



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।

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



শেখ হাসিনার মূলনীতি
গ্রাম শহরের উন্নতি।

স্মারক নং ৪৬.১১৩.৪১১.০০.০০.২০২৩-৫৫৮

তারিখঃ ০২/১০/২০২৩

জনাব মোঃ এমদাদুল হক চৌধুরী

যুগ্ম সচিব

(পলিসি সাপোর্ট অধিশাখা)

ও

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)

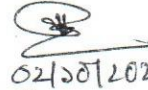
স্থানীয় সরকার বিভাগ

বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

বিষয়ঃ জুলাই-সেপ্টেম্বর, ২০২৩ইং মাসে ঢাকা ওয়াসার জিআরএস সফ্টওয়্যারের 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 নিকট হতে জিআরএস সফ্টওয়্যারের মাধ্যমে এপ্রিল-জুন, ২০২৩ইং মাসে পানি, পয়ঃ ও বিল সংক্রান্ত মোট $(০৫+০৬+০৯)=২০$ টি অভিযোগ পাওয়া যায় এবং ২০টি অভিযোগই নিষ্পত্তি করা হয়। পরবর্তী প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণের জন্য সংযুক্তিসহ এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ বর্ণনামতে।



০২/১০/২০২৩
মোঃ মিজানুর রহমান
তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী
মডস 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 জুলাই-২০২৩

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
০৬					০৬	০৫		০১	০৬	৮৩.৩৩%

নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের বিবরণঃ

ক্রমিক	অভিযোগের বিষয়	নিষ্পত্তির তারিখ	নিষ্পত্তি সংক্রান্ত বিবরণ	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার স্বাক্ষর
১.	ঢাকা ওয়াসা বিল পেমেন্ট বিল লেজার সংক্রান্ত।	০৬/০৭/২০২৩	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	
২.	টিংকওয়েল কর্তৃক এটিএম বুথের মাধ্যমে পানি সরবরাহে হয়রানি	২৫/০৭/২০২৩	নিষ্পত্তি	
৩.	Water Crisis	২৬/০৭/২০২৩	নিষ্পত্তি	
৪.	রাস্তার পাশে অনিয়ন্ত্রিত পানির ধারা প্রসঙ্গে	৩০/০৭/২০২৩	নিষ্পত্তি	
৫.	৬ দিন হলো দুর্গন্ধ পানি আসছে, এই সমস্যাটা শুধু আজকে ৬ দিনের না এটা অনেক আগে থেকে এই সমস্যা, আপনাদের লাইনের পানি প্রায় সময় দুর্গন্ধ যুক্ত পানি আসে যেটা ব্যবহার করতে পারি না গোসল করতে পারি না দয়া করে যদি আপনারা একটু চেক করে দেখতেন যে আসলে কি সমস্যা তাহলে আমাদের জন্য ভালো হতো, আমার বাসা শনি আখড়া, ৬২ নং ওয়ার্ড, বাসা নং ৫৭/১১৯	৩০/০৭/২০২৩	নিষ্পত্তি	

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

অফিসের নামঃ ঢাকা ওয়াসা।

অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন

মাসের নামঃ আগস্ট-২০২৩

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
০৫				০৩	০৮	০৬		০২	০৮	৭৫%

নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের বিবরণঃ

ক্রমিক	অভিযোগের বিষয়	নিষ্পত্তির তারিখ	নিষ্পত্তি সংক্রান্ত বিবরণ	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার স্বাক্ষর
১.	নোংরা পানির জনদুর্ভোগের সমাধানের জন্য আবেদন	০১/০৮/২০২৩	নিষ্পত্তি	
২.	নোংরা পানির পুনরায় প্রবেশ সম্পর্কিত	০১/০৮/২০২৩	নিষ্পত্তি	
৩.	পানির বিল বানিজ্যিক মওকুফ এর প্রসঙ্গে	০২/০৮/২০২৩	নিষ্পত্তি	
৪.	ডিংক অয়েল পানি দাম বৃদ্ধি জন্য	১৩/০৮/২০২৩	নিষ্পত্তি	
৫.	পানি সরবরাহ সেবা বিঘ্নিত হওয়া প্রসঙ্গে।	১৩/০৮/২০২৩	নিষ্পত্তি	
৬.	For the last 5 days about 150 families including the resident of 546 houses are living an inhumane life without getting any water supply from WASA.	১৩/০৮/২০২৩	নিষ্পত্তি	

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

অফিসের নামঃ ঢাকা ওয়াসা।
অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন
মাসের নামঃ সেপ্টেম্বর-২০২৩

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
০৯					০৯	০৯		০১	০৯	১০০%

নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের বিবরণঃ

ক্রমিক	অভিযোগের বিষয়	নিষ্পত্তির তারিখ	নিষ্পত্তি সংক্রান্ত বিবরণ	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার স্বাক্ষর
১.	ওয়াসার পানির সংযোগের নাম পরিবর্তনের জন্য আবেদন	২৬/০৯/২০২৩	নিষ্পত্তি	
২.	Inferior quality of water	২৬/০৯/২০২৩	নিষ্পত্তি	
৩.	অতিরিক্ত বিল সংশোধন	২৫/০৯/২০২৩	নিষ্পত্তি	
৪.	ময়লা পানি বিষয়ক	২৫/০৯/২০২৩	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	
৫.	44/5. Kamler mor, Uttar pirerbag, Mirpur, Dhaka. ওয়াসার পানি ময়লা, দুর্গন্ধ	২৪/০৯/২০২৩	নিষ্পত্তি	
৬.	Excess Bills For The July & August	২০/০৯/২০২৩	নিষ্পত্তি	
৭.	Water meter issue	০৭/০৯/২০২৩	নিষ্পত্তি	
৮.	দীর্ঘদিন যাবত পানির সাপ্লাই না থাকায় আমাদের জনজীবন বিপন্ন	০৩/০৯/২০২৩	নিষ্পত্তি	
৯.	Kamler mor, Uttar pirerbag, Mirpur, Dhaka. ওয়াসার পানি ময়লা, দুর্গন্ধ	০৩/০৯/২০২৩	নিষ্পত্তি	