



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 ০১৭২১-০৩৫৮৬১, টেলিফোনঃ ০২-৫৫০১২০০৬, পিএপিএক্স-৪০৭, ই-মেইলঃ modscircle2dwasa@gmail.com

স্মারক নং ৪৬.১১৩.৪১১.০০.০০.২০২৬-১১৬

তারিখঃ ০৫/০৩/২০২৬

মোহাম্মদ সাইফুল ইসলাম মজুমদার

যুগ্ম সচিব

(পলিসি সাপোর্ট অধিশাখা)

ও

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)

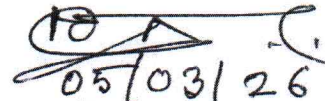
স্থানীয় সরকার বিভাগ

বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

বিষয়ঃ ফেব্রুয়ারী, ২০২৬ইং মাসে ঢাকা ওয়াসার জিআরএস সস্কটওয়ারের 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 সস্কটওয়ারের মাধ্যমে ফেব্রুয়ারী, ২০২৬ইং মাসে পানি, পয়ঃ ও বিল সংক্রান্ত মোট ১৯টি অভিযোগ পাওয়া যায় তন্মধ্যে ১৬টি অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়। পরবর্তী প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণের জন্য সংযুক্তিসহ এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো। উল্লেখ্য যে, ফেব্রুয়ারী/২৬ ইং মাসে প্রাপ্ত ১৯টি অভিযোগের মধ্যে ৩টি অভিযোগ ২৭ ও ২৮ তারিখ অর্থাৎ মাসের শেষের ২দিন (শুক্রবার ও শনিবার) পাওয়া যায় বিধায় নিষ্পত্তি করা সম্ভব হয়নি।

সংযুক্তিঃ বর্ণনামতে।



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 আহ্বায়ক, 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 ফেব্রুয়ারী-২০২৬

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 |
| ১৯ | | | | | ১৯ | ১৬ | | | | ৮৪.২১% |

নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের বিবরণঃ

| ক্রমিক | অভিযোগের বিষয় | নিষ্পত্তির তারিখ | নিষ্পত্তি সংক্রান্ত বিবরণ | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার স্বাক্ষর |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------------------|--------------------------------------|
| ১। | Water Problem | ২০২৬-০২-২৬ | নিষ্পত্তি | |
| ২। | প্রায়শই লাইনে পানি না থাকা প্রসঙ্গে। | ২০২৬-০২-২৬ | নিষ্পত্তি | |
| ৩। | পরিমিত পানি সরবরাহ বিঘ্নিত | ২০২৬-০২-২৬ | নিষ্পত্তি | |
| ৪। | বিলিং সহকারী পরিবর্তন | ২০২৬-০২-২৬ | নিষ্পত্তি (নথিজাত) | |
| ৫। | পানির লাইন এ সমস্যা পানি পাই না। ওয়াসা কোনো সমাধান নেই। তারা জমি কিনে দিতে বলে। এতগুলো মানুষ পানি ছাড়া থাকা কিভাবে সম্ভব সেটা দায়িত্বশীল কেউ বুঝেনা। ঠিকানা, ৮২/৭৪ DSCC, Dakkhingaoon, Shahibagh, Sabujbagh, Dhaka. | ২০২৬-০২-২৬ | নিষ্পত্তি (নথিজাত) | |
| ৬। | জিগাতলা পুরাতন কাঁচা বাজার এলাকার বিলিং সহকারী পরিবর্তন | ২০২৬-০২-২৬ | নিষ্পত্তি | |
| ৭। | পানি সমস্যা | ২০২৬-০২-২৪ | নিষ্পত্তি | |
| ৮। | পানিতে সমস্যা থাকায় এলাকা বাসীর সবার ডায়রিয়া। ওয়াসার পানি খেতে পারছি না। পানি থেকে ড্রেনের পানি মিশ্র হয়ে আসে। সাদা পরিষ্কার পানি থেকেও ড্রেনের পানির মতো দুর্গন্ধ আসে। আমাদের উত্তর বাজার পূর্ব পাড়ের সবার এখন উত্তর বাজার কামীল মাদ্রাসার পানি বাসায় নিয়ে খেতে হয়। এছাড়া যদি ওয়াসার পানি খাই তাহলে ডাইরিয়ার মাত্রা আরো বেড়ে যায়। তাই কর্তৃপক্ষের নিকট আকুল আবেদন রাখা মানুষের এই পানির সমস্যা দূর করতে যথাযথ কর্তৃপক্ষকে সঠিক ব্যবস্থা নিতে অনুরোধ রইলো। | ২০২৬-০২-২৫ | নিষ্পত্তি | |
| ৯। | মেইন রাস্তার ওয়াসা পানির লাইনের লিক প্রসঙ্গে। | ২০২৬-০২-২৬ | নিষ্পত্তি | |
| ১০। | এক মাস যাবত সরবরাহকৃত পানিতে তীব্র দুর্গন্ধ এবং প্রচুর মানুষ ডায়রিয়া আক্রান্ত | ২০২৬-০২-২২ | নিষ্পত্তি | |
| ১১। | বিল সংক্রান্ত | ২০২৬-০২-২২ | নিষ্পত্তি | |
| ১২। | এভারেজ পানির বিল শেষ হওয়ার পর নতুন মিটারে সঠিকভাবে সমন্বয় না করা প্রসঙ্গে | ২০২৬-০২-২২ | নিষ্পত্তি | |
| ১৩। | Zone-3 এর অধীনে পানির বিল অস্বাভাবিক বৃদ্ধি সংক্রান্ত অভিযোগ | ২০২৬-০২-২৬ | নিষ্পত্তি | |
| ১৪। | Spreading water on road everyday morning | ২০২৬-০২-২৬ | নিষ্পত্তি (নথিজাত) | |
| ১৫। | বরাবর পানি সম্পদ মন্ত্রণালয়ের,,স্যার আমাদের গ্রামে নিরাপদ পানির সঙ্কট দেখা দিয়েছে তাই আমাদের বিভিন্ন ধরনের সমস্যার সম্মুখীন হতে হচ্ছে দিয়েছে সেই জন্য আমাদের নিরাপদ পানির সঙ্কট রোধ করার জন্য একটি পানির ট্যাংকির পাওয়ার জন্য আবেদন | ২০২৬-০২-২৬ | নিষ্পত্তি (নথিজাত) | |
| ১৬। | Wastage of water | ২০২৬-০২-২৬ | নিষ্পত্তি | |

বিঃদ্রঃ ১৯টি অভিযোগের মধ্যে ৩টি অভিযোগ ২৭ ও ২৮ তারিখে পাওয়া যায়, শুক্রবার ও শনিবার হওয়ায় নিষ্পত্তি করা সম্ভব হয়নি।