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 ৪৬.১৯৩.৪১১.০০.০০.২০২৬-১৮৭ তারিখঃ ০৬/০৯/২০২৬

মোহাম্মদ সাইফুল ইসলাম মজুমদার
যুগ্ম সচিব
(পলিসি সাপোর্ট অধিশাখা)
ও
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)
স্থানীয় সরকার বিভাগ
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

বিষয়ঃ আগষ্ট, ২০২৬ইং মাসে ঢাকা ওয়াসার জিআরএস সফ্টওয়ারের 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 সফ্টওয়ারের মাধ্যমে **আগষ্ট, ২০২৬ইং** মাসে পানি, পয়ঃ ও বিল সংক্রান্ত মোট **২১টি** অভিযোগ পাওয়া যায় (৫টি অভিযোগ ৩১/০৮/২০২৬ তারিখ আসে) তন্মধ্যে **১৬টি** অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়। পরবর্তী প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহনের জন্য সংযুক্তিসহ এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ বর্ণনামতে।

০৬/০৯/২৬

প্রকৌশলী মোঃ শাহ আলম
তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী
মডস্ সার্কেল-২
ও
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা, ঢাকা ওয়াসা।

অনুলিপিঃ

১। উপ-ব্যস্থাপনা পরিচালক (ও এন্ড এম), ঢাকা ওয়াসা।
২। প্রধান প্রকৌশলী ও আহবায়ক, এপিএ ব্যবস্থাপনা কমিটি, ঢাকা ওয়াসা।
৩। প্রকৌশলী অর্পিতা সাহা, সিষ্টেম এনালিষ্ট, 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 আগষ্ট-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
২১					২১	১৬	০৫		২১	৭৬.২০%

নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের বিবরণঃ

ক্রমিক	অভিযোগের বিষয়	নিষ্পত্তির তারিখ	নিষ্পত্তি সংক্রান্ত বিবরণ	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার স্বাক্ষর
১।	অনলাইনে বিল পরিশোধের জন্য বিকাশ ও ব্রাক ব্যাংক ছাড়া অন্যান্য অপশন না রাখা	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	২০২৬-০৮-৩১	
২।	অনলাইনে পানির বিল পরিশোধে বিকাশ ব্যতীত ব্যাংক কার্ড(ডেভিট, ক্রেডিট) এর সুযোগ না রাখা।	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	২০২৬-০৮-৩১	
৩।	৭২ নং ওয়ার্ড উত্তর মান্ডায় বিস্তীর্ণ এলাকায় বন্ধ রাখা পানি সরবরাহ অবিলম্বে সচল করা প্রসঙ্গে	নিষ্পত্তি	২০২৬-০৮-৩১	
৪।	ঢাকা ওয়াসা মডস জোন -১ এর আওতাধীন ৭২ নম্বর ওয়ার্ডের জামাইরটেক, মধ্যপাড়া, মমতাজ উদ্দিন আবাসিক এলাকা, ঝিলপাড় ইত্যাদি এলাকায় পানি সরবারহ সচল করা প্রসেঙ্গ।	নিষ্পত্তি	২০২৬-০৮-৩১	
৫।	পূর্ব রামপুরা (Mods Zone 6 er আওতাধীন) এলাকায় গত ১৩ দিন ধরে দুর্গন্ধযুক্ত, কালো ও ময়লাযুক্ত পানি সরবরাহের বিষয়ে জরুরি ব্যবস্থা গ্রহণের আবেদন।	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	২০২৬-০৮-৩১	
৬।	Dhaka wasa Water supply Chrisis	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	২০২৬-০৮-৩১	
৭।	ময়লা ও দুর্গন্ধযুক্ত পানির সমস্যার সমাধান	নিষ্পত্তি	২০২৬-০৮-৩১	
৮।	Not getting water supply by wasa at old kachukhet Cantonment dhaka-17 area.	নিষ্পত্তি	২০২৬-০৮-৩১	
৯।	যথাযথ প্রক্রিয়া অনুসরণ না করে বিলিং প্রসংগে	নিষ্পত্তি	২০২৬-০৮-৩১	
১০।	Water Problem	নিষ্পত্তি	২০২৬-০৮-৩১	
১১।	নাই	নিষ্পত্তি	২০২৬-০৮-৩১	
১২।	পানিতে দুর্গন্ধ এবং ময়লা নিয়ে দুর্ভোগ	নিষ্পত্তি (আপিলকৃত)	২০২৬-০৮-২৭	
১৩।	রাস্তা সংস্কারে পানির লাইন বিচ্ছিন্ন থাকা সত্ত্বেও অনাকাঙ্ক্ষিত বিল আসা এবং পুনঃসংযোগের আবেদন।	নিষ্পত্তি	২০২৬-০৮-২৭	
১৪।	মাননীয় কর্তৃপক্ষের কাছে এ বিষয়ে অভিযান করছে যে আমার ঢাকা জেলার থানা ভাটার সাঈদ নগর বি ব্লক এলাকায় আংশিকভাবে কিছু জায়গায় পানি ইচ্ছাকৃতভাবে ওয়াসা কর্তৃপক্ষ ইচ্ছাকৃতভাবে পানি বন্ধ করে রেখেছে যদিও দু-তিন দিন পর পর ১০-১৫ মিনিটের জন্য পানি ছাড়ে ওই সময় লাল আয়রনযুক্ত পানি আসছে সেই পানি খেলে আমাদের স্বাস্থ্য ঝুঁকিতে পড়তে পারে তাই জন্য স্বার্থের স্বাস্থ্য নিরাপত্তার কথা মাথায় রেখে আপনাদের নিকট অভিযোগ করলাম যে আপনারা যত তাড়াতাড়ি সম্ভব ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন এই আশা ব্যক্ত করে আমার অভিযোগ আপনাদের কাছে প্রেরণ করলাম	নিষ্পত্তি	২০২৬-০৮-২৭	
১৫।	২ দিন ধরে পানি না পাওয়া প্রসঙ্গে অভিযোগ।	নিষ্পত্তি	২০২৬-০৮-২৭	
১৬।	পানি সরবরাহ না থাকা।	নিষ্পত্তি	২০২৬-০৮-২৪	