



ঢাকা পানি সরবরাহ ও পয়ঃ নিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ

তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলীর কার্যালয়

মডস্ সার্কেল-২, ঢাকা ওয়াসা।

ঢাকা ওয়াসা, ওয়াসা ভবন (১০ তলা)।

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

মোবাইলঃ ০১৭০৬-৩১১৪৭২, টেলিফোনঃ ০২-৫৫০১২০০৬, পিএপিএক্স-৪০৭, ই-মেইলঃ modscircle2dwasa@gmail.com

স্মারক নং ৪৬.১১৩.৪১১.০০.০০.২০২৫-৮১

তারিখঃ ০৬/০৪/২০২৫

মোহাম্মদ সাইফুল ইসলাম মজুমদার

যুগ্ম সচিব

(পলিসি সাপোর্ট অধিশাখা)

ও

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)

স্থানীয় সরকার বিভাগ

বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

বিষয়ঃ মার্চ, ২০২৫ইং মাসে ঢাকা ওয়াসার জিআরএস সফটওয়্যারের মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ও নিষ্পত্তি সংক্রান্ত প্রতিবেদন প্রেরণ প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, ঢাকা ওয়াসার মোট ১০টি মডস্ জোন ও ১০টি রাজস্ব জোন এলাকার সম্মানিত সেবা গ্রহীতার নিকট হতে জিআরএস সফটওয়্যারের মাধ্যমে মার্চ, ২০২৫ইং মাসে পানি, পয়ঃ ও বিল সংক্রান্ত মোট ১৭টি অভিযোগ পাওয়া যায় এবং ১৭টি অভিযোগই নিষ্পত্তি করা হয়। পরবর্তী প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণের জন্য সংযুক্তিসহ এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ বর্ণনামতে।


০৬/০৪/২৫
প্রকৌশলী মোঃ শাহ আলম
তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী
মডস্ সার্কেল-২

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 মার্চ-২০২৫

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	৩৩৩ কল সেন্টারের মাধ্যমে	প্রচলিত পদ্ধতিতে	স্বপ্ররোধিত ভাবে গৃহীত				নির্ধারিত সময়ে অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময়ে অতিক্রান্ত হয়েছে	মোট অভিযোগ	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১
১৭					১৭	১৭			১৭	১০০%

নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের বিবরণঃ

ক্রমিক	অভিযোগের বিষয়	নিষ্পত্তির তারিখ	নিষ্পত্তি সংক্রান্ত বিবরণ	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার স্বাক্ষর
১।	No bill adjustment yet (#017152983860006).	নিষ্পত্তি (আপিলকৃত)	২০২৫-০৩-০৯	
২।	জনজীবন নিরাপত্তার স্বার্থে কাঠেরপুল (DMRC কলেজ সংলগ্ন) স্ট্যান্ডের ব্রিজ ঘেঁষে ঢাকা ওয়াসার আওতাধীন ডেমরা-মৃধাবাড়ি DND খাল এর ধসে পড়া নিরাপত্তা দেয়াল জরুরি ভিত্তিতে মেরামত প্রার্থে।	নিষ্পত্তি	২০২৫-০৩-১৩	
৩।	জনজীবন নিরাপত্তার স্বার্থে কাঠেরপুল (DMRC কলেজ সংলগ্ন) স্ট্যান্ডের ব্রিজ ঘেঁষে ঢাকা ওয়াসার আওতাধীন ডেমরা-মৃধাবাড়ি DND খাল এর ধসে পড়া নিরাপত্তা দেয়াল জরুরি ভিত্তিতে মেরামত প্রার্থে।	নিষ্পত্তি	২০২৫-০৩-১৩	
৪।	পূর্বে প্রদানকৃত অতিরিক্ত বিলের অর্থ সমন্বয়ের জন্য আবেদন	নিষ্পত্তি	২০২৫-০৩-১৮	
৫।	Reminder to solve the problems of previous complaints (#017152983860007) even after appeal	নিষ্পত্তি (আপিলকৃত)	২০২৫-০৩-১৮	
৬।	পানির নতুন লাইন স্থাপনের আবেদন।	নিষ্পত্তি (নেথিজাত)	২০২৫-০৩-২০	
৭।	জরুরি: পশ্চিম শেওড়াপাড়ায় পানি সরবরাহ সমস্যা সমাধানের আবেদন	নিষ্পত্তি	২০২৫-০৩-২০	
৮।	মধ্য পীরেরবাগ, মিরপুর এলাকায় ২৫ ফেব্রুয়ারি, ২০২৫ হতে পুরো রমজান মাস ব্যাপী পানি সরবরাহ না করার বিষয়ে অভিযোগ দাখিল।	নিষ্পত্তি	২০২৫-০৩-২০	
৯।	পানি না পাওয়া প্রসংগে	নিষ্পত্তি	২০২৫-০৩-২০	
১০।	পানি সরবরাহ	নিষ্পত্তি	২০২৫-০৩-২০	
১১।	পূর্বে প্রদানকৃত অতিরিক্ত বিলের অর্থ সমন্বয়ের জন্য আবেদন	নিষ্পত্তি	২০২৫-০৩-২০	
১২।	My holding number: 4/A West Vasantek, Dhak Cantonment 1206.	নিষ্পত্তি	২০২৫-০৩-২৭	
১৩।	পানি না পাওয়ার অভিযোগ	নিষ্পত্তি	২০২৫-০৩-২৭	
১৪।	was a main supply line has mixed with sewerage line water	নিষ্পত্তি	২০২৫-০৩-২৭	
১৫।	মডস্ জোন ৩, কলাবাগান ঢাকা, পান্দুপথ সংলগ্ন এলাকায় লাল ও দুর্গন্ধযুক্ত পানির সমাধান এর জন্য আবেদন।	নিষ্পত্তি	২০২৫-০৩-২৭	
১৬।	ঢাকা ওয়াসা মডস জন ৩ অধীন উত্তর ধানমন্ডি, কলাবাগান, ঢাকা এলাকায় দুর্গন্ধ, ময়লাযুক্ত পানি সরবরাহ হওয়ায় এলাকাবাসীর স্বাস্থ্য অতিব ঝুঁকিপূর্ণ বিধায় জরুরিভিত্তিতে সদয় ব্যবস্থা গ্রহণের আবেদন।	নিষ্পত্তি	২০২৫-০৩-২৭	
১৭।	বাসা ৪৭/৪৮, রোড ৫, ব্লক ই, সেকশন ১, মিরপুর ঢাকা ব্যবহারিত ওয়াসার পানির আমার মাতা ফজজুন্নেসার নামের সংযোগটি বিচ্ছিন্নকরণের জন্য আবেদন।	নিষ্পত্তি	২০২৫-০৩-২৭	