



ঢাকা পানি সরবরাহ ও পয়ঃ নিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ

তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলীর কার্যালয়

মডস সার্কেল-২, ঢাকা ওয়াসা।

ঢাকা ওয়াসা, ওয়াসা ভবন (১০ তলা)

৯৮, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, কাওরান বাজার, ঢাকা।



শেখ হাসিনার মূলনীতি
গ্রাম শহরের উন্নতি।

মোবাইলঃ ০১৭০৬-৩১১৪৭২, টেলিফোনঃ ০২-৫৫০১২০০৬, পিএপিএক্স-৪০৭, ই-মেইলঃ modsoircle2dwasa@gmail.com

স্মারক নং ৪৬.১১৩.৪১১.০০.০০.২০২৪-৬৭৪

তারিখঃ ০২/০৭/২০২৪

মোহাম্মদ শামীম আলম

যুগ্ম সচিব

(পলিসি সাপোর্ট অধিশাখা)

ও

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)

স্থানীয় সরকার বিভাগ

বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

বিষয়ঃ জুন, ২০২৪ইং মাসে ঢাকা ওয়াসার জিআরএস সফটওয়্যারের মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ও নিষ্পত্তি সংক্রান্ত প্রতিবেদন প্রেরণ প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, ঢাকা ওয়াসার মোট ১০টি মডস জোন ও ১০টি রাজস্ব জোন এলাকার সম্মানিত সেবা গ্রহীতার নিরুদ্বৈত হতে জিআরএস সফটওয়্যারের মাধ্যমে জুন, ২০২৪ইং মাসে পানি, পয়ঃ ও বিল সংক্রান্ত মোট ১০টি অভিযোগ পাওয়া যায় (আপিলকৃত ০২টিসহ) এবং ১০টি অভিযোগই নিষ্পত্তি করা হয়। পরবর্তী প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণের জন্য সংযুক্তিসহ এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ বর্ণনামতে।

মোঃ ইকবাল আহমেদ মজুমদার
তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী
মডস সার্কেল-২ (অঃ দাঃ)

ও

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা, ঢাকা ওয়াসা।

অনুলিপিঃ

১। উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক (ও এন্ড এম), ঢাকা ওয়াসা।

২। প্রধান প্রকৌশলী ও আহবায়ক, এপিএ ব্যবস্থাপনা কমিটি, ঢাকা ওয়াসা।

৩। প্রকৌশলী অর্পিতা সাহা, সিস্টেম এনালিস্ট, এমআইএস ও বিলিং ডিপার্টমেন্ট, ঢাকা ওয়াসা।

৪। পি. এ টু ব্যবস্থাপনা পরিচালক (ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য), ঢাকা ওয়াসা।

৫। অফিস কপি।

সংযোজনী 'গ-১' অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন

অফিসের নামঃ ঢাকা ওয়াসা।
অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন
মাসের নামঃ জুন-২০২৪

১. অভিযোগের তথ্যঃ

বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা				পূর্ববর্তী মাসের জের	মোট অভিযোগ (১+২+৩+৪+৫)	বিবেচ্য মাসে নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	চলমান অভিযোগের সংখ্যা			অভিযোগ নিষ্পত্তির হার (নিষ্পত্তিকৃত X ১০০/(মোট অভিযোগ))
ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	৩৩০ কল সেন্টারের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্রণোদিত ভাবে গৃহীত				নির্ধারিত সময়ে অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময়ে অতিক্রান্ত হয়েছে	মোট অভিযোগ	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১
১০					১০	১০			১০	১০০%

নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের বিবরণঃ

ক্রমিক	অভিযোগের বিষয়	নিষ্পত্তির তারিখ	নিষ্পত্তি সংক্রান্ত বিবরণ	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার স্বাক্ষর
১.	dhaka wasa org.bd web server বেআইনী ভাবে customer login sewer & billing statement আসাধু কমরত অফিসার নাম পরিবর্তন করিয়াছে প্রসঙ্গে	২০২৪-০৬-৩০	নিষ্পত্তি	
২.	dhaka wasa org.bd web server বেআইনী ভাবে customer login sewer & billing statement আসাধু কমরত অফিসার নাম পরিবর্তন করিয়াছে প্রসঙ্গে	২০২৪-০৬-৩০	নিষ্পত্তি (আপিলকৃত)	
৩.	ভয় দেখিয়ে টাকা আদায় এবং চাওয়া	২০২৪-০৬-৩০	নিষ্পত্তি	
৪.	ভয় দেখিয়ে টাকা আদায় এবং চাওয়া	২০২৪-০৬-৩০	নিষ্পত্তি	
৫.	প্রতিবেশির অবৈধ ভাঙ্গা পয়ঃনিষ্কাশন লাইন সরানোর আবেদন।	২০২৪-০৬-২৬	নিষ্পত্তি	
৬.	ওয়াসা অফিসে প্রতিশ্রুত সেবাদানের অনিয়মে কতিপয় কর্মকর্তার বিরুদ্ধে বিভাগীয় পদক্ষেপ নেওয়ার জন্য আবেদন	২০২৪-০৫-২০	নিষ্পত্তি (আপিলকৃত)	
৭.	Scarcity of drinking and usable water.	২০২৪-০৬-২৫	নিষ্পত্তি	
৮.	পানি না পাওয়ার দুর্বিষহ অবস্থা	২০২৪-০৬-২৫	নিষ্পত্তি	
৯.	পানির জন্য	২০২৪-০৬-২৫	নিষ্পত্তি	
১০.	পানি সরবরাহ না থাকায় অসহনীয় দুর্ভোগ লাগলে জরুরী ভিত্তিতে ব্যবস্থা গ্রহণ।	২০২৪-০৬-২৩	নিষ্পত্তি	