



# নাগরিক জরিপ ২০২৩

সিলেট সিটি কর্পোরেশন

সহায়তায়ঃ জাইকা C4C 2 প্রকল্প

বাস্তবায়নেঃ স্থানীয় সরকার বিভাগ

# জরিপের উদ্দেশ্য

- ১। সিটি কর্পোরেশন থেকে নাগরিক সেবা প্রদানের বিষয়ে নাগরিকদের মতামত ও তাঁদের সন্তুষ্টির মাত্রা জানা;
- ২। সিটি কর্পোরেশনের দায়িত্ব-কর্তব্য সম্পর্কে নাগরিকদের ধারণা নিরূপণ করা; ও
- ৩। সচেতন নাগরিক হিসেবে নাগরিক সেবায় সক্রিয় অংশগ্রহণ বিষয়ে ধারণা পাওয়া।

# জরিপের পদ্ধতি

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

- জরিপটি ৩১ নভেম্বর ২০২২ তারিখে সিলেট সিটি কর্পোরেশনের সভাকক্ষে পরিচালিত হয়েছিল।
- জরিপে সিএলসিসি'র ২০ জন নাগরিক সদস্য অংশগ্রহণ করেন।

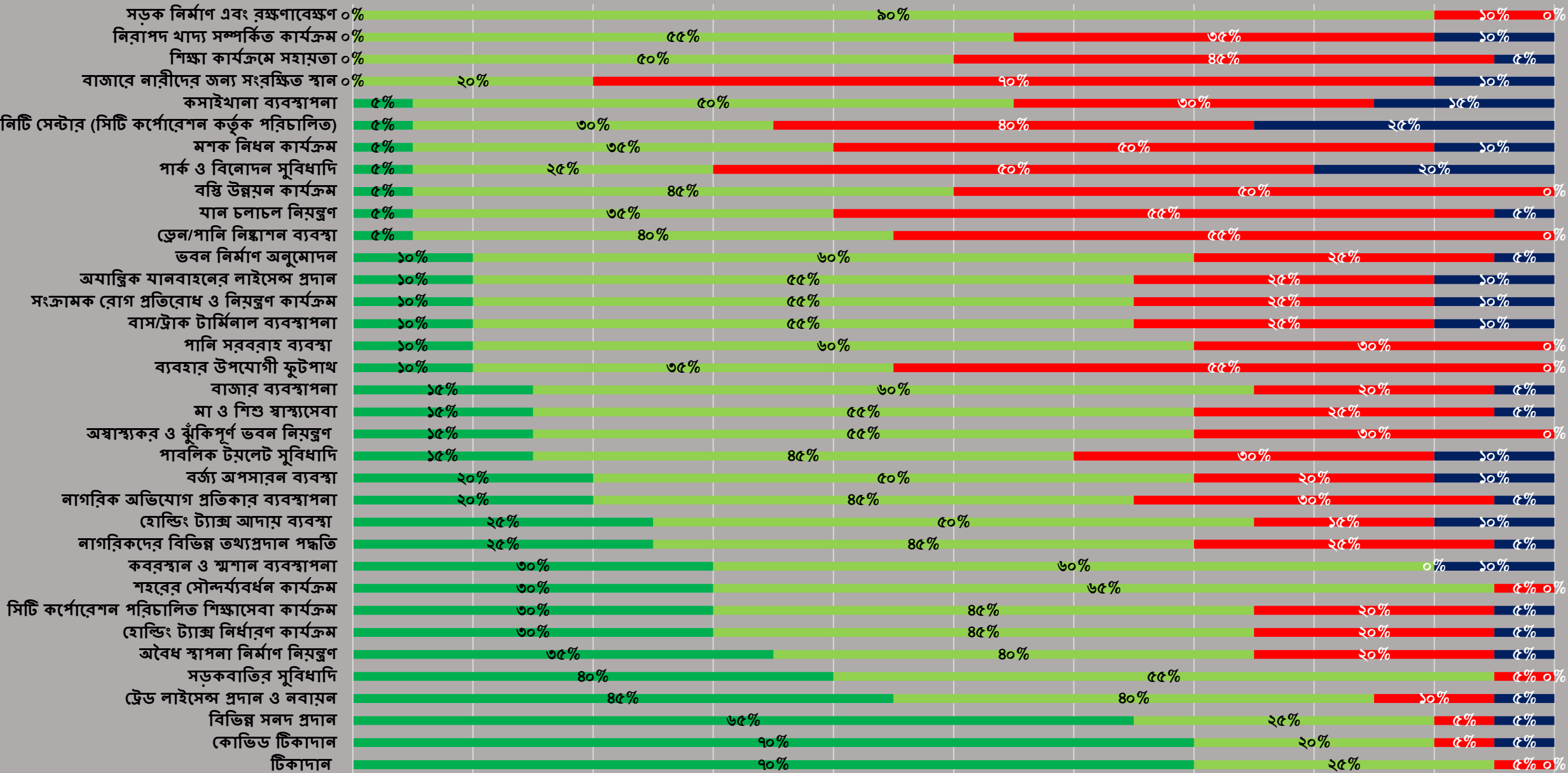
মন্তব্যঃ

- সমস্ত প্রশ্নের উত্তর সমন্বয় করে শতাংশ আকারে উপস্থাপন করা হয়েছে।

# জরিপের বিষয়সমূহ

- ক. সিটি কর্পোরেশন কর্তৃক প্রদত্ত সেবাসমূহ
- খ. সিটি কর্পোরেশনের প্রশাসনিক কার্যক্রমসমূহ
- গ. সিটি কর্পোরেশন এবং নাগরিকদের মধ্যে তথ্য-প্রযুক্তিভিত্তিক যোগাযোগ
- ঘ. সিটি কর্পোরেশনের সাথে নাগরিকদের যোগাযোগ
- ঙ. নাগরিকদের মাধ্যমে স্বেচ্ছাসেবা কার্যক্রমসমূহ
- চ. সেবা প্রদান বা কার্যক্রম পরিচালনার ক্ষেত্রে সিটি কর্পোরেশনকে পরামর্শ প্রদান

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



■ পুরোপুরি সন্তুষ্ট

■ মোটামুটি সন্তুষ্ট

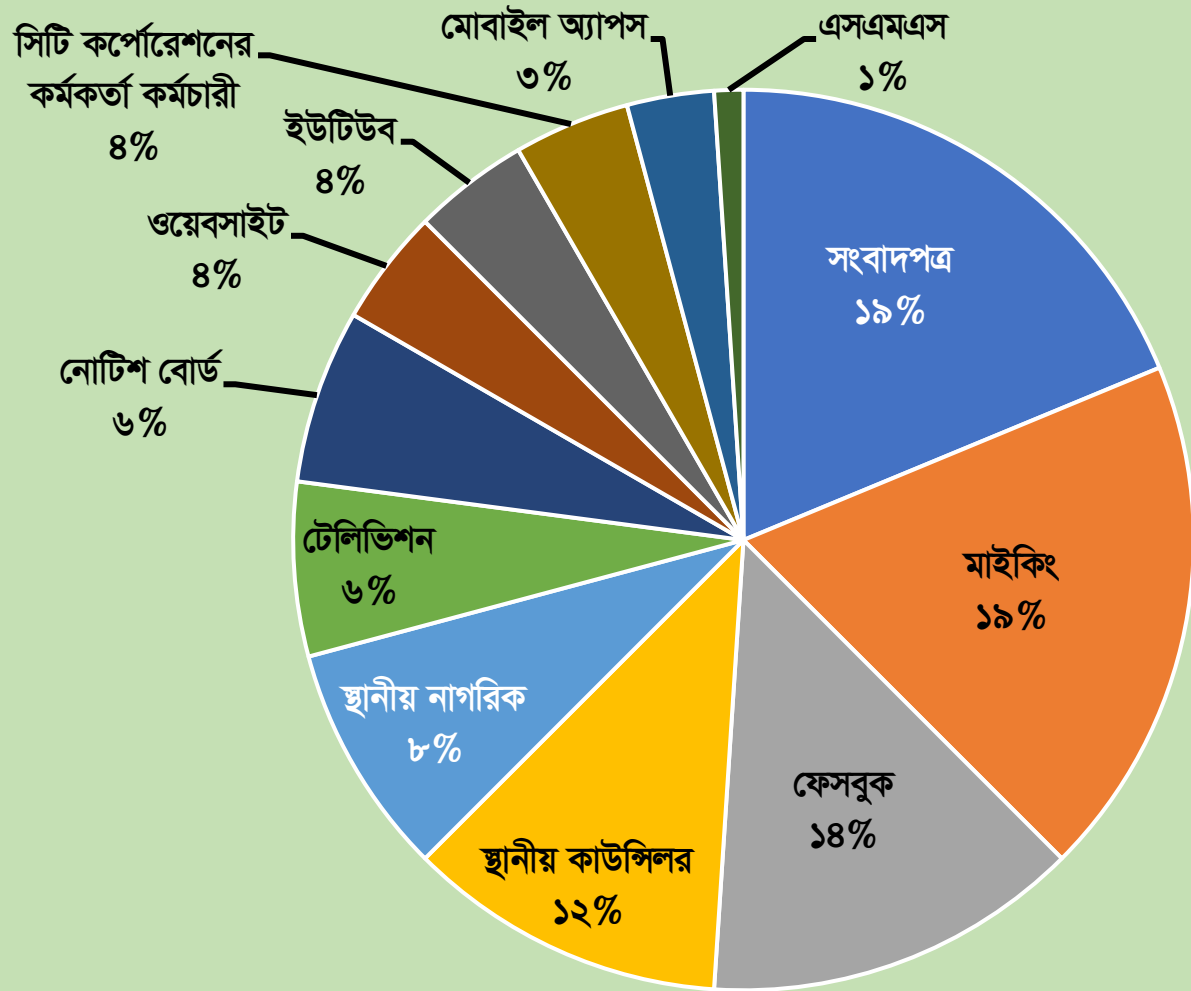
■ সন্তুষ্ট নয়

■ এই সেবা সম্পর্কে জানা নেই

# ক. সিটি কর্পোরেশন প্রদত্ত সেবা সম্পর্কে নাগরিক সন্তুষ্টির মাত্রা

পূর্ণমাত্রায় সন্তোষজনক সেবার তালিকা		সন্তোষজনক নয়, এমন সেবার তালিকা	
টিকাদান	৭০%	বাজারে নারীদের জন্য সংরক্ষিত স্থান	৭০%
কোভিড টিকাদান	৭০%	ব্যবহারযোগ্য ফুটপাথ	৫৫%
জন্ম, মৃত্যু ও অন্যান্য সনদ বিতরণ	৬৫%	ড্রেনেজ ব্যবস্থা	৫৫%
ট্রেড লাইসেন্স প্রদান ও নবায়ন	৪৫%	যানজট	৫৫%
সড়ক বাতি	৪০%	বস্তি উন্নয়ন কার্যক্রম	৫০%

# ক. সিটি কর্পোরেশন সম্পর্কিত তথ্য জানার উৎস



## প্রধান উৎসসমূহ

সংবাদপত্র	১৯%
মাইকিং	১৯%
ফেসবুক (সিটি কর্পোরেশন)	১৮%
কাউন্সিলর	১২%

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

## সমন্বয়ের বিষয়ে ধারণা

হ্যাঁ,  
৭০%

না,  
৩০%

যেসব ক্ষেত্রে সমন্বয়ের অভাব বা কমতি আছে	
সড়ক ও জনপথ বিভাগ	রাস্তাঘাট
গণপূর্ত বিভাগ	ড্রেনেজ, বর্জ্য ব্যবস্থাপনা
পানি উন্নয়ন বোর্ড	জলাবদ্ধতা নিরসন
বিআরটিএ এবং ট্রাফিক বিভাগ (পুলিশ)	সিএনজি ও রিকশা নিয়ন্ত্রণ

# খ. সিটি কর্পোরেশনের প্রশাসনিক কার্যক্রম সম্পর্কে নাগরিক ধারণা

## সিটি কর্পোরেশনের সাধারণ সভা সম্পর্কে ধারণা



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

## সিটি কর্পোরেশনের স্থায়ী কমিটির সভা সম্পর্কে ধারণা



# খ. সিটি কর্পোরেশনের হোল্ডিং ট্যাক্স সম্পর্কে নাগরিকদের ধারণা

হোল্ডিং ট্যাক্স নির্ধারণ পদ্ধতি সম্পর্কে ধারণা

হ্যাঁ, ৪০%

না, ৬০%

হোল্ডিং ট্যাক্স পরিশোধের পদ্ধতি সম্পর্কে ধারণা

হ্যাঁ, ৭০%

না, ৩০%

হোল্ডিং ট্যাক্স অগ্রিম পরিশোধ করলে কর ছাড় প্রদানের বিষয়ে ধারণা

হ্যাঁ, ২৫%

না, ৭৫%

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

হ্যাঁ, ৪৫%

না, ৫৫%

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

হ্যাঁ, ৪০%

না, ৬০%

# খ. সিটি কর্পোরেশনের প্রশাসনিক বিষয় সম্পর্কে নাগরিকদের ধারণা

সিটি কর্পোরেশনের বার্ষিক বাজেট সম্পর্কে ধারণা

হ্যাঁ, ৭০%

না, ৩০%

সিটি কর্পোরেশনের বার্ষিক আর্থিক হিসাব বিবরণী সম্পর্কে ধারণা

হ্যাঁ, ৪০%

না, ৬০%

সিটি কর্পোরেশনের বার্ষিক প্রশাসনিক প্রতিবেদন সম্পর্কে ধারণা

হ্যাঁ, ২৫%

না, ৭৫%

সিটি কর্পোরেশনের সিটিজেন চার্টার সম্পর্কে ধারণা

হ্যাঁ, ৫৫%

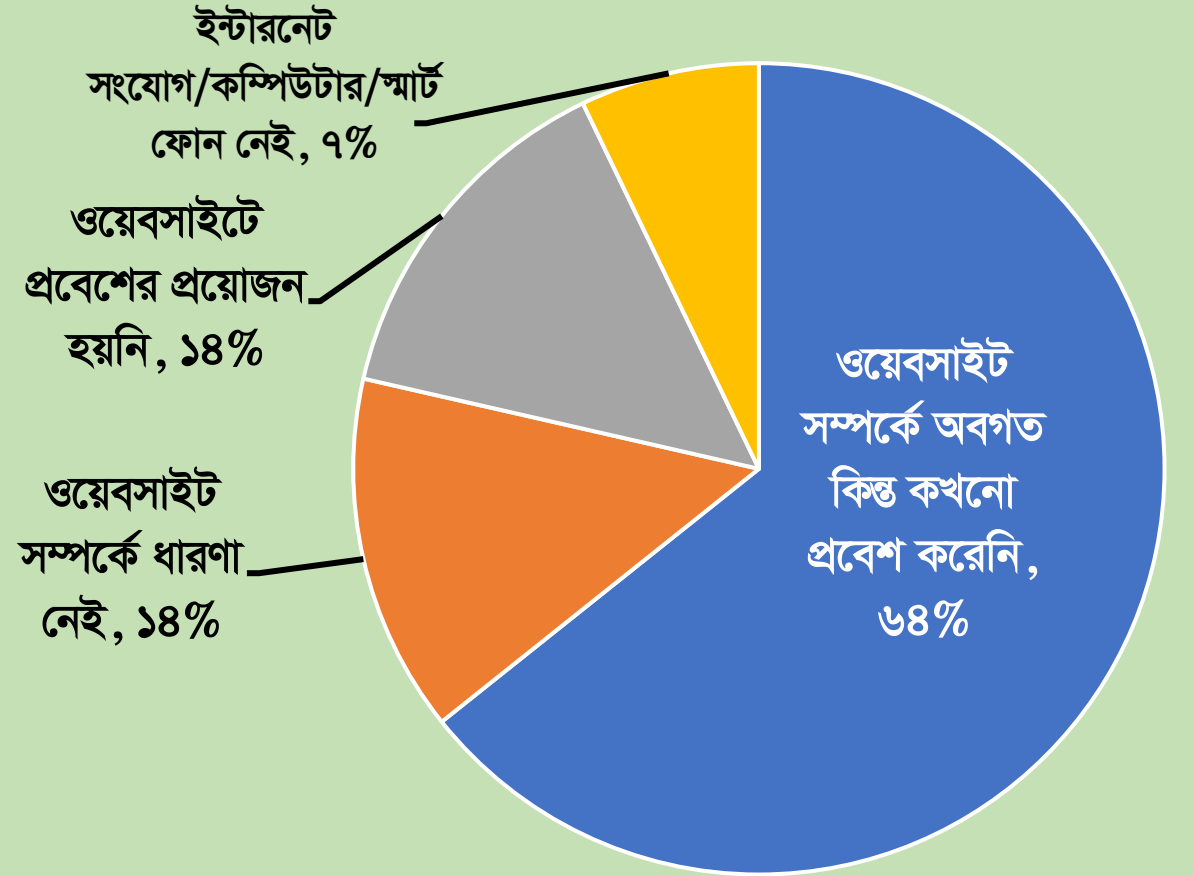
না, ৪৫%

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

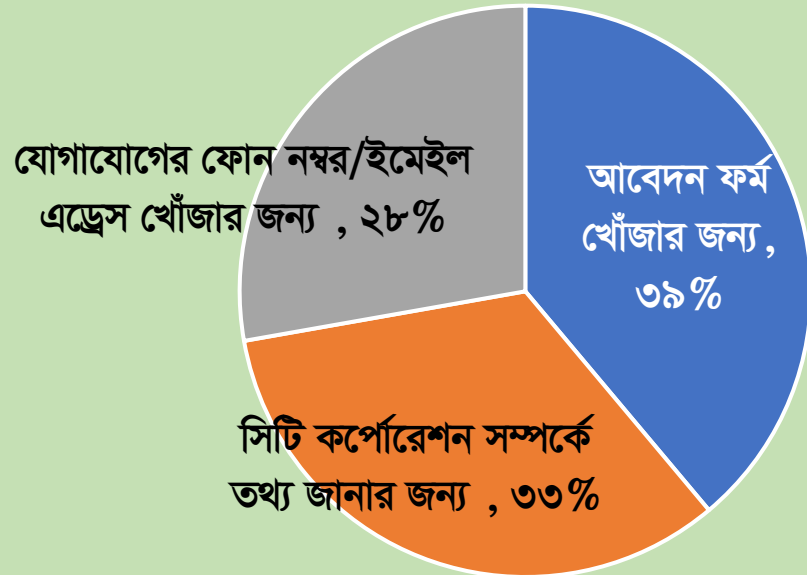
সিটি কর্পোরেশনের ওয়েবসাইটে নাগরিকদের প্রবেশ



ওয়েবসাইটে নাগরিকদের প্রবেশ না করার কারণ

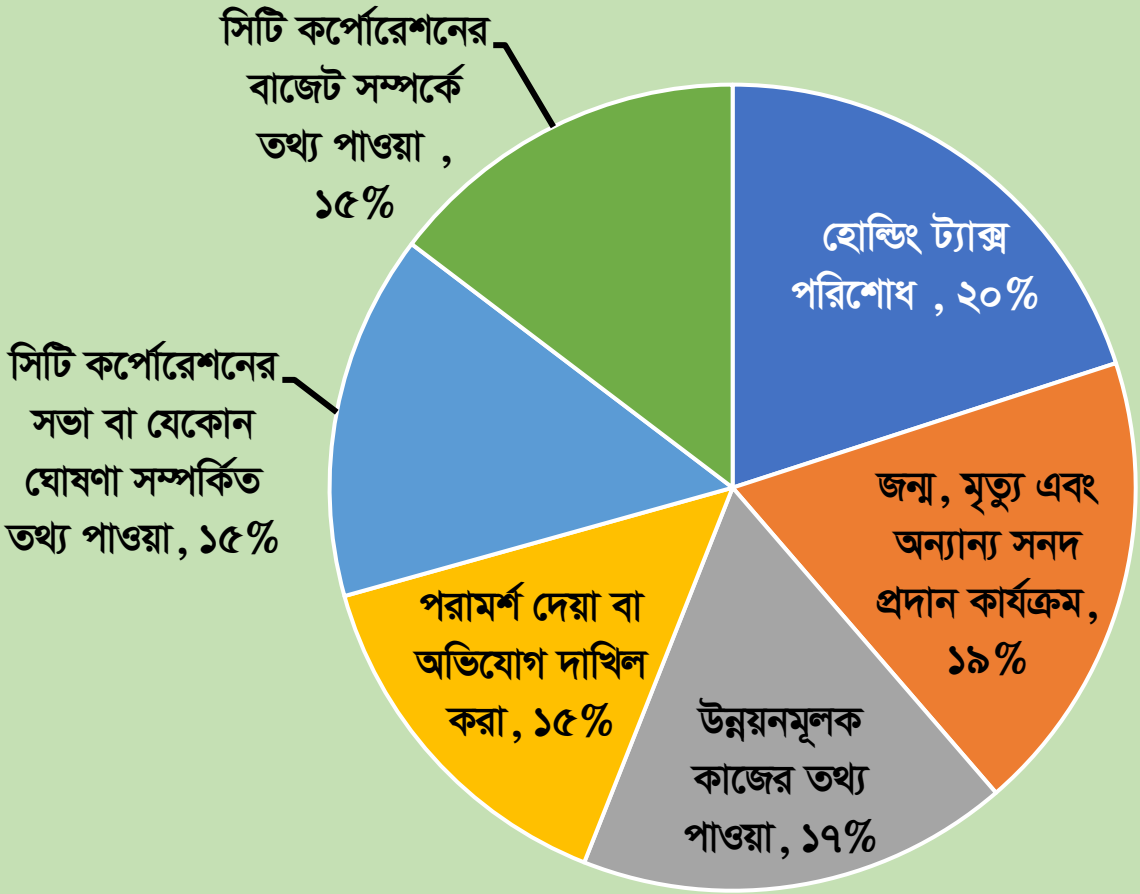


ওয়েবসাইটে নাগরিকদের প্রবেশের কারণ

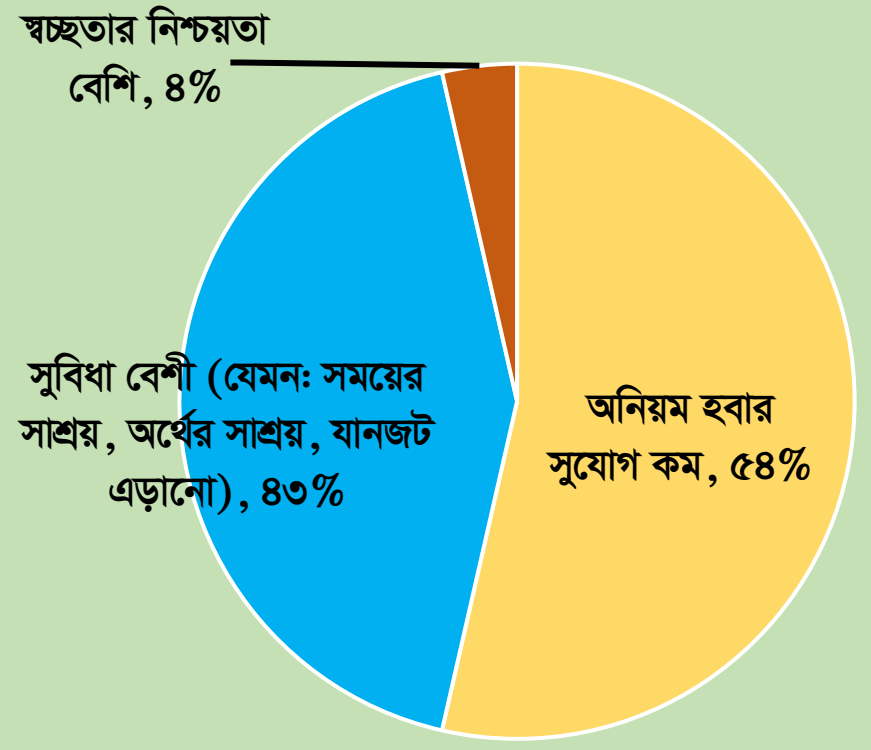


# গ. সিটি কর্পোরেশন ও নাগরিকদের মধ্যে তথ্য-প্রযুক্তিভিত্তিক যোগাযোগ

## নাগরিকরা অনলাইনভিত্তিক যেসব সেবা পেতে আগ্রহী



## অনলাইনভিত্তিক সেবা পেতে আগ্রহের কারণ



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

## কর্পোরেশন থেকে এসএমএস প্রাপ্তির তথ্য

পেয়েছে, ৪৫%

পায়নি, ৫৫%

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

হোল্ডিং ট্যাক্স পরিশোধের সময়সীমা সম্পর্কে

সেবার তথ্য জানিয়ে এসএমএস

নিরাপদ খাদ্য বিষয়ে

বর্জ্য ব্যবস্থাপনা সম্পর্কে

ট্রেড লাইসেন্স সম্পর্কে

টিকাদান সম্পর্কে

নাগরিক সনদ সম্পর্কে

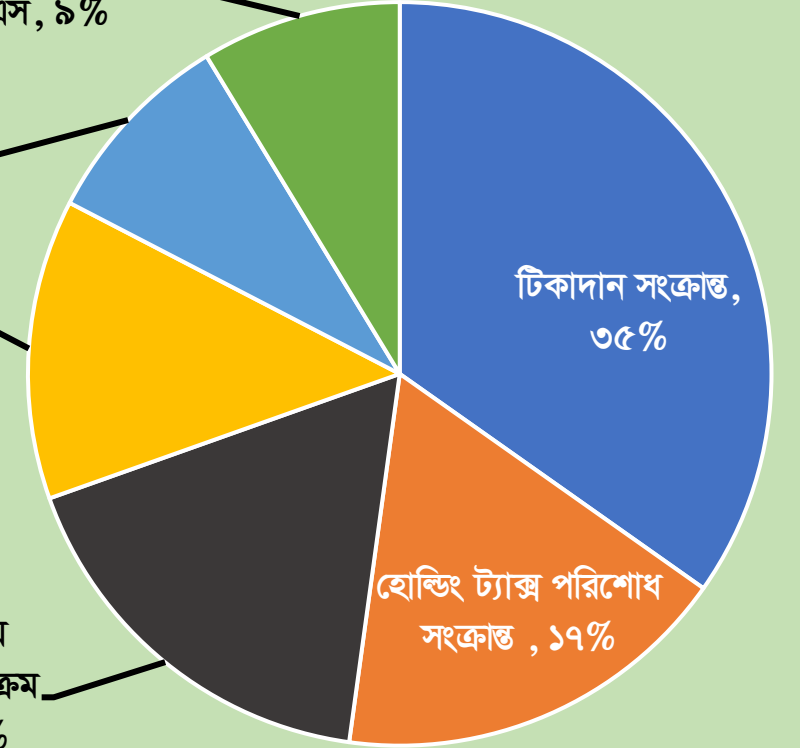
## নাগরিকগণ কর্পোরেশন থেকে যেসব বিষয়ে এসএমএস পেয়েছেন

জন্ম, মৃত্যু, অন্যান্য সনদ নিবন্ধন সংক্রান্ত  
সচেতনতামূলক এসএমএস, ৯%

ট্রেড লাইসেন্স সংক্রান্ত,  
৯%

ঈদ এবং বিভিন্ন দিবসে  
শুভেচ্ছাবার্তা সংক্রান্ত,  
১৩%

ঈদুল আজহার  
পরিচ্ছন্নতা কার্যক্রম  
সংক্রান্ত, ১৭%

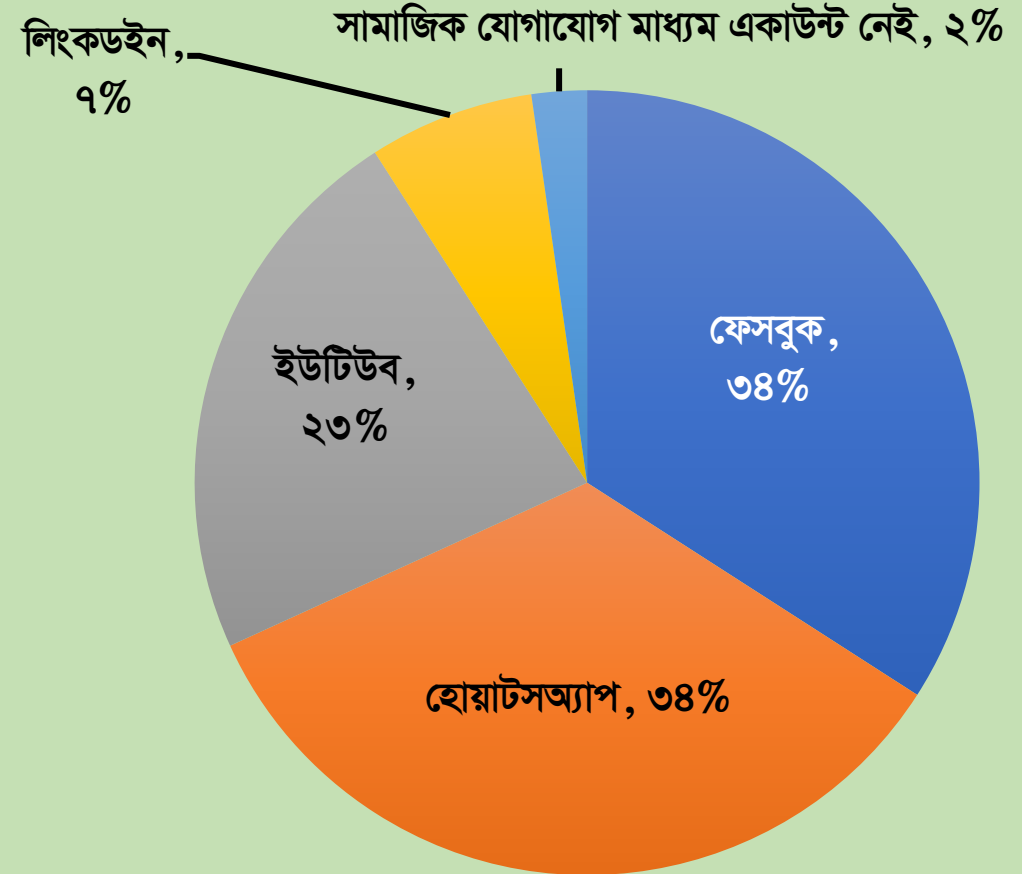


# গ. সিটি কর্পোরেশন ও নাগরিকদের মধ্যে এসএমএস (স্বদেবার্তা) এর মাধ্যমে যোগাযোগ

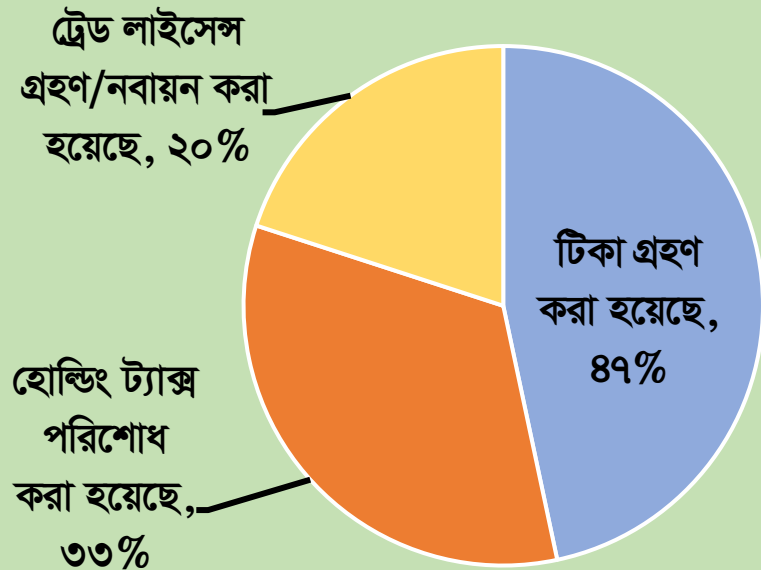
এসএমএস প্রাপ্তির পর নাগরিকদের পক্ষ থেকে সাড়া প্রদান



নাগরিকদের সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম ব্যবহারের চিত্র



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



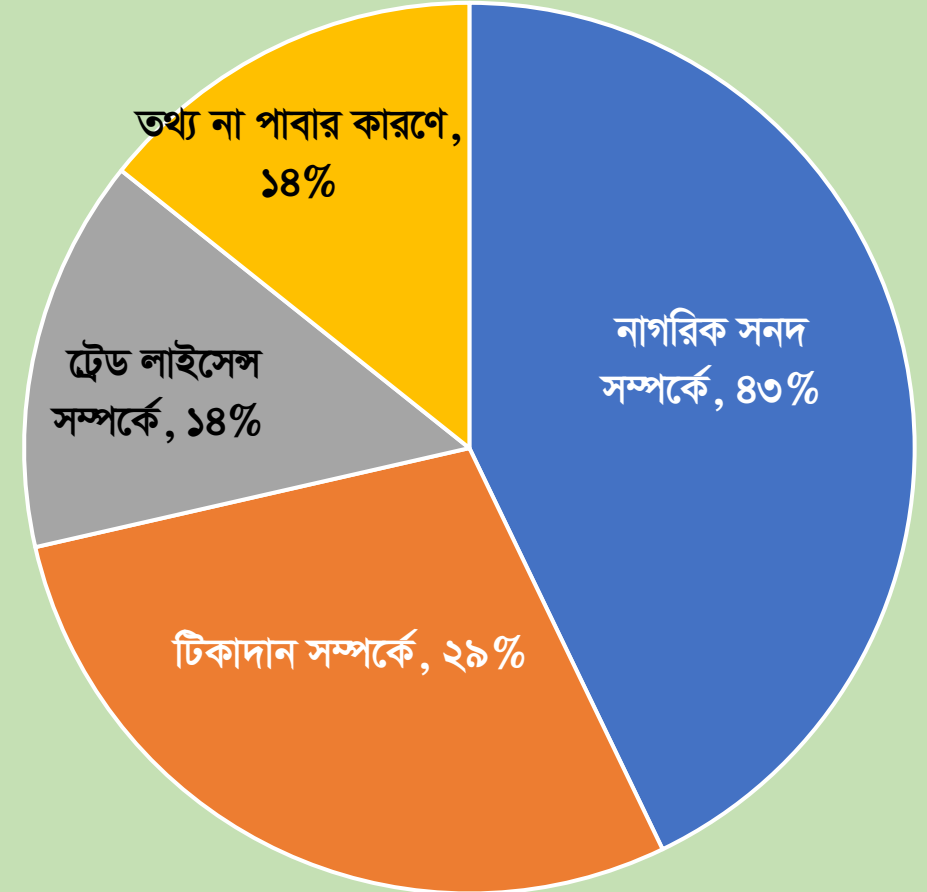
# ঘ. অভিযোগ প্রদান ও নাগরিক মতামত বিষয়ে সিটি কর্পোরেশনের সাথে নাগরিকদের যোগাযোগ

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

করেছে, ৫০%

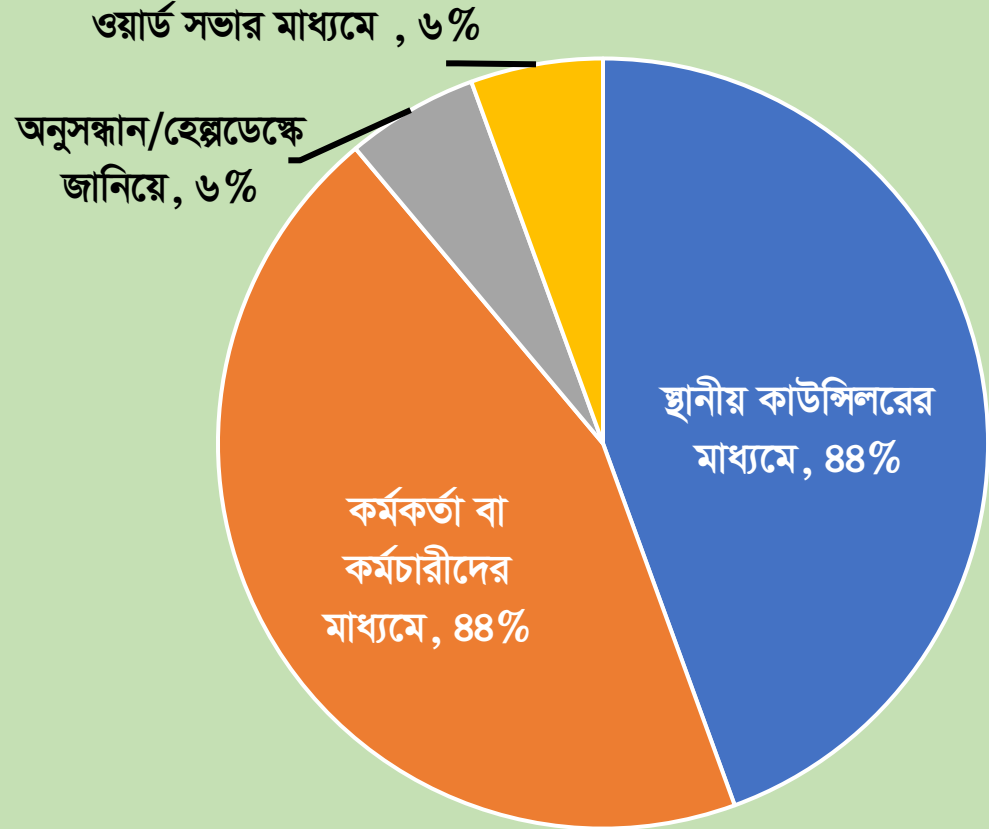
করেনি, ৫০%

## অভিযোগ বা মতামতের বিষয়সমূহ



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

নাগরিক অভিযোগ ও মতামত জানানোর ক্ষেত্রে  
সিটি কর্পোরেশনের সাথে যোগাযোগের মাধ্যম

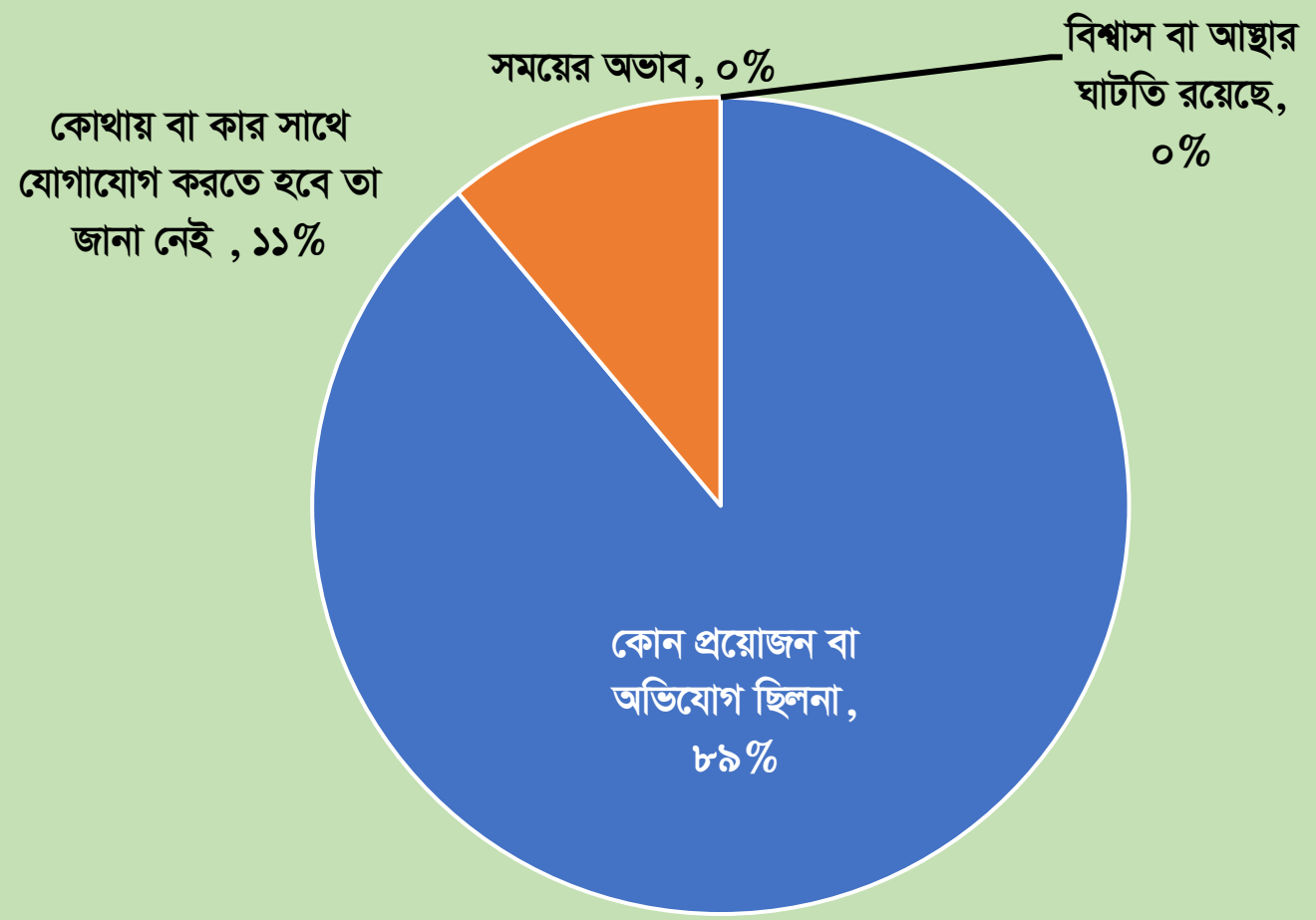


অভিযোগ ও মতামত জানানোর ক্ষেত্রে নাগরিক  
সন্তুষ্টির মাত্রা



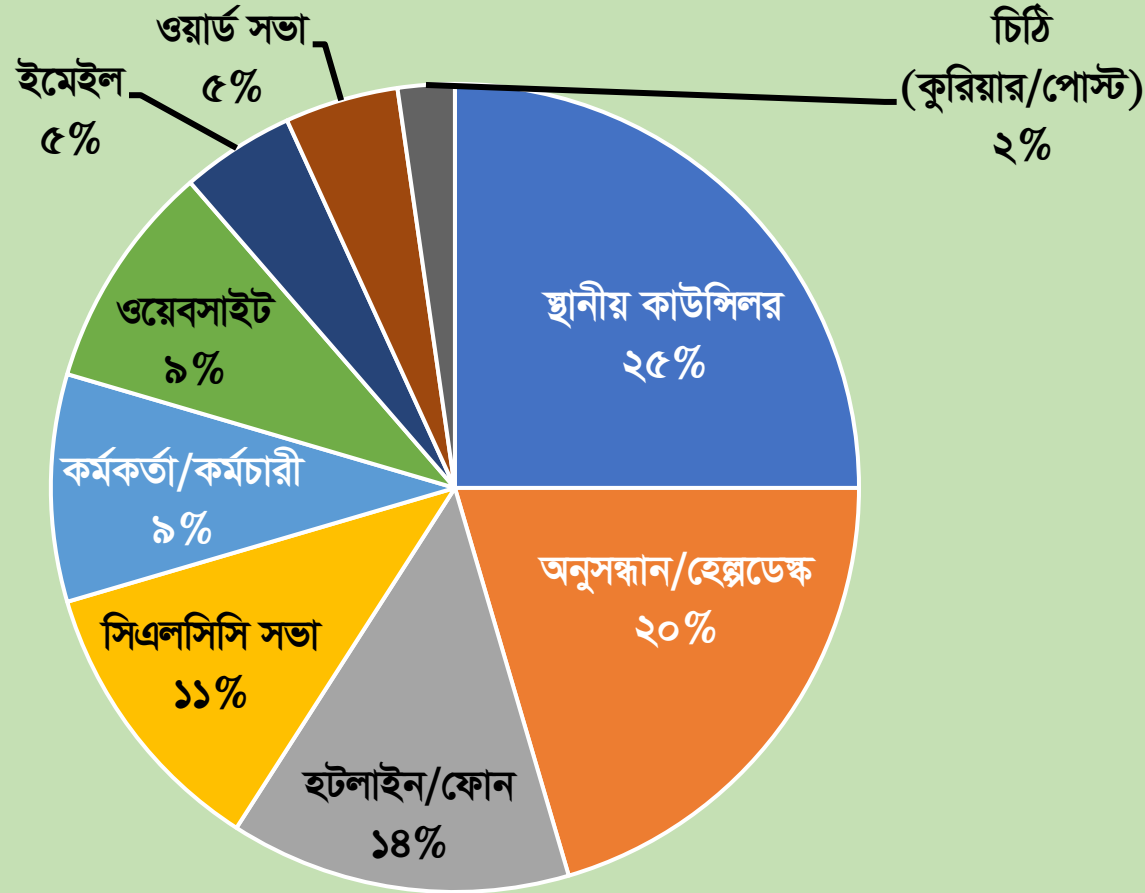
# ঘ. অভিযোগ গ্রহণ ও নাগরিক মতামত বিষয়ে সিটি কর্পোরেশনের সাথে নাগরিকদের যোগাযোগ

অভিযোগ ও নাগরিক মতামত জানানোর ক্ষেত্রে সিটি কর্পোরেশনের সাথে যোগাযোগ না করার কারণ



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

সিটি কর্পোরেশনের সাথে যোগাযোগ করার ক্ষেত্রে নাগরিকদের পছন্দের মাধ্যম



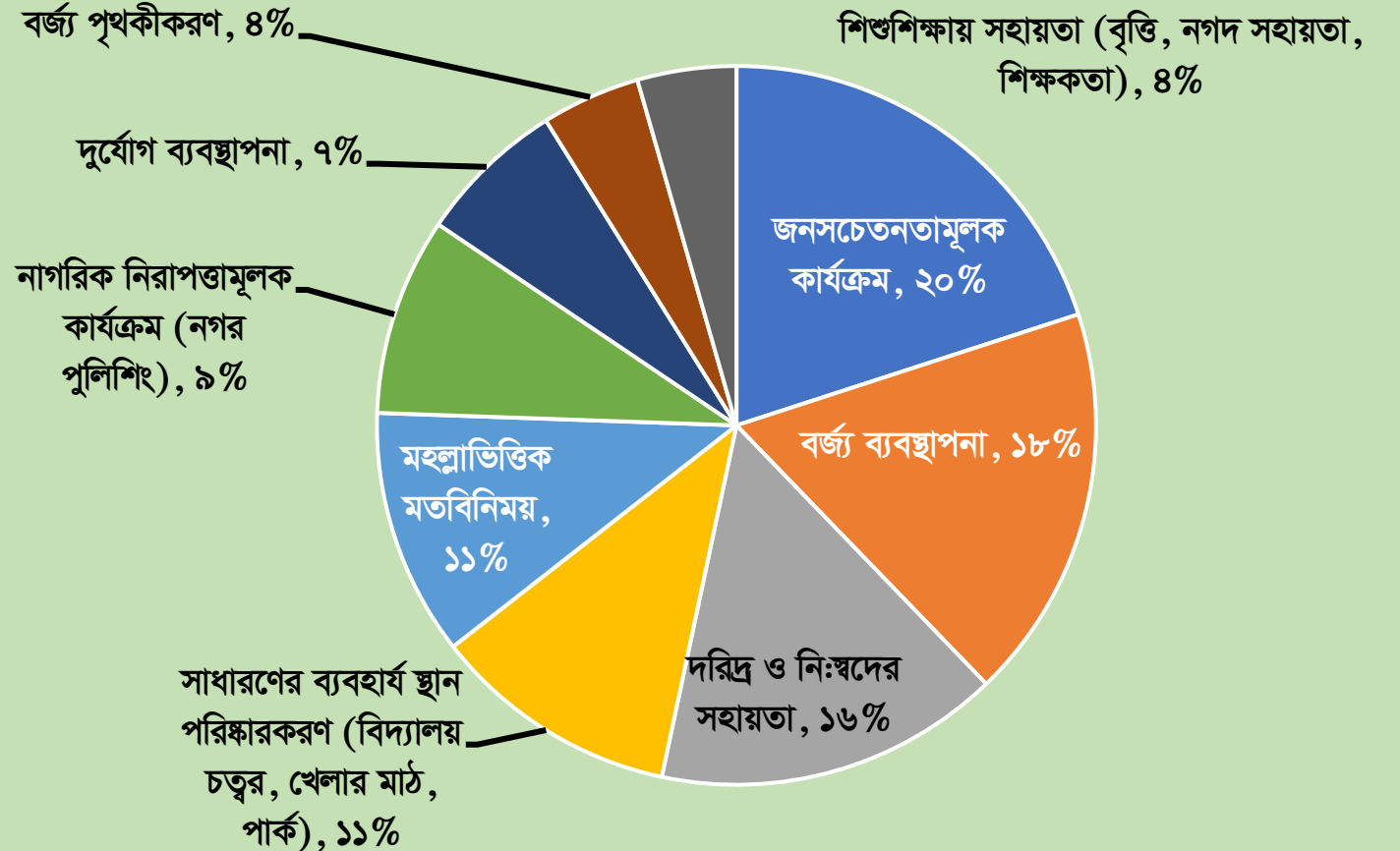
প্রধান যোগাযোগ মাধ্যমসমূহ	
স্থানীয় কাউন্সিলর	২৫%
অনুসন্ধান/হেল্পডেস্ক	২০%
হটলাইন	১৮%

# ঙ. নাগরিক সম্পৃক্ততা ও স্বেচ্ছাসেবামূলক কার্যক্রম

মহান্নাভিত্তিক বিভিন্ন স্বেচ্ছাসেবামূলক কার্যক্রমের উপস্থিতি

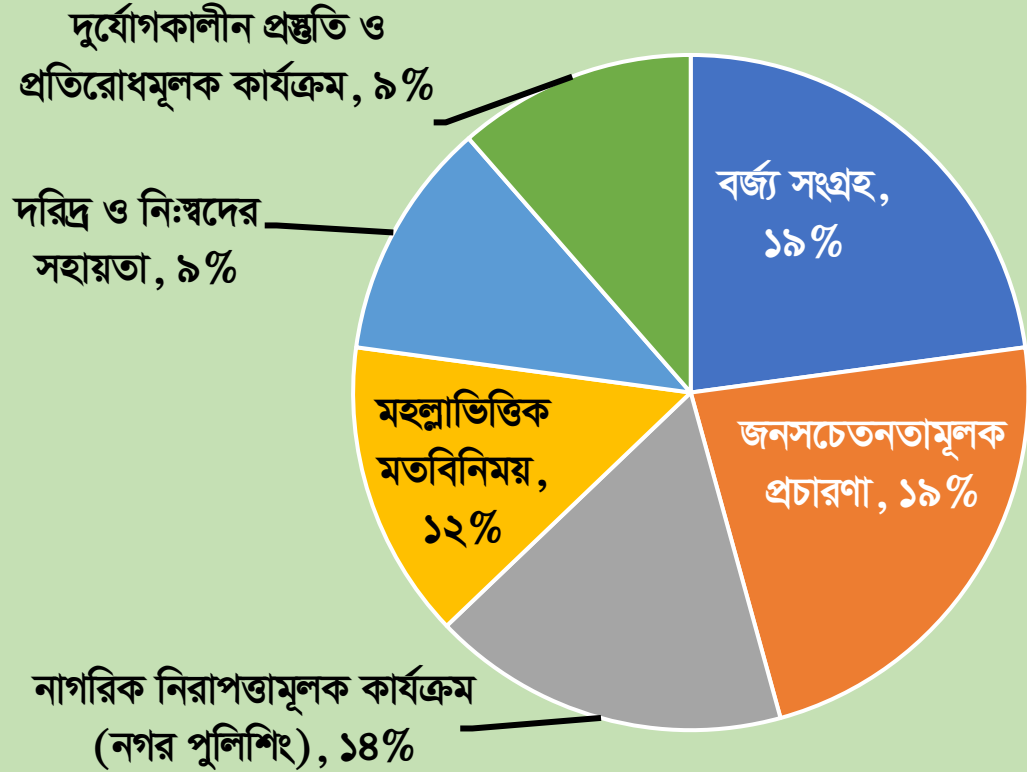
ছিল, ৫০% উত্তর দেননি, ৫০%

মহান্নাভিত্তিক বিদ্যমান স্বেচ্ছাসেবামূলক কার্যক্রমের তালিকা



# ঙ. নাগরিক সম্পৃক্ততা ও স্বেচ্ছাসেবামূলক কার্যক্রম

নাগরিকগণ যে সকল স্বেচ্ছাসেবামূলক কার্যক্রমে অংশগ্রহণ করে থাকেন



মহান্নাভিত্তিক স্বেচ্ছাসেবামূলক কার্যক্রমে নাগরিকদের অংশগ্রহণের আগ্রহ

আছে, ৫০%

উত্তর দেননি, ৫০%

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

সেবা/কার্যক্রমের নাম	মতামত
প্রশাসনিক কার্যক্রম	বাজেট চূড়ান্ত করার আগে নাগরিকদের সাথে আলোচনা করা
	বিভিন্ন উৎস থেকে সিটি কর্পোরেশনের আয় বৃদ্ধি করা
	নিয়মিত সিএলসিসি সভা আয়োজন করা
	নিয়মিত ওয়ার্ড সভা আয়োজন করা
	নাগরিক সচেতনতামূলক কার্যক্রম জোরদার করা
অবকাঠামো সেবা	সিটি কর্পোরেশনে প্রয়োজনীয় উন্মুক্ত স্থানের ব্যবস্থা রাখা
	জলাবদ্ধতা নিরসন করা
	নগরে বন্যার পানি প্রবেশ ঠেকানো
	বর্জ্য ব্যবস্থাপনা ব্যবস্থার উন্নতি করা
	ট্রাফিক সিগনাল ব্যবস্থার উন্নতি করা
সামাজিক ও সাংস্কৃতিক কার্যক্রম	সিটি কর্পোরেশনের কার্যক্রমে যুব সমাজকে নিয়োজিত করা
	বেশি বেশি সামাজিক ও সাংস্কৃতিক কার্যক্রম গ্রহণ করা

সবাইকে ধন্যবাদ