নিবন্ধন বই এবং/অথবা পৃথক অভিযোগ নিষ্পত্তি মনিটরিং পদ্ধতি ইলেক্ট্রনিক হওয়া প্রয়োজন-যা এক্সেল স্প্রেডশীট ফরমেট অথবা কাস্টমাইজড অভিযোগ নিবন্ধন বই ব্যবহারের মাধ্যমে, ট্র্যাকিং, সফটওয়্যার অ্যাপস এবং ডাটাবেস রিপোর্ট ব্যবহারের মাধ্যমে হতে পারে। খুদে বার্তা ভিত্তিক অভিযোগ প্রতিকার পদ্ধতি একটি সহজ আইটি বিকল্প যা দ্রুত তথ্য সংগ্রহ, স্বয়ংক্রিয় বিশ্লেষণ এবং রিপোর্টিং-এ সহায়ক।

অভিযোগ ট্র্যাকিং নির্দেশিকাঃ অভিযোগ প্রতিকার পদ্ধতি কতটা ভাল কাজ করছে সে বিষয়ে সম্যক ধারণার জন্য বিভিন্ন অভিযোগ প্রতিকার পরিসংখ্যান অথবা সূচক ব্যবহার করে সিটি কর্পোরেশনের কর্মচারীদের ইলেক্ট্রনিক ট্র্যাকিং ও বিশ্লেষণ পরিচালনা করার ক্ষমতা যাচাই করা যেতে পারে। সম্ভাব্য সূচকে অন্তর্ভুক্ত রয়েছেঃ

- নিবন্ধনকৃত অভিযোগ/ নালিশের সংখ্যা,
- অভিযোগ প্রতিকারের শতকরা হার,
- নির্ধারিত সময়ের মধ্যে অভিযোগ প্রতিকারের শতকরা হার অথবা অভিযোগ প্রতিকারের জন্য মোট সময়,
- বিষয় ভিত্তিক সর্বাধিক অভিযোগ (যেমনঃ বর্জ্য, পানি, কর, ট্রাফিক, মাদক)
- অবস্থান ভিত্তিক সর্বাধিক অভিযোগ (যেমনঃ ওয়ার্ড, অঞ্চল)
- অনিষ্পন্ন (অমীমাংসিত) অভিযোগের সংখ্যা
- অনিষ্পন্ন (অমীমাংসিত) অভিযোগের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাবৃন্দ

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কমিটি (GRMC)ঃ সংযোজনী 'খ' এ সংযুক্ত মডেল প্রবধানমালা সামগ্রিক অভিযোগের প্রতিকার পদ্ধতির তত্ত্বাবাবধান, প্রয়োজন অনুযায়ী কর্মদক্ষতার উন্নয়ন ও অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা সিটি কর্পোরেশনের কর্মচারীগণ অভিযোগ প্রতিকারে অক্ষম হলে উক্ত অভিযোগ প্রতিকারের জন্য একটি ব্যবস্থাপনা কমিটি গঠন পদ্ধতি নির্দিষ্ট করে দেওয়া আছে।

- এ নির্দেশকা সিদ্ধান্ত নেওয়ার ক্ষেত্রে GRMC কে গুরুত্বপূর্ণ দিক নির্দেশনা প্রদান করবে। অভিযোগ প্রতিকার পদ্ধতির ত্রুটি চিহ্নিত করা এবং তা' সমাধানের জন্য প্রতি মাসে কমিটির উচিত ফলাফল পর্যালোচনা করা। এ ফলাফলের মধ্যে সিটি কর্পোরেশনের যে সমস্ত কর্মকর্তা অভিযোগ প্রতিকার করছেন না তাদের নাম, বিষয়ভিত্তিক সর্বাধিক অভিযোগ, অবস্থানভিত্তিক সর্বাধিক অভিযোগ, কোন কোন অভিযোগের প্রতিকার করা কঠিন ইত্যাদি বিষয় অন্তর্ভুক্ত থাকতে পারে।
- সংশ্লিষ্ট বিভাগীয় প্রধানের সাথে পরামর্শক্রমে GRMC যুক্তিসঙ্গত ব্যতিক্রম ব্যতীত সামগ্রিক অভিযোগ প্রতিকারের জন্য বা অভিযোগের ধরণ অনুযায়ী প্রতিকারের জন্য সময়সীমা নির্ধারণ করে দিতে পারে।

- অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা (GRO), GRMC, আপিল কমিটি এবং অভিযোগের প্রতিকার দিবস বিষয়ে বিস্তারিত তথ্য মডেল প্রবিধানমালায় আলোচনা করা হয়েছে।

যখন নাগরিকগণ একই অভিযোগ বার বার নিয়ে আসেন, যা' একই ধরণের অভিযোগ বা একই এলাকার অভিযোগ হওয়া সত্ত্বেও সহজেই প্রতিকার করা যায় না, তখন সিটি কর্পোরেশনের মেয়র বা ওয়ার্ড কাউন্সিলরগণ নাগরিকদের অভিযোগ দায়েরের পূর্বে অসুবিধা সম্পর্কে বিভিন্ন নাগরিক আউটরীচ চ্যানেলের (খুদে বার্তা, নোটিশ বোর্ড, মিটিং ইত্যাদি) মাধ্যমে নাগরিকদেরকে অবহিত করার জন্য সক্রিয় হতে পারেন। দক্ষতার সাথে ব্যবহৃত হলে সক্রিয় নাগরিক আউটরীচ নাগরিক সন্তুষ্টি বৃদ্ধি করতে পারে

সংযোজনী কঃ সিটি কর্পোরেশন নাগরিক জরিপ টুলকিট

(১) সিটি কর্পোরেশন কর্তৃক নাগরিক জরিপ নির্দেশিকা

সিটি করপোরেশন কর্মকর্তা-কর্মচারীর নিকট নাগরিক জরিপের প্রস্তুতি এবং জরিপ পরিচালনা সহজতর করার জন্য এই নির্দেশিকা প্রস্তুত করা হয়েছে। সিটি কর্পোরেশন সাধারণত মেয়র, কাউন্সিলর এবং কর্মকর্তা-কর্মচারীদের ব্যবহারের জন্য নাগরিক জরিপ পরিচালনা করবে বলে আশা করা হচ্ছে যাতে করে এর ফলাফল সিটি কর্পোরেশনের ব্যবস্থাপনা ও সেবা সরবরাহের উন্নতির জন্য পরিকল্পনা ও বাজেট প্রণয়নে প্রতিফলিত হয়। বিভিন্ন ফোরাম যথা CLCC এবং মেয়রের গণজমায়েতের মাধমে সিটি কর্পোরেশনের নাগরিকদের মধ্যে ব্যাপকভাবে জরিপের ফলাফলসমূহ প্রচার করা উচিত।

সুচিপত্র

১. নাগরিক জরিপ কি এবং এর প্রয়োজনীয়তা? ---------- ২

২. কখন নাগরিক জরিপ পরিচালনা করা হয়? ---------- ২

৩. কীভাবে জরিপ প্রস্তুত এবং পরিচালনা করা হয়? ---------- ২

৪. কীভাবে জরিপের ফলাফল একত্রীকরণ করা হয়? ---------- ৪

৫. জরিপ ফলাফল এর ব্যবহার ---------- ৪

(৫) জরিপ পরিচালন এবং ফলাফল সংকলন

(ক) কর আদায়কারী কর্তৃক জরিপঃ জরিপ কৌশল শেখা এবং জরিপকারীকে সহায়তা করার জন্য প্রথম জরিপের সময় সিটি কর্পোরেশনের একজন কর্মচারী কর আদায়কারী জরিপকারীর সাথে যোগ দেবে। সিটি কর্পোরেশন অফিসে ফেরার পর প্রতিজন কর আদায়কারী জরিপকারী হিসাব শাখার নির্ধারিত কর্মচারীদের নিকট পুরনকৃত জরিপ ফর্ম সংকলন ও উপাত্ত অন্তর্ভূক্তির জন্য জমা দিবেন এবং পরবর্তী দিনের জরিপের জন্য এক বা একাধিক খালী ফর্ম সংগ্রহ করবেন। ত্রৈমাসিক সময়ের প্রথম মাসের শেষে অথবা দ্বিতীয় মাসের মাঝামাঝি সময়ের মধ্যে করদাতাদের দৈবচয়নকৃত নমুনার উপর ভিত্তি করে পরিচালিত ৪০০+ টি জরিপ সম্পন্ন না হওয়া পর্যন্ত জরিপ চলবে।

(খ) বস্তি জরিপের জন্যঃ প্রতিটি বস্তি এলাকার এনজিও কর্মীরা যে সমস্ত বস্তিবাসীদেরকে কাজ করেন তাদেরকে তাদের কম্যুনিটির বিভিন্ন পরিবারে বসবাসকারী অর্ধেক পুরুষ ও অর্ধেক মহিলাকে সনাক্ত করতে সহায়তা করার জন্য অনুরোধ করবে। প্রতিজন এনজিও কর্মী হিসাব শাখার নির্ধারিত কর্মচারীদের নিকট পুরনকৃত জরিপ ফর্ম সংকলন এবং উপাত্ত অন্তর্ভূক্তির জন্য জমা দিবেন। ১০০ টি জরিপ সম্পন্ন না হওয়া পর্যন্ত জরিপ চলবে।

(৬) জরিপের সময়কাল

বছর শুরুর ত্রৈমাসিক আরম্ভ হওয়ার এক সপ্তাহ পূর্বে, অর্থাৎ ডিসেম্বরের শেষের দিকে প্রশিক্ষন প্রদান এবং সাংগঠনিকভাবে জরিপ পরিচালনার আয়োজন করা উচিত। কর আদায়কারী এবং GICD'র সহায়ক জরিপকারীর উচিত হবে ত্রৈমাসিকের প্রথম মাসে অর্থাৎ জানুয়ারিতে কাজ শুরু করা এবং চার থেকে ছয় সপ্তাহের মধ্যে কাজ শেষ করা।

৪. কীভাবে জরিপের ফলাফল একত্রীকরণ করা হয়?

হিসাব শাখার নির্ধারিত কর্মচারী কর্তৃক তথ্য উপাত্ত অন্তর্ভূক্তি এবং একত্রীকরণের জন্য একটি নমুনা এক্সেল ফাইল ডাটাবেজ জরিপ টুলকিটের অংশ হিসাবে প্রদান করা হয়েছে। নমুনা এক্সেল ডাটাবেজটি পূর্বনির্ধারিত প্রশ্ন সেটের উপর ভিত্তি করে গঠন করা হয়েছে। বিভিন্ন সিটি কর্পোরেশনে এই প্রশ্নগুলি পরিবর্তিত হতে পারে, তবে অবশ্যই সঠিক ফলাফল পাওয়ার জন্য সাথে সাথে ডাটাবেজ এবং প্রতিটি লিঙ্কযুক্ত ওয়ার্কশীটে অনুরূপ পরিবর্তন করতে হবে। যদি এ কাজ করার জন্য সিটি কর্পোরেশন কর্মচারীদের যথেষ্ট সময় এবং দক্ষতা না থাকে তাহলে বিশেষজ্ঞ সহায়তা চাওয়া উচিত। উপাত্ত অন্তর্ভূক্তি শেষ হওয়ার সাথে সাথেই বিশ্লেষণ এবং প্রতিবেদন প্রণয়নের কাজ শুরু হবে। এ কাজের জন্য সিটি কর্পোরেশন কর্মচারীদের যথেষ্ট সময় ও দক্ষতা না থাকলে বিশেষজ্ঞের সহায়তা চাওয়া উচিত। স্বতন্ত্রভাবে পূরণকৃত আসল প্রশ্নমালা শীট এবং জরিপ প্রতিবেদনের ইলেকট্রনিক ও মুদ্রিত অনুলিপি ARC'র হেফাজতে এবং সিটি কর্পোরেশন সচিবের অফিসে রাখা যেতে পারে।

৫. জরিপ ফলাফল এর ব্যবহার

প্রতিবেদনসহ নাগরিক জরিপের ফলাফল সিটি কর্পোরেশনে দাখিল করা হবে। সিটি কর্পোরেশন কাউন্সিলের সভায় এবং সিটি কর্পোরেশনের সকল বিভাগের সাথে জরিপের ফলাফল ARC'র শেয়ার করা উচিত। মেয়র এবং ARC প্রতিনিধির উচিত জরিপ ফলাফলগুলি CLCC সভায় এবং গণজমায়েতে শেয়ার করা, সিটি কর্পোরেশন ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা, এবং অনলাইন ও অন্যান্য উপায়ে জনসাধারণের নিকট প্রচার করা।

সংযোজনী কঃ সিটি কর্পোরেশন নাগরিক জরিপ টুলকিট

(৪) জরিপ প্রশ্নামালা

নাগরিক জরিপ প্রশ্নমালা	
সিটি কর্পোরেশনের নামঃ	পূর্বেই নামটি টাইপ করুন
এ জরিপের উদ্দেশ্য হলো সিটি করপোরেশনের আওতাধীন এলাকায় বসবাসকারী নাগরিকদের নিকট হতে করপোরেশনের ভূমিকা ও প্রদত্ত সেবা সম্পর্কে মতামত জানা এবং সিটি কর্পোরেশনের নিকট হতে তাদের প্রত্যাশা সম্পর্কে শোনা। এ বিষয়ে আপনার সুস্পষ্ট মতামত ও বক্তব্য সিটি কর্পোরেশনের ব্যবস্থাপনা এবং সেবা কার্যক্রমের উন্নতির লক্ষ্যে পরিকল্পনা প্রণয়নে সহায়তা করবে।	

সাক্ষাৎকার গ্রহণের তারিখঃ (দিন - মাস - বছর (উদাহরণ, ১৫ই জানুয়ারি ২০২১ এর জন্য ১৫০১২১);	
সাক্ষাৎকার গ্রহণকারীর নামঃ	
সাক্ষাৎকার গ্রহণকারীর পদবীঃ	

ক) সাধারণ তথ্য

এ অংশে আপনার পরিচয়, বাসস্থান এবং পরিবার সম্পর্কে জিজ্ঞাসা করা হবে।

ক-১ ওয়ার্ড নম্বর — নং [ ] ওয়ার্ড

ক-২ এলাকা/মহল্লার নাম

[ ]

ক-৩ এলাকার প্রকৃতি (সঠিক ঘরে চিহ্ন দিন)

১. আবাসিক	
২. বাণিজ্যিক	
৩.শিল্প	
৪. মিশ্র	
৫. সংরক্ষিত এলাকা	
৬. অন্যান্য (নিম্নের ঘরে নির্দিষ্ট করে লিখুন)	

ক-৪ উত্তরদাতার নাম (ঐচ্ছিক)

[ ]

ক-৫ উত্তরদাতার লিঙ্গ (সঠিক বক্সে চিহ্ন দিন)

১. পুরুষ	
২. মহিলা	
৩. অন্যান্য	

সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম

গ-৭ আপনি কি নিম্নের কোন সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম ব্যবহার করেছেন? (প্রযোজ্য বক্সেসমূহে চিহ্ন দিন। একাধিক বক্সেও চিহ্ন দিতে পারেন।)

১	ফেসবুক	
২	হোয়াটস আপ	
৩	ভাইবার	
৪	ইউটিউব	
৫	টুইটার	
৬	ইন্স্টাগ্রাম	
৭	সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমে কোন অ্যাকাউন্ট নাই	

ঘ) সিটি কর্পোরেশনের সাথে নাগরিকদের যোগাযোগ

এ অংশে আপনাকে সিটি কর্পোরেশনে চাহিদা এবং/অথবা অভিযোগ প্রকাশের ক্ষেত্রে আপনার অভিজ্ঞতা সম্পর্কে জিজ্ঞাসা করা হবে।

ঘ-১ বিগত তিন বছরের মধ্যে আপনি কি চাহিদা এবং/অথবা অভিযোগ দাখিলের জন্য সিটি কর্পোরেশনের সাথে যোগাযোগ করেছেন? (যে কোন একটি বক্সে চিহ্ন দিন)

১	হ্যাঁ	
২	না	

-> উত্তর হ্যাঁ সূচক হলে ঘ-২ হতে ঘ-৩ প্রশ্নসমূহে যান, উত্তর না হলে ঘ-৪ এ যান।

ঘ-২ কোন বিষয়ে আপনার প্রয়োজন বা অভিযোগ ছিল? প্রয়োজন বা অভিযোগের বিষয় একাধিক হলে আমাদেরকে সবচাইতে গুরুত্বপূর্ণ একটি উদাহরণ দিন।

১	কর নির্ধারণ	
২	কর পরিশোধের প্রক্রিয়া	
৩	নিস্কাশন	
৪	বর্জ্য ব্যবস্থাপনা	
৫	রাস্তা নির্মাণ ও মেরামত	
৬	নিবন্ধন ও আবেদন প্রক্রিয়া (জন্ম, মৃত্যু, ট্রেড লাইসেন্স ও উত্তরাধিকার সনদ)	
৭	সড়কবাতি	
৮	টিকা	
৯	পানি সরবরাহ	
১০	করের পরিমান	
১১	ইমারত নির্মাণ (ব্যক্তিগত)	
১২	মশা	
১৩	বিল পরিশোধ (হোল্ডিং ট্যাক্স, পানি, ইত্যাদি)	

ঘ-৩ আপনার প্রয়োজন বা অভিযোগের প্রেক্ষিতে সিটি কর্পোরেশন গৃহীত ব্যবস্থায় আপনি কতটা সন্তুষ্ট ছিলেন? (যে কোন একটি বক্সে চিহ্ন দিন)

১	খুব সন্তুষ্ট	
২	মোটামুটি সন্তুষ্ট	
৩	সন্তুষ্ট নই	

ঘ-৪ আপনার চাহিদা বা অভিযোগ দাখিলের জন্য কীভাবে যোগাযোগ করেছিলেন (প্রযোজ্য বক্সেসমূহে চিহ্ন দিন। একাধিক বক্সেও চিহ্ন দিতে পারেন।)

১	স্থানীয়ভাবে সরাসরি কাউন্সিলরের নিকট	
২	স্থানীয়ভাবে সরাসরি সিটি কর্পোরেশনের স্টাফের নিকট	
৩	নগর তথ্য সেবা কেন্দ্রে/অভিযোগ বক্সে	
৪	সিটি কর্পোরেশনের প্রধান কর্যালয়ের বিভাগীয় স্টাফের নিকট	
৫	কাউন্সিলরকে ফোন করে	
৬	নগর তথ্য সেবা কেন্দ্রে/অভিযোগ দাখিলের হটলাইন নাম্বারে ফোন করে	
৭	সিটি কর্পোরেশনের স্টাফকে ফোন করে	
৮	কাউন্সিলরকে লিখিত পত্রের মাধ্যমে	
৯	সিটি কর্পোরেশনের প্রধান কর্যালয়ের বিভাগীয় স্টাফকে পত্রের মাধ্যমে	
১০	মেয়র মহোদয়কে পত্রের মাধ্যমে	

ঘ-৫ প্রাথমিক প্রশ্নে (ঘ-১) আপনার উত্তর না হয়ে থাকলে, দয়া করে আমাদের বলুন কেন যোগাযোগ করেন নাই। (প্রযোজ্য বক্সে চিহ্ন দিন। একাধিক বক্সেও চিহ্ন দিতে পারেন।)

১	নির্দিষ্ট কোন প্রয়োজন বা অভিযোগ নাই	
২	সময়ের অভাব	
৩	জানতাম না কোথায় যেতে হবে/ কার সাথে যোগাযোগ করব	
৪	বিশ্বাসযোগ্যতা ও আস্থার অভাব	
৫	অন্যান্য (নিম্নের বক্সে নির্দিষ্ট করে লিখুন)	

ঙ. নাগরিক অংশগ্রহণ এবং স্বেচ্ছাসেবি

এ অংশে আপনাকে নাগরিক কার্যক্রমে এবং স্বেচ্ছাসেবক (অর্থাৎ যে কাজের সাথে আর্থিক সম্পৃক্ত নয়) হিসাবে আপনার অংশগ্রহণ সম্পর্কে জিজ্ঞাসা করা হবে।

ঙ-১ কি ধরণের কমিউনিটি ভিত্তিক অথবা সামাজিকভাবে দায়িত্বপূর্ণ কার্যক্রম আপনার কমিউনিটিতে অথবা আশে পাশে পরিচালিত হয়েছে? (প্রযোজ্য বক্সে চিহ্ন দিন। একাধিক বক্সেও চিহ্ন দিতে পারেন।)

১	বর্জ্য সংগ্রহ এবং পুনর্ব্যবহার	
২	শিশু শিক্ষায় সহায়তা প্রদান	
৩	কমিউনিটি মিটিং	
৪	সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য প্রচারণা	
৫	দরিদ্র ও প্রান্তিক জনগোষ্ঠিকে সহায়তা প্রদান	
৬	নাগরিক নিরাপত্তা কার্যক্রম (উদাঃ কমিউনিটি পুলিশিং)	
৭	সাধারণের ব্যবহার্য স্থানের পরিচ্ছন্নতা সুবিধা	
৮	দুর্যোগ প্রতিরোধে/মোকাবেলায় প্রস্তুতি	
৯	অন্যান্য (নিম্নের বক্সে নির্দিষ্ট করে লিখুন)	

ঙ-২ আপনি নিজে নিম্নের কোন একটি কাজে অংশগ্রহণ করেছেন কি?
(প্রযোজ্য বক্সে চিহ্ন দিন। একাধিক বক্সে চিহ্ন দিতে পারেন।)

১	বর্জ্য সংগ্রহ এবং পুনর্ব্যবহার	
২	শিশু শিক্ষায় সহায়তা প্রদান	
৩	কমিউনিটি মিটিং	
৪	সচেতনতা বৃদ্ধির জন্য প্রচারণা	
৫	দরিদ্র ও প্রান্তিক জনগোষ্ঠিকে সহায়তা প্রদান	
৬	নাগরিক নিরাপত্তা কার্যক্রম (উদাঃ কমিউনিটি পুলিশিং)	
৭	সাধারণের ব্যবহার্য স্থানের পরিচ্ছন্নতা সুবিধা	
৮	দুর্যোগ প্রতিরোধে/মোকাবেলায় প্রস্তুতি	
৯	অন্যান্য (নিম্নের বক্সে নির্দিষ্ট করে লিখুন)	

ঙ-৩ কমিউনিটি ভিত্তিক অথবা সামাজিকভাবে দায়িত্বপূর্ণ কার্যক্রমে অংশগ্রহণের সুযোগ পাওয়া গেলে আপনি কি তাতে অংশগ্রহণ করবেন (একটি বিদ্যমান গ্রুপে যোগদান করবেন অথবা ব্যাক্তিগতভাবে বা প্রতিবেশীদের সাথে নতুন কাজ শুরু করবেন)? (যে কোন একটি বক্সে চিহ্ন দিন)

১	হ্যাঁ	
২	না	

চ. সেবার মান উন্নয়নের জন্য সুপারিশ

এ অংশে সিটি কর্পোরেশন সেবাসমূহের মানোন্নয়নের জন্য আপনার পরামর্শ জানতে চাওয়া হবে।

চ-১ আপনি সিটি কর্পোরেশনের নিম্নলিখিত কোন সেবা /কাজের মানোন্নয়নে সবচেয়ে আগ্রহী?
(শীর্ষ পাঁচটি (৫) আইটেম নির্বাচন করুন এবং শুধুমাত্র সংশ্লিষ্ট ৫টি বক্সে টিক চিহ্ন দিন।)

১	সড়ক মেরামত	
২	নিষ্কাশন	
৩	সড়ক বাতি	
৪	বর্জ্য ব্যবস্থাপনা	
৫	পানি সরবরাহ (শুধুমাত্র যে সকল সিটি কর্পোরেশনের জন্য প্রযেজ্য)	
৬	খাদ্য নিরাপত্তা (ভেজাল খাবার প্রতিরোধ)	
৭	ফুটপাথ	
৮	গণ শৌচাগার	
৯	অযান্ত্রিক যান-বাহন নিয়ন্ত্রণ	
১০	নগর সৌন্দর্যায়ন	
১১	মাতৃ ও শিশু স্বাস্থ্য পরিষেবা (ক্লিনিক পরিষেবা)	
১২	নাগরিক এবং সামাজিক ক্রিয়াকলাপের জন্য সরকারি অর্থায়নে পরিচালিত কমিউনিটি সেন্টার	
১৩	পার্ক ও বিনোদনমূলক সুবিধা	
১৪	নাগরিকত্ব/বিবাহ/জন্ম/মৃত্যু সনদ প্রদান	

১৫	টিকা (EPI-সম্প্রসারিত টিকাদান কর্মসূচি)	
১৬	ট্রেড লাইসেন্স প্রদান	
১৭	সিটি কর্পোরেশনের নিজস্ব বাজারে মহিলাদের জন্য সংরক্ষিত স্থান	
১৮	বাস/ট্রাক টার্মিনাল পরিচালনা	
১৯	কবরস্থান/শ্মশানঘাট	
২০	দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা	
২১	বস্তি উন্নয়ন	
২২	কর ধার্য্য ও আদায়	
২৩	দালান নির্মাণ আবেদন অনুমোদন (শুধুমাত্র যেসকল সিটি কর্পোরেশনের জন্য প্রযোজ্য)	
২৪	অযান্ত্রিক যান-বাহনের জন্য লাইসেন্স প্রদান	
২৫	কসাইখানা	
২৬	সিটি কর্পোরেশনের নিজস্ব বাজার পরিচালনা	

এখানেই জিজ্ঞাসা শেষ হলো

সহযোগিতা প্রদানের জন্য আপনাকে অসংখ্য ধন্যবাদ

সিটি কর্পোরেশন আপনার উদ্বেগ মোকাবেলা এবং প্রত্যাশা পূরণের চেষ্টা করবে।

সংযোজনী খঃ সিটি কর্পোরেশন (নাগরিক মতামত ও অভিযোগ প্রতিকার) মডেল প্রবিধান

..............সিটি কর্পোরেশন (নাগরিক মতামত ও অভিযোগ প্রতিকার) মডেল প্রবিধান

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়
স্থানীয় সরকার বিভাগ
..................সিটি কর্পোরেশন

প্রজ্ঞাপন

নম্বর...................., তারিখ.................... । স্থানীয় সরকার (সিটি কর্পোরেশন) আইন, ২০০৯ (২০০৯ সনের ৬০ নং আইন) এর ধারা ১২১ এর উপ-ধারা (১), এর সহিত পঠিত সপ্তম তফসিলের ক্রমিক নং (৩), এ প্রদত্ত ক্ষমতাবলে........... সিটি কর্পোরেশন, স্থানীয় সরকার বিভাগের..................................তারিখে..................................নং অফিস আদেশ/প্রজ্ঞাপন অনুযায়ী, নিম্নরূপ প্রবিধান প্রণয়ন করিল, যথা:-

প্রথম অধ্যায়
প্রারম্ভিক

১। সংক্ষিপ্ত শিরোনাম ও প্রারম্ভ।- এই প্রবিধান............... সিটি কর্পোরেশন (নাগরিক মতামত ও অভিযোগ প্রতিকার) প্রবিধান, ২০১৯ নামে অভিহিত হইবে।

(২) ইহা অবিলম্বে কার্যকর হইবে।

২। সংজ্ঞা।- ১) বিষয় বা প্রসঙ্গের পরিপন্থী কিছু না থাকিলে, এই প্রবিধানে-

(ক) **'অভিযোগ'** অর্থ নাগরিক সনদ ও প্রাসঙ্গিক বিধিবিধানের অধীনে প্রদত্ত প্রতিশ্রুতি পালনে কর্পোরেশনের নিষ্ক্রিয়তা বা ব্যর্থতাসহ কর্পোরেশনের সুনির্দিষ্ট কোনো কার্যক্রম বা সেবার বিষয়ে নাগরিক অসন্তোষ্টির বহিপ্রকাশ;

(খ) **'অভিযোগকারী'** অর্থ কর্পোরেশনের কোনো কার্যক্রম নিষ্ক্রিয়তা বা ব্যর্থতা দ্বারা ক্ষতিগ্রস্ত কোনো ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠান;

(গ) **'অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা'** অর্থ প্রবিধি ১৮ এর অধীনে দায়িত্বপ্রাপ্ত অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা;

(ঘ) **'অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কমিটি'** অর্থ প্রবিধি ২১ এর অধীনে গঠিত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কমিটি;

(ঙ) **'অভিযোগ প্রতিকার আপিল কমিটি'** অর্থ প্রবিধি ২৬ এর অধীনে গঠিত অভিযোগ প্রতিকার আপিল কমিটি;

(চ) **'আইন'** অর্থ স্থানীয় সরকার (সিটি কর্পোরেশন) আইন, ২০০৯ (২০০৯ সনের ৬০ নং আইন);

(ছ) **'কর্পোরেশন'** অর্থ ধারা ৩ এর অধীনে প্রতিষ্ঠিত........... সিটি কর্পোরেশন;

(জ) **'কর্পোরেশন এলাকা'** অর্থ ধারা ৩ এর অধীনে যে এলাকা নিয়া.............. কর্পোরেশন গঠিত;

(ঝ) **'কাউন্সিলর'** অর্থ.................. কর্পোরেশনের কোনো সাধারণ ও সংরক্ষিত আসনের কাউন্সিলর;

(ঞ) **'ধারা'** অর্থ আইনের কোনো ধারা;

(ট) **'নগর তথ্য সেবা কেন্দ্র'** অর্থ নাগরিক মতামত ও অভিযোগ গ্রহণের পাশাপাশি নাগরিকদের লাইসেন্স, পারমিট, নিবন্ধন, ইত্যাদির আবেদন দাখিলের সুবিধাদিসহ কর্পোরেশনের কার্যক্রম সম্পর্কে তথ্য প্রদানের উদ্দেশ্যে স্থাপিত কেন্দ্র;

(ঠ) **'নাগরিক'** অর্থ............... কর্পোরেশন এলাকায় বসবাসকারী যে কোনো ব্যক্তি;

(ড) **'নাগরিক মতামত'** অর্থ কোনো নাগরিক বা কর্পোরেশন এলাকায় অবস্থিত কোন প্রতিষ্ঠান কর্তৃক কর্পোরেশনের নাগরিক সেবা সম্পর্কে অভিনন্দনবার্তা, পরামর্শ বা অভিমত;

(ঢ) **'নাগরিক সেবা'** অর্থ আইন, আইনের আওতায় প্রণীত বিধি, প্রবিধান, উপ-আইন এবং নাগরিক সনদে বর্ণিত কর্পোরেশন হইতে প্রদেয় সেবাসমূহ এবং সেবাপ্রদানের পদ্ধতি;

(ণ) **'নাগরিক সনদ'** অর্থ সুনির্দিষ্ট নাগরিক সেবাসংক্রান্ত কর্পোরেশনের দায়বদ্ধতা, কর্তব্য ও প্রতিশ্রুতি ঘোষণার একটি দলিল;

(ত) **'নাগরিক সন্তুষ্টি'** অর্থ নাগরিক চাহিদা পূরণের ক্ষেত্রে নাগরিক সন্তোষ;

(থ) **'পরিশিষ্ট'** অর্থ প্রবিধানের সহিত সংযুক্ত পরিশিষ্ট;

(দ) **'প্রতিষ্ঠান'** অর্থ কর্পোরেশন এলাকায় প্রতিষ্ঠিত সরকারি, স্বায়ত্তশাসিত এবং বাংলাদেশে বলবৎ আইনের অধীনে নিবন্ধিত বেসরকারি বা ব্যক্তিমালিকানাধীন যে কোনো প্রতিষ্ঠান;

(ধ) **'প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা'** অর্থ................কর্পোরেশনের প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা;

(ন) **'মেয়র'** অর্থ.............. কর্পোরেশনের মেয়র বা সরকার কর্তৃক নিয়োগকৃত প্রশাসক বা মেয়রের অনুপস্থিতিতে দায়িত্বপ্রাপ্ত প্যানেল মেয়র; এবং

(প) **'সচিব'** অর্থ............... কর্পোরেশনের সচিব।

(২) এই প্রবিধানে যে সকল শব্দ বা অভিব্যক্তির সংজ্ঞা প্রদান করা হয় নাই, সে সকল শব্দ ও অভিব্যক্তি আইন ও বিধিতে যে অর্থে ব্যবহৃত হইয়াছে সেই অর্থে প্রযোজ্য হইবে।

৩। **উদ্দেশ্য**।- (১) এই প্রবিধানের প্রাথমিক উদ্দেশ্য হইতেছে, নাগরিক কর্তৃক সুস্পষ্ট ও স্বচ্ছ পদ্ধতিতে নাগরিক মতামত ও অভিযোগ দাখিল এবং কর্পোরেশন কর্তৃক উহার কার্যকর ও সময়মত নিষ্পত্তির জন্য একটি কাঠামো নির্ধারণ করা, যাহার ফলে কর্পোরেশন উহার সেবাপ্রদান কার্যক্রম, নাগরিক যোগাযোগ ও জবাবদিহিতার উন্নতি সাধনে সক্ষম হয়।

৪। **অভিযোগের পরিধি**।- (১) প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ নাগরিক অভিযোগ, কর্মচারী অভিযোগ এবং ব্যক্তিগত অভিযোগ হিসাবে শ্রেণিবিন্যাস করা হইবে, যাহার বর্ণনা নিম্নরূপ:

ক। নাগরিক অভিযোগ (Public Grievance): কর্পোরেশনের সেবা বা সেবাপ্রদান প্রক্রিয়া সম্পর্কে যে কোনো অভিযোগ 'নাগরিক অভিযোগ' হিসাবে বিবেচিত হইবে, যা এই প্রবিধির আওতায় নিষ্পত্তিযোগ্য।

খ। কর্মচারী অভিযোগ (Staff Grievance): কর্পোরেশনের কোনো কর্মচারী কর্তৃক চাকুরি সংক্রান্ত বিষয়ে প্রতিকার প্রাপ্তির জন্য দাখিলকৃত আবেদন কর্মচারী অভিযোগ হিসাবে বিবেচিত হইবে, যা চাকুরি সংক্রান্ত আইন, বিধি বা সরকারি নির্দেশনার আলোকে নিষ্পত্তিযোগ্য।

গ। ব্যক্তিগত অভিযোগ (Private Grievance): আইনের ৪১ ধারায় বর্ণিত কর্পোরেশনের কার্যাবলির সাথে সম্পর্কিত নয়, এমন অভিযোগসমূহ ব্যক্তিগত অভিযোগ হিসাবে বিবেচিত হইবে। ইহা ছাড়া ব্যক্তিগত বিরোধ যেমন, ব্যক্তিমালিকাধীন সম্পত্তি, অথবা পারিবারিক, ব্যক্তিগত বা সামাজিক সম্পর্ক বিষয়ক কারণে দাখিলকৃত অভিযোগসমূহও ব্যক্তিগত অভিযোগ হিসাবে বিবেচিত হইবে, যা সংশ্লিষ্ট আইন, বিধি বা সরকারি নির্দেশনার আলোকে নির্ধারিত কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে নিষ্পত্তিযোগ্য।

৫। **অভিযোগ বিষয়ে অনুসরণীয় নীতি**।- নিম্নোক্ত বিষয়সমূহ কর্পোরেশনের নাগরিক মতামত ও নাগরিক অভিযোগ প্রতিকার সংক্রান্ত কর্মপন্থার ক্ষেত্রে প্রয়োগযোগ্য হইবে:

(১) কর্পোরেশনের কোনো সিদ্ধান্ত বা কার্যক্রম দ্বারা অথবা কোনো কর্ম গ্রহণে অনীহা দ্বারা প্রভাবিত যে কোনো সেবা গ্রহণকারী বা সেবা গ্রহণের অনুমিত নাগরিক বা প্রতিষ্ঠানের (বা উহার প্রতিনিধির) অভিযোগ দায়েরের অধিকার রহিয়াছে।

(২) কর্পোরেশনের নাগরিক মতামত ও নাগরিক অভিযোগ প্রক্রিয়াকরণ কার্যক্রম ও প্রতিকার পদ্ধতি সুস্পষ্ট হইবে এবং উহা কর্পোরেশনের অভ্যন্তরের ও বাহিরের সকলের নিকট সহজবোধ্য হইবে।

(৩) অভিযোগকারীর সন্তুষ্ট অনুযায়ী অভিযোগ নিষ্পত্তিতে কর্পোরেশন অসমর্থ হওয়ার ক্ষেত্রে অভিযোগকারী অভিযোগ নিষ্পত্তির বিষয়ে পুনরায় কিরূপ পদক্ষেপ গ্রহণ করিতে পারিবে অথবা অন্য কোনো ব্যক্তি বা সংস্থা বা সরকারের দ্বারস্থ হইতে পারিবে কি না সে ব্যাপারে নির্দেশনা প্রদান করা হইবে।

(৪) অভিযোগ দাখিলের কারণে কোনো অভিযোগকারী হয়রানি বা কোনোরূপ অসুবিধার সম্মুখীন হইবেন না।

(৫) প্রাসঙ্গিক বিধি-বিধানে অভিযোগ গোপন রাখার আবশ্যকতা থাকিলে অথবা অভিযোগকারী অভিযোগ গোপন রাখার অভিপ্রায় ব্যক্ত করিলে অভিযোগের গোপনীয়তা বজায় রাখিতে হইবে।

দ্বিতীয় অধ্যায়

সাংগঠনিক বিষয়াদি

৬। নাগরিক মতামত ও অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র।- নাগরিক মতামত ও অভিযোগ গ্রহণের জন্য কর্পোরেশন নিম্নরূপ স্থান বা মাধ্যম নির্ধারণ করিবে, যথা:

(১) নগর তথ্য সেবা কেন্দ্র;

(২) মতামত ও অভিযোগ বক্স: নাগরিক কর্তৃক মতামত ও অভিযোগসমূহ সুবিধাজনকভাবে দাখিলের জন্য কর্পোরেশনের সদর দপ্তর, আঞ্চলিক অফিস ও কাউন্সিলর অফিসে তালাবদ্ধ অভিযোগ বক্স স্থাপন করিতে হইবে, যাহা নিয়মিতভাবে সহায়ক কর্মচারীগণ খুলিবেন;

(৩) হেল্প লাইন: কর্পোরেশন ইহার একটি টেলিফোন/মোবাইল নম্বর নাগরিকগণের মতামত ও অভিযোগ দাখিলের জন্য নির্ধারিত রাখিবে।

(৪) কর্পোরেশনের অফিসিয়াল ওয়েবসাইট/ফেইসবুক;

(৫) ই-মেইল;

(৬) কাউন্সিলরের মাধ্যমে; অথবা

(৭) কর্পোরেশন কর্তৃক নির্ধারিত অন্য কোনো মাধ্যম।

৭। অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা ও সহায়ক কর্মচারী।-

(১) অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা: কর্পোরেশন অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা হিসাবে একজন কর্মচারীকে দায়িত্ব প্রদান করিবে, যিনি ৬ষ্ঠ গ্রেডের নিম্নের কোনো কর্মচারী হইবেন না। তিনি নাগরিক মতামত ও অভিযোগ প্রক্রিয়ার সহিত সক্রিয়ভাবে সম্পৃক্ত হইবেন। তাহার নাম, পদবি, অফিসকক্ষ নম্বর, টেলিফোন নম্বর, ইত্যাদি কর্পোরেশনের অভ্যর্থনা কক্ষে এবং কর্পোরেশন ভবনের সহজে দৃষ্টিগোচর স্থানে ও ওয়েবসাইটে প্রদর্শন করিতে হইবে, যাহাতে নাগরিকগণ সে সম্পর্কে সম্পূর্ণ অবহিত হইতে পারেন।

(২) সহায়ক কর্মচারী: এই প্রবিধানে বর্ণিত প্রক্রিয়া অনুসরণপূর্বক নাগরিক মতামত ও অভিযোগ সংক্রান্ত কার্যক্রম সম্পাদনের জন্য অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তাকে প্রয়োজনীয় সহায়তা প্রদানের জন্য কর্পোরেশন ইহার এক বা একাধিক কর্মচারীকে দায়িত্ব অর্পণ করিবে। সহায়ক কর্মচারীগণ দশম গ্রেডের নিম্নের কোনো কর্মচারী হইবেন না।

(৩) বিদ্যমান জনবলের মধ্য হইতে পুনর্বিন্যাসের মাধ্যমে অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা ও সহায়ক কর্মচারী নিয়োগ করিতে হইবে। এই জন্য কর্পোরেশনে নূতন কোনো পদ সৃষ্টি করা যাইবে না।

৮। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কমিটি।- প্রবিধি ২১-২৫ এর বিধান অনুসরণে পর্যবেক্ষণ ও সমন্বয়ের মাধ্যমে নাগরিক মতামত ও অভিযোগ প্রতিকার সম্পর্কিত কার্যক্রম যথাযথ সম্পাদনের উদ্দেশ্যে কর্পোরেশন অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কমিটি গঠন করিবে।

৯। অভিযোগ প্রতিকার আপিল কমিটি।- আপিল নিষ্পত্তির উদ্দেশ্যে কর্পোরেশন অভিযোগ প্রতিকার আপিল কমিটি গঠন করিবে। 'অভিযোগ প্রতিকার আপিল কমিটি' অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তার সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট নন এমন অভিযোগকারীর দাখিলকৃত অভিযোগসমূহ প্রবিধি ২৬-২৮ এর বিধান অনুসরণে এবং যে পদ্ধতি যথাযথ বলিয়া বিবেচনা করিবে, সেই পদ্ধতিতে নিষ্পত্তি করিবে।

১০। অভিযোগ প্রতিকার দিবস।- নাগরিক অভিযোগ প্রতিকারের উদ্দেশ্যে কর্পোরেশন কর্তৃক নির্ধারিত সপ্তাহের যে কোনো দিনকে কর্পোরেশন অভিযোগ প্রতিকার দিবস হিসাবে নির্ধারণ করিবে। উক্ত নির্ধারিত দিনের তিন ঘন্টা (সকাল ১০.০০ হইতে বিকাল ১.০০ ঘটিকা পর্যন্ত) সময় নাগরিক অভিযোগ প্রতিকার বিষয়ক কার্যক্রমের জন্য নির্ধারণ করিতে হইবে এবং এই লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করিতে হইবে। উক্ত সময়ে অভিযোগ প্রতিকার কার্যক্রমের সহিত সংশ্লিষ্ট কর্মচারীগণ অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তাকে অভিযোগ গ্রহণ ও অভিযোগ প্রতিকার কার্যে সহায়তা করার জন্য অফিসে উপস্থিত থাকিবেন। অভ্যর্থনা কর্মচারী ও নিরাপত্তার দায়িত্বে নিয়োজিত কর্মচারীগণকে অভিযোগ প্রতিকার দিবস সম্পর্কে প্রয়োজনীয় নির্দেশনা প্রদান করিতে হইবে, যাহাতে উক্ত দিনে নাগরিকগণ পূর্ব অনুমতি ব্যতীত সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর সহিত সাক্ষাৎ করিতে পারেন।

তৃতীয় অধ্যায়

নাগরিক মতামত ও অভিযোগ গ্রহণ এবং প্রক্রিয়াকরণ পদ্ধতি

১১। নাগরিক মতামত ও অভিযোগ গ্রহণ এবং লিপিবদ্ধকরণ পদ্ধতি।-

(১) নাগরিক মতামত ও অভিযোগসমূহ অভিযোগকারী লিখিত আবেদনের মাধ্যমে, ফ্যাক্সে, ই-মেইলে অথবা ব্যক্তিগতভাবে হাজির হইয়া বা ফোনে মৌখিকভাবে অথবা কর্পোরেশন কর্তৃক সময় সময় নির্ধারিত অন্য কোনো মাধ্যমে দাখিল করিতে পারিবে।

(২) অভিযোগ দাখিলের জন্য পরিশিষ্ট-১ এ প্রদত্ত নমুনা ব্যবহার করা যাইবে।

(৩) নাগরিক মতামত দাখিলের জন্য পরিশিষ্ট-২ এ প্রদত্ত নমুনা ব্যবহার করা যাইবে।

(৪) অভিযোগ গ্রহণকারী সহায়ক কর্মচারীগণ নাগরিক মতামত ও অভিযোগ সংক্রান্ত মৌলিক তথ্য সংগ্রহ করিবেন।

(৫) বিভিন্ন অভিযোগ গ্রহণকেন্দ্রে বা স্থানে দাখিলকৃত নাগরিক মতামত ও অভিযোগসমূহ সময়মত অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তার নিকট প্রেরণ করিতে হইবে।

১২। অভিযোগের শ্রেণিবিন্যাসকরণ।-

(১) অভিযোগ প্রাপ্তির পর সহায়ক কর্মচারীগণ অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তার নিদের্শনাধীনে প্রবিধি ৪ এর বিধান অনুসরণে উহার শ্রেণিবিন্যাস করিবেন।

(২) অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তার নির্দেশনাধীনে সহায়ক কর্মচারীগণ সকল নাগরিক অভিযোগসমূহ পরিশিষ্ট ৩-এ প্রদত্ত অভিযোগ গ্রহণ রেজিস্টারে লিপিবদ্ধ করিবেন।

১৩। বিবেচনার জন্য অভিযোগ বাছাইয়ের মানদণ্ড।- অভিযোগসমূহ শ্রেণিবিন্যাসকরণের পর বিবেচনার জন্য অভিযোগ বাছাইয়ের মানদণ্ড হইবে নিম্নরূপ:

(১) বিবেচনাযোগ্য অভিযোগসমূহ: কেবল নিম্নোক্ত প্রকৃতির নাগরিক অভিযোগসমূহ বিবেচনাযোগ্য হইবে:

(ক) আইন-এ সংজ্ঞায়িত কর্পোরেশনের কার্যাবলি ও সেবাপ্রদান সংক্রান্ত অভিযোগসমূহ; এবং

(খ) কর্পোরেশনের কার্যক্রম বা সেবাসংক্রান্ত বিষয়ে কর্মচারীদের অদক্ষতা, অসদাচরণ, দুর্নীতি, বিলম্ব ও সময়ক্ষেপন, ইত্যাদি অভিযোগসমূহ।

(২) বেনামি অভিযোগ।- অভিযোগে তথ্যানুসন্ধানের প্রয়োজনীয় তথ্য থাকিলে এবং অভিযোগ উপ-প্রবিধি (১)-এ বর্ণিত প্রকৃতির হইলে উক্ত বেনামী অভিযোগ বিবেচনা করা যাইবে। বেনামি অভিযোগে পর্যাপ্ত তথ্য প্রমাণ না থাকার ক্ষেত্রে অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা তাহা অগ্রাহ্য করিতে পারিবেন।

১৪। অভিযোগের পরীক্ষা-নিরীক্ষা।- (১) নাগরিক অভিযোগ বিবেচনার জন্য বাছাইয়ের পর অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা অভিযোগসমূহ নিম্নরূপ পদ্ধতিতে পরীক্ষা-নিরীক্ষা করিবেন, -

(ক) অভিযোগটি নাগরিক সেবা প্রদানের জন্য নির্ধারিত মানদন্ড/নীতির বিচ্যুতিজনিত, অথবা কোনো বিধি লঙ্ঘন বা অনিয়ম সংক্রান্ত কি না;

(খ) অভিযোগটি নাগরিকদের জন্য নির্ধারিত সেবাপ্রাপ্তিতে কোনো বঞ্চনাসংক্রান্ত বা সেবাপ্রদানে অহেতুক বিলম্বসংক্রান্ত কি না;

(গ) অভিযোগটি উপপ্রবিধি (ক) ও (খ) তে বর্ণিত বিষয়ক পর্যাপ্ত উপাদান সম্বলিত কি না;

(ঘ) অভিযোগটি সেবাপ্রদানের ক্ষেত্রে অভিযোগকারীর প্রতি অসদাচরণমূলক আচরণসংক্রান্ত কি না; এবং

(ঙ) যে প্রতিকার চাওয়া হইয়াছে, উহার পর্যাপ্ত তথ্য ও উপাদান অভিযোগে সন্নিবেশিত আছে কি না।

(২) উক্তরূপ পরীক্ষা-নিরীক্ষার পর পরবর্তী কার্যক্রম গ্রহণের জন্য অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা অভিযোগের গুনাগুন ও গুরুত্ব অনুযায়ী সেগুলির শ্রেণিবিন্যাস করিবেন এবং অভিযোগ প্রতিকার রেজিস্টারে (পরিশিষ্ট ৩) লিপিবদ্ধ করিবেন।

১৫। অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রক্রিয়া।-

(১) প্রথম পর্যায়:

(ক) নিজস্ব ক্ষমতা ও দায়িত্বের অন্তর্ভুক্ত হইলে অভিযোগ গ্রহণকারী সহায়ক কর্মচারী যাচিত তথ্য সরবরাহ করিয়া বা অভিযোগকারীর অভিযোগের প্রেক্ষিতে প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণ করিয়া অথবা অভিযোগটি সংশ্লিষ্ট বিভাগে প্রেরণ করিয়া তাৎক্ষণিক অকুস্থলে উহার নিষ্পত্তি করিবেন। সহায়ক কর্মচারী তাহার কর্তৃক গৃহীত কার্যক্রম অভিযোগ প্রতিকার রেজিস্টারে (পরিশিষ্ট ৩) লিপিবদ্ধ করিবেন।

(খ) অভিযোগটি যদি সিটি কর্পোরেশনে নিষ্পত্তিযোগ্য না হয়, অথবা অভিযোগের বিষয়বস্তু যদি এই প্রবিধানের আওতা বহির্ভূত হয়, তাহা হইলে সহায়ক কর্মচারী অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তার তত্ত্বাবধানে ও নির্দেশনাধীনে অভিযোগের বিষয়ের সহিত সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি বা সংস্থার নিকট অভিযোগটি প্রেরণ করিতে পারিবেন।

(২) দ্বিতীয় পর্যায়: তথ্যানুসন্ধান এবং অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা কর্তৃক অভিযোগ নিষ্পত্তি।-

(ক) নিজস্ব ক্ষমতা ও দায়িত্বের আওতাধীনে সহায়ক কর্মচারী অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণে সক্ষম না হওয়ার ক্ষেত্রে অভিযোগ প্রতিকার রেজিস্টারে (পরিশিষ্ট ৩) লিপিবদ্ধ করিয়া তথ্যানুসন্ধান ও নিষ্পত্তির জন্য তাহা অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তার নিকট প্রেরণ করিবেন।

(খ) অভিযোগের গুরুত্ব ও অবস্থা অনুযায়ী অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা স্বতন্ত্রভাবে প্রতিটি অভিযোগের অভ্যন্তরীণ অনুসন্ধান, মূল্যায়ন ও নিষ্পত্তি করিবেন এবং

(গ) নিজস্ব ক্ষমতা ও দায়িত্বের আওতাধীনে অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণে সক্ষম না হওয়ার ক্ষেত্রে নিষ্পত্তির জন্য তাহা অভিযোগ প্রতিকার কমিটির নিকট প্রেরণ করিবেন।

১৬। অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা কর্তৃক নিষ্পত্তির পদ্ধতি।-

(১) প্রবিধি ১৫ এর উপ-প্রবিধি (২) এর বিধান অনুসরণে সহায়ক কর্মচারী কর্তৃক প্রেরিত অভিযোগ পরীক্ষা-নিরীক্ষান্তে যদি অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তার নিকট প্রতীয়মান হয় যে, অভিযোগের যথার্থতা রহিয়াছে, তাহা হইলে অভিযোগটি নিষ্পত্তির জন্য সংশ্লিষ্ট বিভাগে প্রেরণ করিবেন।

(২) সংশ্লিষ্ট বিভাগ অভিযোগ অস্বীকার বা অভিযোগ সম্পর্কে কোনো প্রশ্ন উত্থাপন করিলে, তাহা লিখিতভাবে করিতে হইবে এবং এইরূপ ক্ষেত্রে অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা দাখিলকৃত কাগজপত্রাদি এবং উভয় পক্ষের প্রদত্ত বক্তব্য পরীক্ষা করিবেন।

(৩) অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তার নিকট যদি প্রতীয়মান হয় যে, অভিযোগকারী প্রাপ্য সেবা প্রাপ্তিতে সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে বঞ্চিত হইয়াছেন, তাহা হইলে তিনি সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর তৎপরবর্তী উর্ধ্বতন কর্মচারীকে অবহিত রাখিয়া সেবা প্রদানকারী কর্মচারীকে নাগরিক সনদ অনুযায়ী উক্ত সেবা প্রদানের নির্দেশ প্রদান করিবেন।

(৪) সংশ্লিষ্ট বিভাগ বা শাখা কর্তৃক অভিযোগকৃত সেবা প্রদান করা হইলে অথবা উত্থাপিত অসদাচরণ বা অনিয়মের জন্য দায়ী ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠানের বিরুদ্ধে যথাযথ প্রশাসনিক ব্যবস্থা গৃহীত হইলে অভিযোগটি নিষ্পত্তিকৃত হিসাবে গণ্য হইবে।

(৫) তথ্যানুসন্ধান চলাকালীন অভিযোগ নিষ্পত্তির সহিত সম্পৃক্ত নয় এমন কোনো ব্যক্তির নিকট কোনো তথ্য প্রকাশ করা যাইবে না।

১৭। **নাগরিক মতামত প্রক্রিয়াকরণ পদ্ধতি।-** অভিযোগ গ্রহণ, সংগ্রহ, লিপিবদ্ধ ও নিষ্পত্তিকরণ পদ্ধতির অনুরূপ পদ্ধতি নাগরিক মতামত নিষ্পত্তিকরণের ক্ষেত্রে কর্পোরেশন প্রয়োগ করিবে। নাগরিক মতামত প্রক্রিয়াকরণের ক্ষেত্রে নিম্নোক্ত পদ্ধতি অনুসরণ করা যাইবে:

(১) নাগরিক মতামত লিখিতভাবে আবেদনের মাধ্যমে, ফ্যাক্সে, ই-মেইলে, অথবা ব্যক্তিগতভাবে উপস্থিত হইয়া মৌখিকভাবে বা টেলিফোনে দাখিল করা যাইবে;

(২) যে সকল নাগরিক মতামত বাস্তবভিত্তিক এবং বিবেচনার দাবি রাখে ঐ সকল নাগরিক মতামত অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা বাছাই করিবেন এবং নাগরিক মতামত পরিশিষ্ট ৪-এ প্রদর্শিত ছকে প্রস্তুতকৃত রেজিস্টারে লিপিবদ্ধ করিবেন;

(৩) যদি প্রাপ্ত নাগরিক মতামত মন্তব্য, সাধারণ পরামর্শ বা অভিমত প্রকৃতির হয়, এবং অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তার নিকট যদি প্রতীয়মান হয় যে, কর্পোরেশন উহার উপর কার্যব্যবস্থা গ্রহণে সক্ষম, তাহা হইলে তাৎক্ষণিক ও যথাযথ কার্যব্যবস্থা গ্রহণের জন্য উহা সংশ্লিষ্ট বিভাগ বা কর্মচারীর নিকট প্রেরণ করিবেন; এবং

(৪) পরামর্শ বা অভিমত প্রকৃতির নাগরিক মতামত, যাহা বিদ্যমান বিধিবিধান বা নীতি পরিবর্তনের সহিত সংশ্লিষ্ট অথবা সতর্কতার সহিত বিবেচনার প্রয়োজন, অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা ঐ সকল মতামত পর্যালোচনা করিবেন এবং কর্পোরেশনের সাধারণ সভায় উত্থাপনের জন্য প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তার নিকট প্রেরণ করিবেন।

চতুর্থ অধ্যায়

অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা

১৮। অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা নিয়োগ।-

(১) অভিযোগ প্রতিকার কার্যক্রম পরিচালনার জন্য নতুন কোনো পদ সৃষ্টির প্রয়োজন হইবে না। কর্পোরেশন উহার একজন জেষ্ঠ্য কর্মচারীকে অভিযোগ প্রতিকার কর্মকতার দায়িত্ব প্রদান করিবে।

(২) অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তাকে দায়িত্ব প্রদানের সঙ্গে সঙ্গে কর্পোরেশন-

(ক) গণবিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তার নাম, তাহার অফিস-ঠিকানা ও টেলিফোন নম্বর, ই-মেইল ঠিকানা, ফ্যাক্স নম্বর ও অন্যান্য যোগাযোগ মাধ্যম প্রকাশ করিবে এবং প্রতি বৎসর অন্তত একবার একই পদ্ধতিতে গণবিজ্ঞপ্তি প্রকাশ করিবে। অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা পরিবর্তন হইলে একই পদ্ধতিতে গণবিজ্ঞপ্তি প্রকাশ করিবে।

(খ) কর্পোরেশনের প্রত্যেক কাউন্সিলর কার্যালয়, আঞ্চলিক কার্যালয়, নগর তথ্যসেবা কেন্দ্র, ওয়েব সাইট এবং অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা ও মেয়রের কার্যালয়ে অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তার নাম, তাহার অফিস-ঠিকানা, টেলিফোন নম্বর, ই-মেইল ঠিকানা, ফ্যাক্স নম্বর ও অন্যান্য যোগাযোগ মাধ্যম জনগুরুত্বপূর্ণ ও দৃশ্যমান স্থানে প্রদর্শন করিতে হইবে।

১৯। অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তার দায়িত্ব ও কার্যাবলি।- অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তার দায়িত্ব ও কার্যাবলি হইবে নিম্নরূপ -

(১) প্রাপ্ত নাগরিক মতামত ও নাগরিক অভিযোগ প্রক্রিয়াকরণ ও নিস্পত্তিকরণ এবং প্রয়োজনে অভিযোগ প্রতিকার কমিটির নিকট প্রেরণ করিবেন;

(২) প্রবিধানে বর্ণিত পদ্ধতি অনুসরণ ও সংশ্লিষ্ট বিভাগ ও কর্মচারীর সহিত সমন্বয়পূর্বক নাগরিক অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণে সহায়তা প্রদান; এবং

(৩) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কমিটির মাধ্যমে কর্পোরেশনের সাধারণ সভায় প্রতিবেদন দাখিল ও প্রকাশ।

২০। সংশ্লিষ্ট বিভাগ ও কর্মচারীর সহিত সমন্বয়।-

(১) অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা তাহার দায়িত্ব যথাযথভাবে পালনের জন্য বা অভিযোগ প্রতিকার কার্যক্রমে সংশ্লিষ্ট কর্মচারীকে সহায়তার উদ্দেশ্যে কর্পোরেশনের সংশ্লিষ্ট বিভাগ বা কর্মচারীর সহায়তা চাহিতে পারিবেন।

(২) উপ-প্রবিধি (১) এর অধীনে সহায়তা চাওয়া হইলে সংশ্লিষ্ট বিভাগ বা কর্মচারী অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তাকে সম্ভাব্য সহায়তা প্রদান করিবে।

পঞ্চম অধ্যায়

অভিযোগ প্রতিকার কার্যক্রমের ব্যবস্থাপনা

২১। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কমিটি।- নাগরিক অভিযোগের যথাযথ ব্যবস্থাপনার উদ্দেশ্যে কর্পোরেশন অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কমিটি গঠন করিবে। কমিটির কাঠামো হইবে নিম্নরূপ -

(১) জ্যেষ্ঠ প্যানেল মেয়র	আহ্বায়ক
(২) কর্পোরেশনের সাধারণ সভার সিদ্ধান্তক্রমে নির্ধারিত দুই (২) জন কাউন্সিলর, যাহার মধ্যে কমপক্ষে একজন মহিলা কাউন্সিলর হইবেন	সদস্য
(৩) সচিব	সদস্য
(৪) অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা	সদস্য- সচিব

২২। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কমিটির কার্যাবলি।–

(১) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কমিটির কার্যাবলি হইবে নিম্নরূপ:

(ক) অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা কর্তৃক প্রেরিত নাগরিক মতামত ও নাগরিক অভিযোগের উপর কার্যব্যবস্থা গ্রহণ;

(খ) প্রয়োজনে সিদ্ধান্ত ও কার্যক্রম সম্পর্কে কর্পোরেশনের নিকট সুপারিশ পেশ;

(গ) অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তার কার্যক্রমসহ কর্পোরেশন কর্তৃক গৃহিত নাগরিক মতামত ও অভিযোগ প্রতিকার প্রক্রিয়ার পর্যবেক্ষণ;

(ঘ) নাগরিক মতামত ও নাগরিক অভিযোগ প্রক্রিয়াকরণের সহিত সংশ্লিষ্ট নীতি ও পদ্ধতির সংশোধন বা সংযোজন বিষয়ে কর্পোরেশনের নিকট সুপারিশ পেশ।

(২) নাগরিক মতামত ও নাগরিক অভিযোগ নিষ্পত্তি কার্যক্রমের বিষয়ে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কমিটির নির্দেশনা অনুসারে কার্যক্রম গ্রহণে অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা, সহায়ক কর্মচারী এবং সংশ্লিষ্ট কর্মচারীগণ বাধ্য।

২৩। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কমিটির সভার কোরাম।– কমিটির সংখ্যাগরিষ্ঠ সদস্যের উপস্থিতিতে সভার কোরাম পূর্ণ হইবে। তবে, মূলতবী সভার জন্য কোনো কোরামের প্রয়োজন হইবে না।

২৪। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কমিটির সভা আহ্বান।– প্রয়োজনে, আহ্বায়ক সভা আহ্বান করিবেন। সদস্য-সচিব আহ্বায়কের সহিত পরামর্শক্রমে সভার সময় ও স্থান উল্লেখপূর্বক সভার নোটিশ প্রদান করিবেন।

২৫। সভায় কর্মচারীদের উপস্থিতি।– যে সকল কর্মচারীদের উপস্থিতি আবশ্যক বলিয়া কমিটি মনে করিবে, তাহারা সভায় উপস্থিত থাকিবেন। কমিটির সদস্য নয় এমন ব্যক্তি বা সংস্থাকে কমিটি আবশ্যকীয় বলিয়া বিবেচনা করিলে সভায় আমন্ত্রণ জানাইতে পারিবে।

ষষ্ঠ অধ্যায়

আপিল

২৬। অভিযোগ প্রতিকার আপীল কমিটি।– (১) আপিল নিষ্পত্তির জন্য কর্পোরেশন বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে 'অভিযোগ প্রতিকার আপীল কমিটি' নামে একটি কমিটি গঠন করিবে।

(২) অভিযোগ প্রতিকার আপীল কমিটি নিম্নরূপ সদস্য সমন্বয়ে গঠিত হইবে-

(১) মেয়র	সভাপতি
(২) প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা	সদস্য
(৩) কর্পোরেশনের সাধারণ সভার সিদ্ধান্তক্রমে নির্ধারিত দুই (২) জন কাউন্সিলর, যাহার মধ্যে কমপক্ষে একজন মহিলা কাউন্সিলর হইবেন	সদস্য
(৪) সচিব	সদস্য-সচিব

২৭। আপিল দাখিল।- প্রবিধি ১৫ এর উপ-প্রবিধি (২) এর অনুচ্ছেদ (খ) এর অধীনে অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তার সিদ্ধান্তে অভিযোগকারী সন্তুষ্ট না হইলে, সিদ্ধান্ত জ্ঞাত হওয়ার ৩০ (ত্রিশ) দিনের মধ্যে আপীল কমিটির নিকট পরিশিষ্ট ৫-এ প্রদর্শিত ফরম অনুযায়ী আপিল করিতে পারিবেন।

২৮। আপিল নিষ্পত্তি।–

(১) আপিল কমিটি সংশ্লিষ্ট আইন, বিধিবিধান অনুযায়ী প্রবিধি ২৭ অনুসারে দাখিলকৃত আপিল নিষ্পত্তি করিবে।

(২) অভিযোগ প্রতিকার আপিল কমিটি আপিল আবেদন বিচার-বিবেচনা করিয়া প্রয়োজন মনে করিলে,

(ক) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কমিটির সিদ্ধান্ত বহাল; অথবা

(খ) সংশ্লিষ্ট বিভাগকে নাগরিক সনদ অনুসারে প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণের জন্য; অথবা

(গ) কর্পোরেশনের নাগরিক সনদ সময়মত প্রণয়ন, হালনাগাদকরণ ও ব্যাপক প্রচারের জন্য নির্দেশনা প্রদান করিতে পারিবে।

সপ্তম অধ্যায়

প্রতিবেদন প্রস্তুত ও প্রকাশনা

২৯। বিবরণী ও প্রতিবেদন।-

(১) কর্পোরেশনে দাখিলকৃত প্রতিটি নাগরিক মতামত ও নাগরিক অভিযোগের উপর গৃহিত কার্যক্রম বা সিদ্ধান্ত, আপিল এবং আপিলের উপর আপিল কমিটির নির্দেশনার (যদি থাকে) রেকর্ড অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা কর্তৃক সংরক্ষণ করার বিষয়টি অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কমিটি নিশ্চিত করিবে।

(২) উপ-প্রবিধি (১) অনুসারে সংরক্ষিত রেকর্ডের ভিত্তিতে অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা পরিশিষ্ট ৬-এ প্রদত্ত ফরমেট অনুযায়ী ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রস্তুত করিবেন এবং পর্যালোচনা, অনুমোদন ও কর্পোরেশনের সাধারণ সভায় বিবেচনার জন্য সুপারিশ পেশ করার উদ্দেশ্যে উহা অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কমিটির নিকট দাখিল করিবেন। প্রতিবেদনে নিম্নোক্ত বিষয়সমূহ অন্তর্ভুক্ত থাকিবে:

(ক) গৃহীত নাগরিক মতামত ও নাগরিক অভিযোগের সংখ্যা;

(খ) অনিষ্পত্তিকৃত নাগরিক মতামত ও নাগরিক অভিযোগের সংখ্যা;

(গ) নিষ্পত্তিকৃত নাগরিক মতামত ও নাগরিক অভিযোগের সংখ্যা; এবং

(ঘ) গৃহীত, নিষ্পত্তিকৃত ও অনিষ্পত্তিকৃত নাগরিক মতামত ও নাগরিক অভিযোগ বিষয়ক বিবরণাদি।

(৩) প্রতিবেদনটি কর্পোরেশনের সাধারণ সভায় অনুমোদিত হইলে উহা কর্পোরেশনের ওয়েব সাইটে প্রকাশ করিতে হইবে।

(৪) কর্পোরেশনের কার্যক্রম সম্পর্কে কর্পোরেশনের সহিত নাগরিক ও বিভিন্ন সংস্থার আলোচনার সুযোগ সৃষ্টির লক্ষ্যে সিটি লেভেল কো-অর্ডিনেশন কমিটি (সিএলসিসি) এবং অন্যান্য যথাযথ ফোরামের নিকট ত্রৈমাসিক নাগরিক মতামত ও নাগরিক অভিযোগ প্রতিকার প্রতিবেদন প্রেরণ করা যাইবে।

৩০। প্রকাশনা।−

(১) অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা সংশ্লিষ্ট বৎসরে প্রকৃত দাখিলকৃত ও কার্যব্যস্থা গ্রহণকৃত নাগরিক মতামত ও নাগরিক অভিযোগ পর্যালোচনা ও সমন্বয় করিয়া বার্ষিক প্রতিবেদন প্রস্তুত ও প্রকাশ করিবে।

(২) বার্ষিক প্রতিবেদন নিম্নোক্ত তথ্য সম্বলিত হইবে:

(ক) নাগরিক মতামত ও নাগরিক অভিযোগের সারাংশ ও গুরুত্বপূর্ণ বৈশিষ্টসমূহ;

(খ) গৃহিত নাগরিক মতামত ও নাগরিক অভিযোগ সম্পর্কিত সমীক্ষা;

(গ) নাগরিক মতামত ও নাগরিক অভিযোগ সম্পর্কে যে সকল কার্যব্যবস্থা গ্রহণ করিতে হইবে অথবা নীতি নির্ধারণী বিষয়ে যে সকল বিষয় বিবেচনা করিতে হইবে, সে সম্পর্কে কর্পোরেশনের নিকট প্রয়োজনীয় সুপারিশ।

(৩) নাগরিক মতামত ও নাগরিক অভিযোগের বিষয়ে বার্ষিক প্রকাশনার ক্ষেত্রে নিম্নোক্ত পদক্ষেপ গ্রহণ করা যাইবে:

(ক) বাংলা ও ইংরেজি লিখিতে দক্ষ এমন একজন কর্মচারীকে মনোনয়ন প্রদান;

(খ) নাগরিক মতামত ও নাগরিক অভিযোগের গুরুত্বপূর্ণ নজির/ঘটনা বাছাই;

(গ) উক্ত নাগরিক মতামত ও নাগরিক অভিযোগের নজির/ঘটনা অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কমিটি কর্তৃক পর্যালোচনা;

(ঘ) মেয়র কর্তৃক উক্ত নজির/ঘটনা পর্যালোচনা ও অনুমোদন;

(ঙ) প্রকাশের পূর্বে নজির/ঘটনা পুনঃপর্যালোচনা; এবং

(চ) কর্পোরেশনের প্রশাসনিক প্রতিবেদনে উহা প্রকাশ।

(৪) সমীক্ষায় প্রদত্ত ফলাফল ও সুপারিশের ভিত্তিতে কর্পোরেশন সংস্কারমূলক কার্যক্রম গ্রহণ করিতে পারিবে।

৩১। তথ্য প্রাপ্তির অধিকার।−

কর্পোরেশন নাগরিক মতামত ও নাগরিক অভিযোগ সংক্রান্ত দলিলাদি নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে নাগরিকগণের জন্য উন্মুক্ত রাখার বিষয়টি নিশ্চিত করিবে:

(১) প্রবিধি ২৯ এর উপপ্রবিধি (২) অনুসারে কর্পোরেশনের ওয়েব সাইটে ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রকাশের মাধ্যমে;

(২) প্রবিধি ৩০-এ বর্ণিত পদ্ধতিতে বার্ষিক প্রতিবেদন কর্পোরেশনের অভ্যর্থনা কক্ষে, জোনাল অফিসে এবং কাউন্সিলর অফিসে প্রদর্শনের সুযোগ প্রদান করিয়া; এবং

(৩) সময়ে সময়ে কর্পোরেশন কর্তৃক নির্ধারিত অন্য যে কোনো পন্থায়।

পরিশিষ্ট-১

অভিযোগ দায়েরের ফরম

[প্রবিধি ১১(২) দ্রষ্টব্য]

অভিযোগের বিষয়:...

অভিযোগকারীর নাম:...

পিতার নাম:..

মাতার নাম:..

স্বামী/স্ত্রী'র নাম:..

জাতীয় পরিচয় পত্র নম্বর:..

ঠিকানা (হোল্ডিং নং., ওয়ার্ড নং, রোড নং):..........................

টেলিফোন নং...

ই-মেইল ঠিকানা...

অভিযোগের বর্ণনা:...

প্রত্যাশিত প্রতিকার:...

....

অভিযোগকারীর স্বাক্ষর;

অভিযোগকারীর নাম:

তারিখ:

পরিশিষ্ট-২

নাগরিক মতামত ফরম

[প্রবিধি ১১(৩) দ্রষ্টব্য]

নাগরিক মতামতের শ্রেণি: (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে টিক চিহ্ন দিন)

সাধারণ নাগরিক মতামত/অভিমত/সুপারিশ/পরামর্শ

বর্ণনা:..

....

যোগাযোগের ঠিকানা

নাম:

ঠিকানা:

ফোন/মোবাইল নম্বর:

ই-মেইল:

পরিশিষ্ট-৩

অভিযোগ প্রতিকার রেজিস্টার

[প্রবিধি ১২(২), ১৪(২), ১৫(১)(ক), ১৫(২)(ক) দ্রষ্টব্য]

নিবন্ধন নং.. অভিযোগ গ্রহণের তারিখ...

ওয়ার্ড নং.....................................

অভিযোগকারীর নাম:..

অভিযোগকারীর ঠিকানা:...

শ্রেণিবিন্যাস: নাগরিক অভিযোগ/কর্মচারী অভিযোগ/ব্যক্তিগত অভিযোগ

অগ্রাধিকারক্রম: সর্বোচ্চ/মধ্যম/সাধারণ

অভিযোগের সারসংক্ষেপ:..

....

প্রথম পর্যায়ে গৃহিত কার্যক্রমঃ অভিযোগ লিপিবদ্ধকরণ ও অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তার নিকট প্রেরণ/অভিযোগের নিষ্পত্তি (পরবর্তী কার্যক্রম ধারাবাহিকভাবে লিপিবদ্ধ করিতে হইবে)

প্রথম পর্যায়ে গৃহিত সিদ্ধান্ত/কার্যক্রমের বিস্তারিত বিবরণ:...

....

দায়িত্বপ্রাপ্ত সহায়ক কর্মচারী..., তারিখ:...

দ্বিতীয় পর্যায়ে গৃহিত সিদ্ধান্ত/কার্যক্রমের বিস্তারিত বিবরণ:..

....

দায়িত্বপ্রাপ্ত অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা:..., তারিখ:...

পরিশিষ্ট-৪

নাগরিক মতামত রেজিস্টার

[প্রবিধি ১৭(২) দ্রষ্টব্য]

নিবন্ধন নং.. নাগরিক মতামত গ্রহণের তারিখ..

ওয়ার্ড নং..

নাগরিকের নাম:...

নাগরিকের ঠিকানা:...

ফোন নম্বর.., ই-মেইল ঠিকানা..

নাগরিকের মতামতের শ্রেণি: সাধারণ নাগরিক মতামত/অভিমত/সুপারিশ/পরামশ

নাগরিক মতামতের সারাংশ:...
....
....

দায়িত্বপ্রাপ্ত সহায়ক কর্মচারী.., তারিখ:..

অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তার গৃহিত কার্যক্রম: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কমিটির নিকট প্রেরণ/সংশ্লিষ্ট বিভাগকে প্রদত্ত নির্দেশনা (পরবর্তী কার্যক্রম ধারাবাহিকভাবে লিপিবদ্ধ করিতে হইবে)

বিস্তারিত কার্যক্রম:...
....
....

দায়িত্বপ্রাপ্ত অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা:..., তারিখ:..................................

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপন কমিটি কর্তৃক গৃহিত কার্যক্রম।...

পরিশিষ্ট-৫

নমুনা আপিল ফরম
(প্রবিধি ২৭ দ্রষ্টব্য)

নিবন্ধন নং (মূল অভিযোগের):...

অভিযোগের প্রকৃতি..

আপিলকারীর নাম...

জাতীয় পরিচয় পত্র নম্বর...

ঠিকানা (হোল্ডিং নং, ওয়ার্ড নং, রোড নং)..

অভিযোগের বর্ণনা:...

....

....

প্রত্যাশিত প্রতিকার:..

....

....

অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তার সিদ্ধান্ত...

....

সংক্ষুব্দতার কারণ...

....

....

আপিলকারীর স্বাক্ষর:

তারিখ:

পরিশিষ্ট-৬

নাগরিক মতামত ও অভিযোগ সংক্রান্ত প্রতিবেদন ফরম
[প্রবিধি ২৯(২) দ্রষ্টব্য]

তারিখঃ

প্রতিবেদনকালীন সময়ে নাগরিক মতামত ও নাগরিক অভিযোগের বিস্তারিত বিবরণ নিম্নরূপ.

গৃহিত নাগরিক মতামত ও নাগরিক অভিযোগের সংখ্যাঃ

নাগরিক মতামতঃ................................, নাগরিক অভিযোগঃ...............................

অনিষ্পত্তিকৃত নাগরিক মতামত ও নাগরিক অভিযোগের সংখ্যাঃ

নাগরিক মতামতঃ................................, নাগরিক অভিযোগঃ...............................

নিষ্পত্তিকৃত নাগরিক মতামত ও নাগরিক অভিযোগের সংখ্যাঃ

নাগরিক মতামতঃ................................, নাগরিক অভিযোগঃ...............................

গৃহিত নাগরিক মতামত ও নাগরিক অভিযোগের বিষয়ে কোনো ব্যাখ্যা (যদি থাকে):..

....

দায়িত্বপ্রাপ্ত অভিযোগ প্রতিকার কর্মকর্তা..

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কমিটির নিকট দাখিলের তারিখঃ..

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা কমিটি কর্তৃক অনুমোদনের তারিখঃ..

কর্পোরেশনের সাধারণ সভায় অনুমোদনের তারিখঃ...

( )
স্বা
সচিব