

Annual Report 2015-2016



Dhaka Water Supply and Sewerage Authority

Annual Report 2015-2016



Dhaka Water Supply and Sewerage Authority

WASA Bhaban, 98 Kazi Nazrul Islam Avenue, Karwan Bazar, Dhaka 1215

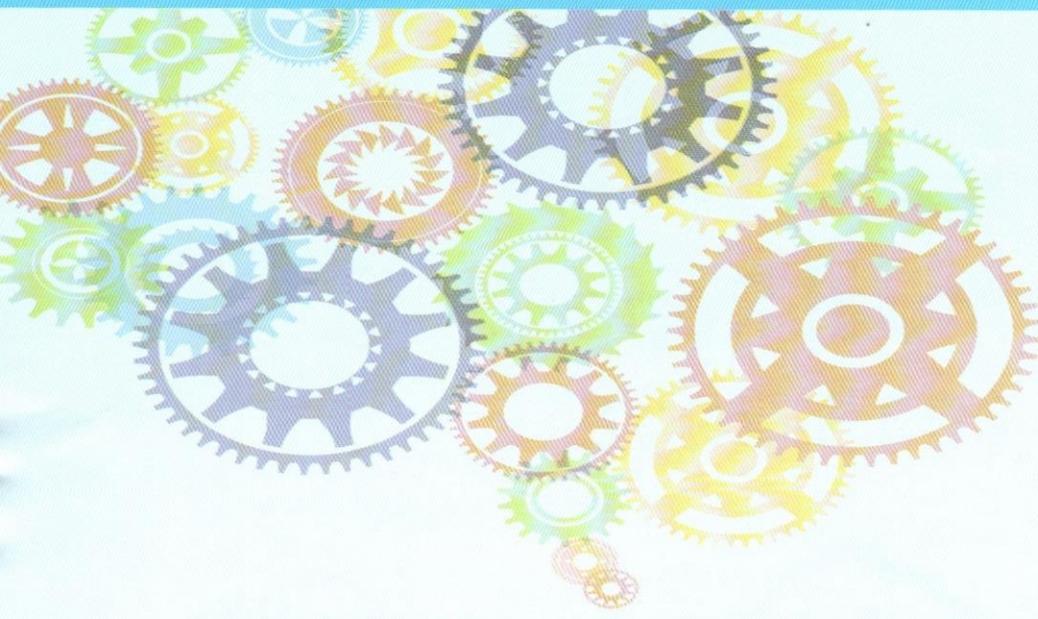
Phone: 88-02-8117829-31, 8189626, Fax: 88-02-8189625

WASA Link-16162

Website: www.dwasa.org.bd

Facebook Page: www.facebook.com/dhakawasa





আপনি জানেন কি ?

উন্নয়নের গণতন্ত্র
শেখ হাসিনার মূলমন্ত্র

প্রতি ইউনিট (১০০০ লিটার) পানি উৎপাদনে

ঢাকা ওয়াসার খরচ ১৪ থেকে ১৫ টাকা;

আর আপনাকে তা দেয়া হচ্ছে মাত্র সাড়ে ১০ টাকায়!

এই সাশ্রয়ী মূল্যের পানি আপনি অপচয় করছেন না তো?

নিজে পানি ব্যবহারে মিতব্যয়ী হোন,

পাশাপাশি পরিবারের অন্যান্য সদস্যদেরকেও সচেতন করুন।

একটু সচেতনতা আপনার পানির বিল যেমন কমাবে

তেমনি সেই মূল্যবান পানি অন্যের প্রয়োজনও মেটাবে।

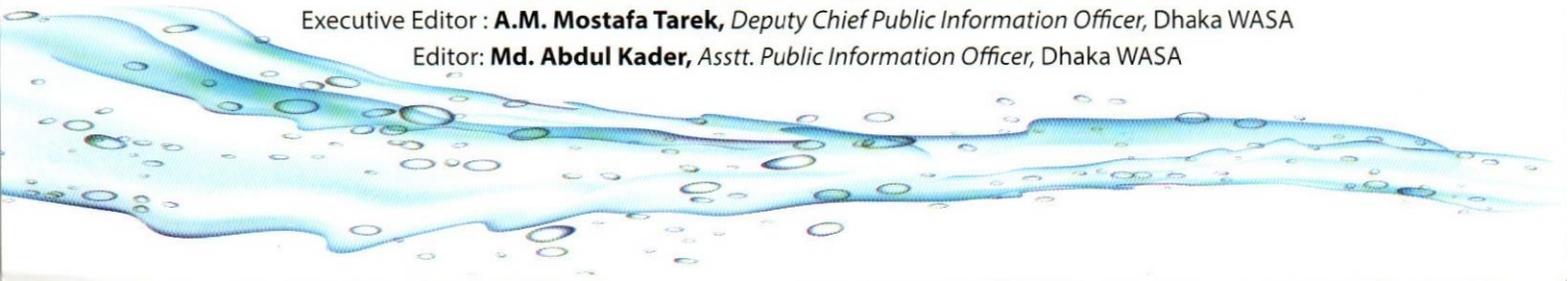
ঢাকা পানি সরবরাহ ও পয়ঃনিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ

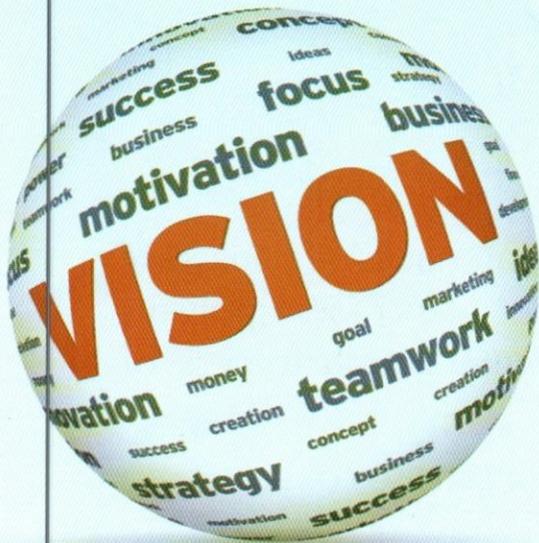
Editorial Board

Chief Editor: **Engr. Taqsem A Khan**, Managing Director & CEO, Dhaka WASA

Executive Editor: **A.M. Mostafa Tarek**, Deputy Chief Public Information Officer, Dhaka WASA

Editor: **Md. Abdul Kader**, Asstt. Public Information Officer, Dhaka WASA



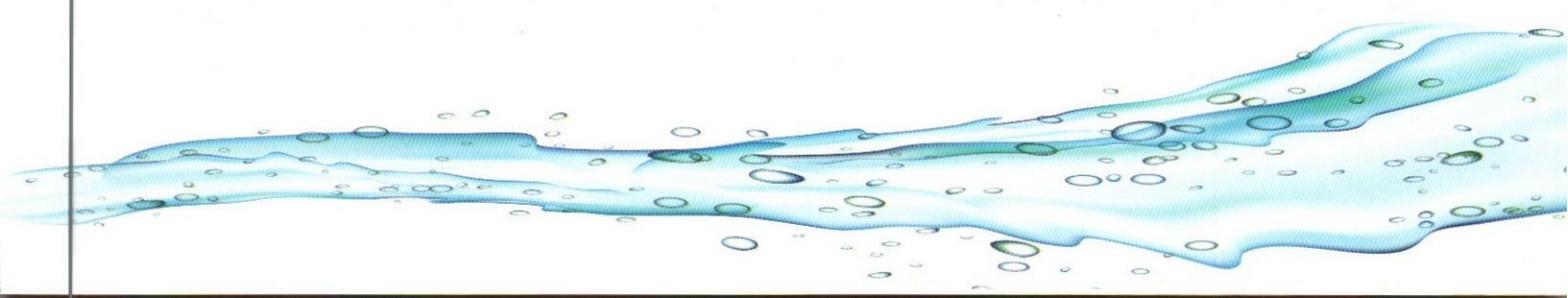


Vision

To be the '**Best Water Utility**' in the Public Sector of Asia - Ensuring an environment-friendly, sustainable and pro-people water supply management system.

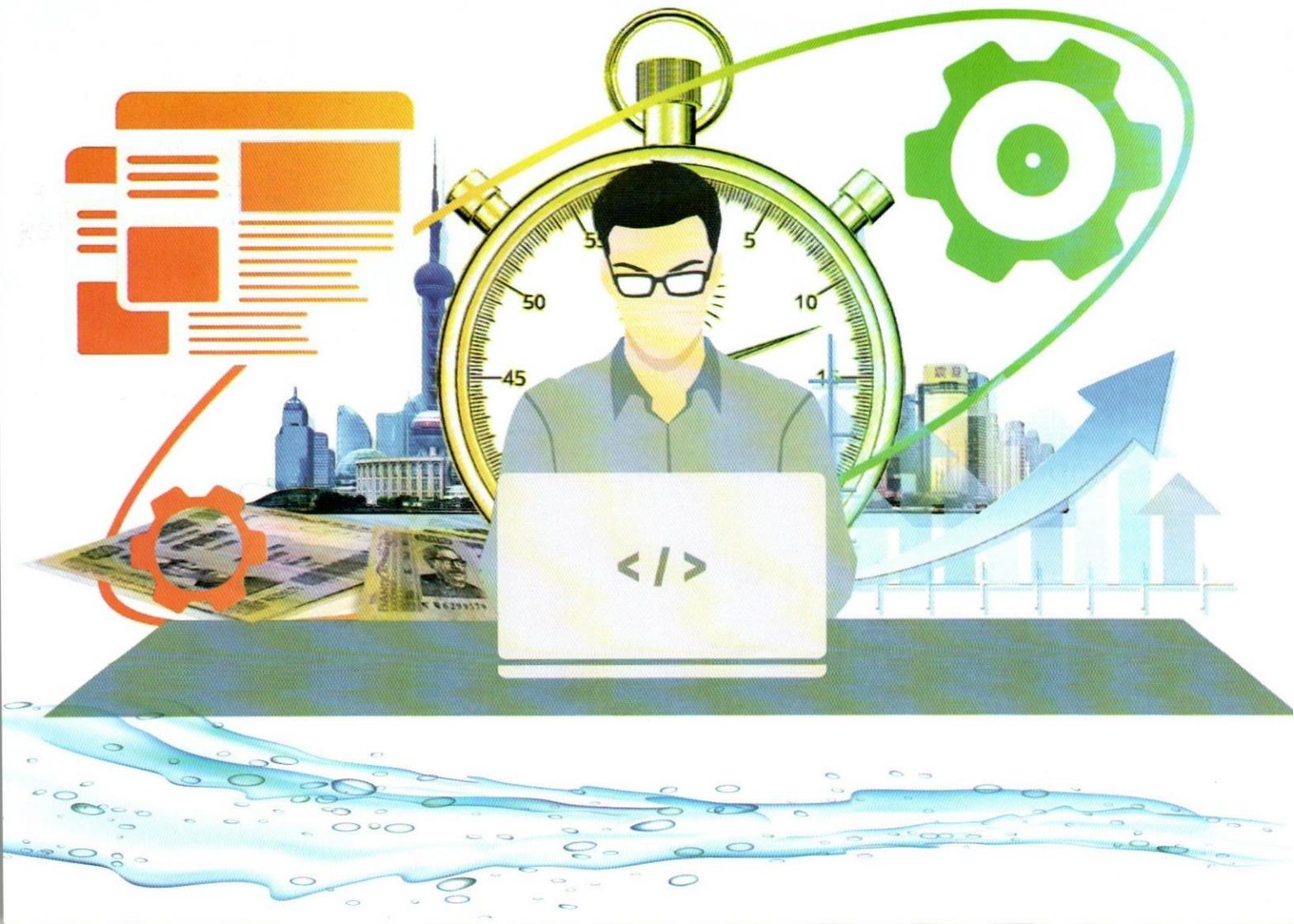
Mission

- To reduce the dependency on ground water.
- To implement the projects effectively and speedily.
- To practice a corporate culture in its management and operation.
- To ensure a high level of transparency and accountability in all its service and activities.
- To improve the efficiency and reduce operating cost.
- To constantly seek ways to serve our customers.



Responsibilities

- ❑ Construction, operation, development and maintenance of necessary infrastructure (deep tube well, water treatment plant) for supplying safe water to residential, industrial and commercial customers of Dhaka city.
- ❑ Construction, operation, development and maintenance of sewerage system of Dhaka city.
- ❑ Construction, operation, development and maintenance of storm water drainage to remove water congestion in the city through coordinating with DSCC & DNCC, RAJUK, BWDB and other service providing agencies.

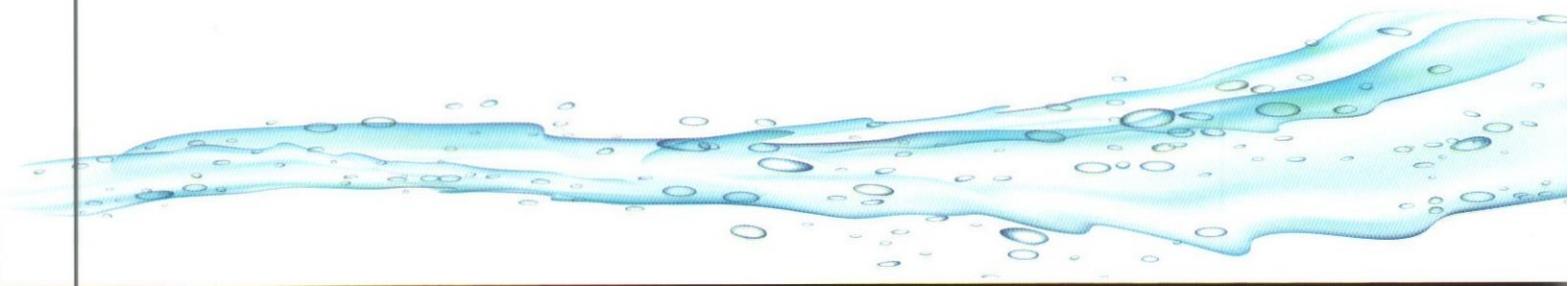


Achievements of DWASA under 'Turn Around Programme'

- Dhaka WASA is currently capable of producing 245 crores litres of water against the daily demand of 230-235 crore litres for the city dwellers.
- The revenue income of DWASA has been increased by nearly 10 billion taka.
- The operating cost has been reduced to 0.66.
- Introducing modern technology, namely district metering area (DMA), water balance, which reducee system loss (NRW) between 15 to 7 percent
- Bringing Low Income Community (LIC) or slum dwellers under safe & legal water supply network.
- Introducing 100 percent online billing system including payment through SMS as well.

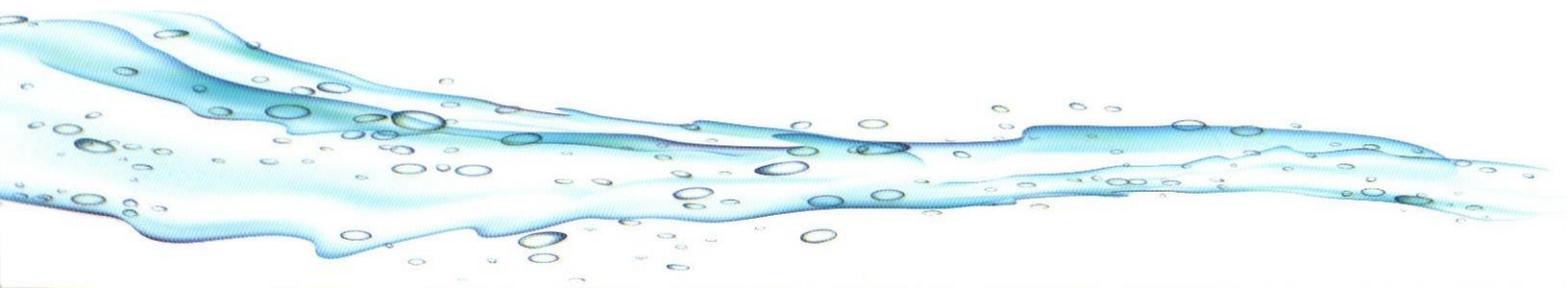
Milestone....

- Customer-base reaches to 3,61,938 marks.
- Introduced '**Digital WASA - Green WASA**' culture to inspire green practice in everyday work.



Contents

Message of the Managing Director	07
Introducing Dhaka WASA	08
Dhaka WASA Board	16
Functions of Dhaka WASA Board	19
Former Chairmans (Chief Executive Officer) of Dhaka WASA	22
Former Chairmans of Dhaka WASA Board	23
Former Managing Directors (Chief Executive Officer) of Dhaka WASA	24
Activities of Dhaka WASA	26
Financial Activities	40
Research, Planning and Development	47
E-governance in Dhaka WASA	54
Audit Report	63
Citizen Charter	68





Message

It's my pleasure to know that Dhaka Water Supply and Sewerage Authority (DWASA) is going to publish the Annual Report for 2015-2016 to showcase the activities and development of the agency.

Dhaka WASA, a service oriented autonomous commercial organization in public sector is working to ensure better water supply facilities for Dhaka dwellers. It was a great challenge for

Dhaka WASA to ensure water of adequate quantity and quality round the clock. But through some pragmatic initiatives under 'Turn Around Dhaka WASA Programme' the agency does have some great achievements including significant increase in water production, improved service quality, increased revenue and reduction of non-revenue water etc. It is a matter of great satisfaction that Dhaka WASA is improving day by day and has become a role model in the public sector utility services among the SAARC countries.

The city dwellers will be glad to know that Dhaka WASA is moving towards '**Environment - friendly, Sustainable and Pro-people Water Management System**' by increasing its dependency on surface water instead of underground sources. By 2021 the ratio of surface and underground sources is targeted to 70: 30, which is currently 78 percent coming from underground and 22 percent from surface water.

Besides, Dhaka WASA is playing a pioneering role to materialize the dream of Digital Bangladesh of the present government led by Hon'ble Prime Minister Sheikh Hasina. We hope that we would contribute the nation-building process by upgrading Dhaka WASA into more customer-friendly and sustainable organization.

I wish a grand success of Dhaka WASA.

Engr. Taqsem A Khan
Managing Director
Dhaka WASA

Introducing Dhaka WASA

Dhaka Water Supply and Sewerage Authority (WASA) is a service oriented autonomous commercial organization in the Public Sector, entrusted with the responsibility of providing water supply, sewerage disposal (wastewater), and storm water drainage service to the urban dwellers of Dhaka City. It covers more than 360 sq. km service area with more than 1.5 million people with a production capacity of 2450 million liters water per day (MLD).

Dhaka WASA was established in the year 1963 as an independent organization under the East Pakistan ordinance XIX and currently which is running under WASA ACT 1996.

Organizational Structure

The organizational structure of Dhaka WASA was changed according to the Act no. 6, 1996. As mentioned in the Act, Dhaka WASA Board consists of 13 members, headed by the Chairman. The Board is formed by representatives from different professional organizations and Government officials. According to the organizational structure of 2007, total number of approved posts and present employees are as follows:

Class	Approved Posts	Existing Posts	Vacant Posts
First	309	258	51
Second	330	277	53
Third	1917	1333	584
Fourth	2111	1381	730
Total	4667	3249	1418

Area of Jurisdiction

Till June, 1989, the jurisdiction of Dhaka WASA was limited only to Dhaka metropolitan area. Later on, Dhaka WASA had the responsibility for supplying water and operating sewerage system of Narayanganj city in early 1990. At present, mega city Dhaka and Narayanganj are identified as Dhaka WASA service area. For easy operation, maintenance and providing better public service, Dhaka WASA service areas have been divided into 11 geographical zones. Among those, 10 zones are within Dhaka city and one in Narayanganj city. Technical operation, maintenance and collection of revenue bills, and other related activities are managed by the zonal offices. As a result, public harassment has reduced significantly and quality of public service has been improved.

Dhaka WASA at a Glance

Water Supply System

Item	Unit	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Deep Tube well	Nr	615	644	672	702	760
Water Treatment Plant	Nr	4	4	4	4	4
Water Production/day	MLD	2180	2420	2420	2420	2450
Water Line	Km	3040	3040	3040	3461.56	3500
Water Connection	Nr	3,10,314	3,25,717	3,40,756	3,50,238	3,61,938
Overhead Tank	Nr	38	38	38	38	38
Street Hydrant	Nr	1643	1643	1643	1643	1643

Sewerage System

Item	Unit	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Sewer Line	Km	882	883	885	916	930
Sewer Lift Station	Nr	27	27	26	28	26
Sewage Treatment Plant	Nr	1	1	1	1	1

Drainage System

Item	Unit	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Storm Sewer	Km	290	315	315	315	350
Open Canal	Km	65	65	65	74	74
Box Culvert	Km	10	10	10	10.5	10.5
Permanent Pumping Station		2	2	2	2	4
1. Kalyanpur		20m ³ /s				
2. Dholaikhal		22 m ³ /s				
3. Rampura		-	-	-	-	25 m ³ /s
4. Kamalapu		-	-	-	-	15 m ³ /s

Revenue Income-Expenditure

(In million Taka)

	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Revenue Income	5074	5748	6964	7972	9,713
Revenue Expenditure	5034	5703	6894	7868	9,524
Profit/Loss (+/-)	40.00	44.87	70.44	104.80	189.00

Water and Sewerage Tariff

(In million Taka)

	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Billing	4385	4976	5972	6899	8841
Collection	4007	4725	5575	6525	8574
Bill Receivable (Dues)	3175	4606	3522	3251	4035
Equivalent dues Billing (monthly)	0.87	1.11	7.08	5.79	5.51

Development Projects

	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Water Supply	5	5	6	5	5
Sewerage	3	3	3	2	3
Drainage	2	2	2	0	1
Technical Assistance Project	1	1	1	0	0
Total	11	11	12	7	9

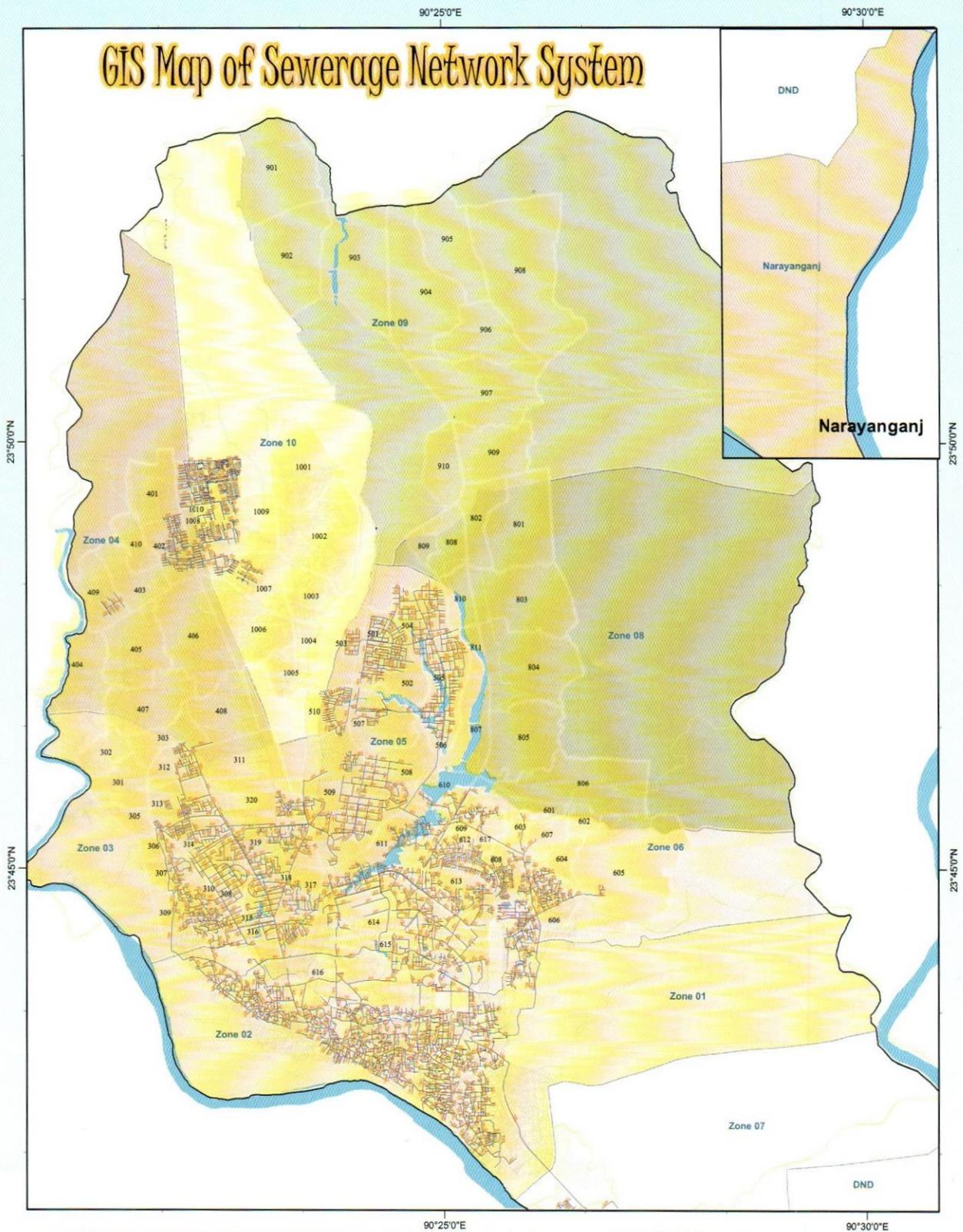
Manpower

	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Class-I Officer	230	229	230	231	258
Class-II Officer	259	262	255	295	277
Staff	3120	3075	2776	2716	2714
Total	3609	3566	3261	3242	3249

Demand and Supply of Water Supplied by Dhaka WASA

Year	Population (In million - approximately)	Water Demand (Million Liter)	Water Supply Capacity (Million Liter)	Shortage (Million Liter)	No. of Deep Tube wells
1963	0.85	150	130	20	30
1970	1.46	260	180	80	47
1980	3.03	550	300	250	87
1990	5.56	1000	510	490	216
1996	7.55	1300	810	490	216
1997	8.0	1350	870	480	225
1998	8.5	1400	930	470	237
1999	9.0	1440	1070	370	277
2000	9.5	1500	1130	370	308
2001	10.0	1600	1220	380	336
2002	10.50	1680	1300	380	379
2003	11.02	1760	1360	400	391
2004	11.56	1850	1400	450	402
2005	12.15	1940	1460	480	418
2006	12.65	1900	1540	460	441
2007	13.15	1980	1660	320	465
2008	13.65	2050	1760	290	490
2009	14.15	2120	1880	240	519
2010	14.50	2180	1990	190	560
2011	15.00	2240	2150	90	599
2012	15.00	2240	2180	60	615
2013	15.00	2250	2420	-	644
2014	15.00	2250	2420	-	672
2015	15.80	2250-2300	2420	-	702
2016 (up to 30 June)	160	2300-2350	2450	-	760

GIS Map of Sewerage Network System



Legend

— Sewer Network

Metadata

Coordinate System: GCS WGS 1984

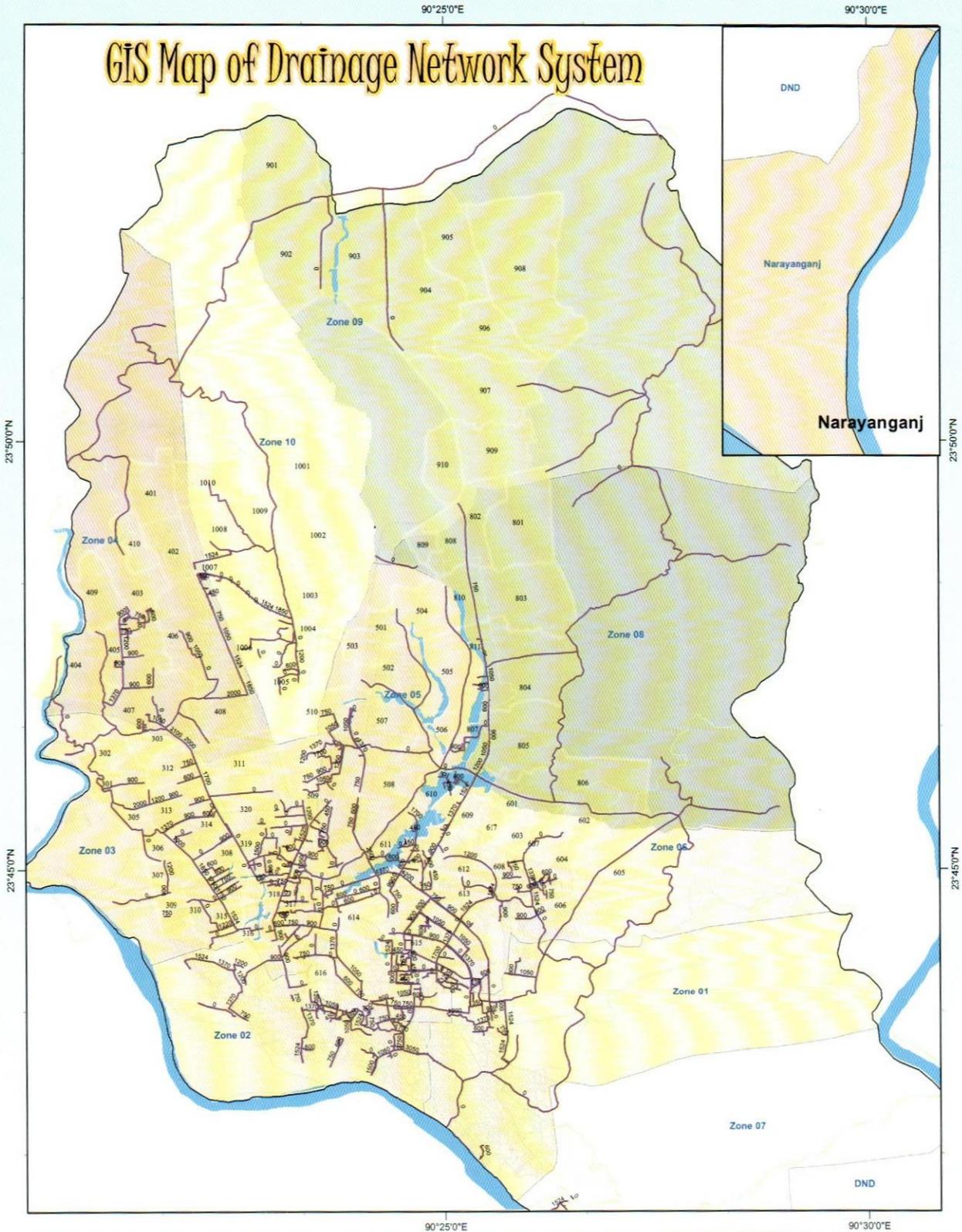
Datum: WGS 1984

Units: Degree



GIS (Geographic Information Systems) Department
Dhaka WASA

GIS Map of Drainage Network System



Legend

— Drainage Network

Metadata

Coordinate System: GCS WGS 1984
 Datum: WGS 1984
 Units: Degree



GIS (Geographic Information Systems) Department
 Dhaka WASA

90°20'0"E

90°25'0"E

90°30'0"E

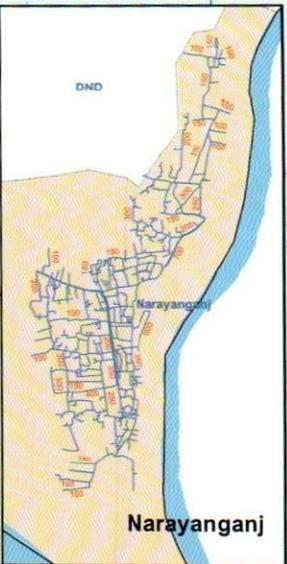
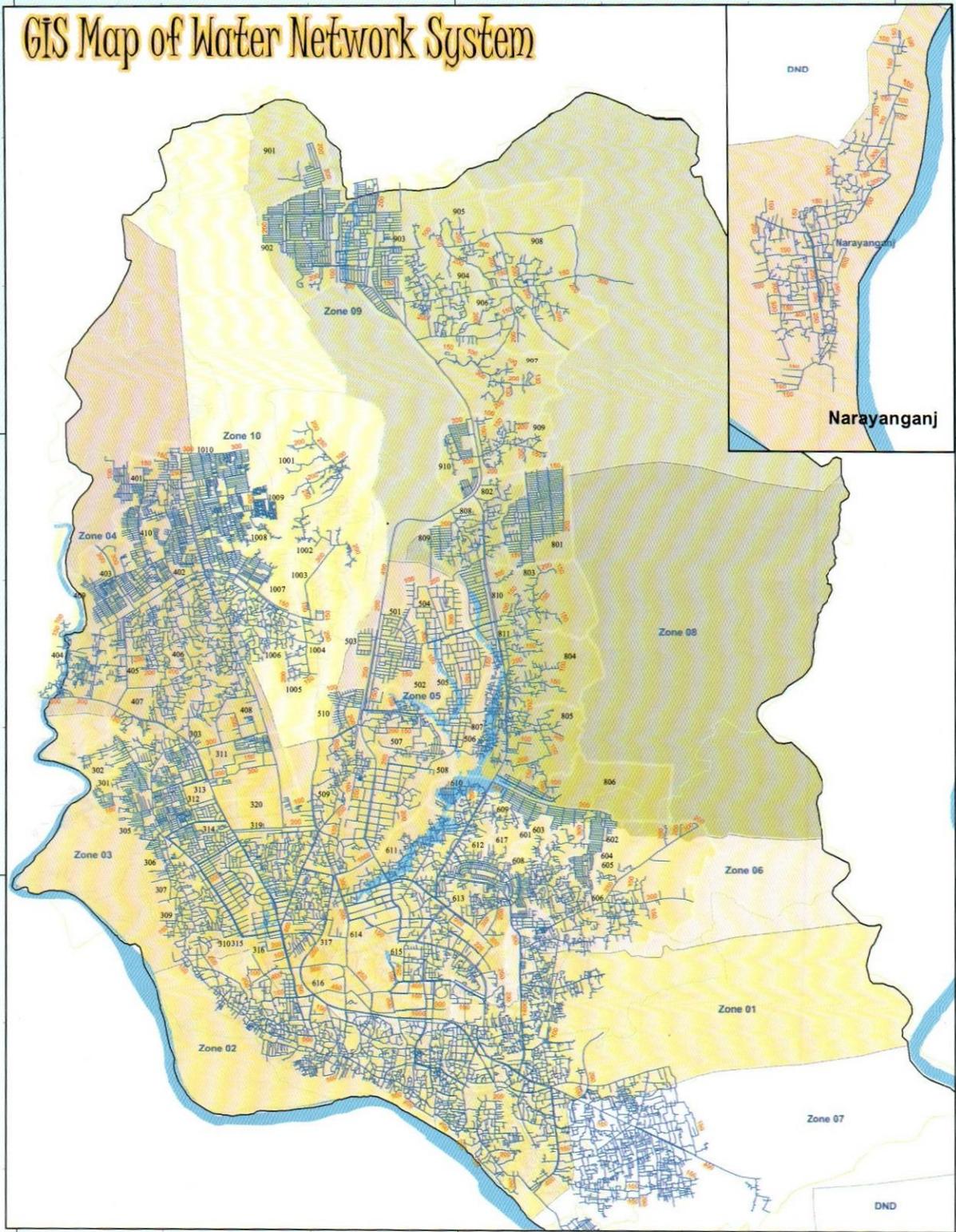
GIS Map of Water Network System

23°50'0"N

23°45'0"N

23°50'0"N

23°45'0"N



Narayanganj

90°20'0"E

90°25'0"E

90°30'0"E

Legend

— Water Network

Metadata

Coordinate System: GCS WGS 1984

Datum: WGS 1984

Units: Degree



GIS (Geographic Information Systems) Department
Dhaka WASA

Corporate Directory

Dhaka WASA Board

Chairman



Prof. Dr. M. Habibur Rahman

WASA Bhaban
98 Kazi Nazrul Islam Avenue
Karwan Bazar, Dhaka.
Phone: 9133622, 01711-940968

Members



Prof. Dr. M. Habibur Rahman

Chairman of Dhaka WASA Board
Professor, Department of Civil Engineering,
Bangladesh University of Engineering &
Technology (BUET), Dhaka.



Md Mahbub Hossain

Additional Secretary
Ministry of LGRD and Cooperative

Members



Mr. Sudhangshu Shekhar Biswas
Additional Secretary, (Budget-2)
Ministry of Finance



Abul Kasem Khan
President, Dhaka Chamber of
Commerce and Industry (DCCI)



Mr. Md. Mahamud Hosain FCA
Vice President (F&A)
The Institute of Chartered Accountants
of Bangladesh (ICAB)



Engr. Md. Nuruzzaman
Institute of Engineers

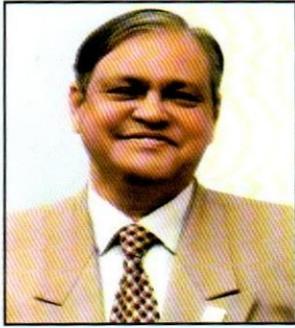


Adv. Kazi Md. Nazibullah Hiru
Advocate, Bangladesh Bar Council



Omar Faruk
Secretary, Bangladesh Federal
Journalism Union

Members



Dr. Mustafa Jalal Mohiuddin
President of
Bangladesh Medical Association (BMA)



Engr. A K M A Hamid
President,
Central Executive Committee,
Institution of Diploma Engineers



Hasibur Rahman Manik
Councillor-for ward 26
(DSCC)



Aleya Sarwar Daisy
Councillor-for wards-31,33,34 (DNCC)



Engr. Taqsem A Khan
Managing Director, Dhaka WASA

ঢাকা ওয়াসা সুষ্ঠুভাবে ও বাণিজ্যিক পদ্ধতিতে পরিচালনার লক্ষ্যে ২০১৫-১৬ অর্থ বছরে ঢাকা ওয়াসা বোর্ড কর্তৃক নিম্নোক্ত কার্যক্রম/সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা হয়ঃ

- ঢাকা ওয়াসা কর্তৃক বাস্তবায়নাধীন Dhaka Water Supply and Sanitation Project (DWSSP) এর আওতায় “Procurement of Microsoft and Database Licenses including installation and commission services ,Package No. W15(b) শীর্ষক কাজের লক্ষ্যে প্রতিষ্ঠান নিয়োগের জন্য TEC কর্তৃক সুপারিশকৃত যা বিশ্বব্যাংক কর্তৃক অনাপত্তি প্রদানকৃত Techvalley Solutions Ltd,139, Lake Circus Kalabagan, Dhaka-1205 এর প্রদত্ত কারিগরী ও আর্থিক ভ্যাট ও আয়কর সহ ১১,৪৪,৯৭,১৭৭/- (এগার কোটি চুয়ালিশ লক্ষ সাতানব্বই হাজার একশত সাতাত্তর) টাকার প্রস্তাব অনুমোদন করা হয়।
- ঢাকা ওয়াসার ব্যবস্থাপনা পরিচালক পদে প্রথম স্থান অধিকারী প্রকৌশলী তাকসিম এ খান-কে চুক্তিভিত্তিক নিয়োগের লক্ষ্যে প্রশাসনিক মন্ত্রণালয়ে অনুরোধ জানিয়ে পত্র প্রেরণ করা হয়।
- পানি সরবরাহ ও পয়ঃনিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ আইন ১৯৯৬ এর ২৮ এর (১) ও (২) উপধারা অনুযায়ী এবং নিয়োগ বিজ্ঞপ্তির শর্তানুযায়ী ঢাকা ওয়াসার ব্যবস্থাপনা পরিচালক পদে প্রথম স্থান অধিকারী প্রকৌশলী তাকসিম এ খান-কে দুই বছরের পরিবর্তে ০৩ (তিন) বছরের জন্য চুক্তিভিত্তিক নিয়োগের লক্ষ্যে প্রশাসনিক মন্ত্রণালয়ে অনুরোধ জানিয়ে পত্র প্রেরণ করা হয়।
- ঢাকা ওয়াসা কর্তৃক বাস্তবায়নাধীন Dhaka Water Supply and Sanitation Project (DWSSP) এর আওতায় “Supply, Installation, Testing and commissioning of Networking and Video Conferencing Systems of DWASA”- Package W-15 (c)” শীর্ষক কাজের লক্ষ্যে প্রতিষ্ঠান নিয়োগের জন্য TEC কর্তৃক সুপারিশকৃত Tiger IT Bangladesh Ltd, H-21, Rd-28,Blk-K, Banani, Dhaka-1213 এর প্রদত্ত কারিগরী এবং আর্থিক ২১৮,৭২২,০৮০.০০ (একুশ কোটি সাতাশ লক্ষ বাইশ হাজার আশি টাকা) টাকার প্রস্তাব অনুমোদন করা হয়।
- ঢাকা ওয়াসা কর্তৃক বাস্তবায়নাধীন Dhaka Water Supply and Sanitation Project (DWSSP) এর আওতায় “Supply Installation, Testing and Commissioning of Server and Storage System of DWASA, Package No. W-15(d)” শীর্ষককাজের লক্ষ্যে প্রতিষ্ঠান নিয়োগের জন্য TEC কর্তৃক সুপারিশকৃত Tiger IT Bangladesh Ltd, H-21, Rd-28,Blk-K, Banani, Dhaka-1213 এর প্রদত্ত কারিগরী এবং আর্থিক ১৬৪,৭২৩,৬৪৬.০০ (ষোল কোটি সাতচলিশ লক্ষ তেইশ হাজার ছয়শত ছিচলিশ টাকা) টাকার প্রস্তাব অনুমোদন করা হয়।
- সরকার অনুমোদিত ঢাকা ওয়াসার Dhaka Environmentally Sustainable Water Supply Project (DESWS) প্রকল্পের আওতায় “Management, Design and Supervision Consultant (MDSC)”- শীর্ষক কাজের উপদেষ্টা নিয়োগের লক্ষ্যে Combined Evaluation-এ ১ম স্থান অধিকারী ফার্ম ‘OMott MacDonald Limited (UK)-কে উপদেষ্টা হিসেবে নিয়োগ কাজে দেশীয় মুদ্রায় VAT & TAX বাবদ ৩৩,৭৮,৬৫,৩৪৫/- (তেত্রিশ কোটি আটাত্তর লক্ষ পঁয়ষট্টি হাজার তিনশত পঁয়তালিশ) টাকা সহ সর্বসাকুল্যে চুক্তির পরিমাণ দাঁড়িয়েছে ১৬৮,৯৩,২৬,৭২৬/- (একশত আটষট্টি কোটি তিরানব্বই লক্ষ ছাব্বিশ হাজার সাতশত ছাব্বিশ) টাকা যার ক্রয় প্রস্তাব অনুমোদনের জন্য স্থানীয় সরকার বিভাগে প্রেরণের বিষয়ে অনুমোদন দেয়া হয়।
- Construction and Commissioning of Storm Water Pumping Station at Rampura, Contract No. – PW6/Rampura, কাজটি অনুমোদিত ড্রয়িং ডিজাইন অনুযায়ী নির্মাণ করায় চুক্তি মূল্য USD ১১,০৬৮,৭৪৬.২২ + BDT ৩০১,০৫১,৪৩৫.০৪ অর্থাৎ টাঃ ১১৬,৪৪,১৩,৬৪০.৫৪ (একশত ষোল কোটি চুয়ালিশ লক্ষ তের

হাজার ছয়শত চলিশ টাকা চূয়ান্ন পয়সা) সমপরিমান হতে ১৪.৮৪% Variation প্রস্তাবসহ মোট প্রস্তাবিত ব্যয় USD ১২,০৭৭,৫১৭.৭৯ + BDT ৩৯৫,১৫০,১০৫.২০ অর্থাৎ টাঃ ১৩৩,৭১,৯৬,৪৯২.৯৭(একশত তেত্রিশকোটি একাত্তর লক্ষ ছিয়ানব্বই হাজার চারশত বিরানব্বই টাকা সাতানব্বই পয়সা) সমপরিমান Variation সহ Addendum অনুমোদনের নিমিত্তে "সরকারী ক্রয় সংক্রান্ত" মন্ত্রিসভা কমিটিতে প্রেরণ করার অনুমোদন প্রদান করা হয়।

- ◆ Construction and Commissioning of Storm Water Pumping Station at Kamlapur, Contract No.CA-36/ PW7/Kamlapur, কাজটি অনুমোদিত ড্রয়িং ডিজাইন অনুযায়ী সম্পন্ন করার লক্ষ্যে ৩১/১২/২০১৪ হতে ৩০/১২/২০১৫ তারিখ পর্যন্ত মোট ০১(এক) বছর অতিরিক্ত সময় বিনা জরিমানায় বৃদ্ধিসহ চুক্তিমূল্য USD ৮,৭৬৪,০৮৩.৮৭ + BDT ২২৫,৬৮০,৯০১.১২ অর্থাৎ টাঃ ৯০,৯২,৭৯,৪৪২.৯৫ (নব্বই কোটি বিরানব্বই লক্ষ উনআশি হাজার চারশত বিয়ালিশ টাকা পচাঁনব্বই পয়সা) সমপরিমান হতে ১৪.৯৬% Variation প্রস্তাবসহ মোট প্রস্তাবিত ব্যয় USD ৯,০০৬,৪৭০.১৬ + BDT ৩৪২,৭৯৩,৩৪৬.৮৯ অর্থাৎ টাঃ ১০৪,৫২,৯৮,০১৯.৭৩ (একশত চার কোটি বায়ান্ন লক্ষ আটানব্বই হাজার উনিশ টাকা তিয়াত্তর পয়সা) সমপরিমান Variation সহ Addendum অনুমোদনের নিমিত্তে সরকারী ক্রয় সংক্রান্ত" মন্ত্রিসভা কমিটিতে প্রেরণ করার অনুমোদন প্রদান করা হয়।
- ◆ ঢাকা ওয়াসার উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক (অর্থ) পদে নিয়োগের জন্য পত্রিকায় বিজ্ঞপ্তি প্রকাশের লক্ষ্যে বিজ্ঞপ্তির কপি অনুমোদন করা হয়।
- ◆ ঢাকা ওয়াসা প্রশিক্ষণ কেন্দ্রে আয়োজিত বিভিন্ন প্রশিক্ষণ কোর্সে আমন্ত্রিত অতিথি বক্তাদের প্রতি সেশনের সম্মানী নির্ধারণ করা হয়।
- ◆ ঢাকা ওয়াসার ২০১৪-১৫ অর্থ বৎসরের নিরীক্ষিত চূড়ান্ত হিসাব অনুমোদন করা হয়।
- ◆ ১ জানুয়ারী/২০১৬ হতে ওয়াসা ভবনের ভাড়ার হার পুনঃ নির্ধারণ করা হয়।
- ◆ ওয়াসা আইন ১৯৯৬ এর সেকশন ৩০ এর আলোকে ঢাকা ওয়াসার প্রধান প্রকৌশলী জনাব মোঃ আবুল কাশেম-কে প্রধান প্রকৌশলীর পদমর্যাদায় দুই বৎসরের জন্য ঢাকা ওয়াসার ব্যবস্থাপনা পরিচালকের উপদেষ্টা হিসেবে চুক্তি ভিত্তিক নিয়োগের অনুমোদন প্রদান করা হয়।
- ◆ ওয়াসায় উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক (ও এন্ড এম) এবং উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক (আর পি এন্ড ডি) পদে নিয়োগের জন্য পত্রিকায় বিজ্ঞপ্তি প্রকাশের লক্ষ্যে বিজ্ঞপ্তির ভাষ্য অনুমোদন করা হয়।
- ◆ ঢাকা ওয়াসা চাকুরী প্রবিধানমালা ২০১০-এর বিধি ৩৪ এর উপ-প্রবিধান-(৩) অনুযায়ী ২০১৪-১৫ হিসাব বৎসরের পারফরমেন্সের উপরে ঢাকা ওয়াসার স্থায়ী ও চুক্তিভিত্তিক সকল কর্মকর্তা ও কর্মচারীকে মূল বেতনের সমপরিমাণ একটি Performance Award প্রদানের অনুমোদন দেয়া হয়।
- ◆ সায়েদাবাদ পানি শোধনাগার ফেজ-২ পরিচালনা, রক্ষণাবেক্ষণ এবং ঢাকা ওয়াসার সক্ষমতা অর্জনের জন্য Degremont এর সহিত ২৭/০১/২০১৬ তারিখ হতে ০১(এক) বৎসর মেয়াদে চুক্তি সম্পাদনের বিষয়ে গৃহীত পদক্ষেপ সম্পর্কে বোর্ড অবহিত হয়।
- ◆ ঢাকা ওয়াসার ব্যবস্থাপনা পরিচালকের বেতন-ভাতাদি নির্ধারণ করা হয়।
- ◆ ওয়াসা আইন ১৯৯৬ এর ৩৪ নং ধারা অনুযায়ী ঢাকা ওয়াসার ২০১৬-১৭ অর্থ বৎসরের প্রাক্কলিত বাজেট এবং ২০১৫-১৬ অর্থ বৎসরের সংশোধিত বাজেট অনুমোদন দেয়া হয়।
- ◆ ঢাকা ওয়াসার ঢাকা ওয়াটার সাপাই সেক্টর ডেভেলপমেন্ট প্রকল্পের আওতায় স্থাপিত District Metering Area (DMA) এর টেকসই ব্যবস্থাপনার জন্য মোট ৪৭টি DMA এর মধ্যে ইতোমধ্যে সমাপ্ত ২৬টি DMA এর জন্য প্রতি ২টি DMA এর জন্য ১ জন Deputy Manager- (যিনি ১জন উপ-সহকারী প্রকৌশলী সমতুল্য), প্রতি ৬টি DMA এর জন্য ১জন Manager হিসেবে ১৩ জন Deputy Manager এবং ৪ জন Manager মোট ১৭ (সতের) জন DMA Professional ০২(দুই) বছরের জন্য চুক্তিভিত্তিক নিয়োগের নীতিগত অনুমোদন প্রদান করা হয়।

- ◆ ঢাকা ওয়াসার পরিকল্পনা ও মনিটরিং বিভাগের উপ-প্রধান (পরিকল্পনা) পদে মাসিক সর্বসাকুল্যে মোট ৮৫,০০০/- (পঁচাশি হাজার) টাকা বেতনে তিন বছরের জন্য উন্মুক্ত নিয়োগ বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে চুক্তিভিত্তিক লোক নিয়োগ প্রদান করা হয়।
- ◆ ঢাকা ওয়াসার পানি ও পয়ঃ শোধনাগার সার্কেল (সায়েদাবাদ পানি শোধনাগার) এর অধীনে মাসিক থোক বেতনে চুক্তি ভিত্তিক নিয়োগ প্রাপ্ত ২ (দুই) জন হেড গার্ড ও ২৫ (পঁচিশ) জন গার্ড এর চুক্তির মেয়াদ (যোগ্যতা অনুযায়ী তাদেরকে অন্য কোন পদে নিয়োজিত করা হবে এই শর্তে) ০৯/০৪/২০১৬ থেকে ০৮/০৪/২০১৭ পর্যন্ত ০১(এক) বৎসরের জন্য বৃদ্ধি করা হয়। যে সব পদে তারা যোগ্য হিসেবে বিবেচিত হবে বিধি অনুযায়ী পর্যায়ক্রমে তাদেরকে সেই সব পদে চাকুরী নিয়মিত করার অনুমোদন প্রদান করা হয়।
- ◆ ঢাকা ওয়াসার ব্যবস্থাপনা ও উৎপাদন ব্যয় বৃদ্ধির কারণে আগামী ০১.০৭.২০১৬ তারিখ হতে সকল খাতে পানি ও পয়ঃ অভিকর বিদ্যমান হারের অতিরিক্ত ৫% হারে সমন্বয় করতঃ অনুমোদন করা হয়।
- ◆ উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক (ও এন্ড এম) পদে সাক্ষাৎকার গ্রহণ পরীক্ষায় উপস্থিত ০৪(চার) জন প্রার্থীর মধ্য হতে যোগ্যতা ও উপযুক্ততা বিবেচনায় ১ম স্থান অধিকারী প্রার্থী জনাব মোঃ আবুল কাশেম-কে ঢাকা ওয়াসার উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক (ও এন্ড এম) পদে ৩(তিন) বৎসরের জন্য চুক্তিভিত্তিক নিয়োগের সিদ্ধান্ত গৃহিত হয়। ঢাকা ওয়াসা বোর্ডের সিদ্ধান্ত অনুসারে সর্বোচ্চ নম্বর প্রাপ্ত প্রার্থী জনাব মোঃ আবুল কাশেম-কে উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক (ও এন্ড এম) পদে নিয়োগের লক্ষ্যে পানি সরবরাহ ও পয়ঃনিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ আইন ১৯৯৬ এর ২৯(১) ধারা অনুযায়ী সরকারের প্রয়োজনীয় অনুমোদনের জন্য প্রশাসনিক মন্ত্রণালয়ে প্রস্তাব প্রেরণের সিদ্ধান্ত গৃহিত হয়।
- ◆ উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক (আর পি এন্ড ডি) পদে সাক্ষাৎকার গ্রহণ পরীক্ষায় উপস্থিত ০৫(পাঁচ) জন প্রার্থীর মধ্য হতে যোগ্যতা ও উপযুক্ততা বিবেচনায় ১ম স্থান অধিকারী প্রার্থী জনাব মোঃ সিরাজউদ্দিন-কে ঢাকা ওয়াসার উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক (আর পি এন্ড ডি) পদে ০৩(তিন) বৎসরের জন্য চুক্তিভিত্তিক নিয়োগের সিদ্ধান্ত গৃহিত হয়। ঢাকা ওয়াসা বোর্ডের সিদ্ধান্ত অনুসারে সর্বোচ্চ নম্বর প্রাপ্ত প্রার্থী জনাব মোঃ সিরাজউদ্দিন-কে উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক (আর পি এন্ড ডি) পদে নিয়োগের লক্ষ্যে পানি সরবরাহ ও পয়ঃনিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ আইন ১৯৯৬ এর ২৯(১) ধারা অনুযায়ী সরকারের প্রয়োজনীয় অনুমোদনের জন্য প্রশাসনিক মন্ত্রণালয়ে প্রস্তাব প্রেরণের সিদ্ধান্ত গৃহিত হয়।
- ◆ ঢাকা ওয়াসার “Dhaka Water Supply Sector Development Project (DWSSDP)” এর আওতায় ৬টি প্যাকেজের অধীনে বাস্তবায়িত Civil কাজের জন্য রিভাইজড মূল্য অনুমোদন করা হয়।
- ◆ ঢাকা ওয়াটার সাপাই এন্ড স্যানিটেশন প্রজেক্টের আওতায় নিয়োজিত পরামর্শক প্রতিষ্ঠান Joint Venture of Jurutera Perunding Zaaba Sdn.Bhd, (JPZ), Farhat Consulting Engineers & Architects Ltd, (FCEA) and Sarm Associates Limited (SARM) কর্তৃক প্রণয়নকৃত “Updated Storm Water Drainage Master Plan for Dhaka City”-ঢাকা ওয়াসা বোর্ড কর্তৃক Endorsed করা হয়।
- ◆ ঢাকা ওয়াসার সায়েদাবাদ পানি শোধনাগার সার্কেলে নিরাপত্তা কাজের জন্য চুক্তিভিত্তিক হিসেবে নিয়োজিত ২ জন হেডগার্ড ও ২৫ জন গার্ড এর বেতন ০১/০৭/২০১৫ তারিখ হতে উক্ত তারিখে প্রচলিত বেতন স্কেলের ভিত্তিতে অর্থ বিভাগের বাজেট শাখা-১১ এর ১৪/০১/২০১৬ তারিখের পরিপত্র মোতাবেক জাতীয় বেতন স্কেল ২০১৫ অনুযায়ী যথাক্রমে হেডগার্ড পদে ১৭তম গ্রেডে সর্বসাকুল্য বেতন ১৬,৫৫০ টাকা ও গার্ড পদে ২০তম গ্রেডে সর্বসাকুল্য বেতন ১৫,৫৫০ টাকা নির্ধারণের প্রস্তাব অনুমোদন করা হয়।

Former Chairmans (Chief Executive Officer) of Dhaka WASA

Engr. Abdul Latif	1963-64
Engr. Abdus Salam	1964-68
Engr. Latifur Rahman	1970-74
Engr. Md. Bazlur Rahman	1974-77
Major (Rtd) Md. Rafiqul Islam BU	1977-81
Engr. S A N M Wahed	1981-82
Brigedier (Rtd) Firoj Salahuddin	1982
Col. (Rtd) M. Shariful Islam	1982-86
Brigedier (Rtd) Khalekuzzaman Chowdhury	1986-90
Group Captain (Rtd) Nurul Islam	1990-93
Mr. Nazir Ahmed	1993-96

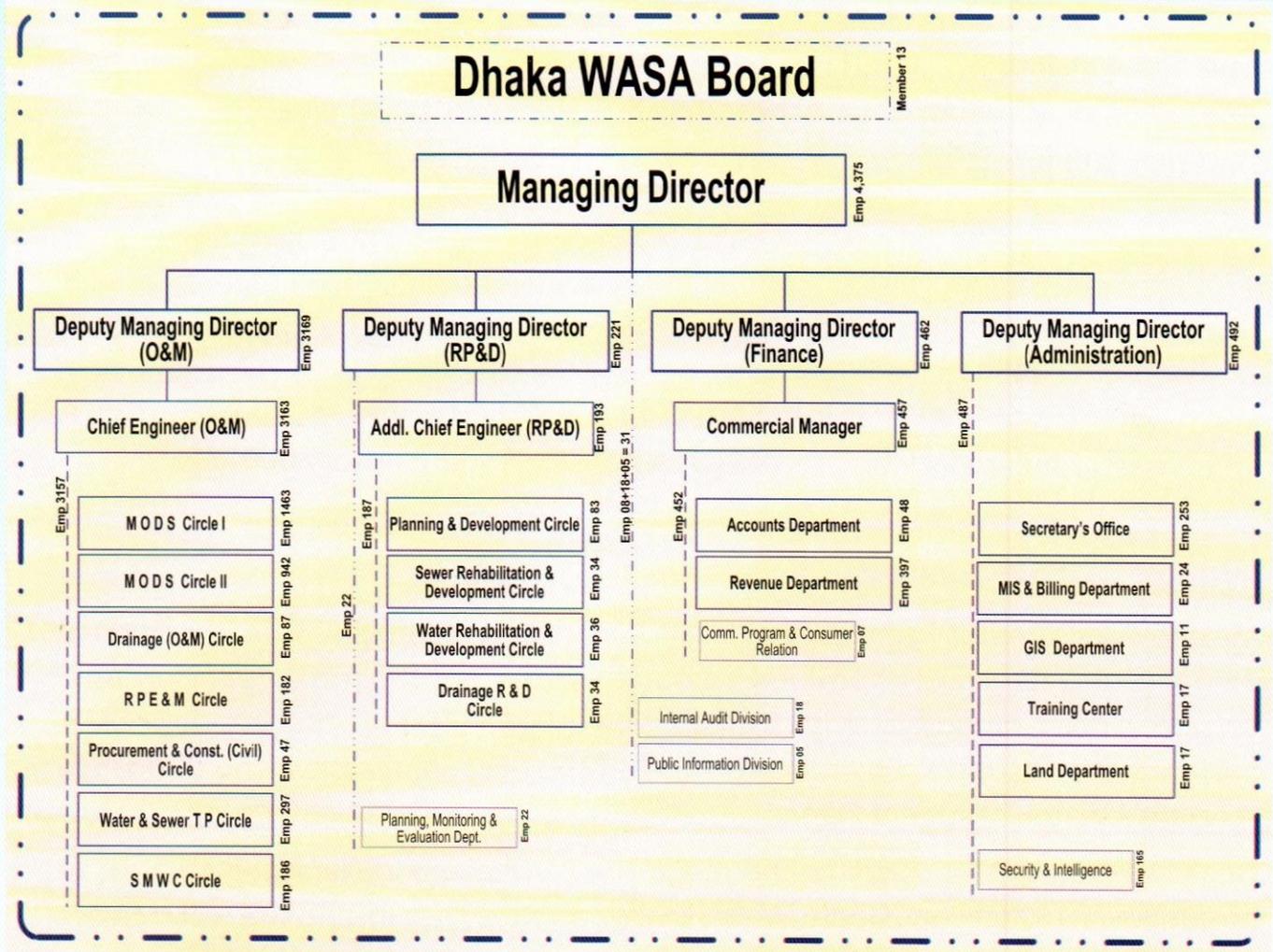
Former Chairmans of Dhaka WASA Board

Mr. Ahmed Farid	1996-97
Dr. A T M Zahurul Haque	1997-99
Prof. Nazrul Islam	1999-2002
Mr. M A Haqim	2002-2004
Dr. Engr. M Firoj Ahmed	2004-2005
Mr. Abdullah Harun Pasha	2005-2009
Dr. Engr. Gholam Mostofa	2009-2012
Engr. Md. Rahmatullah	2012-2014

Former Managing Directors (Chief Executive Officer) of Dhaka WASA

Mr. A F M Ziauddin Ahmed	1996
Dr. Engr. Khandakar Azharul Haque	1996-99
Mr. Md. Zahirul Haque	1999
Dr. Engr. Khandakar Azharul Haque	1999-2003
Mr. A T M Ataur Rahman	2003
Engr. A N H Akhter Hossain	2003-2005
Dr. Engr. Qazi Ali Azam	2005-2006
Mr. Hedayetullah Al Mamun	2006
Engr. Md. Shahidur Rahman Prodhan	2006-2007
Engr. Md. Raihanul Abedin	2007-2009
Mr. Md. Shahjahan Ali Mollah	2009
Mr. Md. Mahbubur Rahman	2009

Organogram of Dhaka WASA



Activities of Dhaka WASA

Dhaka WASA, as a service oriented autonomous commercial organization in public sector, is functioning through 4 wings that include Administration, Finance, Operation & Maintenance, and Research, Planning & Development. For better operation, maintenance, and customer care, the total service area of Dhaka WASA is divided into 11 geographic zones, which includes 10 in Dhaka City and 1 in Narayangang town.

Water Production

During the period 2015-2016, Dhaka WASA has achieved the capacity of daily production of 2450 million liter water per day (MLD) by using 760 deep tubewells and 4 Water Treatment Plants including Saidabad Water Treatment Plant Phase- I & II. The surplus water production capacity is a milestone in the history of Dhaka WASA.

Water Supply System

Mostly, water supply system of Dhaka WASA is dependent on ground water. Of them 78 per cent water comes from underground sources and the rest 22 per cent from surface water. Ground water is abstracted by using a total of 760 deep tubewells. Surface water is supplied by treating water of the river Shitalakshya and Buriganga through 4 Water Treatment Plants.

Dhaka WASA supplies water to the mega city of Dhaka and Narayanganj area. At present over 160 million people live in Dhaka and Narayanganj and this will increase many times by the year 2020.

It is notable that ground water level is declining by 2-3 meters per year due to continuous abstraction of water. For this reason Dhaka WASA, with the support & cordial cooperation of the present government, has pointed out the importance of reducing dependency on ground water by supplying water from surface water body as an alternative and sustainable source of water. For that purpose Dhaka WASA is moving towards Environment-friendly, Sustainable and Pro-people water supply

management system. Several water treatment plants projects have already been taken with a view to increase dependency on surface water up to 70 percent instead of present 22 percent.

Of them, saidabad Water Treatment Plant, Phase-III is under implementation, which will supply a total of 450 million liters water per day in the city. Furthermore, two additional large Water Treatment Plants at Gandharbapur and Padma (Josholdia) Water Treatment Plant, (Phase-I) have been taken. In Gandharbapur, it is planned to treat water from the river Meghna, which will produce 500 million liter of water per day. At Mawa (Josholdia) 450 million liters of water will be treated from the river Padma.



Honourable Prime Minister Sheikh Hasina inaugurates Padma (Josholdia) Water Treatment Plant, (Phase-I) on 25 October, 2015.

Dhaka WASA has 410 (including 42 mobile generators) diesel-driven generators which help maintaining the abstraction of water from underground during the interruption of power supplies. Particularly during the summer season water demand as well as the electricity crisis becomes worst. At that period water supply system in Dhaka city is kept under normal condition by abstracting water with the

help of these generators. Dhaka WASA has taken initiatives for purchasing more two hundred new generators which is under process. Moreover, if there is any water crisis anywhere in the city, Dhaka WASA instantly supplies water through using 43 water carriers and 44 trolleys.

Sewerage System

An effective sewerage system is a must for a healthy city. The sewerage system of Dhaka city was initiated in 1923. Due to lack of resources, most of the areas of Dhaka city are out of sewerage coverage. For a better and well-planned sewerage system in Dhaka city, a sewerage Master Plan has been made and at least four sewage treatment plants will be set up around the capital city. One of them is Dasherchandhi Sewage Treatment Plant, which is already under implementation and the rest are (in Uttara, Mirpur, Rayerbazar) will be implemented one by one.

Summary of the existing Sewerage System is as follows:

- Number of Sewage Treatment Plant - 1
- Number of Sewage Lift Station - 26
- Sewer Line - 930 km
- Number of Sewer Connection - 88,803

Drainage System

Once there were sufficient canals in Dhaka city for drainage of water, among them Paribag, Dhanmondi, Begunbari, Dholaikhal, Debdolai, Segunbagicha and Arambagh canals are significant. These canals were used for water navigation, and plenty of wetland and low land in the city were used as reservoirs for rain water. During the rainy season the canals allowed the rain water make its way to the surrounding rivers. The canals prevented water logging in the city areas.



The Drainage problems of the city have become severe caused by the failure to consider the environmental impact of the filling in of wetlands, and by implementing different projects which have narrowed and in some cases stopped the free flow of canals in some places by various developers.

Though Dhaka WASA was established 53 year ago, the drainage activity had only come within its jurisdiction 28 years ago. Drainage activity of Dhaka city was commenced in 1946 under the jurisdiction of Department of Public Health Engineering (DPHE). In March, 1989, after delivering the drainage activity to Dhaka WASA by a government gazette, a significant success was achieved in this field. Water logging has been a severe problem for a long time in Dhaka city. In the last 28 years, a combination of good management and the development of the drainage system of Dhaka city have improved.

It's a matter of great regret that disposal of different types of solid waste such as green coconut husks, empty plastic bottles, polyethylene bags and other solid wastes in to the surface drains and open canals result in obstacles to the free flow of rainwater through drainage lines. DWASA is trying to reduce this problem by cleaning canals on regular basis as well as raising the awareness among people. To increase public awareness advertisement publicity has been continuing through newspapers regularly.

Summary of the existing Drainage system is as follows:

Storm water drainage line (dia 450 mm to 3000 mm)	About 350 km
Box culvert	10.5 km
Open Channel (Khal)	74 km
Storm water pumping station	4
Kalyanpur	20 m ³ /s
Dholaikhal	22 m ³ /s
Rampura	25 m ³ /s
Kamalapur	15 m ³ /s
Area under drainage facility	140 Sq. km

Removal of Water Congestion

Every year Dhaka WASA runs cleaning activities of its drainage lines, box culverts and canals, which prevent much of the water congestion associated with the rainy season.

It should be mentioned that, all the surface drains of Dhaka city are under the jurisdiction of two City Corporations (DNCC & DSCC), and most of the time those are filled with solid wastes. As a result, temporary water congestion occurs during heavy rainfall.

Now-a-days, city dwellers experience water congestion in some roads of the capital after heavy rain. It requires several hours to be drained out of congested rainwater, but that doesn't mean it is water-logging. There is no water-logging in Dhaka city rather water congestion is prevalent. However, DWASA along with other service providing agencies is trying its best to remove rainwater as early as possible.

Microbiology and Chemical Division (Dhaka WASA Central Laboratory)

The Dhaka Water Supply and Sewerage Authority (DWASA) is responsible for supplying quality assured water to the city dwellers. Qualitative standard of ground water and surface water supplied by Dhaka WASA is tested regularly by the Microbiology and Chemical Division (DWASA Central Laboratory) of Dhaka WASA. The standard of supplied water of DWASA meets the requirement of Bangladesh standards (ECR-1997) and World Health Organization (WHO) Guide Line Values (2004). There is a chlorination system at the source to kill/and or inactivate waterborne pathogens including removal of potential pollution in the water. In case of surface water, the water after treatment receives chlorine to ensure that it reaches to the customer's point in a safe condition.

About Fifty (50) water quality parameters are conducted in DWASA Central Laboratory. Microbiological parameters such as Total coliforms, Faecal coliform, Total plate count are analyzed regularly to trace out the microbial contamination in supplied water. Different types of physico-chemical water quality parameters such as pH, Turbidity, TDS, Conductivity, Residual Chlorine, Ammonia, Nitrate, Phosphate, Sulphate, Fluoride, Chloride, Hardness, BOD, COD, TOC, Aluminium and also some important types of heavy metals like arsenic, chromium, cadmium, lead, zinc, copper, iron, manganese are analyzed regularly using UV-Visible Spectrophotometer, Atomic Absorption Spectrophotometer and TOC analyzer etc. These water quality parameters are tested for deep tube well water as well as for surface water and many others are also determined according to the requirement. In addition, the river water that is in the water treatment plant is tested at monthly basis.

To examine the quality of the supplied water, samples are taken regularly at the source and from the distribution mains, and then these water samples are tested in the laboratory of the Microbiology and Chemical Division of Dhaka WASA. If there is anomaly, necessary steps are taken as soon as possible by the concerned divisions to rectify the situation. Normally the source and distribution mains are free of contamination but in many cases the presence of harmful bacteria is observed in the underground and rooftop reservoirs of the consumers.

In order to increase public awareness for hygienically cleaning and disinfecting the underground and rooftop reservoirs, advertisements are broadcasted through mass media.

SL No.	Source of samples	Name of Test	Number of Tests
1.	Deep tube well	Residual Chlorine	1011
2.	Distribution line at different holding of the consumers	Do	179
3.	Underground reservoir in response to the complaint made by consumer at different holding.	Do	413
4.	Dhaka, Sonakanda and Godnail Water Works	Do	39
5.	Bottled Plant (Shanti)	Do	12
6.	BangaBhaban and WASA Bhaban	Do	204
7.	Deep Tube well	Microbial Test	791
8.	Distribution line at different holding of the consumers	Do	179
9.	Underground reservoir in response to the complaint made by consumer at different holding.	Do	393
10.	Dhaka, Sonakanda and Godnail Water Works	Do	56
11.	BangaBhaban and WASA Bhaban	Do	127
12.	Bottled Plant (Shanti)	Do	44
13.	Deep Aquifer/ Replaced Tube well	Do	265
14.	Deep Tube well, Dhaka, Sonakandaand Godnail Water works	Heavy Metal	1256
15.	Deep Tube well, Dhaka and Godnail Water works	Physio-chemical	6754
16.	Underground reservoir in response to the complaint made by consumer at different holding.	Do	3265
17.	Distribution line at different holding of the consumer	Do	1213
18.	BangaBhaban and WASA Bhaban	Do	876
19.	Deep Aquifer/ Replaced Tube well	Physio-Chemical	1835
20.	Bottled Plant (Shanti)	Do	256
21.	Determination of Aluminum oxide in Alum Sulphate	Analytical Test	20
22.	Amount of Chlorine in Bleaching Powder	Do	15
23.	Dosing Test (Jar Test) of Poly Electrolyte	Do	02
	TOTAL		19205

It is to be noted that 90 percent of test results are satisfactory. Prompt action has been taken where test results are unsatisfactory.

Human Resources Development (HRD)

It is very important to provide regular and proper training for improving work efficiencies of officers/staff of different levels that are enrolled in different offices/divisions/zones under the Operation and Maintenance wing, Finance wing, Administration wing and Research, Planning and Development wing of Dhaka WASA. Dhaka WASA Training Center was established in 1980 for improving the professional work skill as well as human resource development. There are two branches of Dhaka WASA training center: One is the engineering branch and another one is administration and finance branch. The Engineering branch covers the engineering related training whereas administration and finance branch covers administration and finance related training. In the government sector, the training center is the only training center among all water supply and sanitation service providing organizations. All activities such as taking initiatives and implementing those by providing training to the officers/staff of DWASA at home and abroad are performed by this training center.

The total number of training programmes including in-house, local and foreign are as below:

In-House Training Programmes

Sl. No	Name Of the Course	Nos of PPs	Start Date	End Date
1	Drilling and Well Construction of DTW	22	17.06.15	01.07.15
2	Project Management: Module-6	15	30.07.15	1 day
3	Identifying Gender Activities in DWASA	20	05.08.15	06.08.15
4	O&M of Gas Chlorine Unite	20	17.08.15	18.08.15
5	Fundamentals of Storm Water Analysis, Modeling and Design	15	23.08.15	25.08.15
6	Procurement Management: Module-1	22	26.08.15	27.08.15
7	Procurement Management: Module-2	22	30.08.15	31.08.15
8	O&M of Gas Chlorine Unite	20	01.09.15	02.09.15
9	Deep Tube Well Operation and Water Distribution	22	07.09.15	10.09.15
10	Income Tax Return Form Preparation	40	15.09.15	1 day
11	Internship Program for BUET Students	15	19.09.15	20.09.15
12	Procurement Management: Module-1	22	04.10.15	05.10.15
13	Procurement Management: Module-2	22	07.10.15	08.10.15
14	Drilling and Well Construction of DTW	25	08.10.15	1 day
15	O&M of Gas Chlorine Unite	20	14.10.15	15.10.15

Sl. No	Name Of the Course	Nos of PPs	Start Date	End Date
16	Skills Development Training for Performance Improvement	33	20.10.15	21.10.15
17	Revenue Billing, Collection & Customer Care	25	27.10.15	29.10.15
18	Operation and Maintenance of SWTP Phase-2	12	27.10.15	26.01.16
19	Skills Development Training for Performance Improvement	31	04.11.15	05.11.15
20	Revenue Billing, Collection & Customer Care	25	10.11.15	12.11.15
21	Deep Tube Well Operation and Water Distribution	23	16.11.15	19.11.15
22	Advance Course on MS Excel	30	22.11.15	06.12.15
23	Training on Pump and VFD	26	02.12.15	03.12.12
24	Revenue Billing, Collection & Customer Care	17	08.12.15	10.12.15
25	Customer Relation Development (Batch-1)	15	21.12.15	1 day
26	Customer Relation Development (Batch-2)	15	23.12.15	1 day
27	Occupational Health and Safety	25	18.01.16	19.01.16
28	Customer Relation Development (Batch-1)	15	24.01.16	1 day
29	Customer Relation Development (Batch-2)	15	25.01.16	1 day
30	Orientation Course	23	31.01.16	04.02.16
31	Operation and Maintenance of Gas Chlorination Unit	20	10.02.16	11.02.16
32	Office Management	13	16.02.16	18.02.16
33	Advance Course on MS Excel	25	22.02.16	01.03.16
34	Orientation Course for Newly Appointed AE	19	23.02.16	07.03.16
35	DMA and NRW Management	31	21.03.16	22.03.16
36	Drilling And Well Construction	30	27.03.16	1 day
37	Advance Course on MS Excel	25	21.03.16	03.04.16
38	Training and Exchange Visit for Urban Water Utility Networking	25	10.04.16	11.04.16

Sl. No	Name Of the Course	Nos of PPs	Start Date	End Date
39	Training and Exchange Visit for Urban Water Utility Networking	24	17.04.16	18.04.16
40	O&M of Pump	27	26.04.16	27.04.16
41	Advance Course on MS Excel	25	02.05.16	11.05.16
42	Orientation Course for Newly Appointed Officers	13	08.05.16	17.05.16
43	Knowledge Sharing on Annual Performance Agreement	24	18.05.16	1/2 day
44	O&M of Pump	25	24.05.16	26.05.16
45	Training on Hydrogeology and DTWs	23	31.05.16	01.06.16
46	Training on Hydrogeological Modelling	3	14.06.16	1 day
47	Orientation Course	30	14.06.16	23.06.16
Total participants:		1034	Total Man-days	

Local Training Programmes

Sl. No	Name Of the Course	Nos of PPs	Start Date	End Date
1	PGD in Development Planning	1	Jan '15	Dec '15
2	PGD in ICT	1	Jan '15	Dec '15
3	Human Resources Management	1	09.08.15	13.08.15
4	English Language Proficiency	1	16.08.15	25.11.15
5	Project Planning, Development and Management (PPDM)	2	30.08.15	17.02.16
6	Environment and Climate Change: The Legal Perspective	1	13.09.15	17.09.15
7	Climate Change: Impacts, Vulnerability, Adaptation and Environmental Impact Assessment (EIA)	1	28.10.15	03.11.15
8	Important Rules and Regulations about Pension	1	04.12.15	05.12.15
9	Human Resources Management	2	Jan-16	Dec-16
10	Development of GHG Inventory on Energy, Industrial Process & other Product use and Waste sector	2	09-02.16	11.02.16
11	Training of Trainers (ToT) Course on "Concept and Practice of Integrated Water Resources Management	2	20.03.16	24.03.16
12	Public Procurement Management	3	05.03.16	20.03.16
13	Electrical Maintenance	1	6.03.16	9.06.16
14	Monitoring and Evaluation of Development Project	2	17.04.16	28.04.16
15	Implementation of Water Safety Plan (WSP) in Urban Water Supply	1	29.05.16	01.06.16
16	ToT on City Resilience Action Planning	1	10.05.16	12.05.16
Total participants:		23		

Foreign Training Programmes

Sl. No	Name Of the Course	Nos of PPs	Start Date	End Date	Institute/Country
1	Doctoral Program (PhD) in Civil and Environmental Engineering	1	01.10.12	30.09.15	Saitama University, Japan
2	M. Sc Program (Geo-Information Science)	1	26.08.13	05.09.15	Wageningen University, Netherlands
3	MSc Program in Water Science and Engineering specialization in Hydraulic Engineering, Land and Water Development	1	10.10.14	31.05.16	UNESCO-IHE, Netherlands
4	Certificate of Proficiency in Graphics Design and English Communication	1	05.07.15	14.10.15	New Delhi, India
5	Advanced Certificate Course on Sustainable Development and Environmental Management	1	20.07.15	17.09.15	NITTTR, Chennai, India
6	M Sc in Project Management	1	13.08.15	12.08.16	University of RMIT, Australia
7	Programmable Logic Controllers for Advanced Automation	1	15.08.15	25.10.15	CITD, Hyderabad, India
8	Certificate of Proficiency in English and Business Communication	1	18.08.15	30.10.15	Aptech Ltd, New Delhi, India
9	Training on NRW Reduction	1	30.08.15	04.09.15	Vietnam
10	Electrical Equipment & Electro-mechanical Equipment operation and maintenance	8	13.12.15	21.12.15	China
11	Urban Environmental Management	1	9.2.16	26.2.16	Japan
12	Certificate course in English fluency and IT Skills	1	14.03.16	03.06.16	India
13	Workshop on Comprehensive Water Supply Management	3	15.03.16	20.03.16	Japan
14	Installation of Gas Chromatograph-Mass Spectrometer (GC/MS)	3	16.03.16	22.03.16	Singapore
15	Training and Inspection of Water Treatment Plant	4	17.04.16	23.04.16	France
16	Overseas Training Program	3	21.05.16	11.06.16	Korea
17	Global Environmental Industry Partnership Korea-2016	1	31.05.16	02.06.16	Korea

Total participants: 33

Development of Library

There are more than 700 books in the library of DWASA. Some initiatives have been taken to make this library ultra-modern, befitting the spirit of the age and attractiveness to readers by:



- Divide the library room into separate corners according to the class of the readers.
- The decoration of library room is continuing by providing separate tables to the newspaper readers, literature-novel readers and professional book/report/ journal etc. readers.
- A computer corner including internet facility will be made in the Library .
- A photocopy machine will be provided in the library to avail the facility of photocopying necessary information, report etc. according to the need.
- A catalogue book will be provided to the librarian's drawer.
- A software program will be developed by the Computer Center of DWASA to organize all activities of the library of DWASA.

Service of Medical Center

There is a medical center on the 4th floor of DWASA to provide primary medical aid to the officers/staffs of DWASA and their family members.



During the office period, necessary treatment and general medicine are provided from this medical center. Two doctors are enrolled in medical services. A significant amount of patients were treated during the mentioned fiscal year.

WASA Mineral Water 'Shanti'

The bottled water produced from the Bottled Water Supply Plant, established by DWASA's own fund, has received acceptance from the people as best in quality.



It is mentionable that the bottled water "Shanti" of DWASA contributed greatly in meeting the scarcity of pure drinking water after the cyclone had affected the southern part of the country.

Financial Activities of Dhaka WASA

As per approved organogram there are 3 Departments under Deputy Managing Director (Finance) Wing of DWASA. These are:

1. Accounts, Finance and Budget Department headed by the Chief Accounts Officer.
2. Revenue Management Department headed by the Chief Revenue Officer.
3. Community Program and Consumer Relation Department headed by Senior Community Officer.

As a utilities service provider autonomous organization owned by the Government and managed by Corporate Management, Dhaka WASA has been running in commercial basis as per section 10 (b) of the WASA Act 1996.

Revenue Management Department

1. The main source of income of Dhaka WASA is the revenue generated from water and sewerage tariff. At present total income of Dhaka WASA is increasing because of several effective and efficient initiatives taken by the organization. Customer satisfaction is our motto and Dhaka WASA is trying its best to establish this objective. Consumers are getting advantage of digital billing system implemented by Dhaka WASA to make the payment hassle-free and various steps have been taken for betterment of customer services.

2. A consumer can print the bill by downloading it from the website of Dhaka WASA. The web address is www.dwasa.org.bd. From this site, the valued customers can click the 'Consumer' icon and then 'Billing Information' icon to get the bill. Here the consumer will have to put the respective 'Account No' and 'Password' (also using the same account number as password) to the appropriate field. Inserting starting and end date, any bill can be downloaded and printed after clicking the bill number. Consumers can also know the particulars of their bill through SMS service automatically after bills are prepared. From 22nd January 2015 the DWASA has been sending SMS to the valued customer as a confirmation of payment through Tele Talk Limited.

3. By this time Dhaka WASA has signed Agreements with scheduled banks to get online banking services since March 2011. These include Southeast Bank Limited,

Premier Bank Limited, One Bank Limited, Trust Bank Limited, Mutual Trust Bank Limited, Pubali Bank Limited, Dhaka Bank Limited, Mercantile Bank Limited, NCC Bank Limited, Bangladesh Commerce Bank Limited, Bank Asia Limited, First Security Islami Bank Limited, Social Islami Bank Limited, and so on. Under this digital System a consumer can pay their bills from any corner of Dhaka and Narayanganj through online Banks. In this phenomena at least 32 banks are collecting DWASA Bills during Banking hours at Dhaka City and Narayanganj City.

The major revenue management activities of Dhaka WASA during the financial year 2015-16 compared to last 5 financial years are mentioned below:

a. Revenue Billing & Collection

Taka in Million

Particulars	2009-10	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16
Billing	4385	4976	5972	6891	7517	8066	8841
Collection	3960	4881	5455	6510	7329	7804	8578
Collection Ratio (%)	90%	98%	91%	94%	97%	97%	94%
Bill Receivable (Dues)	3016	3108	3599	3961	4355	3701*	4035
Receiv. equivalent to Billing (Month)	8.25	7.49	7.23	6.90	6.95	5.51	5.51
System Loss (%)	33.92%	32.62%	28.80%	26.66%	26.32%	25.43%	23.40%
Consumer Nos.	286915	295516	311064	323013	340756	350772	361938

b. Revenue income & Expenses :

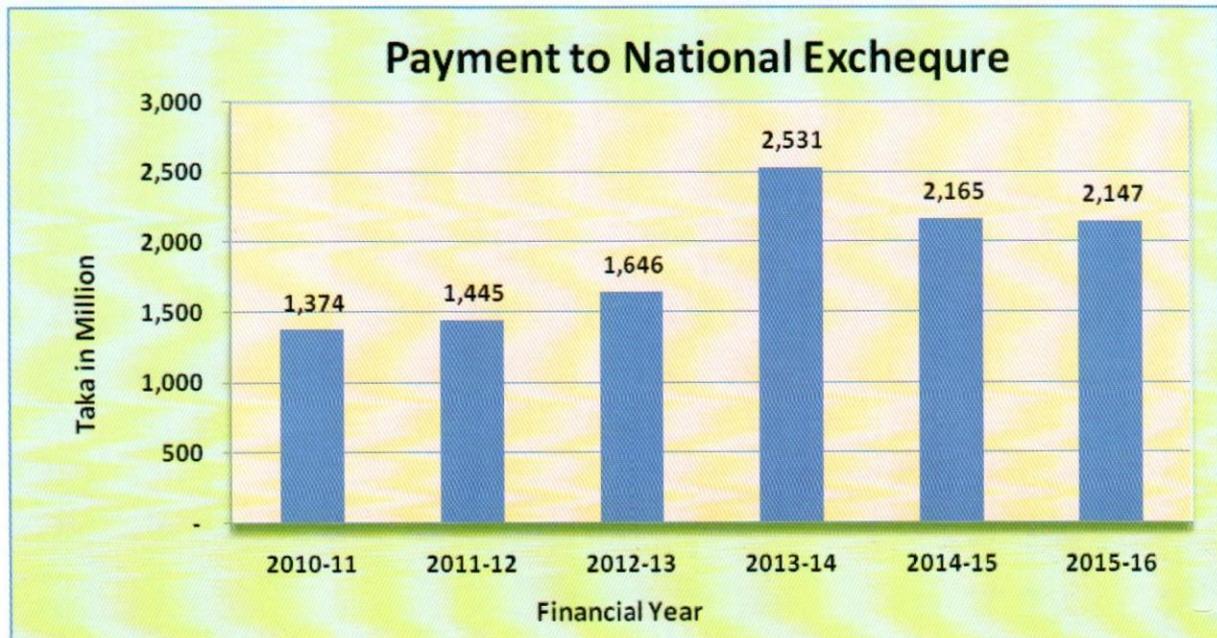
Taka in Million

Particulars	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16
Revenue from Operations	5,341	6,340	7,285	7,956	8,607	9,437
Non Operating Revenue	407	624	687	608	504	276
Total Income	5,748	6,964	7,972	8,564	9,112	9,713
Main Operating Expenses	3,584	4,051	4,985	5,738	6,161	6,826
Gross Margin	2,164	2,913	2,988	2,826	2,950	2,878
Other Operating Expenses	1,946	2,674	2,687	2,555	2,630	2,564
Non Operating Expenses	173	169	196	159	160	134
Total Expenses	5,703	6,894	7,868	8,453	8,951	9,524
Net Profit	45	70	105	111	160	189

c. Contribution to National Exchequer; FY: 2015 -2016.

Taka in Million

Category	FY: 2010-11	FY: 2011-12	FY: 2012-13	FY: 2013-14	FY: 2014-15	FY: 2015-16
VAT from Water & Sewer Bill	732	818	954	1,072	1,210	1,334
VAT from Contractors/ Suppliers Bills	210	185	149	602	336	340
Income Tax deducted at Sources	156	153	161	566	258	86
Advance Income Tax	27	39	132	42	47	72
Debt Service Liabilities (DSL)	250	250	250	250	315	315
Total	1,374	1,445	1,646	2,531	2,165	2,147



Service to the Low Income Community of Dhaka City

Dhaka Water Supply and Sewerage Authority (DWASA) is an autonomous and service oriented commercial organization. It was created in 1963 with the mandate of providing water, sanitation and drainage service to the dwellers of Dhaka city. Dhaka is now a mega city inhabited by about 15 million people. This is one of the largest cities in the world specially in the South-East Asia. DWASA's service area is extended up to Narayanganj city. It is indeed a mountainous job to provide water supply to the large population of Dhaka city including that of Narayanganj city. But DWASA has been discharging the responsibility on fighting so many challenges.

A few years back DWASA took a vow under its "Turn Around Program" to act as an Environmental friendly, Sustainable and Pro-People Water Service Providing Agency by 2021. Under this program, the service quality has been improved and extended. DWASA's vision is "to be the best water utility in the public sector of Asia". It has already traversed a long way in fulfilling its dream. Now DWASA produces more water than the demand.

DWASA's mandate dictates itself to provide water supply to all the people of Dhaka city including the low income communities (LICs). The service to the latter prompts the agency to be actually pro-people in serving the city people. Very often we speak of seven reasons as to why we supply water to the LICs. The reasons are:

- **Water is a human right:** The United Nations has declared water as a human right. Bangladesh is committed to this declaration. So everybody has the right to get it;
- **Human Survival:** 'Where there is water there is life', thus goes the proverb about water. Water has no alternatives. Water is absolutely needed for supporting lives for human beings as well as other animals;
- **Revenue Potential:** In the case of illegal water business the illegal water vendors do not pay the price of water to DWASA. Thus DWASA is deprived of due revenue. In the case of legal water the low income communities are ready to pay water bills to DWASA and they are also doing it. Therefore legal water supply to the LICs brings revenue for DWASA;
- **Empowerment of Women:** In the case of establishing legal water points in LICs, the women are involved in the development initiative. They can ventilate their say in water matters. Legal water also saves time of the women to collect water. The saved

time can be utilized for other income generating activities. Thus legal water supply empowers women that is needed for social and national development;

- **Improvement of Public Health:** Safe water is a prerequisite for public health. It prevents lives from many water borne diseases. So safe water has no alternatives to improvement of public health
- **Reduce Child Mortality:** The child mortality rate in Bangladesh is relatively high. One of the reasons for high child mortality rate accounts for the unavailability of clean water. But water supply reduces child mortality and improves children's health.
- **Reduce Crime:** Many crimes happen due to illegal water supply in LICs. The mastans commit crimes in respect of illegal water business. But legal water supply reduces crimes.



Honorable Managing Director, Engr. Taqsem A Khan, DWASA is seen in MoU signing Ceremony on LIC WASH Project

As obligated Dhaka WASA supplies water to the city dwellers including the low income communities called slums. There are about 3400 small, medium and large slums in the city where the slum population is about 6.50 lakh as per BBS slum census 2014. Most of the low income communities get DWASA water. But they buy it from the illegal water vendors who have penetrated DWASA water mains and taken illegal water connections. They sell the water at higher price (2-3 times DWASA rate) to the LICs. On the other hand the supplied water is polluted because the connections are made of very inferior quality materials. As a result there are numerous leakages that pollute supplied water. Although the illegal water vendors trade on DWASA water, they do not pay the price of water to DWASA. Thus, DWASA loses huge revenue.



Honorable LGRD&C Minister Engr. Khandker Mosharraf Hossain is handing over Water Points to the slum dwellers in a Ceremony of DWASA-UNICEF LIC WASH Program

To get rid of the situation, DWASA erected a new horizon of service to the slum dwellers through providing legal water. DWASA started this expedition in 2005 when some local NGOs patronized by DWASA established some legal water points in slums. At the beginning the pace of the new journey was a bit slow but later on it got momentum. Now many local and international NGOs are partnering with DWASA in establishing legal water points in LICs. The most remarkable achievement in the initiative glimes on Karail-Banani (the biggest slum in Bangladesh), Sattala (Mohakhali) and Bhasantek (Mirpur) slum. Dhaka WASA has established about 3,379 water points in 430 slums of Dhaka city. The low income communities were fully involved in the initiative.

It has to cover 100% of the Low Income Communities (LICs) with legal water by December 2017. In the race DWASA is not alone. Different partners such as World Bank, ADB, UNICEF, WaterAid Bangladesh, WSUP Bangladesh, Vitens & Evides and Local NGOs are assisting us. Currently Dhaka WASA is going to install more three (3000) thousand water points in the LIC's of Dhaka city by the assistance of European Union (EU) and French Development Agency (AFD) which will greatly help us to reach the goal by 2017. If we take to the right course and work in harmony, we can surely reach the goal.

Research, Planning and Development

Projects of Dhaka WASA

Successful completion of MDGs, Bangladesh as a Signatory Country is highly determined and committed to achieve SDGs. Dhaka WASA has formulated three Master plans to achieve Water and Sanitation related targets stipulated in SDGs and Vision 2021, namely a. Water Master Plan for Dhaka City, b. Sewerage Master Plan, c. Storm Water Drainage Master Plan for Dhaka city. Beside this, WASA has implemented the following program "Dhaka WASA Turn Around Program 2010-2017" to achieve the vision of Dhaka WASA.

In 2015-16 FY, 11 development projects were included in Annual Development Program (ADP) for Dhaka WASA on the basis of the above mentioned master plans and the said Turn Around Program of Dhaka WASA. Among these projects seven were investment projects for Water Supply and four projects for Sewerage and Drainage systems. They are as follows:

A. Investment projects for Water Supply

1. **Name of the Project : Dhaka Water Supply Sector Development Project**

Duration	: January' 2008 to June' 2016
Estimate Cost	: 173401.51 Lakh Taka
Allocation	: 47769.00 Lakh Taka
Release	: 47769.00 Lakh Taka
Expenditure	: 47652.25 Lakh Taka
Physical Progress	: 100.00 %
Financial Progress	: 99.76%

2. Name of the Project : Well Field Construction Project at Tetulzhora-Bhakurta Area of Savar Upazilla (Part-I).

Duration	: July' 2012 to June' 2017
Estimate Cost	: 52100.00 Lakh Taka
Allocation	: 10000 Lakh Taka
Release	: 10021.66 Lakh Taka
Expenditure	: 10545.28 Lakh Taka
Physical Progress	: 110.00 %
Financial Progress	: 105.45 %

3. Name of the Project : Padma (Jashaldia) Water Treatment Plant (Phase-1)

Duration	: January' 2013 to June' 2018
Estimate Cost	: 350879.15 Lakh Taka
Allocation	: 19600.00 Lakh Taka
Release	: 10360.00 Lakh Taka
Expenditure	: 19535.64 Lakh Taka
Physical Progress	: 117.37 %
Financial Progress	: 99.67 %

4. Name of the Project : Dhaka Environmentally Sustainable Water Supply Projects.

Duration	: October' 2013 to December' 2019
Estimate Cost	: 524806.00 Lakh Taka
Allocation	: 18955.00 Lakh Taka
Release	: 18153.81 Lakh Taka
Expenditure	: 18024.27 Lakh Taka
Physical Progress	: 99.96 %
Financial Progress	: 95.09 %

**5. Name of the Project : Supply and Installation of 33/11 KV Electrical Sub
– Station for Sustainable power Solution at Saidabad
WTP Phase-2.**

Duration : January' 2015 to December ' 2016
Estimate Cost : 3534.20 Lakh Taka
Allocation : 2637.00 Lakh Taka
Release : 2637.00 Lakh Taka
Expenditure : 2593.78 Lakh Taka
Physical Progress : 100.00 %
Financial Progress : 97.98 %

6. Name of the Project : Interim Water Supply Project.

Duration : March' 2015 to June ' 2018
Estimate Cost : 25200.00 Lakh Taka
Allocation : 8000.00 Lakh Taka
Release : 8000.00 Lakh Taka
Expenditure : 11500.00 Lakh Taka
Physical Progress : 150.00 %
Financial Progress : 143.75 %

7. Name of the Project : Saidabad Water Treatment Plant Project Phase -III

Duration : July' 2015 to June ' 2020
Estimate Cost : 459736.05 Lakh Taka
Allocation : 2320.00 Lakh Taka
Release : 2320.00 Lakh Taka
Expenditure : 2361.69 Lakh Taka
Physical Progress : 193.25 %
Financial Progress : 101.80%

B. Investment Projects on Sewerage and Drainage System

1. Name of the Project : Dhaka Water Supply and Sanitation Project.

Duration : November'2008 to June'2016

Estimate Cost : 64422.00 Lakh Taka

Allocation : 20750.00 Lakh Taka

Release : 20014.36 Lakh Taka

Expenditure : 18812.24 Lakh Taka

Physical Progress : 99.61 %

Financial Progress : 81.36 %

2. Name of the Project : Interim Project-2 for Urgent Sewerage Construction and Rehabilitation.

Duration : July' 2010 to June' 2016

Estimate Cost : 9142.55 Lakh Taka

Allocation : 1500.00 Lakh Taka

Release : 1500.00 Lakh Taka

Expenditure : 1500.00 Lakh Taka

Physical Progress : 100.00 %

Financial Progress : 100.00 %

3. Name of the Project : Daherkandi Sewage Treatment Plant Project.

Duration	: July' 2015 to December' 2019
Estimate Cost	: 331777.00 Lakh Taka
Allocation	: 15405.00 Lakh Taka
Release	: 15405.00 Lakh Taka
Expenditure	: 10045.23 Lakh Taka
Physical Progress	: 99.00 %
Financial Progress	: 65.20 %

4. Name of the Project : Development of Storm Water Drainage System at Agargaon Area in Dhaka City.

Duration	: October' 2015 to June' 2017
Estimate Cost	: 2422.00 Lakh Taka
Allocation	: 800.00 Lakh Taka
Release	: 800.00 Lakh Taka
Expenditure	: 800.00 Lakh Taka
Physical Progress	: 100.00 %
Financial Progress	: 100.00 %

Financial Progress of the Projects

In this year, total 1477.36 crore taka was allocated in the Annual Development Program for the above projects. Among them taka 740.20 crore was GoB funded and taka 737.16 crore was foreign funded. Tk. 1369.81 crore has been released and expenditure was taka 1433.603 crore in the said year. The Financial Progress was 97.04% in that time.

Major components and the Physical Progress of those Projects

Sl no.	Name of the component		Progress according to RADP 2015-16
1.	Construction & Rehabilitation of Water Line	:	521 km.
2.	Construction of Sewer Line	:	2.47 km.
3.	Rehabilitation of Sewer Line	:	5.71km.
4.	Construction of Rampura Storm Water Pumping Station	:	100%
5.	Construction of Kamlapur Storm Water Pumping Station	:	100.00%
6.	Procurement of wate miter	:	3500 no.
7.	13 no. of Khal Development	:	100%.
8.	Construction of pipe drain	:	2.50 km.
9.	Electrical Sub – Station	:	1 no.

In that time, the Physical Progress of the development projects were 100%. Dhaka WASA has proposed the following projects to meet the water and sanitation related targets mentioned in SDGs which is targeted to achieve by 2030, Vision 2021 and 7th Five Year Plan.

Water Supply

Newly Approved Projects (2015-16):

- Dhaka Water Supply Network Improvement Project.
- Development of Dhaka WASA Activities in LIC localities including Capacity Building and Financial Modelling under the framework of Saidabad Phase-III Project

Proposed Project

- Strengthening of the Existing Water Supply Distribution of Dhaka City to cope the production of Padma water treatment plant Project (Phase-I) at Jasaldia.
- Well Field Construction Project Dhalla-Jamitra area of Singair Upazilla (Part-II).

Sewerage System

- Dasherbandi Sewage Treatment Plant (Newly Approved Project, 2015-16)
- Up gradation & Expansion of Pagla Sewage Treatment Plant.
- Rayer Bazar Sewage Treatment Plant
- Construction of the Sewerage System (Sewage Collection Networks, Lift Station, Transmission Mains) and a Treatment Plant for Mirpur Catchment (Dhaka West) about with an estimated cost 2510 crore.
- Construction of Baridhara Sewerage System & Reconstruction of Gulsan, banana, Sewerage System.
- Construction of the Sewerage System (Sewage Collection Networks, Lift Station, Transmission Mains) and a Treatment Plant for Uttara Catchment (Dhaka North) about with an estimated cost 1537 crore.

Drainage System

- Expansion of Drainage Network and Development of Canals in Dhaka city.
- Preservation of Regulating Pond adjacent to Kallyanpur Storm Water Pumping Station (Phase-II).
- Land Acquisition & Development of Acquisition portion of Hazaribagh, Basitakei Kurmitola, Manda and Bagunbari Khal about with an estimated cost 506 crore.
- Drainage Canal Development Projects of Dhaka City.

E-Governance in Dhaka WASA

Computerization / Automation of Dhaka WASA

In the line with the 'Digital Bangladesh - Vision 2021' initiated by the present government, Dhaka WASA took initiatives to introduce e-governance and practice in all its activities. E-governance first introduced in DWASA in 1991 through computerization of the billing system for Revenue Zone 5. Later on all zones came under this system gradually. Side by side of billing, action was taken to computerize all other activities step by step, which was started with the introduction of payroll.

Present Status

Apart from billing system other activities were automated. These are : payroll, which includes income tax, provident fund and pension, electricity and gas bill checking, certificate cases at DWASA magistrate court, renewal and demand note for new connection of private deep tube wells, were implemented over two decades.

Considering the decision of the government to make the country fully digitized, DWASA Computer Centre took immediate initiatives to automate all its activities. As a result most of the activities were automated during last three years. Main automated activities are : Accounting, Store Inventory, Personal Information Management System, Library Management, Office Management including file Tracking and Gate Pass, Residence Management, Vehicle Management, Law Management, Land Management, Training Management, Medical Management, Audit Management, Pension Management etc.

Real Time On-Line Billing / e-billing

Main activity of computerization has been the implementation of real time on-line billing / e-billing. The first time in the country any public sector organization started such an activity. The activity first started at Narayanganj revenue zone in January'2010 as pilot project and gradually rolled out to all 12 revenue zones (7 lease-outs and 5

non-lease-out) within 6 months. Under this system, following activities are implemented :

- Preparation of bills from 12 revenue zones through on-line VPN connection with DWASA central server.
- Maintain centralized database.
- Instant update of database during payment of bills.
- Consumers can pay bills at any branch of the DWASA listed banks. They can also pay bills online through SMS.
- Step is also taken so that consumer can pay bills through mobile banking / internet banking, ATM Card, Debit Card etc.
- Information regarding bill preparation and payment is sent to the consumer through SMS.

Benefit of Consumer

- Receive bills in time through SMS and on the website (www.dwasa.org.bd) including the option of printing out hardcopy of generated bills individually by each consumer.
- Payment of bills electronically and more easily with minimum time and efforts.
- Payment of bills in any branch of the country of designated 28 private banks having e-payment system.
- Lodge complaints regarding any kind of billing activity.
- Since system is on 24 x 7, consumer may get into the system round the clock.

Benefit of DWASA

- Management especially revenue and accounts division can get all kinds of billing information instantly & correctly, and also be able to monitor the system more easily.
- Reconciliation gets easy.
- Workload of all section of revenue employees is reduced to a great extent.

- Tremendous increase of revenue (both billing & collection and also surcharge).
- The image of DWASA to the consumers substantially increases due to tremendous reduction of harassment by ensuring transparency.

Apart from billing system, automation of other activities like Accounting, Electricity & Gas bill checking, Personal Management Information System etc. have been completed and running in full swing.

Following activities are also automated and operation is on going during this period.

- Land Management
- Vehicle Management
- Law Management
- Residence Management
- Fuel (Generator) Management
- Office Management

Apart from these, development of two other softwares was introduced. Out of these two, Audit Management software started its function while trial run of Pension Management and store inventory has been completed.

Besides, monthly MIS Report is published regularly for last one decade.

E-Tendering / e-GP

DWASA has already started e-tendering through CPTU since January, 2015.

e-Nothi

DWASA has already started to use e-Nothi system through A2i. Management has decided to implement 100% by June 2018

e-Recruitment

Dhaka WASA has introduced e-Recruitment system to make digital WASA as well as paperless management.

e-application

Dhaka WASA has already introduced online application systems on water, sewer connection for better service to valuable consumers.

Internet Connection

Internet was first started in DWASA about a decade ago and broadband connection with 1 mbps was established. Internet connection to all Class-I & Class-2 officers and other concerned staffs have already been provided. DWASA now starts regular correspondence like notice and minutes of meeting etc. electronically through e-mail, for which concerned officers and staff are provided official e-mail address.

Website

DWASA website was first started about 12 years ago. Various information including list of board members & DWASA officials, different official forms, citizen charter, annual & quarterly report, yearly audit report, MIS information, advertisement of all floated tenders & all appointments are included in the website. All information relating to consumer billing are updated electronically in website on-real time basis. Website is regularly updated as and when required.

Establishment of Network

Fiber Optic Network is established at DWASA HQ. Local Area Network (LAN) is established at all revenue zones and training institute. Wide Area Network (WAN) between revenue zones & HQ is established. Step is completed to establish WAN with all MODS Zones & other field offices like SOC, Store Division etc. It is planned to establish WAN with Local Government Division (LGD).

Geographical Information System (GIS)

Actual GIS activity started from April'2011. Following functions were implemented :

DMA and Water Network : A district metered area (DMA) is defined as a discrete area of a water distribution network. It is usually created by closing boundary valves so that it remains flexible to changing demands. However, a DMA can also be created by permanently disconnecting pipes to neighboring areas. Dhaka WASA has already planning to build about 120 DMA using GIS tools.

Water, Sewer and Drainage Networking Mapping: Many have characterized Geographic Information Systems (GIS) as one of the most powerful of all information technologies because it focuses on integrating knowledge from multiple sources and creates a crosscutting environment for collaboration. GIS is a system for the management, analysis, and display of geographic knowledge, which is represented using a series of information sets. In the present study, GIS will be used to organize the data for usage in water distribution networks design, and analysis. In addition, GIS is used as a tool for number of created applications for network management; such as identifying valves to be closed in case of pipe break, service area for treatment plants, and network skeletonization. Finally, GIS is used to provide graphical display of results obtained from both hydraulic simulation, and optimization models; linking tabular data with geographic locations, and graphical drawing.

Deep tubewell mapping: Deep tubewell is the only source of underground water which distributed to city dwellers. The Deep tubewell position with information has been built in GIS. Using these data, can help to provide comments before installation of new Deep Tubewells both DWASA and private owned.

Land Mapping: To proper management of WASA land, Land has been converted to digital using GIS tools.

Surface Water Transmission line Mapping : Dhaka WASA has four water treatment plant. Under those surface water treatment plant , all transmission line has been converted in digital format using GIS tools.

Base line Mapping: Baseline thematic mapping involves the compilation of varied data sources, ranging from satellite imagery to detailed information to planimetric data from the 1:250,000 National Topographic database. Base map sheets overlain by various combinations of thematic data are produced with an aim toward resource management applications. Baseline thematic mapping incorporates not only interpretations of ground cover data but topographic information such as elevation contours and planimetry to provide an optimal tool for resource management. This information may be portrayed in traditional map format, or as an image-map, which is an excellent means of presenting spatial data to resource managers and many other users. Dhaka WASA has build road, water body, house position, bridge, culvert and also other utilities network.

House Connection mapping : Dhaka WASA has been determined to be with Digital Bangladesh and progressing to step by step development to achieve the Goal. In this stage, DWASA has taken initiative to make Smart Metering. GIS mapping for House connection can be the first step to turn smart metering.

Valve Meter: Valve point are using to proper maintenance for water service area. So it's very important to know the location and related information of Valve. Mapping of Valve position has been build in GIS including information to provide good operation and maintenance.

LIC Mapping : As a part of the plan to bring all slum areas in Dhaka and Narayanganj city under water distribution service, prepare GIS database for LICs – and already implemented to Kuril at Zone 5 and Jhilpara at Zone 4 covering about 20,000 and 2554 households respectively.

Piloting Zonal Mapping: Completed a few maps as a pilot work viz. (1) water pipe line (2) service connection (3) building structure (4) mouza (5) zonal boundaries (6) water bodies etc. Billing information is being joined with these maps; as a result of which it is possible to find out connection status, non-metered household, connection type etc. for better understanding of physical features of service areas.

A few work has been done :

- Scan and digitize of about 1200 system maps on Water, Sewer and Drainage line.
- Upload of all types of maps to DWASA website.

Plans are underway to:

- Integrate whole billing system with GIS.
- ERP : Enterprise Resource Planning (ERP) solutions can definitely bring efficiency at DWASA in operations and all internal processes. Based on findings and recommendations, all low and medium complex solutions from an integrated ERP platform can be considered for deployment at WASA over the horizon of one year

The four major applications that will be created for the WASA include two secure applications:

- **WASA/ Agency:** Map Change Request app and the Water Isolation Trace app, and new connection and map updation app.
- **Public-facing apps:** the Water Restriction and the Outage Viewer app.
- **Public-facing apps:** Water alerts app/ Complaint app (no water/ muddy water/sewer over flow/missing of man hole cap, with geotagged photos and GPS coordinates
- **Public-facing apps:** Water bill payment app (viewing and generating the water bills and payment, with water meter reading)

Impart Training

A computer-lab has been established within Computer Centre six years ago in order to impart computer training to all class of employees gradually under various fresher and refresher courses. A good number of officers and staff were imparted computer training in this lab and also to training institute. A few workshops on e-billing/e-payment were executed to disseminate & sharing of knowledge to DWASA officers. This lab is also used for research, computer practice and computer practical examination. Training was also imparted on different aspects of GIS to concerned DWASA employees. It is planned to impart training to employees of other organizations as well.

Computer Repairs and Maintenance

DWASA possesses a good number of computer and other computer equipments like printer, scanner, UPS etc. Repairs & maintenance of these equipments are done internally, resulting savings of huge amount of public money.

Call Centre

DWASA introduces a Call Centre through outsourcing. City dwellers can get any kind of information and also lodge complain calling this centre through 16162.

Future Plan

Apart from the plans stated above, it is planned to automate some other activities like all activities of Bottle Plants, School Management, Scholarship Management etc. and also the activities of maintenance works of Civil Maintenance Division.

It is planned to establish an IP PABX system and also video conferencing soon.

Conclusion

After completion of all on-going and planned activities, the following advantage would be ensured:

- Paperless Office Management will be started.
- The motto of the government to make the country "Digital" will be established in DWASA.
- DWASA enters into modern IT technology.
- Govt. goal for making all public offices 'Paperless' will be achieved for DWASA.
- Above all DWASA will be one of the pioneer public sector organizations to move into modern IT technology and implement government vision.

Dhaka Water Supply and Sewerage Authority

Auditor's report and financial statements
as at and for the year ended 30 June 2016

**Independent Auditor's Report
to the Board of
Dhaka Water Supply and Sewerage Authority**

We have audited the accompanying financial statements of Dhaka Water Supply and Sewerage Authority ("the DWASA/Authority") which comprise the statement of financial position as at 30 June 2016, and the statement of comprehensive income, statement of changes in equity and statement of cash flows for the year then ended, and a summary of significant accounting policies and other explanatory information.

Management's Responsibility for the Financial Statements

Management is responsible for the preparation and fair presentation of these financial statements in accordance with Bangladesh Financial Reporting Standards, and for such internal control as management determines is necessary to enable the preparation of financial statements that are free from material misstatement, whether due to fraud or error

Auditor's Responsibility

Our responsibility is to express an opinion on these financial statements based on our audit. We conducted our audit in accordance with Bangladesh Standards on Auditing. Those standards require that we comply with ethical requirements and plan and perform the audit to obtain reasonable assurance about whether the financial statements are free from material misstatement.

An audit involves performing procedures to obtain audit evidence about the amounts and disclosures in the financial statements. The procedures selected depend on our judgment, including the assessment of the risks of material misstatement of the financial statements, whether due to fraud or error. In making those risk assessments, we consider internal control relevant to the entity's preparation and fair presentation of financial statements in order to design audit procedures that are appropriate in the circumstances, but not for the purpose of expressing an opinion on the effectiveness of the entity's internal control. An audit also includes evaluating the appropriateness of accounting policies used and the reasonableness of accounting estimates made by management, as well as evaluating the overall presentation of the financial statements.

We believe that the audit evidence we have obtained is sufficient and appropriate to provide a basis for our qualified audit opinion.

Basis for Qualified Opinion

- 1 The value of property, plant and equipment (PPE) have been shown at Tk. 63,821,570,501 and such amount could not be considered as complete and accurate. As we have not been provided with complete and accurate assets register, we could not justify and verify the completeness, existence and accuracy over the value of PPE. Moreover, since management have not been able to conduct any physical verification due to incomplete and inaccurate assets register, the physical existence of the assets has not been confirmed till to reporting date. In this connection, management also has not conducted any impairment test by considering the indications mentioned in Bangladesh Accounting Standard-36 *Impairment of Assets*. Hence, we have not been provided with appropriate evidences whether the assets value carried at not more than their recoverable amount. Management is in the process of finalizing the fixed asset register and has provided us a list of additions Tk. 32,895,227 during the year 2015-2016. We have performed our audit on that addition of property, plant and equipment (PPE).

The Authority has written off an amount of Taka 34,737,756 from both capital work-in-progress and grants and other funds for which we have not been provided sufficient and appropriate document that supports the write off.

Revaluation surplus valuing Tk. 23,362,510,432 and deferred tax liability on revaluation surplus valuing Tk. 7,787,503,478 have been reported under capital and reserve, and non-current liabilities respectively in the statement of financial position. These balances have been arisen due to adoption of revaluation model for PPE during the year 2006. Bangladesh Accounting Standard 16 *Property, plant and equipment* requires that revaluation shall be made with sufficient regularity to ensure that the carrying amount does not differ materially from fair value at the end of the reporting period. As no subsequent revaluation has been done since the initial revaluation made in 2006, we have not been able to verify the fair value of the items of PPE as on 30 June 2016.

2. The value of materials and supplies has been shown at Tk. 1,682,690,706 and such amount could not be considered as accurate, as we have not been provided with any complete and accurate schedule of valuation for material and supplies. Moreover, management has not performed any stock count at the year end and we have not been invited to attend and observe the physical stock count. So, we have not been provided with the appropriate evidences that support the physical existence of materials and supplies.

An amount of Tk. 5,268,571,044 for rates receivable has been shown in statement of financial position but we have not been provided with any comprehensive and conclusive schedule that support this balance. As a result, we have not been able to verify such balance. Moreover, the Authority has made 5% provision for bad and doubtful debts on the closing balance of rates receivable and has arrived at Tk. 277,293,213 on rates receivable as on 30 June 2016. We have found an ageing schedule of rates receivable that did not support the rates receivables balance. So, we have not been able to verify and justify the adequacy of provision required for bad and doubtful debts.

An amount of Tk. 186,027,681 has been shown as contractors' income tax (works) and VAT (consumers, works, contractors and bills) under advance for other finance, for which we have not been provided with any supporting documents.

3. An amount of Tk. 56,878,020,569 as at 30 June 2016 has been shown as grants and other funds. However, the entire amount has been reported as grants and other funds in the statement of financial position, whereas a portion of this balance would be treated as grant. This balance and relevant split into loan and grant could not be verified, as we have not been provided with appropriate evidences. The Authority neither has recorded any income nor adjusted the capital expenditure incurred from any of the projects' grant during this year. As a result, the income and retained earnings for the year have been understated. Such practice of recording, neither income nor adjusting capital expenditure for the projects' grant is a non-compliance of Bangladesh Accounting Standard-20 *Accounting for Government Grants and disclosures of government assistance*

Dhaka Water Supply and Sewerage Authority

Statement of financial position

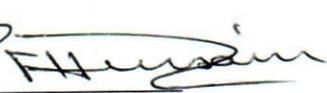
	Note	As at 30 June 2016 Taka	As at 30 June 2015 Taka
ASSETS			
Non-current assets			
Property, plant and equipment	4	63,821,570,501	53,499,751,814
Intangible assets	5	2,331,871	4,073,475
Capital work-in-progress	6	16,111,087,971	22,817,056,419
Receivables from ICB Islamic Bank Limited	7	28,472,345	33,760,353
Total non-current assets		79,963,462,688	76,354,642,061
Current assets			
Materials and supplies	8	1,682,690,706	1,285,220,511
Rates receivable	9	5,268,571,044	4,831,396,149
Advances, deposits and prepayments	10	2,191,229,056	1,628,870,425
Investment	11	1,135,927,924	690,520,935
Other receivables	12	56,110	56,110
Advance income tax		157,813,894	146,702,778
Cash and cash equivalents	13	2,927,423,667	1,119,310,083
Total current assets		13,363,712,401	9,702,076,991
Total assets		93,327,175,089	86,056,719,052
EQUITY AND LIABILITIES			
Capital and reserve			
Capital fund		47,393,000	47,393,000
Revaluation surplus		23,362,510,432	23,362,510,432
Accumulated loss		(2,398,483,412)	(2,588,438,626)
Total equity		21,011,420,020	20,821,464,806
Non-current liabilities			
Grants and other funds	14	56,878,020,569	50,420,769,937
Government grants for drainage maintenance	15	7,070,329	7,070,329
Deferred tax liability on revaluation surplus		7,787,503,478	7,787,503,478
Loans and borrowings	16	3,381,528,172	3,604,503,150
Total non-current liabilities		68,054,122,548	61,819,846,894
Current liabilities			
Loans and borrowings		315,000,000	315,000,000
Liabilities for expenses	17	3,222,648,605	2,518,754,392
Liabilities for other finance	18	623,340,718	522,697,052
Provision for audit fee		632,500	575,000
Provision for government commission		5,000,000	5,000,000
Provision for taxation	19	95,010,698	53,380,908
Total current liabilities		4,261,632,521	3,415,407,352
Total liabilities		72,315,755,069	65,235,254,246
Total equity and liabilities		93,327,175,089	86,056,719,052

The notes on pages 8 to 24 are an integral part of these financial statements.

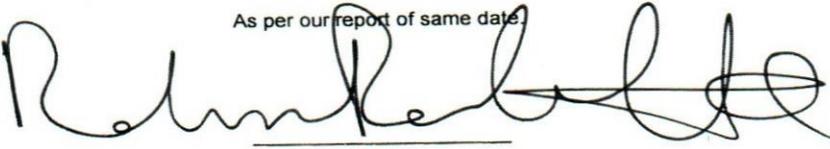

Chairman
DWASA Board


Deputy Managing Director
(Finance)


Managing Director


Member
DWASA Board

As per our report of same date.


Auditor

Dhaka, 27 FEB 2017

4

Rahman Rahman Huq
Chartered Accountants

Dhaka Water Supply and Sewerage Authority

Statement of comprehensive income For the year ended 30 June 2016

	<i>Note</i>	2016 Taka	2015 Taka
Revenue			
Water		6,525,593,673	5,815,183,983
Sewer		2,382,527,192	2,188,653,404
Street hydrant		8,493,460	62,090,162
		8,916,614,325	8,065,927,549
Other income	20	797,003,316	1,045,625,363
Total income		9,713,617,641	9,111,552,912
Operating expenses			
Salary and wages	21	2,972,342,516	2,954,932,103
Repairs and maintenance expenses	22	4,173,326,331	3,936,176,476
Administrative expenses	23	860,595,419	770,343,935
Depreciation	4	1,358,992,540	1,102,404,020
Amortisation	5	1,741,604	1,741,604
Provision for bad and doubtful debts	9.1	23,009,205	25,074,700
		9,390,007,615	8,790,672,838
Operating profit		323,610,026	320,880,074
Interest expense	24	92,025,022	107,083,462
Profit before tax		231,585,004	213,796,612
Income tax expense	25	41,629,790	53,380,908
Profit for the year		189,955,214	160,415,704

The notes on pages 8 to 24 are an integral part of these financial statements.



Chairman
DWASA Board



Deputy Managing Director
(Finance)

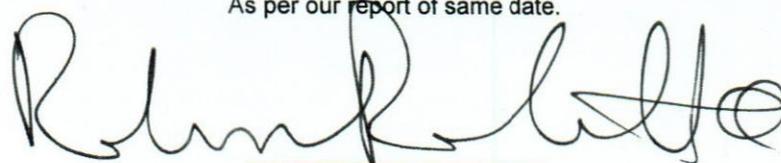


Managing Director



Member
DWASA Board

As per our report of same date.



Auditor

Rahman Rahman Huq
Chartered Accountants

Dhaka, 27 FEB 2017



ঢাকা ওয়াসা

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১। ভিশন ও মিশন

ভিশন : পরিবেশ বান্ধব, গণমুখী ও টেকসই পানি ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে এশিয়ার পাবলিক সেক্টরে সর্বোত্তম পানি সরবরাহকারী প্রতিষ্ঠান হিসাবে প্রতিষ্ঠিত হওয়া।

মিশন :

- * সর্বোত্তম গ্রাহক বান্ধব সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান;
- * প্রকল্প সমূহের দ্রুত ও কার্যকরী বাস্তবায়ন;
- * ভূ-গর্ভস্থ পানির উপর নির্ভরশীলতা কমিয়ে ভূ-পরিষ্ক পানির ব্যবহার বাড়ানো;
- * ব্যবস্থাপনা ও পরিচালনায় কর্পোরেট ব্যবস্থা প্রণয়ন;
- * সকল সেবা ও কার্যক্রমে উচ্চমানের স্বচ্ছতা এবং দায়বদ্ধতা নিশ্চিতকরণ;
- * ঢাকা ওয়াসার সকল কর্মকাণ্ডে দক্ষতা বাড়ানো এবং পরিচালন ব্যয় কমানো

২. প্রতিশ্রুতি সেবাসমূহ :

২.১ নাগরিক সেবা :

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১	* আবাসিক/ সামাজিক/ শিল্প ও বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠানে পানি ও পয়ঃসংযোগ প্রদান। * ব্যক্তি/প্রাতিষ্ঠানিক পর্যায়ে গভীর নলকূপ স্থাপনে অনুমতি প্রদান। * বস্ত্র এলাকায় পানি সরবরাহ ও স্যানিটেশন ব্যবস্থার উন্নয়ন। * বন্যা, খরা, ধর্মীয় ও সামাজিক অনুষ্ঠানসহ যে কোন জরুরী প্রয়োজনে অস্থায়ী সংযোগ ও পানির গাড়ি দ্বারা জরুরী পানি সরবরাহ। * পয়ঃলাইন এবং ড্রেনেজ খাল ও পাইপ লাইনগুলোকে পঙ্কার রেখে তরল বর্জ্য নিক্ষেপন। * বন্যার সময় শহরের অভ্যন্তরীণ জলাবদ্ধতা নিরসনে পাম্পিং।	* পানি ও পয়ঃনতুন ও পুরাতন সংযোগ/ পরিবর্তন/স্থানান্তরের ক্ষেত্রে ঢাকা ওয়াসার নির্ধারিত ফরমে গ্রাহকে আবেদন করতে হয়। * গ্রাহকের আবেদন প্রাপ্তি পর সংশ্লিষ্ট মডুস জোন তা রাজস্ব জোনে প্রেরণ করে রাজস্ব অফিস হতে আবেদনকারীর নিকট কর্তৃপক্ষের দেনা-পাওনা সম্পর্কে প্রতিবেদন নেয়া হয়। * সংশ্লিষ্ট রাজস্ব জোনের প্রতিবেদন কর্তৃপক্ষের দেনা পাওনা সম্পর্কে প্রতিবেদন নেয়া হয়।	* আবেদন ফরম পূরণ করে গ্রাহককে জমির মালিকানা সংক্রান্ত চাহিত তথ্য ও প্রমাণপত্রাদি, ছবি ইত্যাদি সত্যায়িত করে সংশ্লিষ্ট জোনের নির্বাহী প্রকৌশলীর দপ্তরে দাখিল করতে হয়। * ভাড়াটিয়া/অস্থায়ী আবেদনকারীর ক্ষেত্রে আবেদনের নিকট কর্তৃপক্ষের সহিত মারিক হতে সংযোগ গ্রহণের ক্ষমতা/অনাপত্তিপত্র জমা দিতে হয়। * অভ্যন্তরীণ পাশিং সিস্টেমের নকশাসহ ইমরাত নকশা আবেদনের সাথে দাখিল করতে হয়।	পানির লাইনের নতুন/পুরাতন সংযোগের ক্ষেত্রে ঢাকা ওয়াসার নির্ধারিত আবেদন ফরমের জন্য সংশ্লিষ্ট গ্রাহককে ৫০০/- (পাঁচশত) টাকা পরিশোধ করতে হয়।	৩০ (ত্রিশ) দিন	* নির্বাহী প্রকৌশলী, মডুস জোন-১, ঢাকা ওয়াসা। ফোন : ৯৩৫৮৩৯৭ (অফিস) ০১৮১৯২২৯৪১৯ (সেল)। * নির্বাহী প্রকৌশলী, মডুস জোন-২, ঢাকা ওয়াসা। ফোন : ৯০১৬০১৬ (অফিস) ০১৮১৯২২৯৪১৫ (সেল)। * নির্বাহী প্রকৌশলী, মডুস জোন-৩, ঢাকা ওয়াসা। ফোন : ৮১০০০১০ (অফিস) ০১৮১৯২২৯৪১৮ (সেল)। * নির্বাহী প্রকৌশলী, মডুস জোন-৪, ঢাকা ওয়াসা। ফোন : ৯০০৫১৯ (অফিস) ১৮১৯২২৯৪১৭ (সেল)। * নির্বাহী প্রকৌশলী, মডুস জোন-৫, ঢাকা ওয়াসা। ফোন : ৯৮৯৯৩০৮ (অফিস) ১৮১৯২২৯৪১৬ (সেল)।

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	<p>* বন্যা, খরা, ধর্মীয় ও সামাজিক অনুষ্ঠানদিসহ যে কোন জরুরী প্রয়োজনে অস্থায়ী সংযোগ ও পানির গাড়ি দ্বারা জরুরী পানি সরবরাহ।</p> <p>* পয়ঃলাইন এবং ড্রেনেজ খাল ও পাইপ লাইনগুলোকে পক্ষিার রেখে তরল বর্জ্য নিক্ষেপন।</p> <p>* বন্যার সময় শহরের অভ্যন্তরীণ জলাবদ্ধতা নিরসনে পাম্পিংয়ের মাধ্যমে পানি সরবরাহ।</p>	<p>* সংশ্লিষ্ট রাজস্ব জোনের প্রতিবেদন (বকেয়া না থাকলে) প্রাপ্তির পর মডুস জোন সরেজমিনে তদন্তক্রমে সুনির্দিষ্ট মতামত সম্বলিত প্রতিবেদন দাখিল করে।</p> <p>* সরেজমিন তদন্ত প্রতিবেদন পাওয়ার পর মডু জোনাল অফিস ডিমাল্ড নোট ইস্যু করে।</p> <p>* পরিশোধিত ডিমাল্ড নোটের কপি পাওয়ার পর জোনাল অপিস সংযোগ অনুমতিপত্র জারী করে।</p> <p>* তাৎক্ষণিকভাবে গ্রাহকের সংযোগ প্রদান করা হয়।</p>	<p>* আবেদন ফরম পূরণ করে গ্রাহককে জমির মালিকানা সংক্রান্ত চাহিত তথ্য ও প্রমাণপত্রাদি, ছবি ইত্যাদি সত্যায়িত করে সংশ্লিষ্ট জোনের নির্বাহী প্রকৌশলীর দপ্তরে দাখিল করতে হয়।</p> <p>* ভাড়াটিয়া/অস্থায়ী আবেদনকারীর ক্ষেত্রে আবেদনের সহিত মারিক হতে সংযোগ গ্রহণের ক্ষমতা/অনাপত্তিপত্র জমা দিতে হয়।</p> <p>* অভ্যন্তরীণ পাম্পিং সিস্টেমের নকশাসহ ইমরাত নকশা আবেদনের সাথে দাখিল করতে হয়।</p>	<p>পানির লাইনের নতুন/পুরাতন সংযোগের ক্ষেত্রে ঢাকা ওয়াসার নির্ধারিত আবেদন ফরমের জন্য সংশ্লিষ্ট গ্রাহককে ৫০০/- (পাঁচশত) টাকা পরিশোধ করতে হয়।</p>		<p>* নির্বাহী প্রকৌশলী, মডুস জোন-৬, ঢাকা ওয়াসা। ফোন : ৯০০৫১৯ (অফিস) ০১৮১৯২২৯৪১৯ (সেল)।</p> <p>* নির্বাহী প্রকৌশলী, মডুস জোন-৭, ঢাকা ওয়াসা। ফোন : ৯০০৫১৯ (অফিস) ০১৭০৬৩১১৪৭২ (সেল)।</p> <p>* নির্বাহী প্রকৌশলী, মডুস জোন-৮, ঢাকা ওয়াসা। ফোন : ৮৮৩৪২৩৯ (অফিস) ০১৮১৯৫৫৬৩১৮ (সেল)।</p> <p>* নির্বাহী প্রকৌশলী, মডুস জোন-৯, ঢাকা ওয়াসা। ফোন : ৭৯১১৯১০ (অফিস) ০১৮১৯২০৮৯০২ (সেল)।</p> <p>* নির্বাহী প্রকৌশলী, মডুস জোন-১০, ঢাকা ওয়াসা। ফোন : ৯০০৫৯৪৮ (অফিস) ০১৮১৭১৪৪৪৯৫ (সেল)।</p> <p>* নির্বাহী প্রকৌশলী, মডুস নারায়নগঞ্জ মডুস, ঢাকা ওয়াসা। ফোন : ০১৬৮১১৬৯৮৪৫ (সেল)।</p> <p>* তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, ড্রেনেজ (ওএন্ডএম) সার্কেল, ঢাকা। ফোন : ৮১২৪৩৩৩ (অফিস) ০১৮১৯২২৫০১৫ (সেল)।</p>
০২	গ্রাহকের নিকট বিল পৌঁছানো	<p>কম্পিউটার জেনারেটেড বিল নির্ধারিত ছকে।</p> <p>গ্রাহক ইচ্ছে করলে ঢাকা ওয়াসার ওয়েব সাইট www.dwasa.org.bd হতে ডাউনলোড করেও নিতে পারেন।</p>	গ্রাহকের কোন কাগজপত্র প্রয়োজন নেই। গ্রাহকের বাসায় পৌঁছানো হয়।	কোন মূল্য পরিশোধ করতে হয় না।	বিল প্রস্তুত করে ১০ দিনের মধ্যে গ্রাহকের নিকট পৌঁছানো হয়।	<p>১। জনাব জয়নাল আবেদনী, উপ-প্রধান রাজস্ব কর্মকর্তা, রাজস্ব জোন-১, ঢাকা ওয়াসা। ফোন : ৭৫৫০৭২২। joynaldcro@yahoo.com</p> <p>২। জনাব মো: আবু বকর সিদ্দিক, রাজস্ব কর্মকর্তা, রাজস্ব জোন-২, ঢাকা ওয়াসা। ফোন : ৭৩১৫২৪৯ siddiquewasa@yahoo.com</p>
০৩	না - দাবী প্রত্যয়নপত্র	কম্পিউটার জেনারেটেড প্রত্যয়নপত্র।	গ্রাহকের কোন কাগজপত্র প্রয়োজন নেই। গ্রাহকের বাসায় পৌঁছানো হয়।	কোন মূল্য পরিশোধ করতে হয় না।	বিগত পুঞ্জিকা বছরের না দাবী প্রত্যয়নপত্র পরিবর্তি সনের ৩০ জুনের মধ্যে।	৩। জনাব মো: মহসী, প্রকল্প ব্যবস্থাপক, লিজ আউট রাজস্ব জোন-৩, ঢাকা ওয়াসা।

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০৪	বকেয়া প্রত্যয়নপত্র	কম্পিউটার জেনারেটেড প্রত্যয়নপত্র।	গ্রাহকের কোন কাগজপত্র প্রয়োজন নেই। গ্রাহকের বাসায় পৌঁছানো হয়।	কোন মূল্য পরিশোধ করতে হয় না।	বিগত পুঞ্জিকা বছরের বকেয়া প্রত্যয়নপত্র পরবর্তী সনের ৩০ জুনের মধ্যে।	৪। জনাব মো: ফারুক হোসেন, প্রকল্প ব্যবস্থাপক, লিজ আউট রাজস্ব জোন-৪, ঢাকা ওয়াসা। ফোন : ৯০০৩৭৮৭ ppidwasa_z4@yahoo.com ৫। জনাব মো: নাসির উদ্দিন, প্রকল্প ব্যবস্থাপক, লিজ আউট রাজস্ব জোন-৫, ঢাকা ওয়াসা। ফোন : ৯৮৯৯৩৩৯ ppidwasa_z5@yahoo.com ৬। জনাব এম এ মালেক প্রকল্প ব্যবস্থাপক, লিজ আউট, ঢাকা ওয়াসা। ফোন : ৭১৯৩৪৯০ ppidwasa_z6@yahoo.com
০২	গ্রাহকের বিল সংক্রান্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি।	গ্রাহকের সমস্যার প্রকৃতি সমাধান করা হয়। গ্রাহক ইচ্ছে করলে ওয়াসার হেলপ লাইন ১৬১৬২ তে কল করে সেবা পেতে পারেন।		কোন মূল্য পরিশোধ করতে হয় না।	সমস্যার প্রকৃতি অনুসারে ০১ দিন হতে ১৫ দিন।	৭। জনাব ইন্দ্রজীত সিংহ, রাজস্ব কর্মকর্তা, রাজস্ব জোন-৭, ঢাকা ওয়াসা। ফোন : ৭৫৫০২২২ indra.phy@gmail.com ৮। জনাব মো: শাহাদাৎ হোসেন মিলন, প্রকল্প ব্যবস্থাপক, লিজ আউট জোন-৮, ঢাকা ওয়াসা। ফোন : ৯৮৬১৪৮১ ppidwasa_z8@yahoo.com
০৩	গ্রাহকের চাহিদার প্রেক্ষিতে ডুপ্লিকেট বিল প্রদান	কম্পিউটার জেনারেটেড বিল নির্ধারিত ছকে। গ্রাহক ইচ্ছে করলে ঢাকা ওয়াসার ওয়েব সাইট www.dwasa.org .bd হতে ডাউনলোড করেও নিতে পারেন।	গ্রাহকের কোন কাগজপত্র প্রয়োজন নেই।	কোন মূল্য পরিশোধ করতে হয় না।		৯। জনাব শামছুল ইসলাম খান, প্রকল্প ব্যবস্থাপক, লিজ আউট রাজস্ব জোন-৯, ঢাকা ওয়াসা। ppidwasa_z9@yahoo.com ১০। জনাব মো: শাফিকুল ইসলাম, প্রকল্প ব্যবস্থাপক, লিজ আউট রাজস্ব জোন-১০, ঢাকা ওয়াসা। ফোন : ৯০২৭২৭২ ppidwasa_z10@yahoo.com

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বশীল কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
						<p>১১। জনাব মো: আবু সাঈদ, রাজস্ব কর্মকর্তা, নারায়নগঞ্জ রাজস্ব জোন, ঢাকা ওয়াসা। ফোন : ৭৬৪৬১০০। sayeed67@yahoo.com</p> <p>১২। জনাব মো: তানবীর আহমেদ সিদ্দিকী, রাজস্ব কর্মকর্তা (সি এফ) ফোন : ৮১৮০১৩৬। tanbir.a.siddiqui@gmail.com</p>

২.২ দাপ্তরিক সেবা :

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১	সরকারি/আধা সরকারী/ স্বায়ত্বশাসিত/ বেসরকারি প্রতিষ্ঠানে পানি ও পয়ঃসংযোগ প্রদান।	<p>* পানি ও পয়ঃ নতুন ও পুরাতন সংযোগ / পরিবর্তন / স্থানান্তরের ক্ষেত্রে ঢাকা ওয়াসার নির্ধারিত ফরমে গ্রাহককে আবেদন করতে হয়।</p> <p>* গ্রাহকের আবেদন প্রাপ্তির পর সংশ্লিষ্ট মডস জোন তা রাজস্ব জোনে প্রেরণ করে রাজস্ব অপিস হতে আবেদনকারীর নিকট কর্তৃপক্ষের দেনা-পাওনা সম্পর্কে প্রতিবেদন নেয়া হয়।</p> <p>* সরেজমিন তদন্ত প্রতিবেদন পাওয়ার পর মডস জোনাল অফিস ডিমাস্ত নোট ইস্যু করে।</p> <p>* পরিশোধিত ডিমাস্ত নোটের কপি পাওয়ার পর জোনাল অফিস সংযোগ অনুমতিপত্র জারী করে।</p> <p>* তৎক্ষণিতে গ্রাহকের সংযোগ প্রদান করা হয়।</p>	<p>* আবেদন ফরম পূরণ করে গ্রাহকের জমির মালিকানা সংকান্তচাহিত তথ্য ও প্রমাণপত্রাদি, ছবি ইত্যাদি সত্যায়িত করে সংশ্লিষ্ট জোনে নির্বাহী প্রকৌশলীর দপ্তরে দাখিল করতে হয়।</p> <p>* ভাড়াটিয়া অস্থায়ী আবেদনকারীর ক্ষেত্রে আবেদনের সহিত মালিক হতে সংযোগ গ্রহণের ক্ষমতা / অনাপত্তিপত্র জমা দিতে হতে।</p> <p>* অভ্যন্তরীণ পাশ্চিং সিস্টেমের নকশাসহ ইমারত নকশা আবেদনের সাথে দাখিল করতে হয়।</p>	<p>পানির লাইনের নতুন / পুরাতন সংযোগের ক্ষেত্রে ঢাকা ওয়াসার নির্ধারিত আবেদন ফরমের জন্য সংশ্লিষ্ট গ্রাহকের ৫০০/= (পাচ শত) টাকা পরিশোধ করতে হয়।</p>	৩০ (ত্রিশ) দিন	সংশ্লিষ্ট জোনের নির্বাহী প্রকৌশলী, ঢাকা ওয়াসা।
০২	গ্রাহকের নিকট বিল পৌছানো	<p>কম্পিউটার জেনারেটেড বিল নির্ধারিত ছকে।</p> <p>গ্রাহক ইচ্ছে করলে ঢাকা ওয়াসার ওয়েব সাইট www.dwasa.org.bd হতে ডাউনলোড করেও নিতে পারেন।</p>	<p>গ্রাহকের কোন কাগজপত্র প্রয়োজন নেই। গ্রাহকের বাসায় পৌছানো হয়।</p>	<p>কোন মূল্য পরিশোধ করতে হয় না।</p>	<p>বিল প্রস্তুত করে ১০ দিনের মধ্যে গ্রাহকের নিকট পৌছানো হয়।</p>	<p>সংশ্লিষ্ট জোনের উপ-প্রধান রাজস্ব কর্মকর্তা/রাজস্ব কর্মকর্তা, ঢাকা ওয়াসা।</p>
০৩	না দাবী প্রত্যয়নপত্র	<p>কম্পিউটার জেনারেটেড প্রত্যয়নপত্র</p>	<p>গ্রাহকের কোন কাগজপত্র প্রয়োজন নেই। গ্রাহকের বাসায় পৌছানো হয়।</p>	<p>কোন মূল্য পরিশোধ করতে হয় না।</p>	<p>বিগত পুঞ্জিকা বছরের বকেয়া প্রত্যয়নপত্র পরবর্তী সনের ৩০ জুনের মধ্যে।</p>	

২.২ দাপ্তরিক সেবা :

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০৪	বকেয়া প্রত্যয়নপত্র	কম্পিউটার জেনারেটেড প্রত্যয়নপত্র	গ্রাহকের কোন কাগজপত্র প্রয়োজন নেই। গ্রাহকের বাসায় পৌঁছানো হয়।	কোন মূল্য পরিশোধ করতে হয় না।	বিগত পুঞ্জিকা বছরের বকেয়া প্রত্যয়নপত্র পরবর্তী সনের ৩০ জুনের মধ্যে	
০৫	গ্রাহকের বিল সংক্রান্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি	গ্রাহকের সমস্যার প্রকৃতি সমাধান করা হয়। গ্রাহক ইচ্ছে করলে ওয়াসার হেল্প লাইন ১৬১৬২ তে কল করে সেবা পেতে পারেন।		কোন মূল্য পরিশোধ করতে হয় না।	সমস্যার প্রকৃতি অনুসারে ০১ দিন থেকে ১৫ দিন।	
০৬	গ্রাহকের চাহিদার প্রেক্ষিতে ডুপিপিকেট বিল প্রদান	কম্পিউটার জেনারেটেড বিল নির্ধারিত ছকে। গ্রাহক ইচ্ছে করলে ঢাকা ওয়াসার ওয়েব সাইট www.dwasa.org.bd হতে ডাউনলোড করেও নিতে পারেন।	গ্রাহকের কোন কাগজপত্র প্রয়োজন নেই। গ্রাহকের বাসায় পৌঁছানো হয়।	কোন মূল্য পরিশোধ করতে হয় না।		

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা (প্রশাসন বিভাগ) :

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০১	নৈমিত্তিক ছুটির আবেদন নিষ্পত্তি	নথি/আবেদন অনুমোদনের মাধ্যমে			তাৎক্ষণিক /১ দিন	১। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, ঢাকা ওয়াসা। ২। উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক (প্রশাসন), ঢাকা ওয়াসা। ৩। সচিব, ঢাকা ওয়াসা। ৪। উপ-সচিব, ঢাকা ওয়াসা।
০২	অর্জিত ছুটির আবেদন নিষ্পত্তি	নথির মাধ্যমে অনুমোদন	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র যেমন - মেডিকেল সনদ প্রয়োজন হয়।		৫-১০ দিন	ব্যবস্থাপনা পরিচালক, ঢাকা ওয়াসা।

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা (প্রশাসন বিভাগ) :

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০৩	জিপি ফাল্ড অগ্রীম	আবেদন অনুযায়ী নথিতে অনুমোদনের মাধ্যমে			৫-১০ দিন	১। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, ঢাকা ওয়াসা। ২। উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক (প্রশাসন), ঢাকা ওয়াসা।
০৪	(প্রকৌশল বিভাগ) নৈমিত্তিক ছুটির আবেদন নিষ্পত্তি	নথি/আবেদন অনুমোদনের মাধ্যমে			তাৎক্ষণিক / ১ দিন	১। প্রধান প্রকৌশলী, ঢাকা ওয়াসা। ২। অতিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী (আরপিডি), ঢাকা ওয়াসা। ৩। তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (সকল), ঢাকা ওয়াসা। ৪। নির্বাহী প্রকৌশলী (সকল), ঢাকা ওয়াসা।
০৫	(রাজস্ব বিভাগ) সি এল ছুটির আবেদন নিষ্পত্তি	নথি/আবেদন অনুমোদনের মাধ্যমে			তাৎক্ষণিক / ১ দিন	১। প্রধান রাজস্ব কর্মকর্তা, প্রধান রাজস্ব কর্মকর্তার দপ্তর। ২। উপ-প্রধান রাজস্ব কর্মকর্তা, রাজস্ব জোন-১। ৩। রাজস্ব কর্মকর্তা, রাজস্ব জোন-২। ৪। রাজস্ব কর্মকর্তা, রাজস্ব জোন-৭। ৫। রাজস্ব কর্মকর্তা, নারায়নগঞ্জ রাজস্ব জোন। ৬। রাজস্ব কর্মকর্তা, রাজস্ব সেন্ট্রাল ফাংশন।

২.৪ আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত সেবা। সংযুক্ত করা হলো।

৩। আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ং সম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩	মাঠ পর্যায়ে পরিদর্শনের সময় গ্রাহকের সার্বিক সহযোগিতা প্রদান
৪	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র জমা প্রদান করা
৫	নির্দিষ্ট সময়ে আবেদন পত্র জমা দেয়া
৬	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থি থাকা

৪। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ	কার সঙ্গে যোগাযোগ	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নাম ও পদবী : প্রধান প্রকৌশলী, টাঙ্গা ওয়াশা। ফোন : ৮১১০৫৯৬ (অফিস), ৮১২০২২৩-২৭ (অফিস), সেল : ০১৭৮৮৬৮৭২১৫ ইমেইল : gchowdhury02@gmail.com ফোন : ৯১৩১৫৬৯ (অফিস), মোবাইল : ০১৭৫৩৯০৪৫৩৪ ইমেইল : hafizur1966@gmail.com	১ (এক) মাস

BRING TRANSPARENCY IN CUSTOMER
SERVICE & MAKE WASA MORE
CUSTOMER CENTRIC

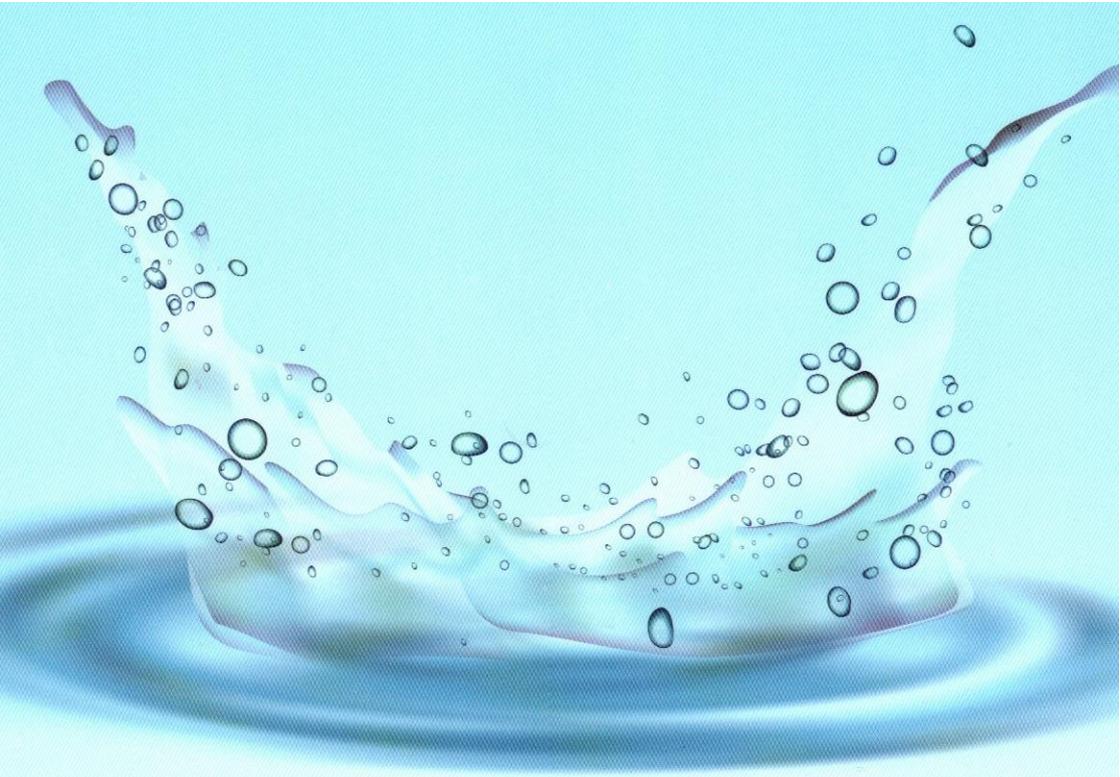
ওয়াসা

*An Efficient Call Center **Solution**
for better complaint & employee
management for Dhaka WASA*



WASA Link 16162

Digital Bangladesh, Digital WASA



A Publication of Public Information Department, Dhaka WASA

WASA Bhaban, 98 Kazi Nazrul Islam Avenue
Kawran Bazar, Dhaka 1215