



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

স্মারক নং ৪৬.১১৩.৪১১.০০.০০.২০২৫-৯৩

তারিখঃ ০৪/০৫/২০২৫

মোহাম্মদ সাইফুল ইসলাম মজুমদার

যুগ্ম সচিব

(পলিসি সাপোর্ট অধিশাখা)

ও

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)

স্থানীয় সরকার বিভাগ

বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

বিষয়ঃ এপ্রিল, ২০২৫ইং মাসে ঢাকা ওয়াসার জিআরএস সঙ্কটওয়ারের 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 সঙ্কটওয়ারের মাধ্যমে এপ্রিল, ২০২৫ইং মাসে পানি, পয়ঃ ও বিল সংক্রান্ত মোট ১৪টি অভিযোগ পাওয়া যায় এবং ১৩টি অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়। পরবর্তী প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণের জন্য সংযুক্তিসহ এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ বর্ণনামতে।


০৪/০৫/২৫
প্রকৌশলী মোঃ শাহ আলম
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 এপ্রিল-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	স্বপ্রণোদিত ভাবে গৃহীত				নির্ধারিত সময়ে অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময়ে অতিক্রান্ত হয়েছে	মোট অভিযোগ	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১
১৪					১৪	১৩		০১	১৪	৯২.৮৬%

নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের বিবরণঃ

ক্রমিক	অভিযোগের বিষয়	নিষ্পত্তির তারিখ	নিষ্পত্তি সংক্রান্ত বিবরণ	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার স্বাক্ষর
১।	পানি না পাওয়া প্রসঙ্গে	২০২৫-০৪-৩০	নিষ্পত্তি	
২।	পানির সরবরাহ না থাকা	২০২৫-০৪-৩০	নিষ্পত্তি	
৩।	আমাদের কোম্পানি ঢাকা ওয়াসার প্রজেক্ট কন্ট্রোলার। নাম The Civil Engineers Ltd.। তারা কোনো সরাসরি ছুটি নিয়ম মানে না। এই বিষয়ে দয়া করে পদক্ষেপ নিবেন	২০২৫-০৪-৩০	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	
৪।	ওয়াসার পানিতে পোকা	২০২৫-০৪-২৮	নিষ্পত্তি	
৫।	Appeal to previous complain # 017152983860007 (Previous Appeal is missing)	২০২৫-০৪-২৮	নিষ্পত্তি	
৬।	বকেয়া বিল না থাকার পরেও বার বার নোটিশ পাঠানো হচ্ছে।	২০২৫-০৪-২৮	নিষ্পত্তি	
৭।	ঢাকা ওয়াসার চুক্তিভিত্তিক নারী কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের গড় বেতনে মাতৃত্বকালীন ছুটি প্রদান করা থেকে বঞ্চিতকরণ প্রসঙ্গে।	২০২৫-০৪-২৮	নিষ্পত্তি	
৮।	ময়লা এবং পোকায়ুক্ত পানি হতে প্রতিকার বিষয়ে	২০২৫-০৪-২৮	নিষ্পত্তি	
৯।	পোকামাকড় যুক্ত, বিষাক্ত, দুর্গন্ধযুক্ত পানি প্রসঙ্গে	২০২৫-০৪-২৮	নিষ্পত্তি	
১০।	পানির মধ্যে ময়লা ও পরজীবী (পোকা) সংক্রান্ত অভিযোগ।	২০২৫-০৪-২৭	নিষ্পত্তি	
১১।	ঢাকা ওয়াসা মোড জোন ৩ এর পাশ্বপথ এলাকার লাল ফকির মাজার গলিতে দুর্গন্ধময় পানি সরবরাহ নিয়ে অভিযোগ।	২০২৫-০৪-২৭	নিষ্পত্তি	
১২।	পশ্চিম নাখালপাড়া, রেলগেট সংলগ্ন এলাকায় হোস্টিং নম্বর ২৭৭, ২৭৮ এবং ২৭৯ এ ৬ দিন ধরে পানি সরবরাহ না পাওয়ার বিষয়ে অভিযোগ।	২০২৫-০৪-২৭	নিষ্পত্তি	
১৩।	ঢাকা না দেওয়ায় মিটার রিডিং ছাড়া অতিরিক্ত বিল প্রদান করে (জাহাঙ্গীর আলম, বিলিং সহকারী, রাজস্ব জোন-১০,) এর প্রতিকার প্রসঙ্গে।	২০২৫-০৪-২৭	নিষ্পত্তি	