ঢাকা পানি সরবরাহ ও পয়ঃ নিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ
ব্যবস্থাপনা পরিচালকের কার্যালয়
ওয়াসা ভবন
৯৮, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, ঢাকা-১২১৫
Website: www.dwasa.org.bd

শেখ হাসিনার মূলনীতি
গ্রাম শহরের উন্নতি

সিটিজেন চার্টার সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির ১০-০৩-২০২২ ইং তারিখের সভার কার্যবিবরণী

- সভার তারিখ ও সময়: ১০-০৩-২২২, বিকাল ৩:০০ টা।
  সভার স্থান: সচিব, ঢাকা ওয়াসা এর অফিস কক্ষ।
  সভায় উপস্থিত সদস্যদের তালিকা:
  ১) প্রকৌশলী শারমিন হক আমীর, সচিব, ঢাকা ওয়াসা
  ২) জনাবা শাহিদা কানিজ, উপ-সচিব, প্রশাসন বিভাগ-১, ঢাকা ওয়াসা ও সদস্য, সিটিজেন চার্টার সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি
  ৩) জনাবা আতিয়া পারভীন, উপ-প্রধান রাজস্ব কর্মকর্তা (চঃদাঃ), রাজস্ব জোন-৫, ঢাকা ওয়াসা ও সদস্য, সিটিজেন চার্টার সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি
  ৪) জনাব মোঃ সালেকুর রহমান, উপ-প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা (চঃদাঃ), ঢাকা ওয়াসা ও সদস্য, সিটিজেন চার্টার সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি
  ৫) 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 অন্তর্ভূক্ত 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।	সচিব, ঢাকা ওয়াসা; ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের ওয়াসা ভবনে টেলিভিশন স্থাপন করে Citizen Charter প্রদর্শনের নির্দেশনা তুলে ধরেন। মোহাম্মদ তৌহিদ এলাহী এ প্রেক্ষিতে জানান যে, গভর্নেন্স ইনোভেশন ইউনিট কর্তৃক প্রণীত Citizen Charter Handbook এ বিলবোর্ড/ দেয়ালে Citizen Charter প্রদর্শনের কথা বলা আছে। এসময় জনাব মোঃ সালেকুর রহমান আগারগাঁওয়ে অবস্থিত অন্যান্য সরকারি অফিসের Citizen Charter দেখে এ ব্যাপারে সিদ্ধান্ত নিতে মত দেন।	এ পর্যায়ে সচিব, ঢাকা ওয়াসা গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের উপ-সচির দৌলতুজ্জামান খানের সাথে পরামর্শ করতে নির্দেশ দেন।	সিটিজেন চার্টার সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি
২.	পানি, পয়ঃ গ্রাহক সংযোগ, ইত্যাদি সেবায় সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি কলামে আবেদনের ফি এর সাথে ডিমান্ড নোটের বিষয়টি উল্লেখ করা।	পূর্ববর্তী সভার আলোচনার ধারাবাহিকতায় আবেদনের ফি এর সাথে ডিমান্ড নোটের অন্তর্ভূক্তি সভার সদস্যদের কাছে যৌক্তিক বলে বিবেচিত হয়। জনাব মোহাম্মদ তৌহিদ এলাহী মালামালের পরিমাণ ও প্রাপ্যতার দরুন ডিমান্ড নোটের অঙ্ক স্থিরমানে প্রকাশ সম্ভব নয় বলে অবহিত করেন। জনাবা আতিয়া পারভীন এক্ষেত্রে পানি ও পয়ঃ সংযোগ গ্রহণে প্রতি মিটার দৈর্ঘ্যে খরচের পরিমাণটি প্রকাশের প্রস্তাব দেন। জনাব মোঃ সালেকুর রহমান সংযোগের ব্যাস অনুযায়ী ডিমান্ড নোটে সর্বোচ্চ ও সর্বনিম্ন খরচের পরিমাণকে একটি সীমা আকারে প্রদর্শনের প্রস্তাব দেন।	এ পর্যায়ে সচিব, ঢাকা ওয়াসা ডিমান্ড নোটে সর্বোচ্চ ও সর্বনিম্ন খরচের পরিমাণকে একটি সীমা আকারে প্রদর্শনের প্রস্তাবটির বাস্তবসম্মতা যাচাইয়ের নির্দেশ প্রদান করেন।	জনাব মোহাম্মদ তৌহিদ এলাহী, সদস্য-সচিব, সিটিজেন চার্টার সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি

৩.	সামাজিক শ্রেণীতে পানির সংযোগ গ্রহণের ক্ষেত্রে দাখিলীয় কাগজপত্রে বিদ্যমান পরিচালনা কমিটির কাজ/ বিবরণ অন্তর্ভুক্তকরণ।	পূর্ববর্তী সভায় প্রস্তাবিত online এ সামাজিক শ্রেণীতে পানির সংযোগ গ্রহণের আবেদন করার সময় attachment section বিদ্যমান পরিচালনা কমিটির কাজ/ বিবরণ সংযোজনের বিষয়টি বর্তমান citizen charter এ প্রদর্শনের জন্য সচিব, ঢাকা ওয়াসা এর নজরে আনা হয়।	বিদ্যমান কার্যাবলির সাথে সাদৃশ্য রেখে তিনি Citizen Charter এ সংশ্লিষ্ট বিষয়টি অন্তর্ভূক্তির জন্য নির্দেশ দেন।	জনাব মোহাম্মদ তৌহিদ এলাহী, সদস্য-সচিব, সিটিজেন চার্টার সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি
৪.	পানির সংযোগ গ্রহণ সংক্রান্ত সেবাসমূহে দাখিলীয় কাগজপত্রে বর্ণিত ছবি সংযোজনের বিষয়টি স্পষ্টকরণ।	পূর্ববর্তী সভায় উপস্থাপিত আলোচনার ধারাবাহিকতায়, ব্যক্তি পর্যায়ে ও প্রতিষ্ঠান পর্যায়ে পানির সংযোগ গ্রহণের আবেদনপত্রে ছবি সংযোজনের স্থানে ব্রাকেটে ব্যক্তির ও সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের শব্দ/ শব্দগুচ্ছ যুক্ত করে গ্রাহকদের কাছে স্পষ্ট করার বিষয়ট সচিব, ঢাকা ওয়াসা এর নজরে আনা হয়।	বিদ্যমান সেবা প্রদান পদ্ধতির সাথে মিল রেখে সচিব, ঢাকা ওয়াসা প্রযোজ্য স্থানে আবেদনকারী ও সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের ছবি উল্লেখের জন্য নির্দেশ দেন।	জনাব মোহাম্মদ তৌহিদ এলাহী, সদস্য-সচিব, সিটিজেন চার্টার সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি
৫.	গভীর নলকূপ স্থাপনের অনুমতি দান সেবায় দাখিলীয় কাগজপত্র ও প্রাপ্তিস্থানে "প্রযোজ্য নয়" উল্লেখ আছে যা প্রচলিত কার্যাবলীর সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ করা।	পূর্ববর্তী সভায় উপস্থাপিত আলোচনার ধারাবাহিকতায় সচিব, ঢাকা ওয়াসাকে জানানো হয় যে, গভীর নলকূপ স্থাপনের অনুমতি দান সেবাটি প্রাপ্তির জন্য online এ dwasa.org.bd ওয়েবসাইটে ঢুকে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সংযোজনের বিষয়টি Citizen Charter এ অপ্রদর্শিত।	বিদ্যমান সেবা প্রদান পদ্ধতির সাথে মিল রেখে সচিব, ঢাকা ওয়াসা যেসব কাগজপত্র দাখিল আবশ্যক তা Citizen Charter এ ও উল্লেখের নির্দেশ দেন।	জনাব মোহাম্মদ তৌহিদ এলাহী, সদস্য-সচিব, সিটিজেন চার্টার সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি
৬.	বস্তি এলাকায় পানি সরবারাহ শীর্ষক সেবার নামটি পরিবর্তন করা।	পূর্ববর্তী সভায় উপস্থাপিত আলোচনার ধারাবাহিকতায় বিষয়টি সচিব, ঢাকা ওয়াসা দৃষ্টিগোচর হলে তিনি বস্তি শব্দ পরিহার করে নিম্ন আয়ের জনগোষ্ঠী উল্লেখের ব্যাপারে মত দেন। মোহাম্মদ তৌহিদ এলাহী সেবাটির নাম "নিম্ন আয়ের জনগোষ্ঠীকে পানি সংযোগ প্রদান" করার জন্য প্রস্তাব দেন। পাশাপাশি তিনি সেবার নাম পরিবর্তনে প্রাশাসনিক অনুমোদনের বিষয়টি ও নজরে আনেন।	এ প্রসঙ্গে সচিব, ঢাকা ওয়াসা সেবার নাম পরিবর্তনের জন্য প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের নির্দেশ দেন।	জনাব মোহাম্মদ তৌহিদ এলাহী, সদস্য-সচিব, সিটিজেন চার্টার সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি
৭.	এফ.এম. বিভাগ-১,২; জেনারেটর বিভাগ, মিটার বিভাগ, সংগ্রহ বিভাগ-১,২; ভান্ডার বিভাগ ইত্যাদি বিভাগ হতে প্রাপ্ত সেবাকে সিটিজেন চার্টারে অন্তর্ভূক্ত করা।	পূর্বের সভায় আলোচনার ধারাবাহিকতায় জনাবা শাহিদা কানিজ ঢাকা ওয়াসায় গুরুত্বপূর্ণ দায়িত্বে নিয়োজিত এফ.এম. বিভাগ-১,২; জেনারেটর বিভাগ, মিটার বিভাগ, সংগ্রহ বিভাগ-১,২; ভান্ডার বিভাগ ইত্যাদি বিভাগ হতে প্রাপ্ত সেবাকে অভ্যন্তরীণ সেবায় অন্তর্ভূক্ত করার জন্য সচিব, ঢাকা ওয়াসার দৃষ্টি আকর্ষণ করেন। সংশ্লিষ্ট দপ্তরের কার্যবলিসমূহ আভ্যন্তরীণ ব্যবস্থাপনার সদৃশ হওয়ায় তা সেবা আকারে উপস্থাপনের যৌক্তিকতা আছে কিনা তা নিরুপণ করার জন্য সচিব, ঢাকা ওয়াসা মত দেন।	সচিব, ঢাকা ওয়াসা এ ব্যাপারে গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের উপ-সচির দৌলতুজ্জামান খানের সাথে পরামর্শ করতে নির্দেশ দেন।	সিটিজেন চার্টার সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি
৮.	অবহিতকরণ সভা আয়োজন	APA 2021-2022 এর লক্ষ্যমাত্রা অর্জনে মন্ত্রণালয় ও ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের মধ্যে স্বাক্ষরিত চুক্তিতে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন করার বিষয়টি সকলের নজরে আনা হয়। এ প্রসঙ্গে জনাবা আতিয়া পারভীন পূর্বে মহাখালী ডিওএইচএস পরিষদের সাথে সভা করার বিষয়টি অবহিত করেন। মোহাম্মদ তৌহিদ এলাহী পূর্বে নাগরিক সেবা নিয়ে একটি সভা হওয়ায় এরপর আভ্যন্তরীণ স্টেকহোল্ডারগণদের সাথে আভ্যন্তরীণ সেবা নিয়ে সভা করার জন্য মত দেন।	সচিব, ঢাকা ওয়াসা আভ্যন্তরীণ স্টেকহোল্ডারগণদের সাথে আভ্যন্তরীণ সেবা নিয়ে সভা করার জন্য নির্দেশ দেন।	সিটিজেন চার্টার সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি

৯.	Citizen Charter সংক্রান্ত কার্যাবলি পরিচালনার জন্য বাজেট বরাদ্দ	সচিব, ঢাকা ওয়াসা Citizen Charter সংক্রান্ত কার্যাবলি পরিচালনার জন্য বাজেট আছে কিনা জানতে চাইলে মোহাম্মদ তৌহিদ এলাহী বাজেট নেই বলে অবহিত করেন। এ সংক্রান্ত কার্যাবলি পরিচালনার জন্য বাজেট বরাদ্দের প্রতি তিনি গুরুত্বারোপ করেন। মোঃ সালেকুর রহমান উক্ত কাজে বাজেট বরাদ্দের বিষয়ে সহযোগিতার আশ্বাস দেন।	সচিব, ঢাকা ওয়াসা সংশ্লিষ্ট কার্যাবলি পরিচালনার জন্য বাজেট প্রাপ্তির জন্য উদ্যোগী হতে নির্দেশ প্রদান করেন।	জনাব মোহাম্মদ তৌহিদ এলাহী, সদস্য-সচিব, সিটিজেন চার্টার সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি ও জনাব মোঃ সালেকুর রহমান, সদস্য, সিটিজেন চার্টার সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি
১০.	সিটিজেন চার্টার হালনাগাদ করা।	এ প্রসঙ্গে নিম্নোক্ত আলোচনা করা হয়। যেমন: - মডস জোন-৩ এর নির্বাহী প্রকৌশলীর নাম সৈয়দ মোস্তাকিম হোসেন এর স্থলে জয়ন্ত সাহার নাম প্রতিস্থাপন - গাড়ী দ্বারা পানি প্রদান সেবায় প্রাপ্তিস্থানে help desk নম্বর সংযোজন ও সেবার মূল্য পরিশোধে প্রযোজ্য ক্ষেত্রে bkash নম্বর উল্লেখ করা - বাসা বরাদ্দ সেবায় অনলাইনে আবেদন করার বিষয়টি উল্লেখ করা - পানির সংযোগ গ্রহণ সেবাসমূহে প্রিমিয়ার ব্যাংকের হিসাব নম্বর সংযোজন। এ বিষয়ে মোঃ সালেকুর রহমান প্রিমিয়ার ব্যাংক ছাড়াও আরও কয়েকটি ব্যাংকে সেবার মূল্য পরিশোধের ব্যবস্থা থাকা উচিত বলে মত প্রদান করেন	আলোচনা অনুযায়ী প্রয়োজনীয় তথ্যাদি হালনাগাদ করতে হবে।	জনাব মোহাম্মদ তৌহিদ এলাহী, সদস্য-সচিব, সিটিজেন চার্টার সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি ও সহযোগিতায়: কমিটির সদস্যবৃন্দ

- সভায় আর কোন আলোচ্য বিষয় না থাকায় প্রকৌশলী শারমিন হক আমীর, সচিব, ঢাকা ওয়াসা উপস্থিত সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

Elahi
10-03-2022
(মোহাম্মদ তৌহিদ এলাহী)
নির্বাহী প্রকৌশলী (চঃদাঃ)
মডস জোন-৫
ও
সদস্য-সচিব, সিটিজেন চার্টার সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটি
ঢাকা ওয়াসা

Shamir
10/03/2022
প্রকৌশলী শারমিন হক আমীর
সচিব
ঢাকা ওয়াসা