



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 modscircle2dwas@gmail.com

স্মারক নং ৪৬.১১৩.৪১১.০০.০০.২০২৬-১৮১

তারিখঃ ০৪/০৮/২০২৬

মোহাম্মদ সাইফুল ইসলাম মজুমদার

যুগ্ম সচিব

(পলিসি সাপোর্ট অধিশাখা)

ও

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)

স্থানীয় সরকার বিভাগ

বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

বিষয়ঃ জুলাই, 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 মডস্ জোন, ১০টি রাজস্ব জোন এবং ঢাকা ওয়াসার নিয়ন্ত্রণাধীন অন্যান্য দপ্তরের অন্তর্ভুক্ত এলাকার সম্মানিত সেবা গ্রহীতার নিকট হতে জিআরএস সফ্টওয়্যারের মাধ্যমে জুলাই, ২০২৬ইং মাসে পানি, পয়ঃ ও বিল সংক্রান্ত মোট ১২টি অভিযোগ পাওয়া যায় (১টি অভিযোগ ৩১/০৭/২০২৬ তারিখ শনিবার আসে) তন্মধ্যে ১১টি অভিযোগই নিষ্পত্তি করা হয়। পরবর্তী প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণের জন্য সংযুক্তিসহ এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

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 জুলাই-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	স্বপ্ররোধিত ভাবে গৃহীত				নির্ধারিত সময়ে অতিক্রান্ত হয়নি	নির্ধারিত সময়ে অতিক্রান্ত হয়েছে	মোট অভিযোগ	
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১
১২					১২	১১		০১	১২	৯১.৬৭%

নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের বিবরণঃ

ক্রমিক	অভিযোগের বিষয়	নিষ্পত্তির তারিখ	নিষ্পত্তি সংক্রান্ত বিবরণ	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার স্বাক্ষর
১।	Water problem	২০২৬-০৭-২৬	নিষ্পত্তি	
২।	ওয়াসার লাইন ত্রুটি সংক্রান্ত	২০২৬-০৭-২৬	নিষ্পত্তি	
৩।	দুর্গন্ধযুক্ত ময়লা পানি।	২০২৬-০৭-২৬	নিষ্পত্তি	
৪।	বিষয়: ঢাকা ওয়াসা MODS জোন-১ এর প্রকৌশলী এবং লাইন মিস্ত্রির বিরুদ্ধে অভিযোগকারীর ব্যক্তিগত তথ্য ফাঁস, ক্ষমতার অপব্যবহার এর বিরুদ্ধে আইনগত ব্যবস্থা গ্রহণের আবেদন।	২০২৬-০৭-২৯	নিষ্পত্তি	
৫।	ঢাকা ওয়াসা গ্রাহক পোর্টাল (http://app.dwsa.org.bd) কাজ না করা প্রসঙ্গে অভিযোগ।	২০২৬-০৭-২৯	নিষ্পত্তি	
৬।	বিষয়: অবৈধ পানি সংযোগের অভিযোগ বারবার ধামাচাপা দেওয়া, তদন্তে বাধা সৃষ্টি, তদন্ত ছাড়াই GRS-এ নিষ্পত্তি প্রদর্শন এবং সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারীদের ভূমিকা তদন্তপূর্বক কঠোর আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণের আবেদন।	২০২৬-০৭-২৯	নিষ্পত্তি	
৭।	বিষয়: ঢাকা ওয়াসা মডস জোন-১ এর কর্মকর্তাদের বিরুদ্ধে অবৈধ সংযোগ সিঙ্কিটেট ও দুর্নীতির অভিযোগ এবং যথাযথ তদন্তপূর্বক ব্যবস্থা গ্রহণের আবেদন।	২০২৬-০৭-২৯	নিষ্পত্তি	
৮।	২ সপ্তাহের অধিক সময় ধরে ওয়াসার লাইনে পানি না পাওয়া প্রসঙ্গে	২০২৬-০৭-২৬	নিষ্পত্তি	
৯।	বিষয়: পূর্বের একাধিক অভিযোগে কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণ না করা, GRS-এ বাস্তব তদন্ত ছাড়াই অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত দেখানো, অবৈধ পানি সংযোগ-পুনঃস্থাপন, অবৈধ বিল ইস্যু এবং সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারীদের ভূমিকা তদন্তপূর্বক কঠোর আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণের আবেদন।	২০২৬-০৭-২৯	নিষ্পত্তি	
১০।	বিষয়: অবৈধভাবে ওয়াসার মেইন লাইন হতে পুনঃপুন পানি সংযোগ গ্রহণ, সরকারি সম্পত্তিতে অননুমোদিত হস্তক্ষেপ, দাখিলে অবহেলা, দুর্নীতি ও সিঙ্কিটেটের মাধ্যমে বৈধতা দেওয়ার চেষ্টার বিরুদ্ধে কঠোর আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণের আবেদন।	২০২৬-০৭-২৯	নিষ্পত্তি	
১১।	অবৈধভাবে ওয়াসার মেইন লাইন হতে পুনঃপুন পানি সংযোগ গ্রহণ, সরকারি সম্পত্তিতে অননুমোদিত হস্তক্ষেপ, দাখিলে অবহেলা, দুর্নীতি ও সিঙ্কিটেটের মাধ্যমে বৈধতা দেওয়ার চেষ্টার বিরুদ্ধে কঠোর আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণের আবেদন।	২০২৬-০৭-২৯	নিষ্পত্তি	