



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

স্মারক নং ৪৬.১১৩.৪১১.০০.০০.২০২৬-১৫২

তারিখঃ ০৩/০৬/২০২৬

মোহাম্মদ সাইফুল ইসলাম মজুমদার

যুগ্ম সচিব

(পলিসি সাপোর্ট অধিশাখা)

ও

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)

স্থানীয় সরকার বিভাগ

বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

বিষয়ঃ মে, ২০২৬ইং 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, ১০টি রাজস্ব জোন এবং ঢাকা ওয়াসার নিয়ন্ত্রণাধীন অন্যান্য দপ্তরের অন্তর্ভুক্ত এলাকার সম্মানিত সেবা গ্রহীতার নিকট হতে জিআরএস সফ্টওয়্যারের মাধ্যমে মে, ২০২৬ইং মাসে পানি, পয়ঃ ও বিল সংক্রান্ত মোট ০৭টি অভিযোগ পাওয়া যায় তন্মধ্যে ০৭টি অভিযোগই নিষ্পত্তি করা হয়। পরবর্তী প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণের জন্য সংযুক্তিসহ এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ বর্ণনামতে।

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 মে-২০২৬

১. অভিযোগের তথ্যঃ

| বিবেচ্য মাসে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা |                                |                     |                           | পূর্ববর্তী<br>মাসের<br>জের | মোট অভিযোগ<br>(১+২+৩+৪+৫) | বিবেচ্য মাসে<br>নিষ্পত্তিকৃত<br>অভিযোগের<br>সংখ্যা | চলমান অভিযোগের সংখ্যা                     |                                            |               | অভিযোগ<br>নিষ্পত্তির হার<br>(নিষ্পত্তিকৃত<br>X ১০০/(মোট<br>অভিযোগ) |
|--------------------------------------|--------------------------------|---------------------|---------------------------|----------------------------|---------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------|--------------------------------------------------------------------|
| ওয়েব<br>সাইটের<br>মাধ্যমে           | ৩৩৩ কল<br>সেন্টারের<br>মাধ্যমে | প্রচলিত<br>পদ্ধতিতে | স্বপ্রণোদিত<br>ভাবে গৃহীত |                            |                           |                                                    | নির্ধারিত<br>সময়ে<br>অতিক্রান্ত<br>হয়নি | নির্ধারিত<br>সময়ে<br>অতিক্রান্ত<br>হয়েছে | মোট<br>অভিযোগ |                                                                    |
| ১                                    | ২                              | ৩                   | ৪                         | ৫                          | ৬                         | ৭                                                  | ৮                                         | ৯                                          | ১০            | ১১                                                                 |
| ০৭                                   |                                |                     |                           |                            | ০৭                        | ০৭                                                 |                                           |                                            |               | ১০০%                                                               |

নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের বিবরণঃ

| ক্রমিক | অভিযোগের বিষয়                                                                                                                                                             | নিষ্পত্তির তারিখ | নিষ্পত্তি সংক্রান্ত<br>বিবরণ | অভিযোগ নিষ্পত্তি<br>কর্মকর্তার স্বাক্ষর |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------------|-----------------------------------------|
| ১।     | Complaint Regarding Excess Water Bill and Incorrect Meter Reading                                                                                                          | ২০২৬-০৫-২৩       | নিষ্পত্তি                    |                                         |
| ২।     | নাই                                                                                                                                                                        | ২০২৬-০৫-২৩       | নিষ্পত্তি                    |                                         |
| ৩।     | পূর্বের অভিযোগ (ট্র্যাকিং নং: ১৭৮০৯৪৪৯৬৩০০০৫) যথাযথ তদন্ত ব্যতীত নিষ্পত্তির বিরুদ্ধে আইনি আপত্তি এবং অবৈধ পানির সংযোগ স্থায়ীভাবে উচ্ছেদের জন্য জরুরি হস্তক্ষেপ প্রার্থনা। | ২০২৬-০৫-২৩       | নিষ্পত্তি                    |                                         |
| ৪।     | পানির লাইন কাটা পরায় পানিতে দূর্ণ্ধ                                                                                                                                       | ২০২৬-০৫-১৪       | নিষ্পত্তি                    |                                         |
| ৫।     | দুই মাসেরও বেশি সময় পানি না পাওয়া                                                                                                                                        | ২০২৬-০৫-১৪       | নিষ্পত্তি                    |                                         |
| ৬।     | ঢাকা ওয়াসা পানি দিতে পারছে না, বর্ণমালা রোড, থানা কাফরুল                                                                                                                  | ২০২৬-০৫-১৪       | নিষ্পত্তি                    |                                         |
| ৭।     | মোহাম্মদপুর চানমিয়া হাউজিং এলাকায় তীব্র পানি সংকট নিরসনে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য আবেদন।                                                                        | ২০২৬-০৫-১১       | নিষ্পত্তি                    |                                         |