



# নাগরিক জরিপ ২০২৩

রংপুর 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

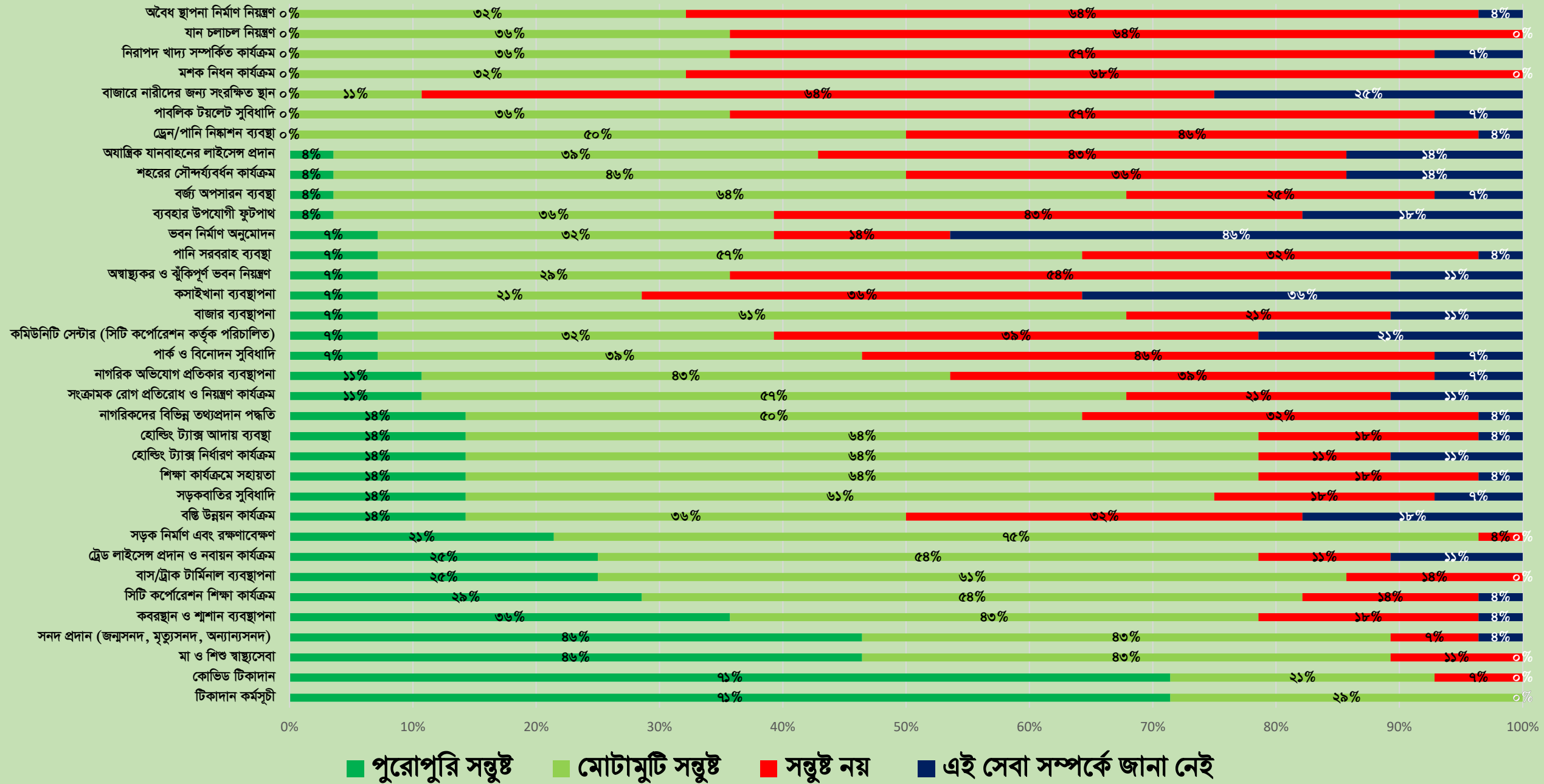
সিটি লেভেল কোঅর্ডিনেশন কমিটির (সিএলসিসি) নাগরিক সদস্যগণের পরিচয় উহ্য রেখে প্রশ্নপত্র জরিপ কার্যক্রম পরিচালনা করা হয়।

- জরিপটি ০৯ মার্চ ২০২৩ ইং তারিখে রংপুর সিটি কর্পোরেশনের সভাকক্ষে পরিচালিত হয়েছিল।
- জরিপে সিএলসিসি'র ২৮ জন নাগরিক সদস্য অংশগ্রহণ করেন।
- সমস্ত প্রশ্নের উত্তর সমন্বয় করে শতাংশ আকারে উপস্থাপন করা হয়েছে।

# জরিপের বিষয়সমূহ

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

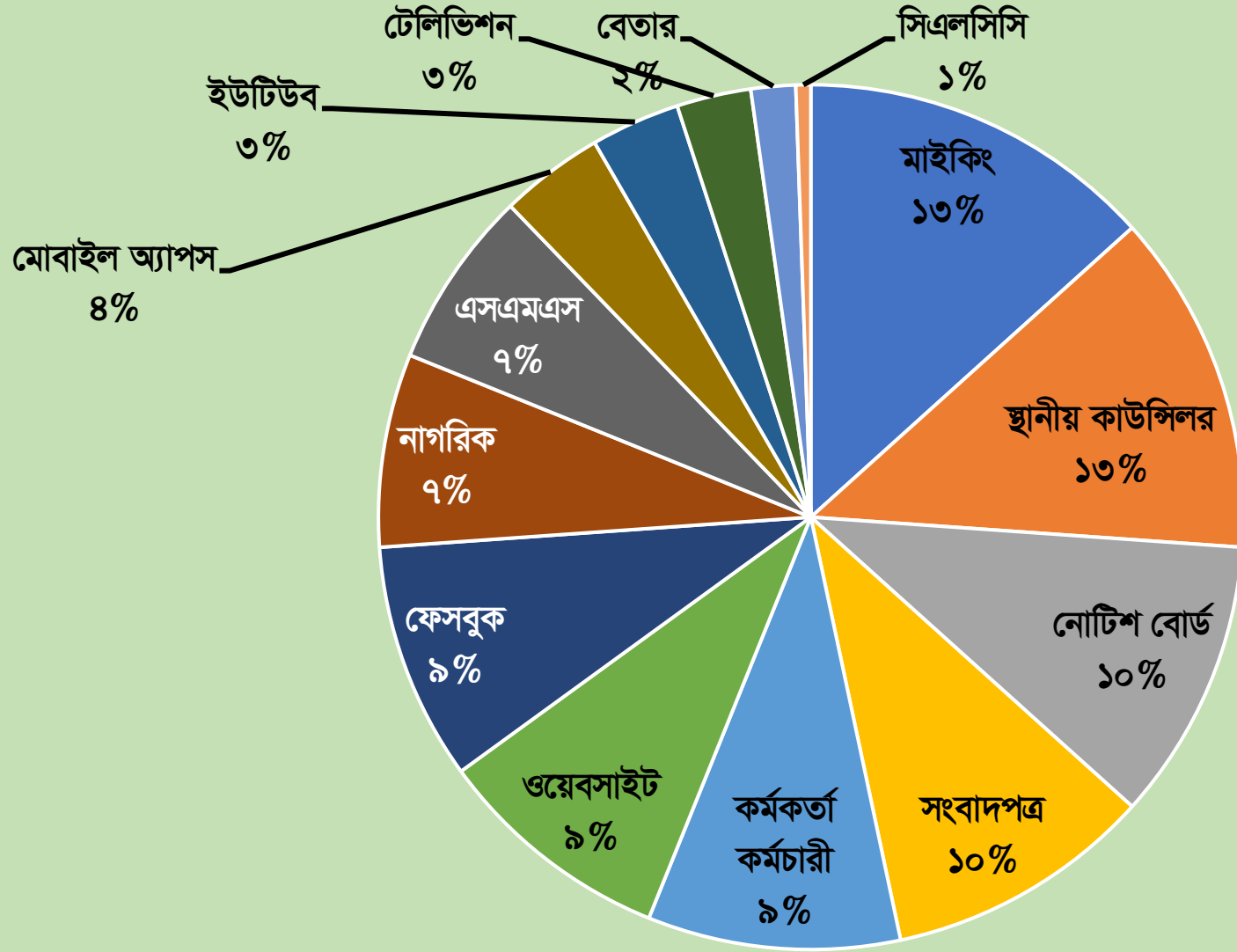
# ক. সিটি কর্পোরেশন প্রদত্ত সেবা সম্পর্কে নাগরিক সন্তুষ্টির মাত্রা (বিস্তারিত)



# ক. সিটি কর্পোরেশন প্রদত্ত সেবা সম্পর্কে নাগরিক সন্তুষ্টির মাত্রা

পূর্ণমাত্রায় সন্তোষজনক সেবার তালিকা		সন্তোষজনক নয়, এমন সেবার তালিকা	
টিকাদান কর্মসূচী	৭১%	মশক নিধন কার্যক্রম	৬৮%
কোভিড টিকাদান	৭১%	বাজারে নারীদের জন্য সংরক্ষিত স্থান	৬৪%
মা ও শিশু স্বাস্থ্যসেবা	৪৬%	যান চলাচল নিয়ন্ত্রণ	৬৪%
সনদ প্রদান (জন্মসনদ, মৃত্যুসনদ, অন্যান্যসনদ)	৪৬%	অবৈধ স্থাপনা নির্মাণ নিয়ন্ত্রণ	৬৪%
কবরস্থান ও শ্মশান ব্যবস্থাপনা	৩৬%	পাবলিক টয়লেট সুবিধাদি	৫৭%

# ক. সিটি কর্পোরেশন সম্পর্কিত তথ্য জানার উৎস



## প্রধান উৎসসমূহ

মাইকিং	১৩%
স্থানীয় কাউন্সিলর	১৩%
নোটিশ বোর্ড	১০%
সংবাদপত্র	১০%

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

## সমন্বয়ের বিষয়ে ধারণা

আছে,  
৭৫%

নাই,  
২৫%

### যেসব ক্ষেত্রে সমন্বয়ের অভাব বা কমতি আছে

জেলা প্রশাসন

বেসরকারি অফিস (এনজিও)

সড়ক ও জনপথ বিভাগ

মেট্রোপলিটন পুলিশ (রংপুর)



# খ. সিটি কর্পোরেশনের প্রশাসনিক কার্যক্রম সম্পর্কে নাগরিক ধারণা

## সিটি কর্পোরেশনের সাধারণ সভা সম্পর্কে ধারণা

আছে, ৫৪%

নাই, ৪৬%

সাধারণ সভার যেসব আলোচনার বিষয় সম্পর্কে সদস্যদের ধারণা আছেঃ

(১) বর্জ্য ব্যবস্থাপনা

(৫) উন্নয়নের চাহিদা/প্রকল্প প্রণয়ন

(২) শিক্ষা ও স্বাস্থ্যসেবা

(৬) বাজেট তৈরি ও প্রকাশ

(৩) নগর অবকাঠামো উন্নয়ন

(৪) নাগরিক সেবা

## সিটি কর্পোরেশনের স্থায়ী কমিটির সভা সম্পর্কে ধারণা

আছে, ৪৩%

নাই, ৫৭%

যেসব স্থায়ী কমিটি সম্পর্কে সদস্যদের ধারণা আছেঃ

(১) জন্ম ও মৃত্যু নিবন্ধন

(৫) হোল্ডিং ট্যাক্স

(২) নগর উন্নয়ন

(৬) বর্জ্য ব্যবস্থাপনা

(৩) অর্থ ও বাজেট

(৭) বাজার ব্যবস্থাপনা

(৪) নগর পরিকল্পনা

# খ. সিটি কর্পোরেশনের হোল্ডিং ট্যাক্স সম্পর্কে নাগরিকদের ধারণা

হোল্ডিং ট্যাক্স নির্ধারণ পদ্ধতি সম্পর্কে ধারণা

হ্যাঁ, ৬১%

না, ৩৯%

হোল্ডিং ট্যাক্স পরিশোধের পদ্ধতি সম্পর্কে ধারণা

হ্যাঁ, ৮২%

না, ১৮%

হোল্ডিং ট্যাক্স অগ্রিম পরিশোধ করলে কর ছাড় প্রদানের বিষয়ে ধারণা

হ্যাঁ, ৫৪%

না, ৪৬%

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

হ্যাঁ, ৫০%

না, ৫০%

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

হ্যাঁ, ৫৭%

না, ৪৩%

# খ. সিটি কর্পোরেশনের প্রশাসনিক বিষয় সম্পর্কে নাগরিকদের ধারণা

সিটি কর্পোরেশনের বার্ষিক বাজেট সম্পর্কে ধারণা

হ্যাঁ, ৬১%

না, ৩৯%

সিটি কর্পোরেশনের বার্ষিক আর্থিক হিসাব বিবরণী সম্পর্কে ধারণা

হ্যাঁ, ৫০%

না, ৫০%

সিটি কর্পোরেশনের বার্ষিক প্রশাসনিক প্রতিবেদন সম্পর্কে ধারণা

হ্যাঁ, ৩৯%

না, ৬১%

সিটি কর্পোরেশনের সিটিজেন চার্টার সম্পর্কে ধারণা

হ্যাঁ, ৬৪%

না, ৩৬%

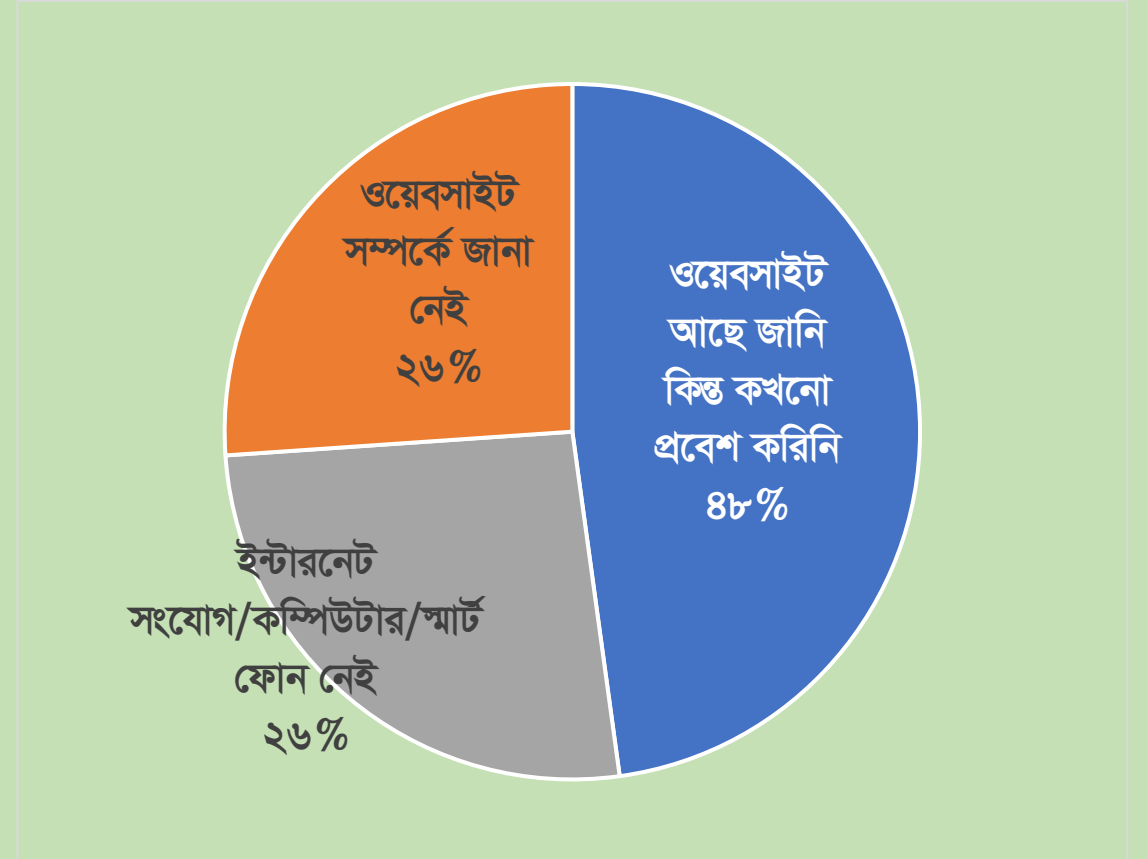
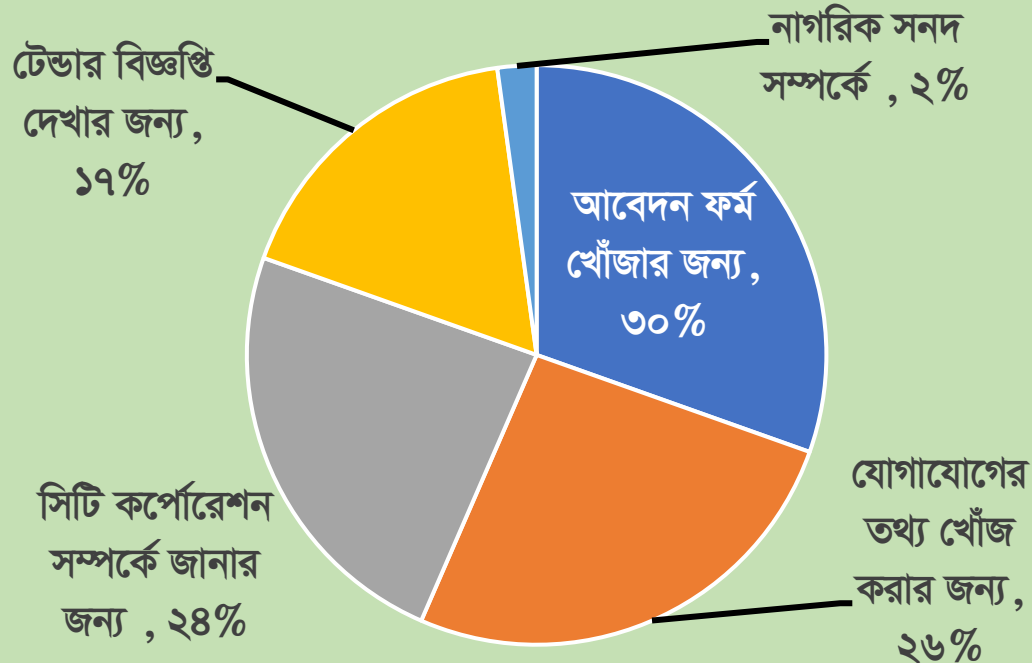
# গ. সিটি কর্পোরেশন ও নাগরিকদের মধ্যে তথ্য-প্রযুক্তিভিত্তিক যোগাযোগ

সিটি কর্পোরেশনের ওয়েবসাইটে নাগরিকদের প্রবেশ



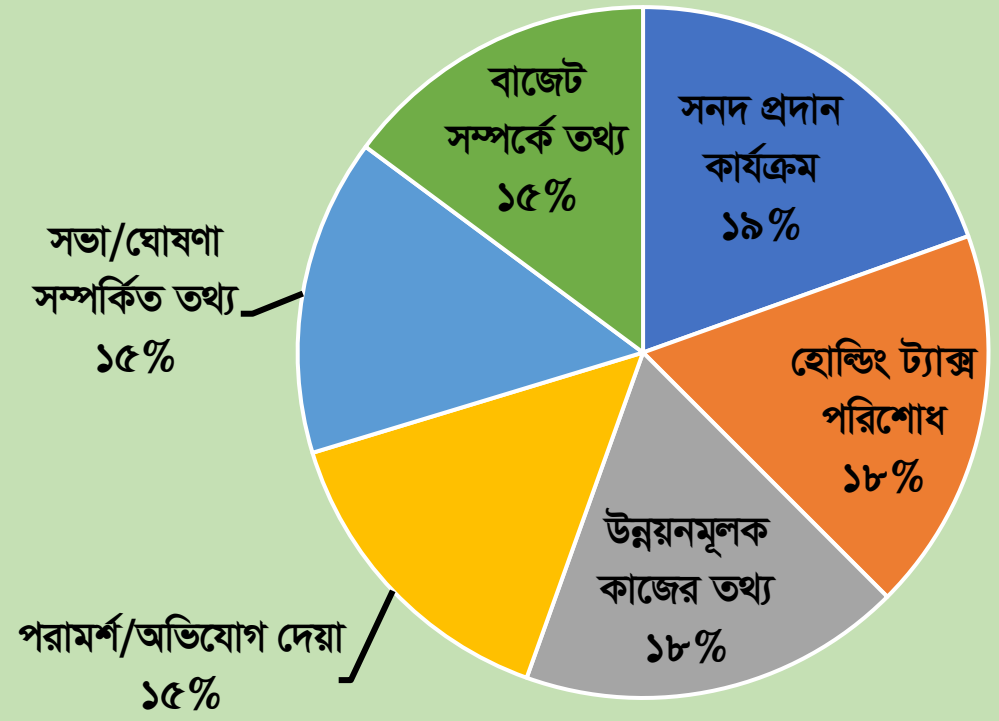
ওয়েবসাইটে নাগরিকদের প্রবেশ না করার কারণ

ওয়েবসাইটে নাগরিকদের প্রবেশের কারণ

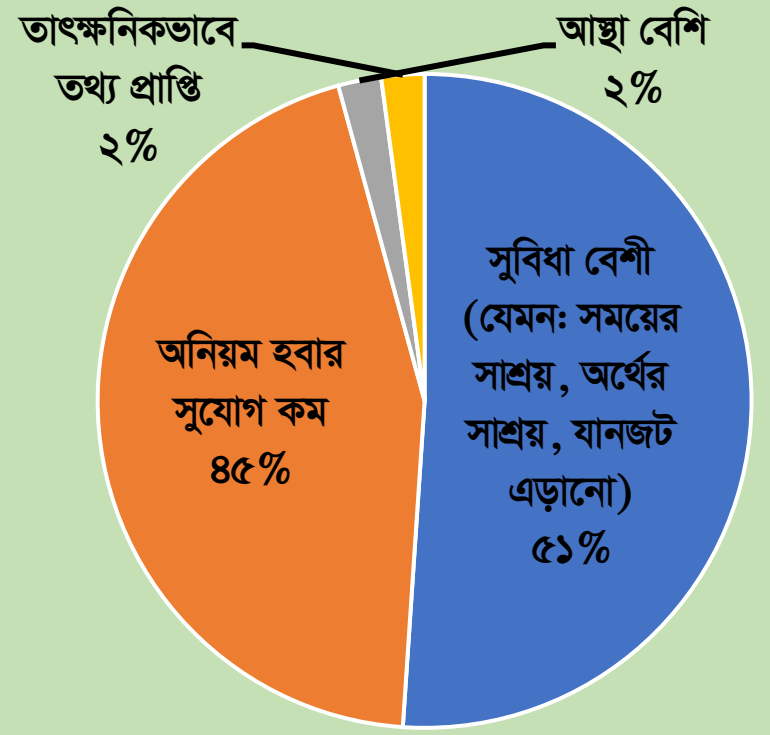


# গ. সিটি কর্পোরেশন ও নাগরিকদের মধ্যে তথ্য-প্রযুক্তিভিত্তিক যোগাযোগ

নাগরিকরা অনলাইনভিত্তিক যেসব সেবা পেতে আগ্রহী



অনলাইনভিত্তিক সেবা পেতে আগ্রহের কারণ



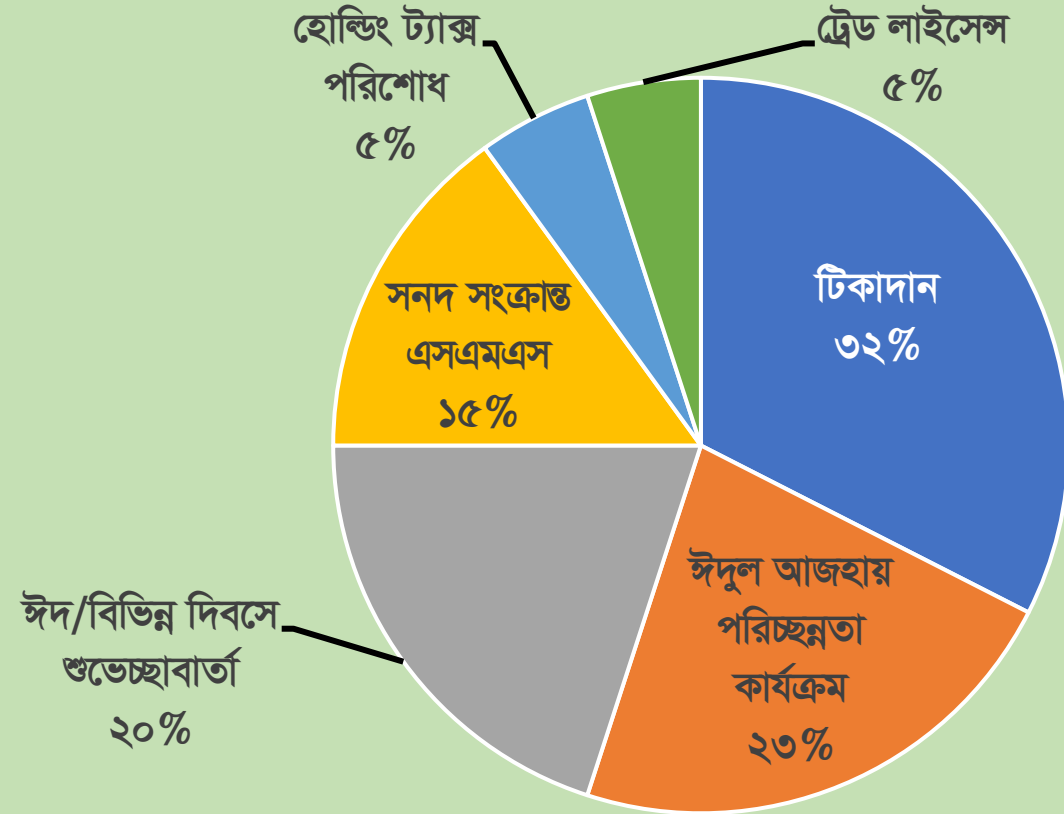
# গ. সিটি কর্পোরেশন ও নাগরিকদের মধ্যে এসএমএস (ক্ষুদেবার্তা) এর মাধ্যমে যোগাযোগ

## কর্পোরেশন থেকে এসএমএস প্রাপ্তির তথ্য



নাগরিকগণ সিটি কর্পোরেশন থেকে যেসব বিষয়ে এসএমএস আশা করেন (অগ্রাধিকার ভিত্তিতে)
হোল্ডিং ট্যাক্স পরিশোধের সময়সীমা সম্পর্কে
ধর্মীয় অনুষ্ঠানের শুভেচ্ছা
সিটি কর্পোরেশনের বাজেট
ট্রেড লাইসেন্স নবায়নের সময়সীমা
টিকাদান সম্পর্কে
নাগরিক সনদ
করছাড় ও কর সংক্রান্ত জরিমানা

## নাগরিকগণ কর্পোরেশন থেকে যেসব বিষয়ে এসএমএস পেয়েছেন

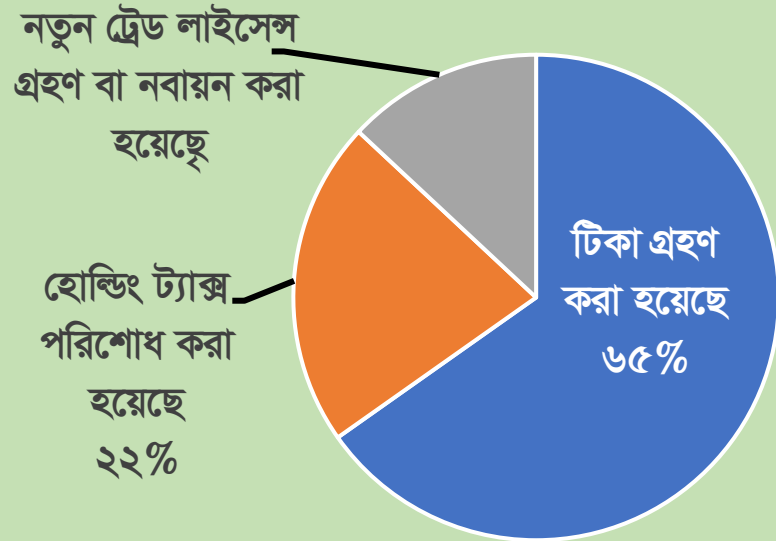


# গ. সিটি কর্পোরেশন ও নাগরিকদের মধ্যে এসএমএস (ক্ষুদেবার্তা) এর মাধ্যমে যোগাযোগ

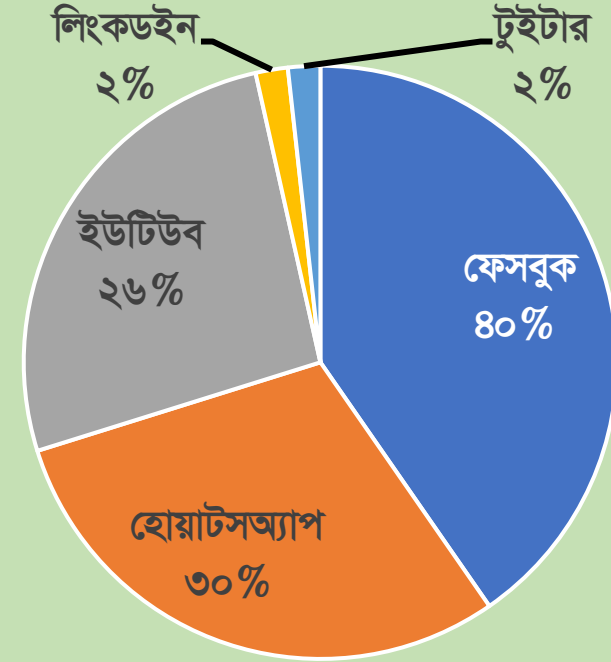
এসএমএস প্রাপ্তির পর নাগরিকদের পক্ষ থেকে সাড়া প্রদান



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



নাগরিকদের সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম ব্যবহারের চিত্র

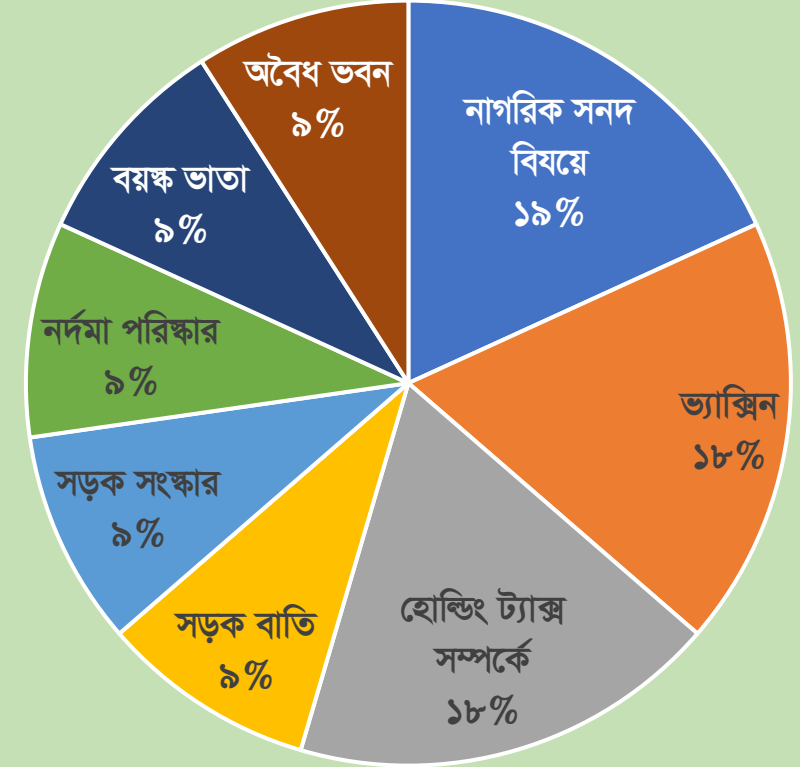


# ঘ. অভিযোগ প্রদান ও নাগরিক মতামত বিষয়ে সিটি কর্পোরেশনের সাথে নাগরিকদের যোগাযোগ

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



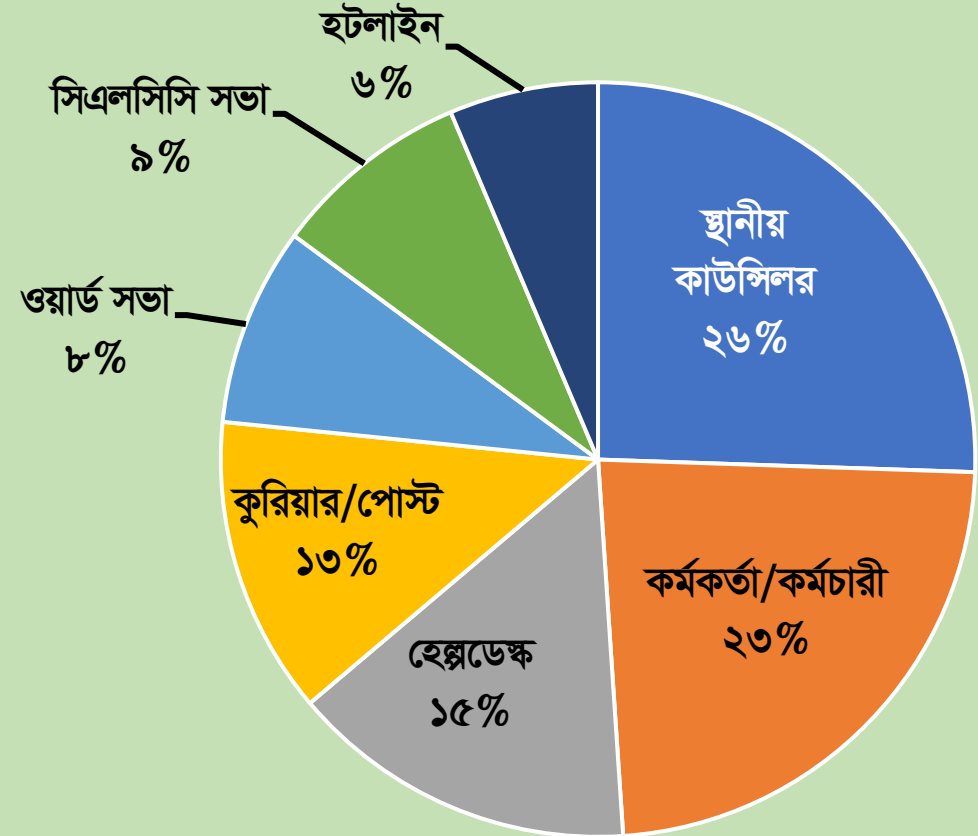
## অভিযোগ বা মতামতের বিষয়সমূহ





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

নাগরিক অভিযোগ ও মতামত জানানোর ক্ষেত্রে  
সিটি কর্পোরেশনের সাথে যোগাযোগের মাধ্যম

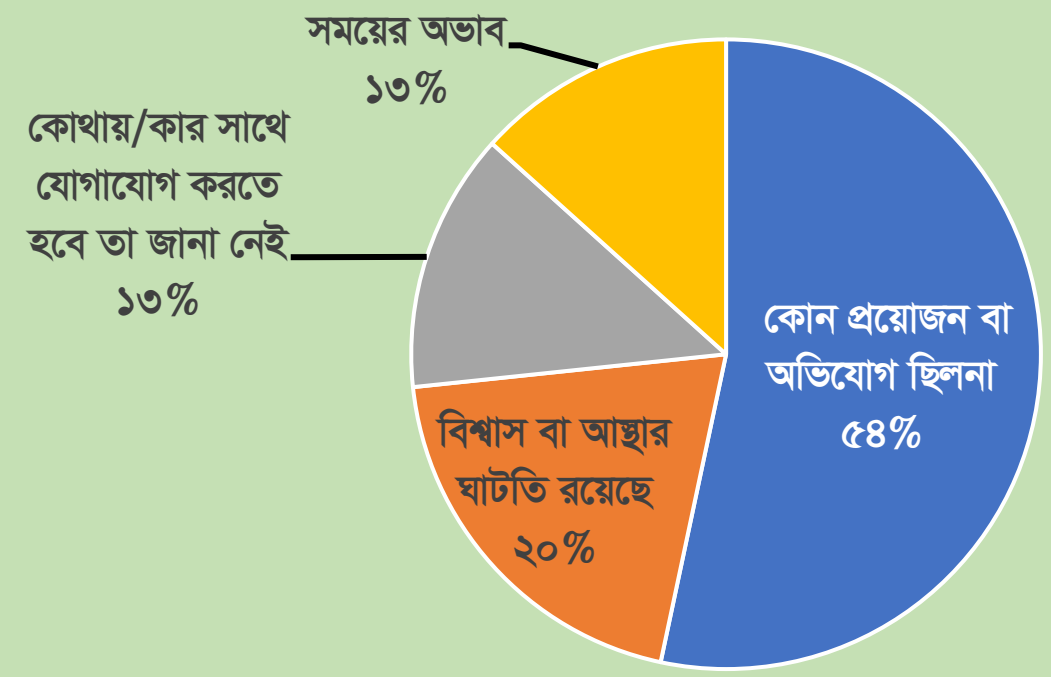


অভিযোগ ও মতামত জানানোর ক্ষেত্রে নাগরিক  
সন্তুষ্টির মাত্রা



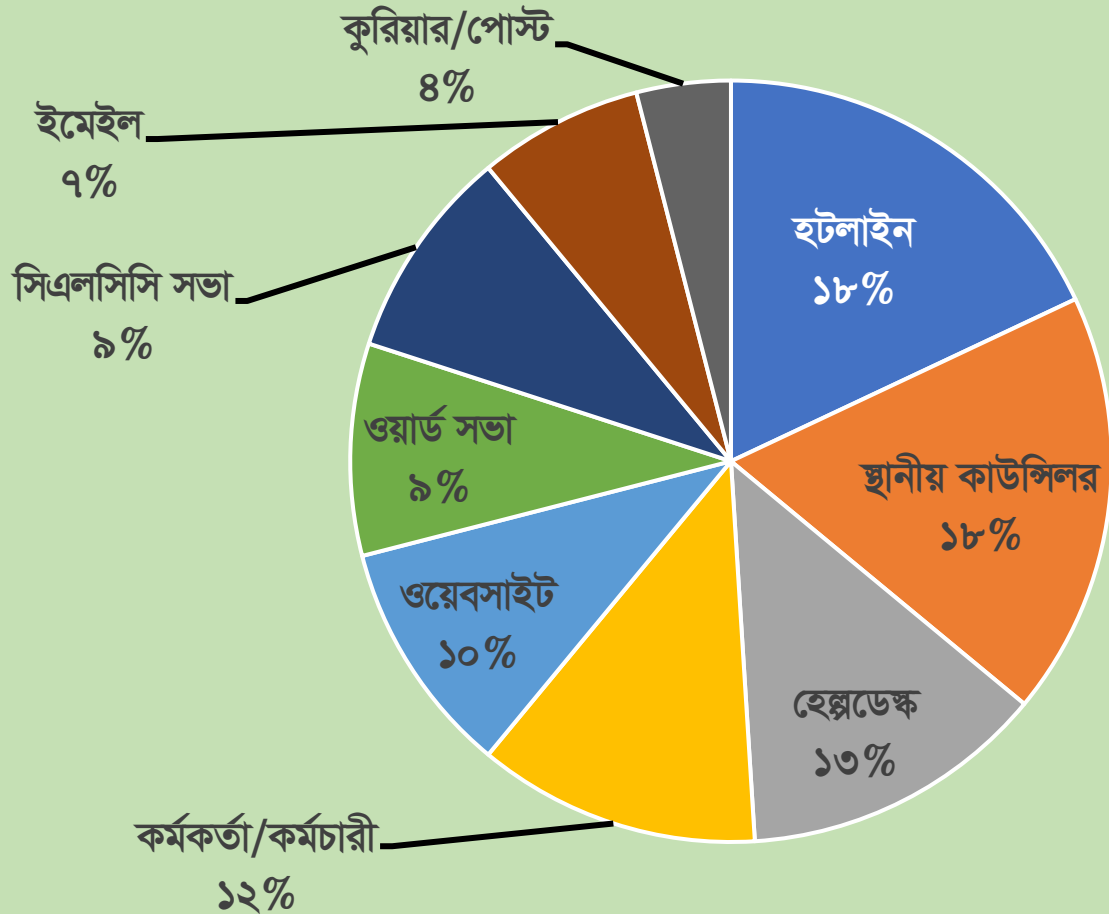
# ঘ. অভিযোগ গ্রহণ ও নাগরিক মতামত বিষয়ে সিটি কর্পোরেশনের সাথে নাগরিকদের যোগাযোগ

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



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

সিটি কর্পোরেশনের সাথে যোগাযোগ করার ক্ষেত্রে নাগরিকদের পছন্দের মাধ্যম



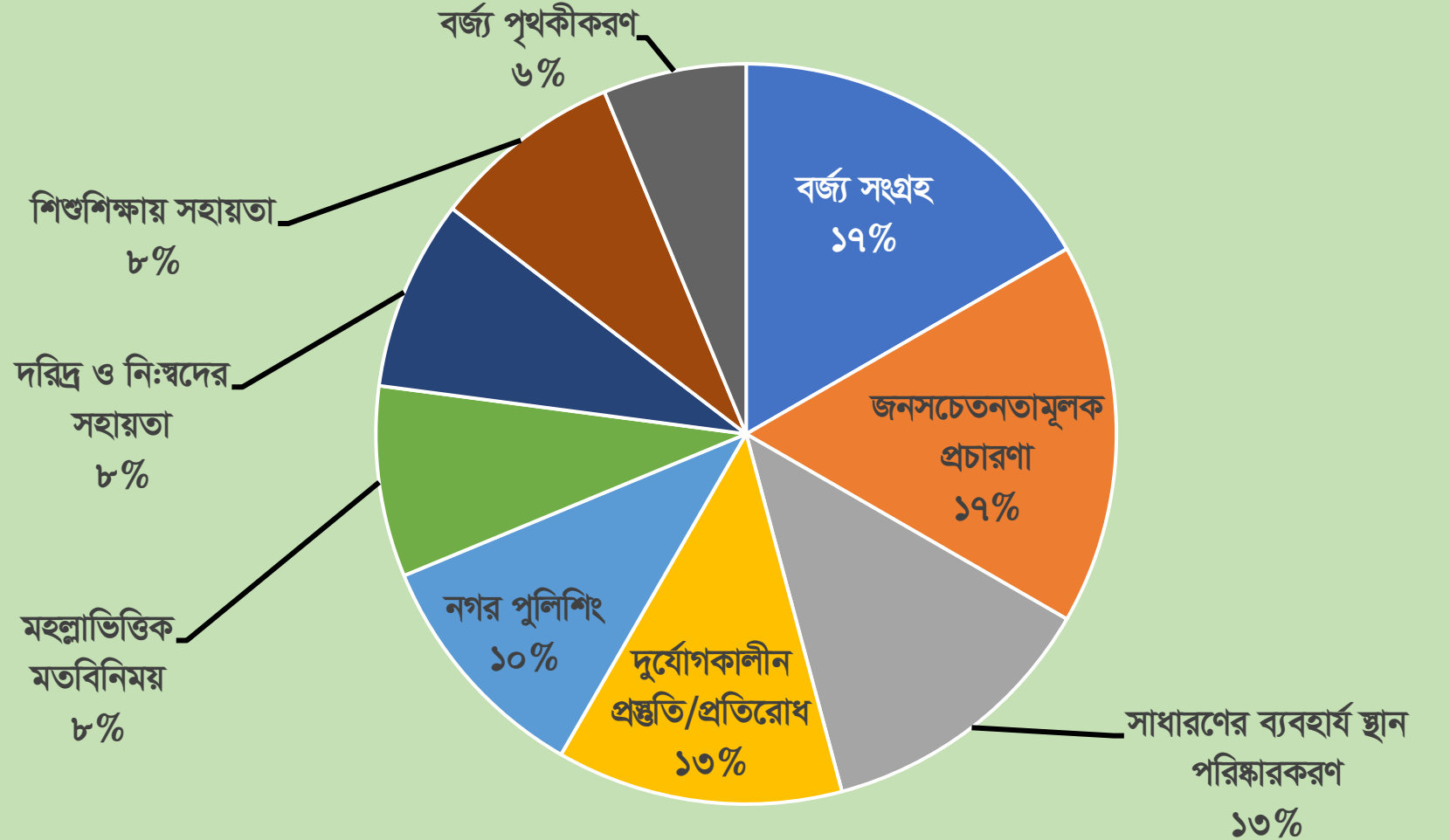
প্রধান যোগাযোগ মাধ্যমসমূহ	
হটলাইন	১৮%
স্থানীয় কাউন্সিলর	১৮%
হেল্পডেস্ক	১৩%

# ঙ. নাগরিক সম্পৃক্ততা ও স্বেচ্ছাসেবামূলক কার্যক্রম

মহলাভিত্তিক বিভিন্ন স্বেচ্ছাসেবামূলক কার্যক্রমের উপস্থিতি

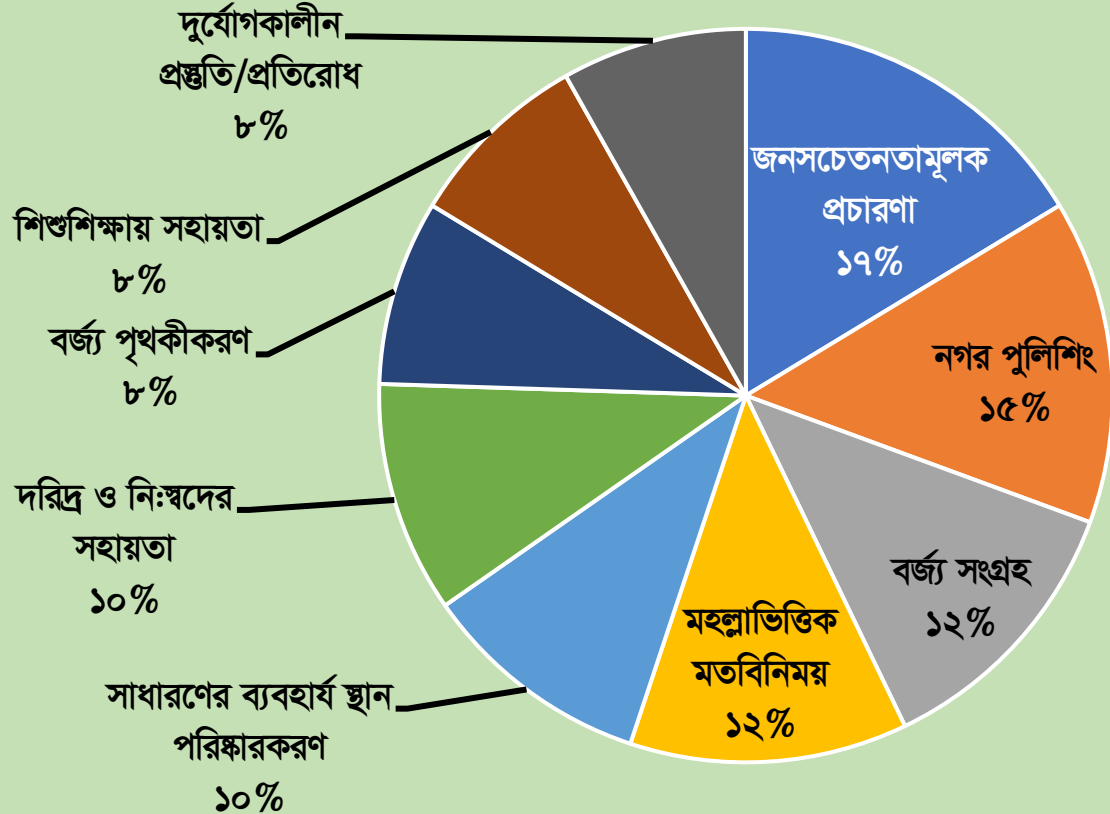


মহলাভিত্তিক বিদ্যমান স্বেচ্ছাসেবামূলক কার্যক্রমের তালিকা



# 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	ফুটপাথ চলাচলের উপযোগী রাখা
	নিয়মিত ওয়ার্ড পর্যায়ে মাসিক সভা করা
	যান চলাচল নিয়ন্ত্রণ করা
	হোয়াটসএপ ভিত্তিক এসএমএস সার্ভিস চালু করা
	বিভিন্ন সরকারী প্রতিষ্ঠানের সাথে সমন্বয় বৃদ্ধি করা
	কসাইখানা ও বাজারে বর্জ্য ব্যবস্থাপনার উন্নতি করা
	ওয়ার্ডভিত্তিক দুর্যোগ ব্যবস্থাপনা কার্যক্রম হাতে নেয়া
	সিটি কর্পোরেশনে কর্মরত কর্মকর্তাদের সেবা বিষয়ে সমন্বয় করা
	বাজেট বিষয়ে নাগরিকদের মতামত গ্রহণ
	জনপ্রতিনিধি ও নাগরিকদের মধ্যে সরাসরি অনুষ্ঠান আয়োজন করা

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

সেবা/কার্যক্রমের নাম	মতামত
প্রশাসনিক কার্যক্রম	পাবলিক টয়লেট ব্যবস্থাপনার উন্নয়ন করা
	তথ্যসেবার ব্যবস্থা করা
	ওয়েবসাইটে যথা সময়ে বাজেটের তথ্য আপলোড করা
	হকারদের জন্য পৃথক স্থানে বসার ব্যবস্থা করা
	পার্ক ও বিনোদনের স্থানে নজরদারি বাড়ানো
	শব্দদূষণ নিয়ন্ত্রণ করা
	অযান্ত্রিক যানবাহনের লাইসেন্স প্রদান বন্ধ করা

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

সেবা/কার্যক্রমের নাম	মতামত
অবকাঠামো সেবা	কার্যকর বর্জ্য ব্যবস্থাপনা
	প্রয়োজনীয় সড়কবাতির ব্যবস্থা করা
	প্রয়োজনীয় ডাস্টবিনের ব্যবস্থা করা
	ওয়ার্ড পর্যায়ে স্বাস্থ্যসেবা নিশ্চিত স্বাস্থ্যসেবা কেন্দ্র নির্মাণ করা
	মহাপরিকল্পনা প্রণয়ন, গেজেট প্রকাশ ও বাস্তবায়ন করা
	শ্যামা সুন্দরী খালকে অবৈধ দখলমুক্ত করা, খালের সংস্কার করা ও দুইপাড়ে ফুটপাথ করে চলাচলের ব্যবস্থা করা
	শহর সৌন্দর্যমূলক কার্যক্রম হাতে নেয়া
	গুরুত্বপূর্ণ সড়ক প্রশস্তকরণ
	অবকাঠামো পরিকল্পনা নিয়মিত হালনাগাদ করন



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

সেবা/কার্যক্রমের নাম	মতামত
অবকাঠামো সেবা	ডেনেজ ব্যবস্থার উন্নয়ন করা ও ডেনেজ মহাপরিকল্পনা প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন করা
	সড়ক ফুটপাথ অবৈধ দখল থেকে রক্ষা করা
	যত্রতত্র ও অনিয়ন্ত্রিত নগরায়ন বন্ধ করা
	যানজট দূরীকরণে বিদ্যমান বাসস্ট্যান্ড অন্যত্র সরিয়ে নেয়া
	ফুটপাথ থেকে অবৈধ দোকানপাট উচ্ছেদ করা
	জেলা স্কুল ও জেলা বালিকা স্কুলের সামনে স্পীড ব্রেকার নির্মাণ করা
	সড়ক নির্মাণ ও সংস্কার করা
	জনসমাগমের স্থানে সৌন্দর্যমূলক কার্যক্রম গ্রহণ করা

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

সেবা/কার্যক্রমের নাম	মতামত
সামাজিক ও সাংস্কৃতিক কার্যক্রম	আরবান ভলান্টিয়াদের সাথে সমন্বয় করা
	নিয়মিত নাগরিক সচেতনতামূলক কার্যক্রম চালানো
	ফুটওভার ব্রিজ ব্যবহারে নাগরিকদের উৎসাহ দেয়া
	নাগরিক সচেতনতা বিষয়ে প্রশিক্ষণ ও কর্মশালার আয়োজন করা
	জনপ্রতিনিধিদের দায়িত্ব ও কর্তব্য বিষয়ে প্রশিক্ষণের আয়োজন করা

সবাইকে ধন্যবাদ