



নাগরিক জরিপ ২০২৪

বরিশাল 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 ২৭ ফেব্রুয়ারী ২০২৪ ইং তারিখে বরিশাল সিটি কর্পোরেশনের সভাকক্ষে পরিচালিত হয়েছিল।
- জরিপে সিএলসিসি'র ২৯ জন নাগরিক সদস্য অংশগ্রহণ করেন।
- সমস্ত প্রশ্নের উত্তর সমন্বয় করে শতাংশ আকারে উপস্থাপন করা হয়েছে।

জরিপের বিষয়সমূহ

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

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

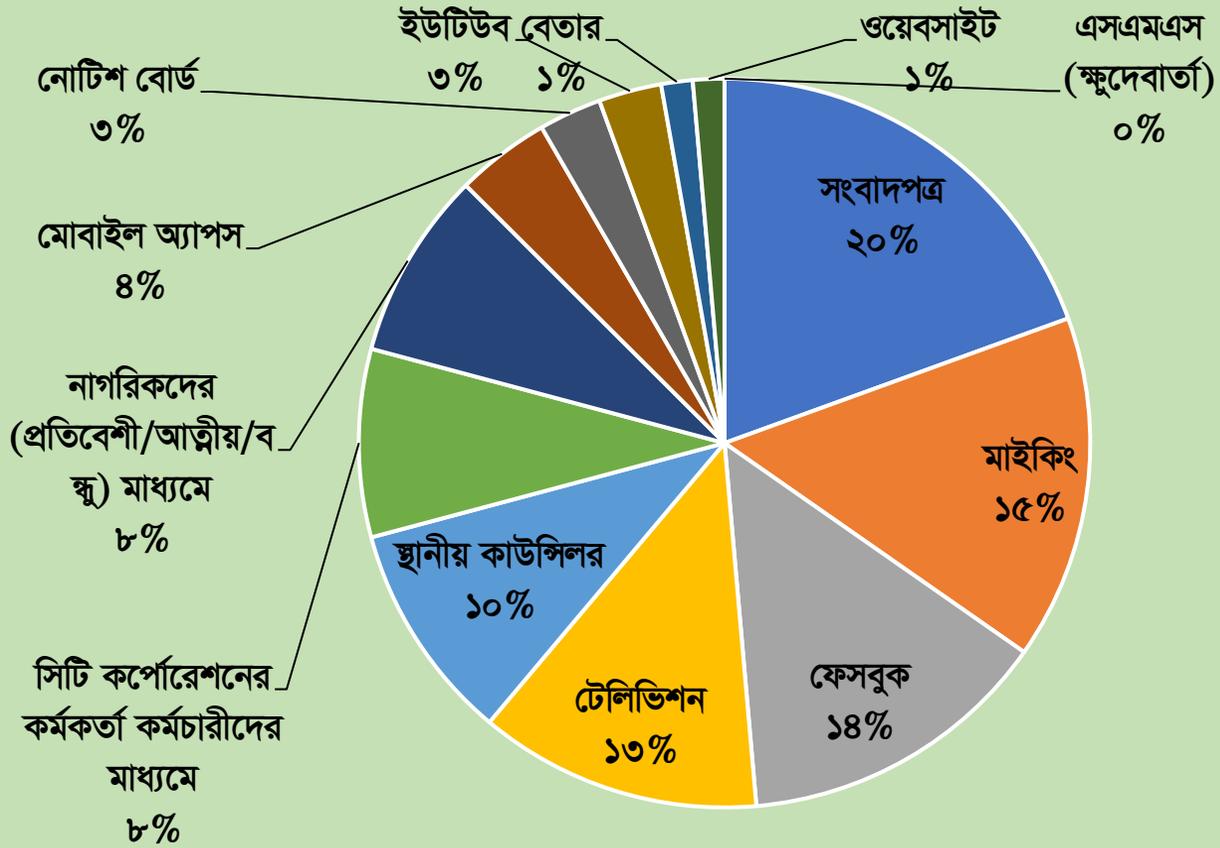


■ পুরোপুরি সন্তুষ্ট
 ■ মোটামুটি সন্তুষ্ট
 ■ সন্তুষ্ট নয়
 ■ এই সেবা সম্পর্কে জানা নেই

ক. সিটি কর্পোরেশন প্রদত্ত সেবা সম্পর্কে নাগরিক সন্তুষ্টির মাত্রা

পূর্ণমাত্রায় সন্তোষজনক সেবার তালিকা		সন্তোষজনক নয়, এমন সেবার তালিকা	
কোভিড টিকাদান	৪১%	ড্রেন/পানি নিষ্কাশন ব্যবস্থা	৭৯%
টিকাদান কর্মসূচী	৩৪%	পাবলিক টয়লেট	৭৯%
সনদ প্রদান (জন্মসনদ, মৃত্যুসনদ, অন্যান্য সনদ)	১৪%	মশক নিধন কার্যক্রম	৬৯%
মা ও শিশু স্বাস্থ্যসেবা	১০%	ভবন নির্মাণ অনুমোদন	৬৯%
ফুটপাথ	৭%	যান চলাচল নিয়ন্ত্রণ	৬৯%

ক. সিটি কর্পোরেশন সম্পর্কিত তথ্য জানার উৎস



প্রধান উৎসসমূহ

সংবাদপত্র	২০%
মাইকিং	১৫%
ফেসবুক	১৮%
টেলিভিশন	১৩%

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

সমন্বয়ের বিষয়ে ধারণা

আছে,
২৪%

নাই,
৭৬%

যেসব ক্ষেত্রে সমন্বয়ের অভাব বা কমতি আছে

বেসরকারি প্রতিষ্ঠানের (এনজিও) কার্যক্রমের মধ্যে

যান চলাচল ব্যবস্থাপনা (জেলা প্রশাসকের কার্যালয়)

খ. সিটি কর্পোরেশনের প্রশাসনিক কার্যক্রম সম্পর্কে নাগরিক ধারণা

সিটি কর্পোরেশনের সাধারণ সভা সম্পর্কে ধারণা



সাধারণ সভার যেসব আলোচনার বিষয় সম্পর্কে সদস্যদের ধারণা আছেঃ

- কোভিড ১৯
- বর্জ্য ব্যবস্থাপনা
- অবকাঠামো উন্নয়ন

সিটি কর্পোরেশনের স্থায়ী কমিটির সভা সম্পর্কে ধারণা



যেসব স্থায়ী কমিটি সম্পর্কে সদস্যদের ধারণা আছেঃ

- সিএলসিসি কমিটি

খ. সিটি কর্পোরেশনের হোল্ডিং ট্যাক্স সম্পর্কে নাগরিকদের ধারণা

হোল্ডিং ট্যাক্স নির্ধারণ পদ্ধতি সম্পর্কে ধারণা

হ্যাঁ, ২৮%

না, ৭২%

হোল্ডিং ট্যাক্স পরিশোধের পদ্ধতি সম্পর্কে ধারণা

হ্যাঁ, ৬৬%

না, ৩৪%

হোল্ডিং ট্যাক্স অগ্রিম পরিশোধ করলে কর ছাড় প্রদানের বিষয়ে ধারণা

হ্যাঁ, ৩১%

না, ৬৯%

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

হ্যাঁ, ৫৫%

না, ৪৫%

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

হ্যাঁ, ৪১%

না, ৫৯%

খ. সিটি কর্পোরেশনের প্রশাসনিক বিষয় সম্পর্কে নাগরিকদের ধারণা

সিটি কর্পোরেশনের বার্ষিক বাজেট সম্পর্কে ধারণা

হ্যাঁ, ২৪%

না, ৭৬%

সিটি কর্পোরেশনের বার্ষিক আর্থিক হিসাব বিবরণী সম্পর্কে ধারণা

হ্যাঁ, ১৪%

না, ৮৬%

সিটি কর্পোরেশনের বার্ষিক প্রশাসনিক প্রতিবেদন সম্পর্কে ধারণা

হ্যাঁ, ৩%

না, ৯৭%

সিটি কর্পোরেশনের সিটিজেন চার্টার সম্পর্কে ধারণা

হ্যাঁ, ৩১%

না, ৬৯%

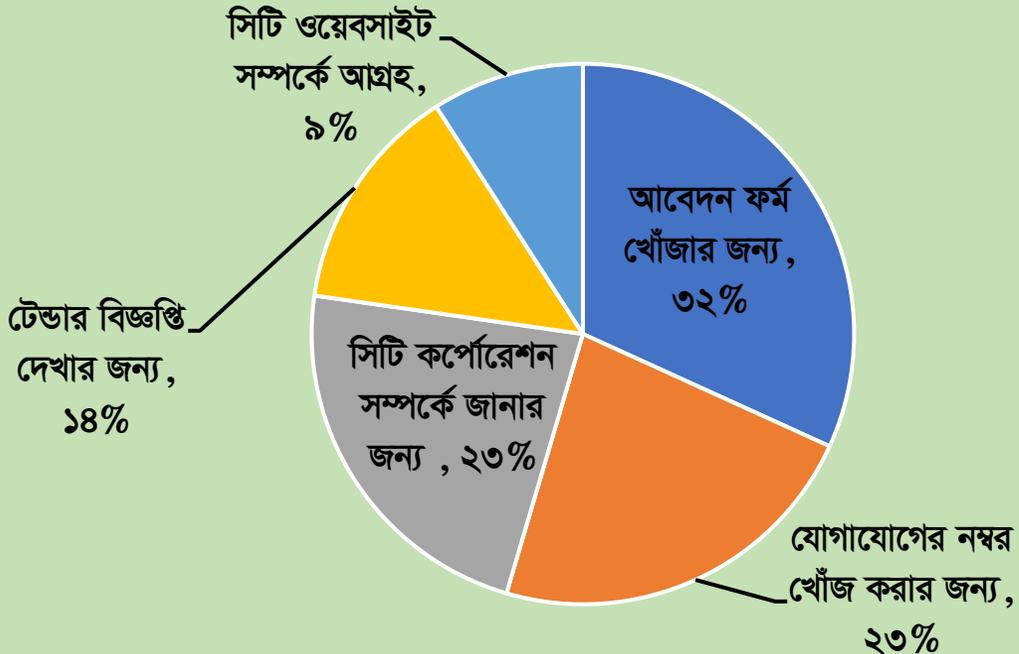
গ. সিটি কর্পোরেশন ও নাগরিকদের মধ্যে তথ্য-প্রযুক্তিভিত্তিক যোগাযোগ

সিটি কর্পোরেশনের ওয়েবসাইটে নাগরিকদের প্রবেশ

ওয়েবসাইটে নাগরিকদের প্রবেশ না করার কারণ

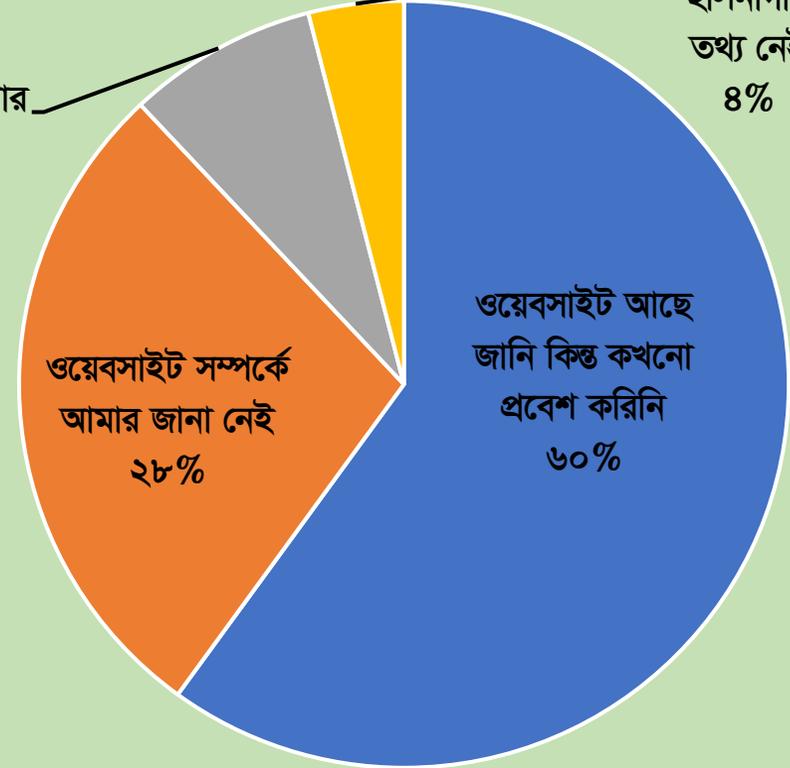


ওয়েবসাইটে নাগরিকদের প্রবেশের কারণ



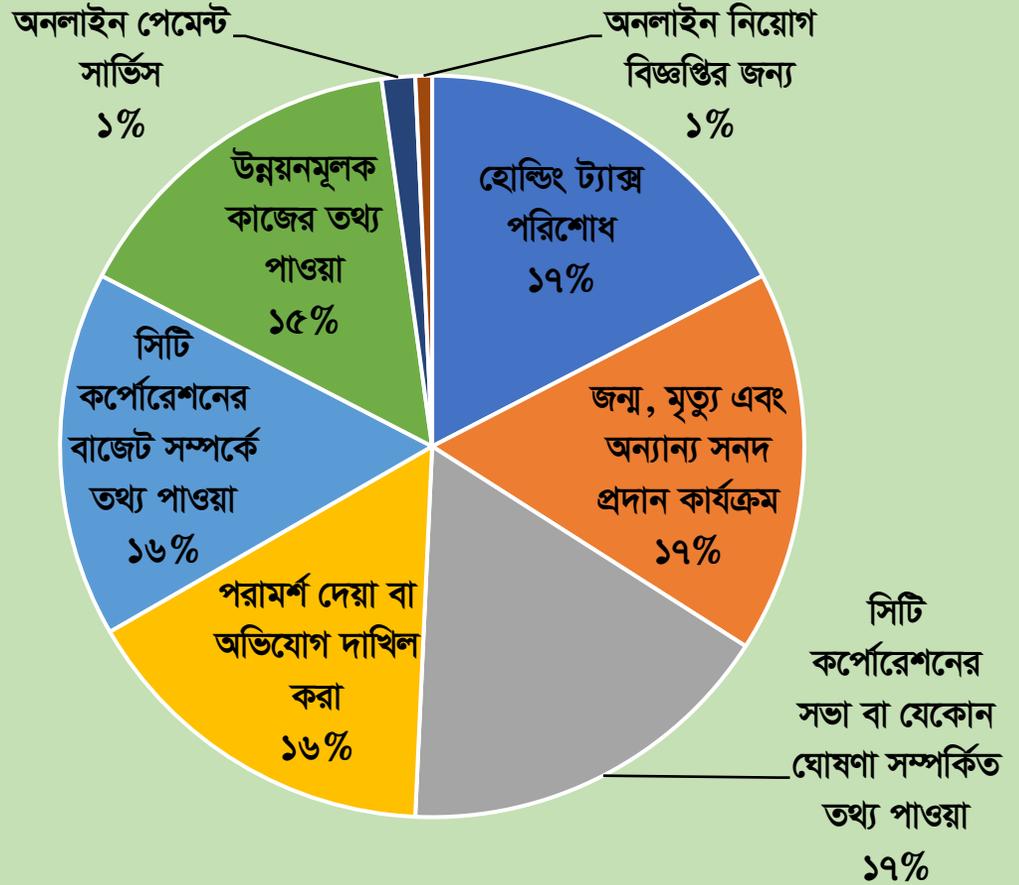
প্রয়োজনীয় উপকরণ নেই (ইন্টারনেট সংযোগ/কম্পিউটার/স্মার্ট ফোন) ৮%

ওয়েবসাইটে হালনাগাদ তথ্য নেই ৪%

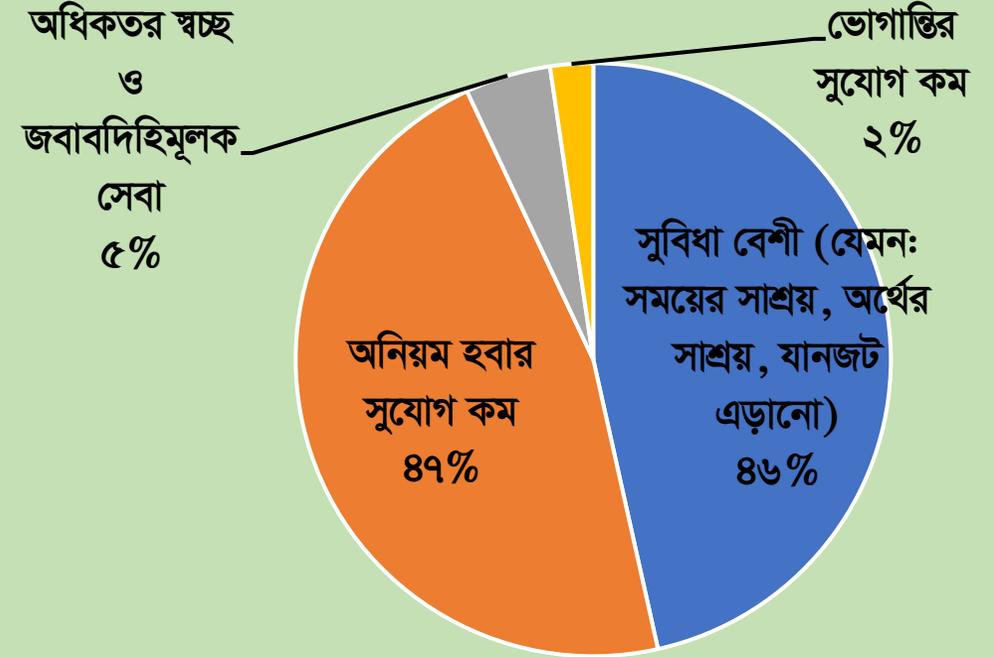


গ. সিটি কর্পোরেশন ও নাগরিকদের মধ্যে তথ্য-প্রযুক্তিভিত্তিক যোগাযোগ

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,
৩৭%

পায়নি,
৬৩%

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

বিভিন্ন ধরনের ভাতা সম্পর্কে

হোল্ডিং ট্যাক্স পরিশোধের সময়সীমা সম্পর্কে

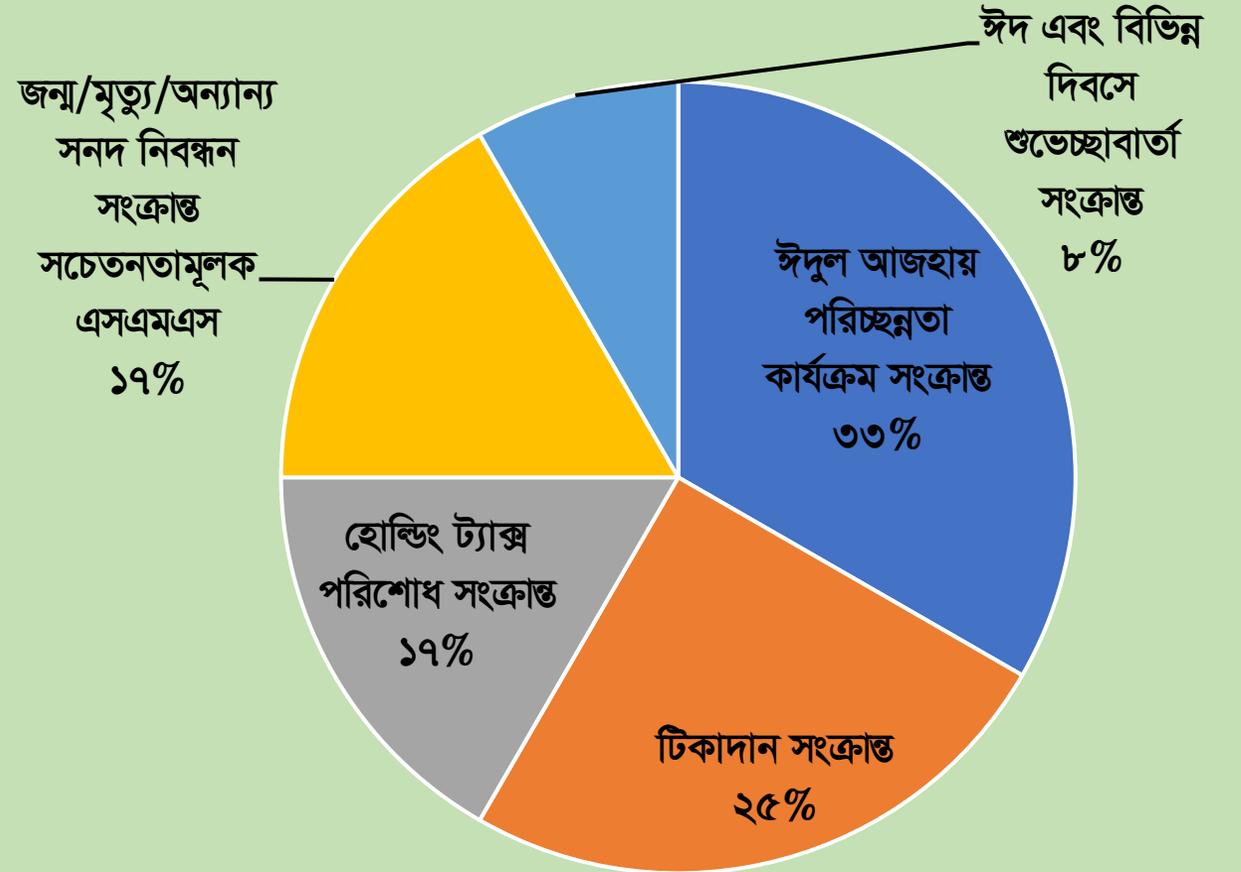
উন্নয়ন কার্যক্রমের তথ্য সম্পর্কে

টিকাদান সম্পর্কে

প্রাকৃতিক দুর্যোগকালীন জরুরী অবস্থা সম্পর্কে

ট্রেড লাইসেন্স নবায়নের সময়সীমা সম্পর্কে

নাগরিকগণ কর্পোরেশন থেকে যেসব বিষয়ে এসএমএস পেয়েছেন

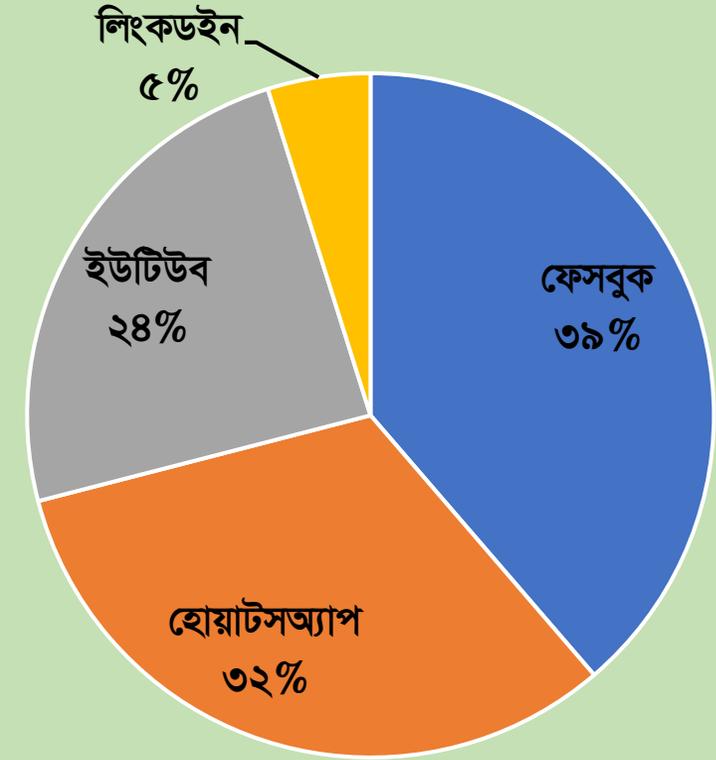


গ. সিটি কর্পোরেশন ও নাগরিকদের মধ্যে এসএমএস (স্বদেবার্তা) এর মাধ্যমে যোগাযোগ

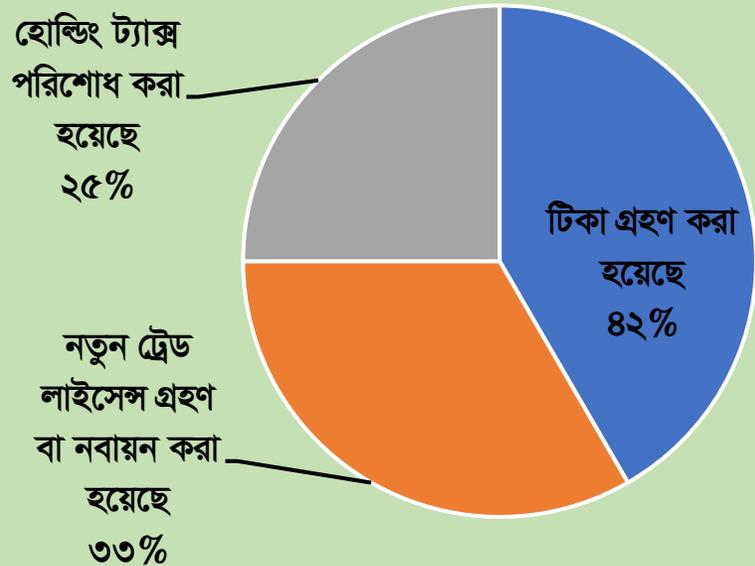
এসএমএস প্রাপ্তির পর নাগরিকদের পক্ষ থেকে সাড়া প্রদান



নাগরিকদের সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম ব্যবহারের চিত্র



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



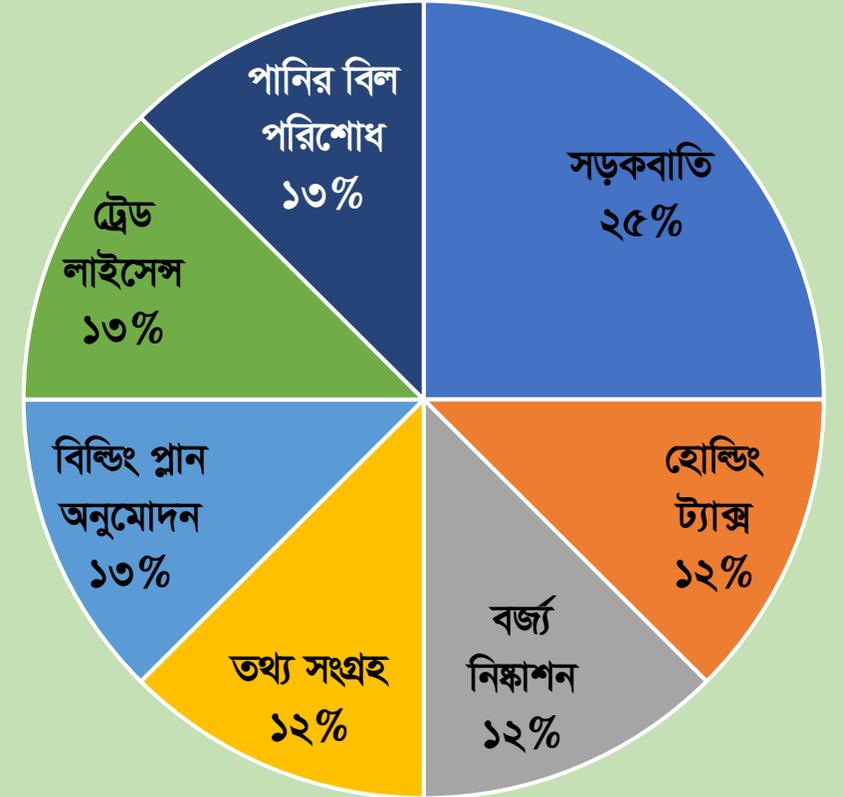
ঘ. অভিযোগ প্রদান ও নাগরিক মতামত বিষয়ে সিটি কর্পোরেশনের সাথে নাগরিকদের যোগাযোগ

অভিযোগ বা মতামতের বিষয়সমূহ

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

করেছে,
২৮%

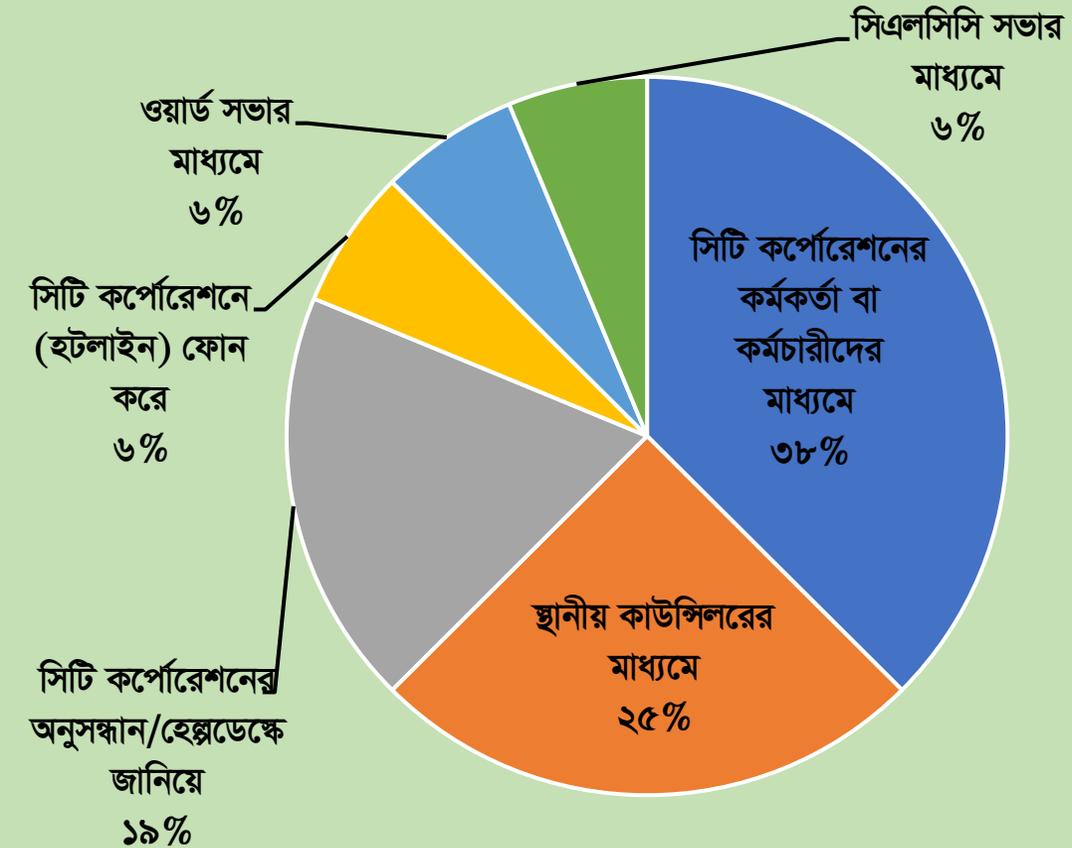
করেনি,
৭২%



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

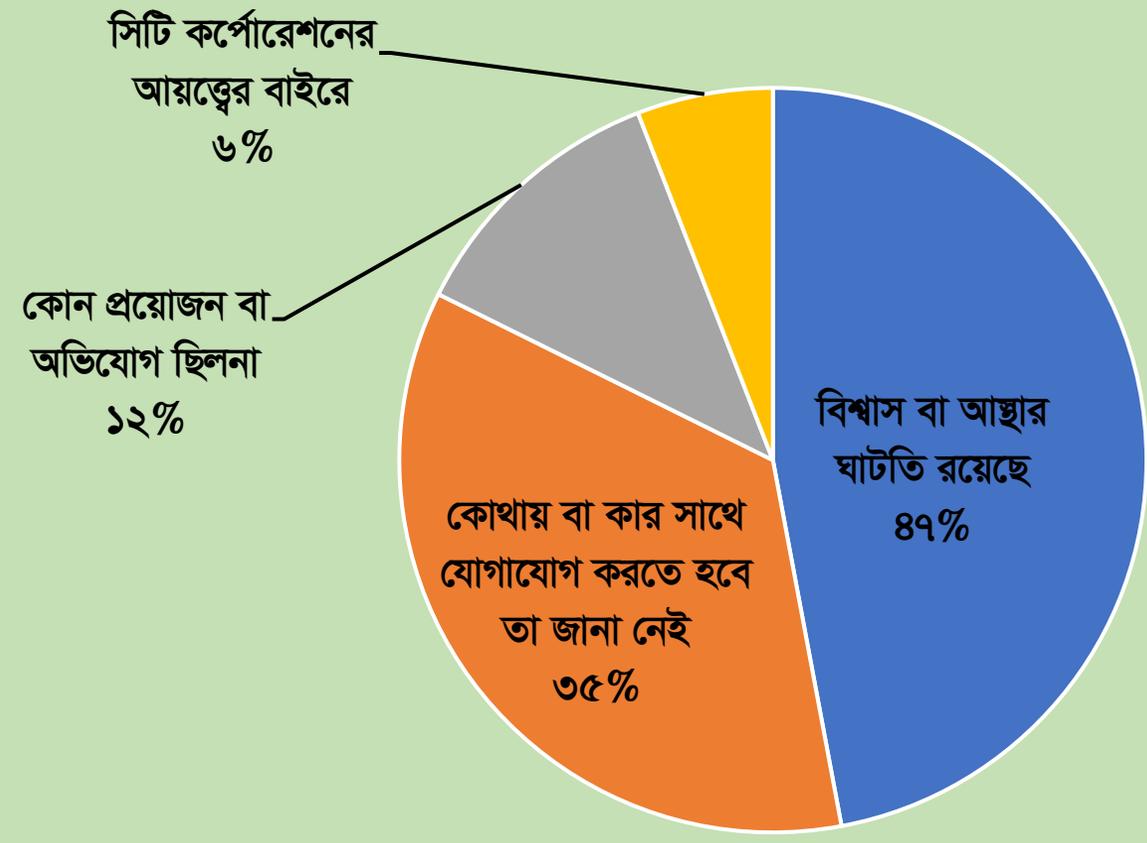
নাগরিক অভিযোগ ও মতামত জানানোর ক্ষেত্রে
সিটি কর্পোরেশনের সাথে যোগাযোগের মাধ্যম

অভিযোগ ও মতামত জানানোর ক্ষেত্রে নাগরিক
সন্তুষ্টির মাত্রা



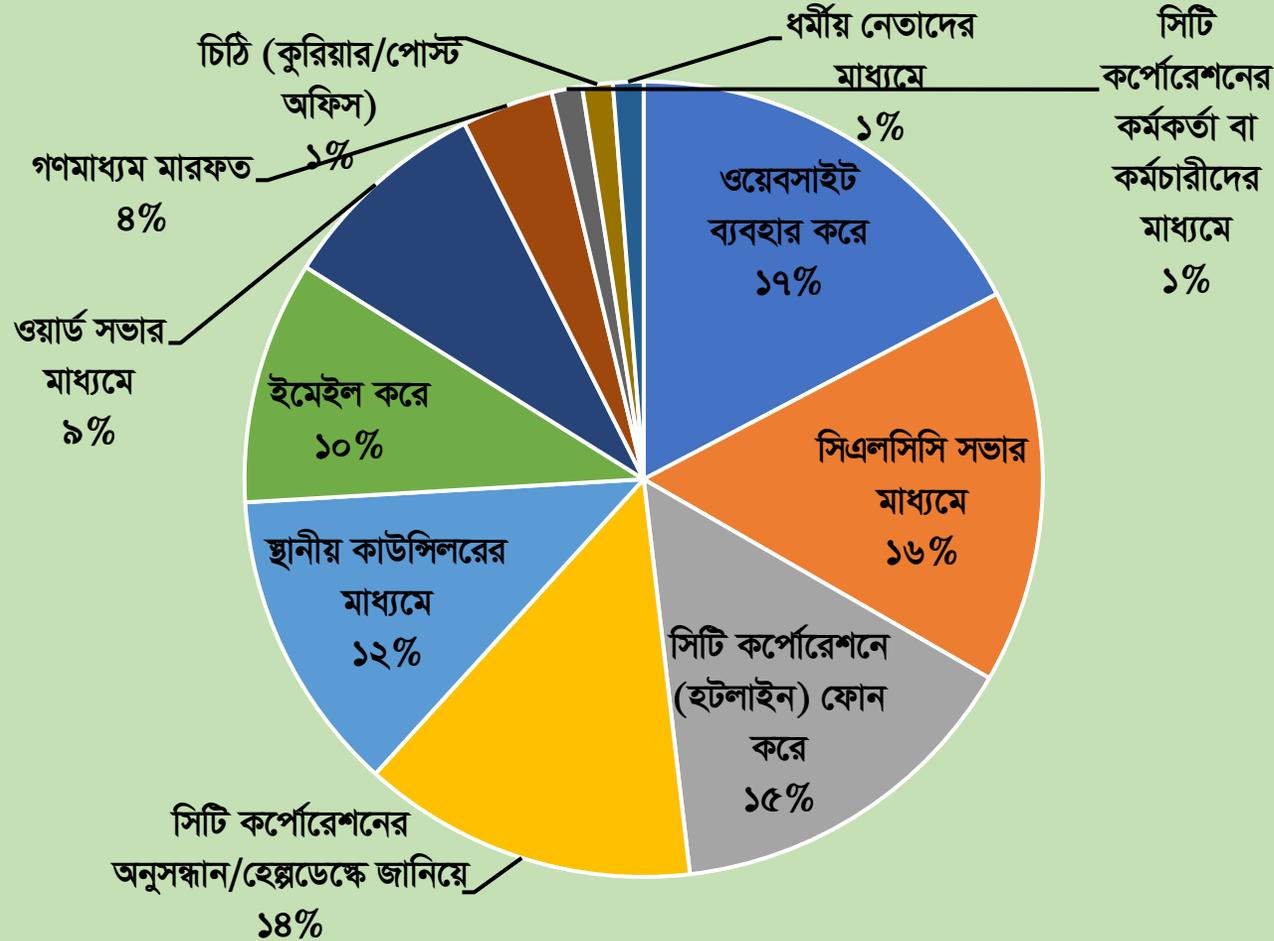
ঘ. অভিযোগ গ্রহণ ও নাগরিক মতামত বিষয়ে সিটি কর্পোরেশনের সাথে নাগরিকদের যোগাযোগ

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

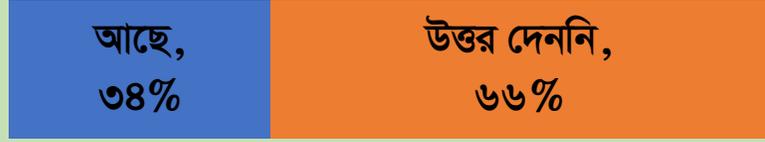
সিটি কর্পোরেশনের সাথে যোগাযোগ করার ক্ষেত্রে নাগরিকদের পছন্দের মাধ্যম



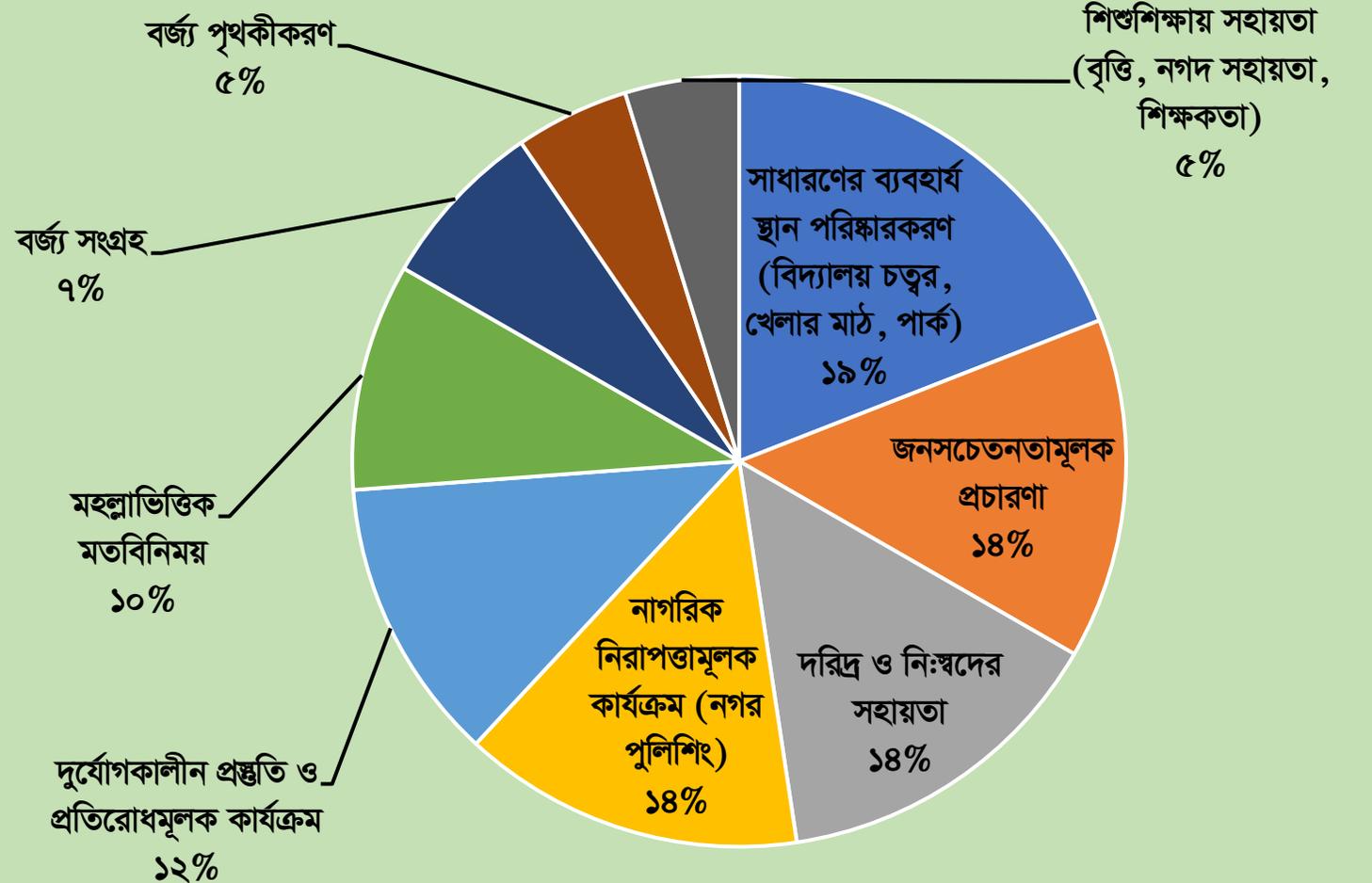
প্রধান যোগাযোগ মাধ্যমসমূহ	
ওয়েবসাইট	১৯%
সিএলসিসি সভা	১৬%
সিটি কর্পোরেশন হটলাইন	১৫%

ঙ. নাগরিক সম্পৃক্ততা ও স্বেচ্ছাসেবামূলক কার্যক্রম

মহলাভিত্তিক বিভিন্ন স্বেচ্ছাসেবামূলক কার্যক্রমের উপস্থিতি

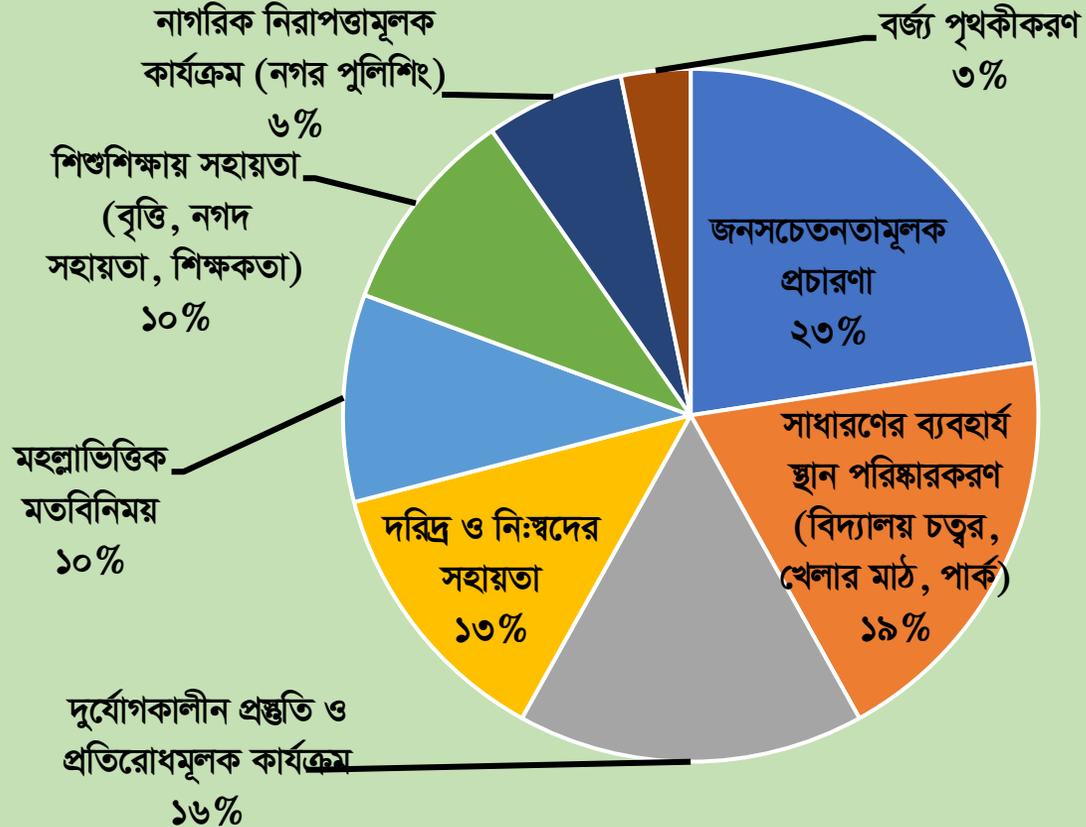


মহলাভিত্তিক বিদ্যমান স্বেচ্ছাসেবামূলক কার্যক্রমের তালিকা



ঙ. নাগরিক সম্পৃক্ততা ও স্বেচ্ছাসেবামূলক কার্যক্রম

নাগরিকগণ যে সকল স্বেচ্ছাসেবামূলক কার্যক্রমে অংশগ্রহণ করে থাকেন



মহল্লাভিত্তিক স্বেচ্ছাসেবামূলক কার্যক্রমে নাগরিকদের অংশগ্রহণের আগ্রহ



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

সেবা/কার্যক্রমের নাম	মতামত
প্রশাসনিক কার্যক্রম	কার্যকর যান চলাচল ব্যবস্থাপনা নিশ্চিত করা
	নিয়মিত সিএলসিসি ও ওয়ার্ড সভা অনুষ্ঠিত হওয়া
	মানসম্মত শিক্ষা ও স্বাস্থ্যসেবা ব্যবস্থা নিশ্চিত করা
	মশক নিয়ন্ত্রণ নিশ্চিত করা
	সিটি কর্পোরেশন চত্বরে স্বাস্থ্যসেবা ব্যবস্থা চালু করা
	কার্যকর অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থাপনা
	গুরুত্বপূর্ণ স্থানে নাগরিক সনদ (সিটিজেন চার্টার) প্রদর্শনের ব্যবস্থা করা
	সিটি কর্পোরেশনের অন্তত ৩টি আঞ্চলিক কার্যালয় স্থাপন করা
	সেবাসমূহের অটোমেশন করা
	কার্যকর ট্রেড লাইসেন্স সেবা নিশ্চিত করা
	সবচেয়ে ভালো সেবা প্রদানকারী ওয়ার্ডকে পুরস্কৃত করা
	হোল্ডিং ট্যাক্স কমানোর উদ্যোগ নেয়া
	মানসম্মত সেবা নিশ্চিত করার জন্য মোবাইল এপ্লিকেশন ব্যবহার করা
	নারীদের জন্য পৃথক বাজার ও যানবাহনের ব্যবস্থা করা
‘ওয়ান স্টপ’ সেবা চালু করা, অভিযোগ বক্সের ব্যবস্থা করা এবং সিটি কর্পোরেশনের জনবল বৃদ্ধি করা	

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

সেবা/কার্যক্রমের নাম	মতামত
অবকাঠামো সেবা	ডেনেজ ব্যবস্থার উন্নয়ন ও পরিষ্কারকরণ নিশ্চিত করা
	আধুনিক বর্জ্য ব্যবস্থাপনা নিশ্চিত করা
	গুরুত্বপূর্ণ সড়ক সমূহ সংস্কার ও প্রশস্ত করা
	ফুটওভার ব্রিজ নির্মাণ করা
	অবকাঠামো উন্নয়ন কার্যক্রম দ্রুত করা
	যথাযথভাবে নদী ব্যবস্থাপনা কার্যকর করা
	পানি সরবরাহ ও পয়ঃনিষ্কাশন ব্যবস্থার উন্নতি করা
	সুষ্ঠু অবকাঠামো উন্নয়নের জন্য মাস্টার প্লান প্রণয়ন করা
	সুপেয় পানি সরবরাহ নিশ্চিত করার জন্য ওয়াটার ট্রিটমেন্ট প্লান্ট নির্মাণ করা
	বর্জ্য পুনর্ব্যবহার করে তা সম্পদে পরিণত করা
	সঠিক বর্জ্য ব্যবস্থাপনা ব্যবস্থা নিশ্চিত করা
	নির্দিষ্ট স্থানে কসাইখানা নির্মাণ করা
	শহরের বাজার সংস্কার করা
	শহরের সকল ধর্মীয় অবকাঠামোর সংস্কার করা
বাস স্টপেজ, লঞ্চ টার্মিনাল এবং অন্যান্য যোগাযোগ পয়েন্টের আধুনিকীকরণ	

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

সেবা/কার্যক্রমের নাম	মতামত
সামাজিক ও সাংস্কৃতিক কার্যক্রম	ওয়ার্ডভিত্তিক স্বেচ্ছাসেবা দল তৈরি করা
	নাগরিকদের জন্য বিভিন্ন সুবিধা (ভাতা/আর্থিক সহায়তা) বৃদ্ধি করা
	উন্নয়ন/সেবামূলক কার্যক্রম দ্রুত বাস্তবায়ন /প্রদানের জন্য ত্রৈমাসিক ওয়ার্ডভিত্তিক আলোচনার ব্যবস্থা করা
	দরিদ্র মানুষের মধ্যে সঠিকভাবে ত্রাণ বিতরণ করা

সবাইকে ধন্যবাদ