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 ৪৬.১১৩.৪১১.০০.০০.২০২৬-২০০ তারিখঃ ০৫/১০/২০২৬

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

বিষয়ঃ সেপ্টেম্বর, 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 **সেপ্টেম্বর, ২০২৬ইং** মাসে পানি, পয়ঃ ও বিল সংক্রান্ত মোট **১৪টি** অভিযোগ পাওয়া যায় (পূর্ববর্তী মাসের ৪টি সহ) তন্মধ্যে **১৪টি** অভিযোগই নিষ্পত্তি করা হয়। পরবর্তী প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহনের জন্য সংযুক্তিসহ এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ বর্ণনামতে।

০৫/১০/২৬
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 সেপ্টেম্বর-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
১০				০৪	১৪	১৪			১৪	১০০%

নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের বিবরণঃ

ক্রমিক	অভিযোগের বিষয়	নিষ্পত্তির তারিখ	নিষ্পত্তি সংক্রান্ত বিবরণ	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার স্বাক্ষর
১।	দীর্ঘদিন যাবত পানি সরবরাহ ব্যবস্থায় ত্রুটি এবং জনগণের ভোগান্তি।	২০২৬-০৯-০৬	নিষ্পত্তি	
২।	পরিমিত পানি সরবরাহ বিঘ্নিত	২০২৬-০৯-০৬	নিষ্পত্তি	
৩।	মিরপুর-১১, ব্লক# এ, এই এলাকায় দীর্ঘদিনের পানি সংকট ও টানা ৩ দিন পানি সরবরাহ বন্ধ থাকায় জরুরি হস্তক্ষেপের আবেদন	২০২৬-০৯-০৬	নিষ্পত্তি	
৪।	মিরপুর-১১/এ এলাকায় দীর্ঘদিন ধরে ওয়াসার পানি সরবরাহ সমস্যার স্থায়ী সমাধানের আবেদন।	২০২৬-০৯-০৬	নিষ্পত্তি	
৫।	আজ ১০ দিন ধরে পানি নেই	২০২৬-০৯-২৪	নিষ্পত্তি	
৬।	দীর্ঘদিন যাবৎ ময়লা ও অপরিষ্কার পানি সরবরাহের বিষয়ে অভিযোগ ও দ্রুত সমাধানের আবেদন।	২০২৬-০৯-৩০	নিষ্পত্তি	
৭।	Repeated sanitation improvement work by WASA and DNCC in the same area within 8 months, Dilu Road, New Eskaton	২০২৬-০৯-৩০	নিষ্পত্তি	
৮।	পানির পাইপ লিকেজ হওয়া	২০২৬-০৯-৩০	নিষ্পত্তি	
৯।	২ মাসের অধিক সময়ে বাসার লাইনে পানি নাই	২০২৬-০৯-৩০	নিষ্পত্তি	
১০।	পানি সরবরাহে গাফলতি ও ঘুষ দাবী।	২০২৬-০৯-৩০	নিষ্পত্তি	
১১।	ওয়াসা মিটার রিডারের বিরুদ্ধে মিটার নষ্ট দেখিয়ে অতিরিক্ত অর্থ দাবি, ভুল বিল প্রদান এবং গ্রাহক হয়রানির অভিযোগ	২০২৬-০৯-৩০	নিষ্পত্তি	
১২।	বাসাবাড়ির পানিতে নর্দমার দুর্গন্ধ ও ময়লা পানি সরবরাহের জরুরি অভিযোগ	২০২৬-০৯-৩০	নিষ্পত্তি	
১৩।	নাই	২০২৬-০৯-৩০	নিষ্পত্তি	
১৪।	মিরপুর-১০ এলাকায় জলাবদ্ধতা নিরসনে কার্যকর ড্রেনেজ ব্যবস্থা নির্মাণের আবেদন	২০২৬-০৯-৩০	নিষ্পত্তি	