



ঢাকা পানি সরবরাহ ও পয়ঃ নিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ  
ব্যবস্থাপনা পরিচালকের কার্যালয়  
ওয়াসা ভবন, ৯৮, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ,  
কাওরানবাজার, ঢাকা



দৃষ্টি আকর্ষণ  
সীমিত

স্মারক নম্বর: ৪৬.০৫.০০০০.৩১৮.৯৯.৩৬৪.১৯.১

তারিখ: ২৯ পৌষ ১৪২৮

১৩ জানুয়ারি ২০২২

বিষয়: ঢাকা ওয়াসা এর ২০২১-২০২২ অর্থ বছরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন এর দ্বিতীয় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর/২০২১-ডিসেম্বর/২০২১) প্রতিবেদন প্রেরণ।

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে ঢাকা ওয়াসার ২০২১-২০২২ ইং অর্থ বছরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ এর দ্বিতীয় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর/২০২১ - ডিসেম্বর/২০২১) প্রতিবেদন সদয় অবগতি ও পরবর্তী ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হল।

১৫-১-২০২২

প্রকৌশলী তাকসিম এ খান  
ব্যবস্থাপনা পরিচালক

সিনিয়র সচিব

স্থানীয় সরকার বিভাগ

দৃষ্টি আকর্ষণঃ অতিরিক্ত সচিব, পানি সরবরাহ অনুবিভাগ, স্থানীয় সরকার বিভাগ

স্মারক নম্বর: ৪৬.০৫.০০০০.৩১৮.৯৯.৩৬৪.১৯.১/১(৮)

তারিখ: ২৯ পৌষ ১৪২৮

১৩ জানুয়ারি ২০২২

সদয় অবগতি ও কার্যার্থে প্রেরণ করা হল:

- ১) ডাইরেক্টর (টেকনিক্যাল), ডাইরেক্টর (টেকনিক্যাল) এর দপ্তর, ঢাকা পানি সরবরাহ ও পয়ঃনিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ (ঢাকা ওয়াসা)
- ২) প্রধান প্রকৌশলী, প্রধান প্রকৌশলী (পরিচালন ও রক্ষণাবেক্ষণ), ঢাকা পানি সরবরাহ ও পয়ঃনিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ (ঢাকা ওয়াসা)
- ৩) প্রধান রাজস্ব কর্মকর্তা, রাজস্ব ডিপার্টমেন্ট, ঢাকা পানি সরবরাহ ও পয়ঃনিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ (ঢাকা ওয়াসা)
- ৪) উপ-প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা, হিসাব বিভাগ-১, ঢাকা পানি সরবরাহ ও পয়ঃনিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ (ঢাকা ওয়াসা)
- ৫) উপসচিব, প্রশাসন-১, ঢাকা পানি সরবরাহ ও পয়ঃনিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ (ঢাকা ওয়াসা)
- ৬) উপ-প্রধান রাজস্ব কর্মকর্তা, রাজস্ব জোন-৫, ঢাকা পানি সরবরাহ ও পয়ঃনিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ (ঢাকা ওয়াসা)
- ৭) উপ-প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা, হিসাব বিভাগ-১, ঢাকা পানি সরবরাহ ও পয়ঃনিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ (ঢাকা ওয়াসা)

৮) ব্যক্তিগত সহকারী কাম কম্পিউটার অপারেটর, ব্যবস্থাপনা পরিচালকের দপ্তর, ঢাকা পানি সরবরাহ ও  
পয়ঃনিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ (ঢাকা ওয়াসা)



১৫-১-২০২২

প্রকৌশলী শারমিন হক আমীর  
সচিব

২০২১-২০২২ ইং অর্থবছরের ২য় কোয়ার্টার (অক্টোবর/২১ হতে ডিসেম্বর/২১) সিটিজেন চার্টারে বর্ণিত নাগরিক সেবাসমূহ বাস্তবায়নের তালিকা

ক্রমিক নং	সিটিজেন চার্টারে উল্লিখিত সেবাসমূহ	সেবার চাহিদা (সংখ্যা)	সেবা প্রদান (সংখ্যা)	মন্তব্য
১	তথ্য অধিকার আইন, ২০০৯ অনুযায়ী চাহিত তথ্য প্রদান	৪	৪	
২	আবাসিক পানির নতুন সংযোগ, মডুস জোন-১			
৩	সামাজিক (ধর্মীয় উপসনালয়) পানি নতুন সংযোগ, মডুস জোন-১			
৪	প্রতিষ্ঠানিক (সরকারি / আধা সরকারী / স্বায়ত্বশাসিত/ বেসরকারি) পানি সংযোগ, মডুস জোন-১	১৮৭	৮৮	
৫	শিল্প ও বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠানে পানি সংযোগ, মডুস জোন-১			
৬	পানির দ্বিতীয় সংযোগ, মডুস জোন-১			
৭	শিল্প/বাণিজ্যিক পানির দ্বিতীয় সংযোগ, মডুস জোন ১	৮	৫	
৮	আবাসিক পানির নতুন সংযোগ, মডুস জোন-২			
৯	সামাজিক (ধর্মীয় উপসনালয়) পানি নতুন সংযোগ, মডুস জোন-২			
১০	প্রতিষ্ঠানিক (সরকারি / আধা সরকারী / স্বায়ত্বশাসিত/ বেসরকারি) পানি সংযোগ, মডুস জোন-২	২৪৩	১৯৮	
১১	শিল্প ও বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠানে পানি সংযোগ, মডুস জোন-২			
১২	পানির দ্বিতীয় সংযোগ, মডুস জোন-২			
১৩	শিল্প/বাণিজ্যিক পানির দ্বিতীয় সংযোগ, মডুস জোন ২	৮	১২	
১৪	আবাসিক পানির নতুন সংযোগ, মডুস জোন-৩			
১৫	সামাজিক (ধর্মীয় উপসনালয়) পানি নতুন সংযোগ, মডুস জোন-৩			
১৬	প্রতিষ্ঠানিক (সরকারি / আধা সরকারী / স্বায়ত্বশাসিত/ বেসরকারি) পানি সংযোগ, মডুস জোন-৩	২৫	১৭	
১৭	শিল্প ও বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠানে পানি সংযোগ, মডুস জোন-৩			
১৮	পানির দ্বিতীয় সংযোগ, মডুস জোন-৩			
১৯	শিল্প/বাণিজ্যিক পানির দ্বিতীয় সংযোগ, মডুস জোন ৩	৫	৮	
২০	আবাসিক পানির নতুন সংযোগ, মডুস জোন-৪			
২১	সামাজিক (ধর্মীয় উপসনালয়) পানি নতুন সংযোগ, মডুস জোন-৪			
২২	প্রতিষ্ঠানিক (সরকারি / আধা সরকারী / স্বায়ত্বশাসিত/ বেসরকারি) পানি সংযোগ, মডুস জোন-৪	৭৫	৫৩	
২৩	শিল্প ও বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠানে পানি সংযোগ, মডুস জোন-৪			
২৪	পানির দ্বিতীয় সংযোগ, মডুস জোন-৪			
২৫	শিল্প/বাণিজ্যিক পানির দ্বিতীয় সংযোগ, মডুস জোন ৪	০	০	
২৬	আবাসিক পানির নতুন সংযোগ, মডুস জোন-৫			
২৭	সামাজিক (ধর্মীয় উপসনালয়) পানি নতুন সংযোগ, মডুস জোন-৫			
২৮	প্রতিষ্ঠানিক (সরকারি / আধা সরকারী / স্বায়ত্বশাসিত/ বেসরকারি) পানি সংযোগ, মডুস জোন-৫	২৪	১২৭	
২৯	শিল্প ও বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠানে পানি সংযোগ, মডুস জোন-৫			
৩০	পানির দ্বিতীয় সংযোগ, মডুস জোন-৫			
৩১	শিল্প/বাণিজ্যিক পানির দ্বিতীয় সংযোগ, মডুস জোন ৫	১	০	
৩২	আবাসিক পানির নতুন সংযোগ, মডুস জোন-৬			
৩৩	সামাজিক (ধর্মীয় উপসনালয়) পানি নতুন সংযোগ, মডুস জোন-৬			
৩৪	প্রতিষ্ঠানিক (সরকারি / আধা সরকারী / স্বায়ত্বশাসিত/ বেসরকারি) পানি সংযোগ, মডুস জোন-৬	১৪১	১৫০	
৩৫	শিল্প ও বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠানে পানি সংযোগ, মডুস জোন-৬			
৩৬	পানির দ্বিতীয় সংযোগ, মডুস জোন-৬			
৩৭	শিল্প/বাণিজ্যিক পানির দ্বিতীয় সংযোগ, মডুস জোন ৬	১৬	৭	
৩৮	আবাসিক পানির নতুন সংযোগ, মডুস জোন-৭			
৩৯	সামাজিক (ধর্মীয় উপসনালয়) পানি নতুন সংযোগ, মডুস জোন-৭			
৪০	প্রতিষ্ঠানিক (সরকারি / আধা সরকারী / স্বায়ত্বশাসিত/ বেসরকারি) পানি সংযোগ, মডুস জোন-৭	৪৮৩	৪৫৩	
৪১	শিল্প ও বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠানে পানি সংযোগ, মডুস জোন-৭			
৪২	পানির দ্বিতীয় সংযোগ, মডুস জোন-৭			
৪৩	শিল্প/বাণিজ্যিক পানির দ্বিতীয় সংযোগ, মডুস জোন ৭	০	০	
৪৪	আবাসিক পানির নতুন সংযোগ, মডুস জোন-৮			
৪৫	সামাজিক (ধর্মীয় উপসনালয়) পানি নতুন সংযোগ, মডুস জোন-৮			
৪৬	প্রতিষ্ঠানিক (সরকারি / আধা সরকারী / স্বায়ত্বশাসিত/ বেসরকারি) পানি সংযোগ, মডুস জোন-৮	২৬০	২৭৮	
৪৭	শিল্প ও বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠানে পানি সংযোগ, মডুস জোন-৮			
৪৮	পানির দ্বিতীয় সংযোগ, মডুস জোন-৮			
৪৯	শিল্প/বাণিজ্যিক পানির দ্বিতীয় সংযোগ, মডুস জোন ৮	১৬	৭	

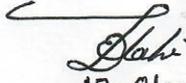
*Shah*

২০২১-২০২২ ইং অর্থবছরের ২য় কোয়ার্টার (অক্টোবর/২১ হতে ডিসেম্বর/২১) সিটিজেন চার্টারে বর্ণিত নাগরিক সেবাসমূহ বাস্তবায়নের তালিকা

ক্রমিক নং	সিটিজেন চার্টারে উল্লিখিত সেবাসমূহ	সেবার চাহিদা (সংখ্যা)	সেবা প্রদান (সংখ্যা)	মন্তব্য
৫০	আবাসিক পানির নতুন সংযোগ, মডুস জোন-৯			
৫১	সামাজিক (ধর্মীয় উপসনালয়) পানি নতুন সংযোগ, মডুস জোন-৯			
৫২	প্রতিষ্ঠানিক (সরকারি / আধা সরকারী / স্বায়ত্বশাসিত/ বেসরকারি) পানি সংযোগ, মডুস জোন-৯	৩৯৫	৩০০	
৫৩	শিল্প ও বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠানে পানি সংযোগ, মডুস জোন-৯			
৫৪	পানির দ্বিতীয় সংযোগ, মডুস জোন-৯			
৫৫	শিল্প/বাণিজ্যিক পানির দ্বিতীয় সংযোগ, মডুস জোন ৯	২	১	
৫৬	আবাসিক পানির নতুন সংযোগ, মডুস জোন-১০			
৫৭	সামাজিক (ধর্মীয় উপসনালয়) পানি নতুন সংযোগ, মডুস জোন-১০			
৫৮	প্রতিষ্ঠানিক (সরকারি / আধা সরকারী / স্বায়ত্বশাসিত/ বেসরকারি) পানি সংযোগ, মডুস জোন-১০	২৭৮	১১০	
৫৯	শিল্প ও বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠানে পানি সংযোগ, মডুস জোন-১০			
৬০	পানির দ্বিতীয় সংযোগ, মডুস জোন-১০			
৬১	শিল্প/বাণিজ্যিক পানির দ্বিতীয় সংযোগ, মডুস জোন ১০	২	২	
৬২	আবাসিক পয়ঃ নতুন সংযোগ, মডুস জোন-১			
৬৩	সামাজিক (ধর্মীয় উপসনালয়) পয়ঃ নতুন সংযোগ, মডুস জোন-১			
৬৪	প্রতিষ্ঠানিক (সরকারি / আধা সরকারী / স্বায়ত্বশাসিত/ বেসরকারি) পয়ঃ সংযোগ, মডুস জোন-১	৪৫	১৪	
৬৫	শিল্প ও বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠানে পয়ঃ সংযোগ, মডুস জোন-১			
৬৬	আবাসিক পয়ঃ নতুন সংযোগ, মডুস জোন-২			
৬৭	সামাজিক (ধর্মীয় উপসনালয়) পয়ঃ নতুন সংযোগ, মডুস জোন-২			
৬৮	প্রতিষ্ঠানিক (সরকারি / আধা সরকারী / স্বায়ত্বশাসিত/ বেসরকারি) পয়ঃ সংযোগ, মডুস জোন-২	৫	৩	
৬৯	শিল্প ও বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠানে পয়ঃ সংযোগ, মডুস জোন-২			
৭০	আবাসিক পয়ঃ নতুন সংযোগ, মডুস জোন-৩			
৭১	সামাজিক (ধর্মীয় উপসনালয়) পয়ঃ নতুন সংযোগ, মডুস জোন-৩			
৭২	প্রতিষ্ঠানিক (সরকারি / আধা সরকারী / স্বায়ত্বশাসিত/ বেসরকারি) পয়ঃ সংযোগ, মডুস জোন-৩	১৬	৫	
৭৩	শিল্প ও বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠানে পয়ঃ সংযোগ, মডুস জোন-৩			
৭৪	আবাসিক পয়ঃ নতুন সংযোগ, মডুস জোন-৫			
৭৫	সামাজিক (ধর্মীয় উপসনালয়) পয়ঃ নতুন সংযোগ, মডুস জোন-৫			
৭৬	প্রতিষ্ঠানিক (সরকারি / আধা সরকারী / স্বায়ত্বশাসিত/ বেসরকারি) পয়ঃ সংযোগ, মডুস জোন-৫	১৬	৮	
৭৭	শিল্প ও বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠানে পয়ঃ সংযোগ, মডুস জোন-৫			
৭৮	আবাসিক পয়ঃ নতুন সংযোগ, মডুস জোন-৬			
৭৯	সামাজিক (ধর্মীয় উপসনালয়) পয়ঃ নতুন সংযোগ, মডুস জোন-৬			
৮০	প্রতিষ্ঠানিক (সরকারি / আধা সরকারী / স্বায়ত্বশাসিত/ বেসরকারি) পয়ঃ সংযোগ, মডুস জোন-৬	১	৪	
৮১	শিল্প ও বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠানে পয়ঃ সংযোগ, মডুস জোন-৬			
৮২	ব্যক্তি মালিকানাধীন গভীর নলকূপ স্থাপনের আবেদন পত্র, মডুস জোন ১	৬	৪	
৮৩	ব্যক্তি মালিকানাধীন গভীর নলকূপ স্থাপনের আবেদন পত্র, মডুস জোন ২	৩	২	
৮৪	ব্যক্তি মালিকানাধীন গভীর নলকূপ স্থাপনের আবেদন পত্র, মডুস জোন ৩	১৬	২০	
৮৫	ব্যক্তি মালিকানাধীন গভীর নলকূপ স্থাপনের আবেদন পত্র, মডুস জোন ৪	২৪	৩৮	
৮৬	ব্যক্তি মালিকানাধীন গভীর নলকূপ স্থাপনের আবেদন পত্র, মডুস জোন ৫	২	২	
৮৭	ব্যক্তি মালিকানাধীন গভীর নলকূপ স্থাপনের আবেদন পত্র, মডুস জোন ৬	৮	৮	
৮৮	ব্যক্তি মালিকানাধীন গভীর নলকূপ স্থাপনের আবেদন পত্র, মডুস জোন ৭	১৫	১৩	
৮৯	ব্যক্তি মালিকানাধীন গভীর নলকূপ স্থাপনের আবেদন পত্র, মডুস জোন ৮	৬১	৪৭	
৯০	ব্যক্তি মালিকানাধীন গভীর নলকূপ স্থাপনের আবেদন পত্র, মডুস জোন ৯	৮	১০	
৯১	ব্যক্তি মালিকানাধীন গভীর নলকূপ স্থাপনের আবেদন পত্র, মডুস জোন ১০	১৭	৩১	
৯২	রাষ্ট্রীয়/জাতীয় অনুষ্ঠানে পানির গাড়ি দ্বারা জরুরি পানি সরবরাহ	৯	৯	
৯৩	টংগীর বিশ্ব ইজতেমা ময়দানে বিদ্যুৎ বিভাট কালীন সময়ে মোবাইল জেনারেটর ও পানির গাড়ি দ্বারা গভীর নলকূপ সচল রাখা ও জরুরি পানি সরবরাহ	০	০	
৯৪	ফায়ার সার্ভিস বিভাগের জরুরি প্রয়োজনে আগুন নিভানোর কাজে পানির গাড়ি দ্বারা জরুরি পানি সরবরাহের সহায়তা প্রদান	৫	৫	
৯৫	মন্ত্রী, এমপি বা সচিবদের সরকারি বাসভবন বা রাষ্ট্রীয় অতিথি ভবনে তাৎক্ষণিক পানি সরবরাহ	১৭	১৭	
৯৬	বস্তি এলাকায় পানি সরবরাহ	১৩১	১৩১	
৯৭	গাড়ি দ্বারা পানি প্রদান মডুস জোন-১	৭৬৫	৭৬৫	

২০২১-২০২২ ইং অর্থবছরের ২য় কোয়ার্টার (অক্টোবর/২১ হতে ডিসেম্বর/২১) সিটিজেন চার্টারে বর্ণিত নাগরিক সেবাসমূহ বাস্তবায়নের তালিকা

ক্রমিক নং	সিটিজেন চার্টারে উল্লিখিত সেবাসমূহ	সেবার চাহিদা (সংখ্যা)	সেবা প্রদান (সংখ্যা)	মন্তব্য
৯৮	গাড়ি দ্বারা পানি প্রদান মডুস জোন-২	২৫৫	২৫৫	
৯৯	গাড়ি দ্বারা পানি প্রদান মডুস জোন-৩	১৬৬৫	১৬৬৫	
১০০	গাড়ি দ্বারা পানি প্রদান মডুস জোন-৪	১২১১	১২১১	
১০১	গাড়ি দ্বারা পানি প্রদান মডুস জোন-৫	১০৩৪	১০৩৪	
১০২	গাড়ি দ্বারা পানি প্রদান মডুস জোন-৬	৪৫০	৪৫০	
১০৩	গাড়ি দ্বারা পানি প্রদান মডুস জোন-৭	২৭৯	২৭৯	
১০৪	গাড়ি দ্বারা পানি প্রদান মডুস জোন-৮	৪১৫	৪১৫	
১০৫	গাড়ি দ্বারা পানি প্রদান মডুস জোন-৯	১৩৮৬	১৩৮৬	
১০৬	গাড়ি দ্বারা পানি প্রদান মডুস জোন-১০	২৬১৬	২৬১৬	
১০৭	পানির গুণগত মান পরীক্ষা	৫২৩০	৫২৩০	
১০৮	মিটার পরীক্ষা রাজস্ব জোন ১	২	২	
১০৯	মিটার পরীক্ষা রাজস্ব জোন ২	৪৬	৩৯	
১১০	মিটার পরীক্ষা রাজস্ব জোন ৩	৪৫	৪৫	
১১১	মিটার পরীক্ষা রাজস্ব জোন ৪	১	১	
১১২	মিটার পরীক্ষা রাজস্ব জোন ৫	১০৮	৮৬	
১১৩	মিটার পরীক্ষা রাজস্ব জোন ৬	২৫৮	৪২০	
১১৪	মিটার পরীক্ষা রাজস্ব জোন ৭	১৩৮	১৩৮	
১১৫	মিটার পরীক্ষা রাজস্ব জোন ৮	৬	৬	
১১৬	মিটার পরীক্ষা রাজস্ব জোন ৯	২৭	২১	
১১৭	মিটার পরীক্ষা রাজস্ব জোন ১০	২৩৭	৪৪৩	
১১৮	ঠিকাদার তালিকাভুক্তি, শ্রেণী উন্নীত করণ ও নবায়ন (আবেদন ফরম ক্রয়)	০	০	
১১৯	১ম শ্রেণী ঠিকাদারী লাইসেন্স নবায়ন	০	০	
১২০	২য় শ্রেণী ঠিকাদারী লাইসেন্স নবায়ন	০	০	
১২১	৩য় শ্রেণী ঠিকাদারী লাইসেন্স নবায়ন	০	০	
১২২	ঠিকাদার তালিকাভুক্তি ১ম শ্রেণী	০	০	
১২৩	ঠিকাদার তালিকাভুক্তি ২য় শ্রেণী	০	০	
১২৪	ঠিকাদার তালিকাভুক্তি ৩য় শ্রেণী	০	০	
১২৫	শ্রেণী উন্নীত করণ ১ম শ্রেণী	০	০	
১২৬	শ্রেণী উন্নীত করণ ২য় শ্রেণী	০	০	
১২৭	সল্ল বুঁকিপূর্ণ স্থাপনাসমূহের এক্ষেত্রে ঢাকা ওয়াসা ছাড়পত্রের প্রয়োজন হবে না।	-	-	

  
 12-01-2022  
 মোহাম্মদ জেহিদ এলাহী  
 নির্বাহী প্রকৌশলী  
 মডুস জোন-০৫, ঢাকা ওয়াসা  
 ও  
 সদস্য সচিব  
 সিটিজেন চার্টার সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ ও বাস্তবায়ন  
 কমিটি

সংযোজনী-৭: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা, ২০২১-২২

কার্যক্রম	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্মসম্পাদন সূচকের মান	পরিমামের মান					সফল্য ২য় কোয়ার্টারে অর্জন	মন্তব্য
						অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে		
						১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%		
প্রাতিষ্ঠানিক	১০	[১.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন	[১.১.১] সিদ্ধান্ত বাস্তবায়িত	%	৫	১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	-	১০০%	১.২৫
		[১.২] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদ করণ	[১.২.১] ওয়েবসাইটে প্রতি ত্রৈমাসিক হালনাগাদকৃত	সংখ্যা	৫	৪	৩	-	-	-	১	১.২৫
সক্ষমতা অর্জন ও পরিবীক্ষণ	১৫	[২.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.১.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	সংখ্যা	১০	৪	৩	২	১	-	০	০
		[২.২] সেবা প্রদান বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ আয়োজন	[২.২.১] অবহিতকরণ সভা অনুষ্ঠিত	সংখ্যা	৫	২	১	-	-	-	১	২.৫
												৫

অতএব, ২য় কোয়ার্টারে APA লক্ষ্যমাত্রা অর্জনে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন =  $\frac{৫ \times ৩}{২৫} = ০.৬$



০৭-০১-২০২২

মোহাম্মদ তৌহিদ এলাহী  
নির্বাহী প্রকৌশলী (চঃ দাঃ)  
মডুস জোন-৫, ঢাকা ওয়াসা।

ও

সদস্য সচিব

সিটিজেন চার্টার সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি।



## ঢাকা পানি সরবরাহ ও পয়ঃ নিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ

নির্বাহী প্রকৌশলীর কার্যালয়

মডস জোন-০৫, ঢাকা ওয়াসা

মহাখালী টিবি গেইট, ঢাকা-১২১২

ফোন: ০২২২২২৯৯৩৩৮, +৮৮০১৮১৯২২৯৪১৬, ই মেইল: [modszone05dwas@gmail.com](mailto:modszone05dwas@gmail.com)

### সিটিজেন চার্টার সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির ০৫-১২-২০২১ ইং তারিখের সভার কার্যবিবরণী

- সভার তারিখ ও সময়: ০৫-১২-২০২১, সকাল ১১:০০ টা।  
সভার স্থান: উপ-সচিব, প্রশাসন-১ এর অফিস কক্ষ।  
সভায় উপস্থিত সদস্যদের তালিকা:
  - জনাবা শাহিদা কানিজ, উপ-সচিব, প্রশাসন বিভাগ-১, ঢাকা ওয়াসা ও সদস্য, সিটিজেন চার্টার সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি
  - জনাবা আতিয়া পারভীন, উপ-প্রধান রাজস্ব কর্মকর্তা (চঃদাঃ), রাজস্ব জোন-৫, ঢাকা ওয়াসা ও সদস্য, সিটিজেন চার্টার সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি
  - জনাব মোঃ সালেকুর রহমান, উপ-প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা (চঃদাঃ), ঢাকা ওয়াসা ও সদস্য, সিটিজেন চার্টার সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি
  - জনাব মোহাম্মদ তৌহিদ এলাহী, নির্বাহী প্রকৌশলী (চঃদাঃ), মডস জোন-৫, ঢাকা ওয়াসা ও সদস্য-সচিব, সিটিজেন চার্টার সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি
- সভার শুরুতে জনাবা শাহিদা কানিজ, উপ-সচিব, প্রশাসন বিভাগ-১, ঢাকা ওয়াসা উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানান। এরপর পুনর্গঠিত সিটিজেন চার্টার সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির নতুন অন্তর্ভুক্ত সদস্য-সচিব জনাব মোহাম্মদ তৌহিদ এলাহী, নির্বাহী প্রকৌশলী (চঃদাঃ), মডস জোন-৫ এর সাথে উপস্থিত সকলে পরিচিত হন এবং সভার পরবর্তী কার্যক্রম পরিচালনার জন্য অনুরোধ করেন।
- সভায় আলোচিত বিষয়াদি ও গৃহীত সিদ্ধান্তসমূহ নিম্নরূপ:

ক্রমিক নং	আলোচ্য বিষয়	আলোচনা	গৃহীত সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নে
১.	ওয়াসা ভবনে Citizen Charter প্রদর্শন।	জনাব মোঃ সালেকুর রহমান জানান এলজিইডি এর হেড অফিসে একটি Citizen Charter প্রদর্শিত হচ্ছে। এর আলোকে পূর্ববর্তী সভায় কমিটির আহ্বায়ক সাবেক উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক (প্রশাসন) জনাব মাহমুদ হোসেন ও সদস্য-সচিব জনাব ইস্রাফিল হোসেন আকন্দ ওয়াসা ভবনে Citizen Charter প্রদর্শনের প্রস্তাব দিয়েছিলেন।	এমতাবস্থায় সাবেক উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক (প্রশাসন) জনাব মাহমুদ হোসেন ও সাবেক সদস্য-সচিব জনাব ইস্রাফিল হোসেন আকন্দ এর সাথে পরামর্শ করে পরবর্তী ব্যবস্থা গ্রহণ করা হবে।	জনাব মোঃ সালেকুর রহমান ও জনাব মোহাম্মদ তৌহিদ এলাহী
২.	পানি, পয়ঃ গ্রাহক সংযোগ, মালিকানাধীন গভীর নলকূপ স্থাপনের অনুমতি দান ইত্যাদি সেবায় সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি কলামে আবেদনের ফি এর সাথে ডিম্যান্ড নোটের বিষয়টি উল্লেখ করা।	জনাব মোহাম্মদ তৌহিদ এলাহী এ বিষয়ে উপস্থিত সদস্যদের দৃষ্টি আকর্ষণ করে বলেন যে সংশ্লিষ্ট সেবাসমূহ প্রাপ্তির জন্য শুধুমাত্র আবেদনের ফি নয়, পাশাপাশি ডিম্যান্ড নোটের ফি ও জমা দিতে হয়। এজন্য সংশ্লিষ্ট সেবাসমূহের সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি কলামে তিনি ডিম্যান্ড নোটের বিষয়টিও অন্তর্ভুক্তির প্রস্তাব করেন। এর প্রেক্ষিতে জনাবা শাহিদা কানিজ সেবার সাথে সংশ্লিষ্ট দপ্তর ও বিশেষজ্ঞ জনের সাথে পরামর্শ করার ব্যাপারে মত দেন।	বিবেচনামূলক	সিটিজেন চার্টার সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি
৩.	সামাজিক শ্রেণীতে পানির সংযোগ গ্রহণের ক্ষেত্রে দাখিলীয় কাগজপত্রে বিদ্যমান পরিচালনা কমিটির কাজ/ বিবরণ অন্তর্ভুক্তকরণ।	জনাব মোহাম্মদ তৌহিদ এলাহী এ বিষয়ে বলেন যে, বর্তমানে online এ আবেদন করার সময় attachment section এ জমির মালিকানা অথবা ভাড়ার চুক্তিপত্রের সাথে বিদ্যমান পরিচালনা কমিটির কাজ/ বিবরণ সংযুক্ত করতে বলা হয়। এটি বর্তমান citizen charter এ প্রদর্শিত হয় নি। উপস্থিত অন্যান্য সদস্যবৃন্দ এ বিষয়ে সংশ্লিষ্ট দপ্তরসমূহের সাথে পরামর্শ করার ব্যাপারে মত দেন।	বিবেচনামূলক	সিটিজেন চার্টার সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি

*Shahi*

৪.	পানির সংযোগ গ্রহণ সংক্রান্ত সেবাসমূহে দাখিলীয় কাগজপত্রে বর্ণিত ছবি সংযোজনের বিষয়টি স্পষ্টকরণ।	জনাব মোহাম্মদ তৌহিদ এলাহী এ বিষয়ে বলেন যে, ব্যক্তি পর্যায়ে ও প্রতিষ্ঠান পর্যায়ে পানির সংযোগ গ্রহণের আবেদনপত্রে ছবি সংযোজনের স্থানে ব্রাকেটে ব্যক্তির ও সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের শব্দ/ শব্দগুচ্ছ যুক্ত করে গ্রাহকদের কাছে স্পষ্ট করা যেতে পারে। যেমন: ছবি (ব্যক্তির), ছবি (সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের)। উপস্থিত অন্যান্য সদস্যবৃন্দ এ বিষয়ে সংশ্লিষ্ট দপ্তরসমূহের সাথে পরামর্শ করার ব্যাপারে মত দেন।	বিবেচনাধীন	সিটিজেন চার্টার সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি
৫.	গভীর নলকূপ স্থাপনের অনুমতি দান সেবায় দাখিলীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থানে "প্রয়োজন্য নয়" উল্লেখ আছে যা প্রচলিত কার্যাবলীর সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ করা।	জনাব মোহাম্মদ তৌহিদ এলাহী বলেন যে, গভীর নলকূপ স্থাপনের অনুমতি দান সেবাটির জন্য online এ <a href="http://dwas.org.bd">dwas.org.bd</a> ওয়েবসাইটে ঢুকে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সংযোজন করেই আবেদন করতে হয়। এজন্য প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থান কলামে যথাযথ তথ্য প্রদান আবশ্যিক। উপস্থিত অন্যান্য সদস্যবৃন্দ এ বিষয়ে সংশ্লিষ্ট দপ্তরসমূহের সাথে পরামর্শ করার ব্যাপারে মত দেন।	বিবেচনাধীন	সিটিজেন চার্টার সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি
৬.	বস্তি এলাকায় পানি সরবরাহ শীর্ষক সেবার নামটি পরিবর্তন করা।	জনাব মোহাম্মদ তৌহিদ এলাহী এ বিষয়ে বলেন যে, বস্তি এলাকায় বা LIC তে পানি সরবরাহের কাজটি মূলত মডস জোনগুলোই করে থাকে। আর কমিউনিটি প্রোগ্রাম ও কনজুমার রিলেশন শাখা CBO ও NGO দের সহায়তায় পানির সংযোগ গ্রহণের আবেদনে গ্রাহককে সহায়তা ও রাজস্ব আদায়ের বিষয়টি নিয়ে কাজ করে। সেজন্য উক্ত সেবাটির নামটি "বস্তি এলাকায় পানি সরবরাহ" না হয়ে "বস্তি এলাকায় পানি ব্যবস্থাপনা" হওয়া যৌক্তিক বলে তিনি মনে করেন। এ প্রসঙ্গে জনাবা শাহিদা কানিজ সিনিয়র কমিউনিটি অর্গানাইজার জনাব মীর মেহেদী হোসেনকে পরবর্তী কোন সভায় আহ্বান করে আলোচনা করার প্রস্তাব রাখেন।	সিনিয়র কমিউনিটি অর্গানাইজার জনাব মীর মেহেদী হোসেনের সাথে আলোচনা করতে হবে।	সিটিজেন চার্টার সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি
৭.	এফ.এম. বিভাগ-১,২; জেনারেলের বিভাগ, মিটার বিভাগ, সংগ্রহ বিভাগ-১,২; ভান্ডার বিভাগ ইত্যাদি বিভাগ হতে প্রাপ্ত সেবাকে সিটিজেন চার্টারে অন্তর্ভুক্ত করা।	জনাব মোহাম্মদ তৌহিদ এলাহী ঢাকা ওয়াসায় গুরুত্বপূর্ণ দায়িত্বে নিয়োজিত এফ.এম. বিভাগ-১,২; জেনারেলের বিভাগ, মিটার বিভাগ, সংগ্রহ বিভাগ-১,২; ভান্ডার বিভাগ ইত্যাদি বিভাগ হতে প্রাপ্ত সেবাকে প্রাতিষ্ঠানিক অথবা অভ্যর্থনা সেবায় অন্তর্ভুক্ত করার মত দেন। এ প্রসঙ্গে জনাবা শাহিদা কানিজ সংশ্লিষ্ট অফিস প্রধান/ সার্কেল প্রধানের সাথে মতবিনিময় এবং প্রয়োজনে ওয়ার্কশপ করার প্রস্তাব রাখেন।	বিবেচনাধীন	সিটিজেন চার্টার সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি
৮.	সিটিজেন চার্টারে সেবা সংশ্লিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা কলামটি হালনাগাদ করা।	এ প্রসঙ্গে কমিটির সদস্যবৃন্দ পদোন্নতি, বদলী, ছুটি ও অন্যান্য কারণে বিভিন্ন দপ্তরে দায়িত্বরত কর্মকর্তার নাম, পদবী, ফোন নম্বর হালনাগাদ করার বিষয়ে আলোচনা করেন। যেমন: <ul style="list-style-type: none"> <li>- মডস জোন-৫ এর নির্বাহী প্রকৌশলীর নাম ইস্রাফিল হোসেন আকন্দ এর স্থলে মোহাম্মদ তৌহিদ এলাহী</li> <li>- মডস জোন-৭ এর নির্বাহী প্রকৌশলীর নাম আবিদ হোসেন এর স্থলে মোঃ শাহ আলম</li> <li>- গৃহনির্মাণ অগ্রিম সেবায় শাহিদা কানিজ এর স্থলে এস. এম. রিয়াদ হোসেন</li> <li>- অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা মোঃ আবদুল লতিফ এর স্থলে মোঃ আজিজুল হক এর প্রয়োজনীয় তথ্যাদি হালনাগাদের বিষয়টি সকলের দৃষ্টি গোচর হয়।</li> </ul>	আলোচিত কর্মকর্তাদের প্রয়োজনীয় তথ্যাদি হালনাগাদ করতে হবে।	জনাব মোহাম্মদ তৌহিদ এলাহী ও সহযোগিতায়: কমিটির সদস্যবৃন্দ

*Shah*

৯.	অবহিতকরণ আয়োজন	সভা	জনাবা শাহিদা কানিজ APA 2021-2022 এর লক্ষ্যমাত্রা অর্জনে মন্ত্রণালয় ও ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের মধ্যে স্বাক্ষরিত চুক্তিতে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন করার বিষয়টি সকলের নজরে আনেন। এ প্রসঙ্গে মোহাম্মদ তৌহিদ এলাহী ও জনাব মোঃ সালেকুর রহমান বিশেষজ্ঞগণের সাথে পরামর্শের জন্য মত দেন। জনাবা শাহিদা কানিজ মডস ও রাজস্ব জোনসমূহে দৃষ্টি আকর্ষণ করে চিঠি প্রদানের প্রস্তাব করেন।	বিবেচনাধীন	সিটিজেন চার্টার সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি
১০.	Citizen Charter সংক্রান্ত আয়োজন	Charter প্রশিক্ষণ	জনাবা শাহিদা কানিজ APA 2021-2022 এর লক্ষ্যমাত্রা অর্জনে Citizen Charter পরিবীক্ষণ ও বাস্তবায়ন সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ আয়োজনের বিষয়টি সকলের নজরে আনেন। এ বিষয়ে জনাবা আতিয়া পারভীন ও জনাব মোঃ সালেকুর রহমান প্রধান প্রশিক্ষণ কর্মকর্তা-কে এ বিষয়ে পদক্ষেপ নেয়ার জন্য দৃষ্টি আকর্ষণ করতে মতামত প্রদান করেন। এ সময় জনাবা শাহিদা কানিজ মুঠোফোনে প্রধান প্রশিক্ষণ কর্মকর্তা জনাব জোয়াহের আলী সিদ্দিকীকে বিষয়টি তাৎক্ষণিক অবহিত করেন।	প্রধান কর্মকর্তাকে দৃষ্টি আকর্ষণ করে চিঠি প্রদান।	জনাব মোহাম্মদ তৌহিদ এলাহী

- সভায় আর কোন আলোচ্য বিষয় না থাকায় জনাবা শাহিদা কানিজ উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

*Shahi*

29-12-2021

(মোহাম্মদ তৌহিদ এলাহী)

নির্বাহী প্রকৌশলী (চঃদাঃ)

মডস জোন-৫

ও

সদস্য-সচিব, সিটিজেন চার্টার সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ

কমিটি

ঢাকা ওয়াসা