শেখ হাসিনার মূলনীতি
গ্রাম শহরের উন্নতি

খুলনা পানি সরবরাহ ও পয়ঃনিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ

বার্ষিক প্রতিবেদন
২০২২-২০২৩

খুলনা পানি সরবরাহ ও পয়ঃনিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ
(খুলনা ওয়াসা)

উপদেষ্টা

জনাব মোঃ আব্দুল্লাহ্, পিইঞ্জ.
ব্যবস্থাপনা পরিচালক
খুলনা ওয়াসা

সম্পদনায়

জনাব শেখ মাসুদুল ইসলাম

সহকারী প্রধান, খুলনা ওয়াসা

জনাব মোঃ সোহেল বিল্লাহ

সহকারী প্রোগ্রামার, খুলনা ওয়াসা।

সহযোগীতায়

প্রকৌশলী শাখা, রাজস্ব শাখা, হিসাব শাখা, আইসিটি শাখাসহ খুলনা ওয়াসার অন্যান্য শাখাসমূহ।

প্রকাশকাল

১২ অক্টোবর, ২০২৩

প্রকাশনায়

খুলনা পানি সরবরাহ ও পয়ঃনিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ (খুলনা ওয়াসা)

খুলনা।

ভূমিকা:

দেশের তৃতীয় বৃহত্তম বিভাগীয় শহর এবং শিল্প ও বন্দরনগরী খুলনার আয়তন প্রায় ৪৬ বর্গ কিঃ মিঃ। লোক সংখ্যা প্রায় ১৫ লক্ষ। দেশের দক্ষিণ-পশ্চিমাঞ্চলে দ্বিতীয় বৃহত্তম সমুদ্র বন্দর মংলা খুলনার অদূরেই অবস্থিত। শিল্প ও বাণিজ্যের কারণে এবং দ্রুত নগরায়নের ফলে জনগোষ্ঠির সমাগম উত্তরোত্তর বৃদ্ধি পাচ্ছে। ১৯৮৪ সাল থেকে এই মহানগরীর পানি ব্যবস্থার উন্নয়ন, অপারেশন ও মেইনটেনেন্স, রাজস্ব আদায়সহ পানি সরবরাহের সার্বিক ব্যবস্থাপনা সিটি কর্পোরেশনের উপর অর্পিত ছিল। ক্রমবর্ধমান জনসংখ্যার সাথে তাল মিলিয়ে পানির চাহিদা পুরোপুরি মিটানো যায়নি। তাই খুলনাবাসীর দীর্ঘ দিনের চাহিদা পূরণের লক্ষ্যে ১৯৯৬ সালের ৬ নং আইন এর ধারা ৩ এ প্রদত্ত ক্ষমতাবলে ২ মার্চ, ২০০৮ খুলনা পানি সরবরাহ ও পয়ঃনিস্কাশন কর্তৃপক্ষ (খুলনা ওয়াসা) প্রতিষ্ঠিত হয়।

অভিলক্ষ্য (Mission):

আধুনিক পরিকল্পনা, দক্ষ পরিচালনা ও রক্ষণাবেক্ষণ, মানব সম্পদ উন্নয়ন ও প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতা বৃদ্ধি করে নিরাপদ পানি সরবরাহ এবং পরিবেশ বান্ধব পয়ঃনিষ্কাশন ব্যবস্থার মাধ্যমে সর্বোত্তম সেবা প্রদান।

রূপকল্প (Vision):

নিরাপদ পানি সরবরাহ ও পরিবেশ বান্ধব উন্নত পয়ঃনিষ্কাশন ব্যবস্থার মাধ্যমে গ্রাহক সেবার সন্তোষ্টি অর্জন।

খুলনা ওয়াসার কার্যক্রম:

- আবাসিক, দাপ্তরিক, শিল্প কারখানা ও বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠানে নিরাপদ সুপেয় পানি সরবরাহের উদ্দেশ্যে পানি উৎপাদন, সংরক্ষণ ও সরবরাহের জন্য প্রয়োজনীয় অবকাঠামো উন্নয়ন, পরিচালনা ও রক্ষণাবেক্ষণ।
- দীর্ঘমেয়াদী পানি সরবরাহ, পয়ঃনিস্কাশন ব্যবস্থা উন্নয়নের জন্য সঠিক ও বাস্তবায়নযোগ্য পরিকল্পনা গ্রহণ।
- সিস্টেমলস যুক্তিসংগত মাত্রায় কমিয়ে রাজস্ব আদায় ব্যবস্থার উন্নয়ন ও রাজস্ব আদায় বৃদ্ধি।
- পয়ঃসেবা নিশ্চিত করার লক্ষ্যে পয়ঃনিস্কাশন ব্যবস্থার অবকাঠামোগত উন্নয়ন।
- প্রাতিষ্ঠানিক দক্ষতা বৃদ্ধি করে মানসম্পন্ন গ্রাহকসেবা নিশ্চিতকরণ।

খুলনা ওয়াসার সাংগঠনিক কাঠামো ও জনবল:

২৫/১১/০৮ খ্রিঃ তারিখে ১৫৭ জন কর্মকর্তা/কর্মচারীর সংস্থান রেখে রাজস্ব খাতের আওতায় অস্থায়ীভাবে খুলনা ওয়াসার জনবল অনুমোদিত হয়। ১৫৭ জনের মধ্যে খুলনা সিটি কর্পোরেশনের সাবেক পানি সরবরাহ বিভাগের ১০৯ জন কর্মকর্তা/কর্মচারীকে খুলনা ওয়াসায় বিভিন্ন পদে আত্মীকরণ এর কাজ সম্পন্ন হয়েছে। এ ছাড়া ১ জন ব্যবস্থাপনা পরিচালক ও ১ জন উপ ব্যবস্থাপনা পরিচালক (প্রকৌশল) চুক্তি ভিত্তিক নিয়োগে কর্মরত আছেন। খুলনা ওয়াসার সৃষ্টিলগ্ন ২০০৮ সাল থেকে বর্তমান অর্থ বছর পর্যন্ত কাজের পরিধি বৃদ্ধি পাওয়ায় মন্ত্রণালয় কর্তৃক অস্থায়ীভাবে সৃজনকৃত ২১০টি পদ এবং পূর্বে সৃজনকৃত ১৫৭টি পদ থেকে শূণ্য পদের বিপরীতে খুলনা সিটি কর্পোরেশন হতে হস্তান্তরিত ১৩৪ জন মাস্টার রোল কর্মচারীদের মধ্য থেকে ১০৩ জন কর্মচারীকে স্থায়ীভাবে নিয়োগ দেয়া হয়। বর্তমানে খুলনা ওয়াসার সাংগঠনিক কাঠামোর জনবলের তথ্য নীচে দেখানো হলো :

গ্রেড নং	অনুমোদিত পদের সংখ্যা	কর্মরত পদের সংখ্যা	গ্রেড নং	অনুমোদিত পদের সংখ্যা	কর্মরত পদের সংখ্যা
১ম গ্রেড	-	–	১১তম গ্রেড	২ টি	-
২য় গ্রেড	১ টি	১ টি	১২ তম গ্রেড	-	-
৩য় গ্রেড	২ টি	-	১৩ তম গ্রেড	১২ টি	৮ টি
৪র্থগ্রেড	১ টি	-	১৪তম গ্রেড	৬ টি	৩ টি
৫ম গ্রেড	২ টি	১ টি	১৫তম গ্রেড	৯ টি	৮ টি
৬ষ্ঠ গ্রেড	৮ টি	৫ টি	১৬ তম গ্রেড	৬৬ টি	৪৮ টি
৭ম গ্রেড	–	–	১৭তম গ্রেড	৪ টি	৪ টি
৮ম গ্রেড	–	–	১৮তম গ্রেড	৬৯ টি	৬৭ টি
৯ম গ্রেড	১৬ টি	৭ ট	১৯তম গ্রেড	–	–
১০ম গ্রেড	৩১ টি	২২ টি	২০তম গ্রেড	১৩৮ টি (আউট সোর্সিং- ১১৪টি)	৯৭ টি (আউট সোর্সিং- ৭৩ টি)

২০২২ -২৩ অর্থ বছরে রাজস্ব আয়ের খাতভিত্তিক বিবরণী:

খাত	লক্ষ্য মাত্রা	অর্জন	বকেয়া/বকেয়া আদায়	বকেয়া আদায়ে গৃহীত ব্যবস্থা
পানির বিল	১৭,৪৫,৮৬,৭৬২ /-	১৭,৭৮,৯০,২২৮ /-	৪,১৬,৪০,০৬৩ /-টাকা পূর্বের বকেয়া আদায়	* ডিমান্ড নোটিশ প্রদান। * ডিমান্ড নোটিশ অনুসারে আদায়ের নিমিত্তে বাড়ি বাড়ি গিয়ে বকেয়া আদায়ের ব্যবস্থা গ্রহণ। * বকেয়া আদায়ের লক্ষ্যে টেলিফোনে/পত্র মারফৎ গ্রাহকের সাথে যোগাযোগ। * সময়মত কম্পিউটারাইজড বিল প্রেরণ। * বকেয়া পানির বিল পরিশোধের জন্য পত্রিকায় বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ, হ্যান্ডবিল প্রেরণ এবং মাইকিং করা । * সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ অভিযান পরিচালনা করা।
পানির সংযোগ ফি	৯৯,৫০,২৯২ /-	১,০৩,৬৪,৮৮৭ /-		
গভীর নলকূপ হতে রাজস্ব	৮২,১৭৫ /-	৮৬,৫০০ /-		
ট্যাংক গাড়ীতে পানি বিক্রয়	৭৭,০৮৮ /-	৮০,৩০০ /-		
বিবিধ (দরপত্র /সিডিউল বিক্রয়, পানির সংযোগ আবেদন ফরম, নাম পরিবর্তন ফি ও বিবিধ)	৪২,৩১,৯৫৮ /-	৪৪,৬৪,২৪৫ /-		
মোট=	**১৮,৮৯,২৮,২৭৫/-**	**১৯,২৮,৮৬,১৬০/-**		

মানব সম্পদ উন্নয়ন (প্রশিক্ষণ) :

২০২২-২৩ অর্থবছরে খুলনা ওয়াসা হতে বহি: প্রশিক্ষণে অংশগ্রহণ:

ক্রমিক নং	প্রশিক্ষণের মেয়াদ ও স্থান	প্রশিক্ষণ গ্রহণকারীর সংখ্যা	প্রশিক্ষণ কোর্সের নাম
১	৩০/০৫/২৩ খ্রিঃ হতে ৩১/০৫/২৩ খ্রিঃ পর্যন্ত ২দিন বাংলাদেশ কম্পিউটার কাউন্সিল আগারগাঁও, ঢাকা	২ জন	ডি নথি ব্যবহার ও বাস্তবায়ন বিষয়ক প্রশিক্ষণ
২	১১/০৫/২৩ খ্রিঃ ১দিন (এপিএ) আঞ্চলিক লোক প্রশাসন প্রশিক্ষণ কেন্দ্র বয়রা, খুলনা	১ জন	Workshop on Annual Performance Agrement (APA) বিষয়ক কর্মশালা
৩	২২/০২/২৩ খ্রিঃ ১দিন এনপিও ৯১ মতিঝিল বা/এ, ঢাকা	১ জন	ন্যাশনাল প্রোডাক্টিভিটি অরগানাইজেশন শিল্প মন্ত্রণালয় কর্তৃক গ্যাস,পানি, বিদ্যুৎ সেক্টরে উৎপাদনশীলতা বৃদ্ধির প্রশিক্ষণ
৪	০৫/০২/২৩ খ্রিঃ হতে ০২/০৩/২৩ খ্রিঃ পর্যন্ত ২৫দিন শিল্প সম্পর্ক শিক্ষায়তন মিরের ডাঙ্গা, খুলনা।	২ জন	শিল্প সম্পর্ক শিক্ষায়তন প্রশিক্ষণ
৫	১৮/০১/২৩ খ্রিঃ ১দিন কক্ষ নং ৬০১ ভবন নং ৭ বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা	১ জন	স্থানীয় সরকার বিভাগের মডেল এপিএ ল্যাবের(২য় পর্ব) প্রশিক্ষণ
৬	০৭/১২/২০২২ খ্রিঃ ১দিন স্থানীয় সরকার, পল্লি উন্নয়ন অডিট অধিদপ্তর, অডিট কমপ্লেক্স (৬ষ্ঠ তলা) ঢাকা	১ জন	এ এম এম এস (অডিট মনিটরিং এন্ড ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম)নিরীক্ষা সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ
৭	০৪/০৬/২০২৩ খ্রিঃ ১দিন উপসচিব পরিকল্পনা-৩ শাখা স্থানীয় সরকার বিভাগ	১ জন	এ এম এস সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ
৮	১৯/০৯/২০২২ খ্রিঃ ১দিন কক্ষ নং ৬০১ ভবন নং ৭ বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা	২ জন	বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি প্রণয়ন, পরিক্ষণ ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা ২০২১-২২ অনুযায়ী সংক্রান্ত
৯	২৮/০৯/২০২২ খ্রিঃ ১দিন আঞ্চলিক লোক প্রশাসন প্রশিক্ষণ কেন্দ্র বয়রা, খুলনা	১জন	National Integrity Strategy (NIS)
১০	১৮/০৯/২২ খ্রিঃ হতে ১৩/১০/২২ খ্রিঃ পর্যন্ত ৪ সপ্তাহ শিল্প সম্পর্ক শিক্ষায়তন মিরের ডাঙ্গা, খুলনা।	৫ জন	৭৮ তম শিল্প সম্পর্ক প্রশিক্ষণ
১১	২৫/০৮/২০২২ খ্রিঃ ১দিন আঞ্চলিক লোক প্রশাসন প্রশিক্ষণ কেন্দ্র অর্থ ও প্রশিক্ষণ শাখা, বয়রা, খুলনা	১জন	Workshop on Women And child rights বিষয়ক প্রশিক্ষণ
১২.	৫/১২/২০২২ খ্রিঃ ১দিন এডিবি কর্তৃক আয়োজিত প্রশিক্ষণ/সিমিনার	৪০ জন	জেন্ডার ও উন্নয়ন বিষয়ক
১৩.	০৩/০১/২০২৩ খ্রিঃ ১দিন স্থানীয় সরকার, পল্লি উন্নয়ন অডিট অধিদপ্তর কক্ষ	২জন	AIR বিষয়ক প্রশিক্ষণ

২০২২-২৩ অর্থবছরে খুলনা ওয়াসা ইন-হাউজ/ অভ্যন্তরীণ আয়োজিত প্রশিক্ষণ:

ক্রমিক নং	প্রশিক্ষণ কোর্সের নাম	প্রশক্ষিণ কোর্সের সংখ্যা	প্রশিক্ষণ গ্রহণকারীর সংখ্যা
১	জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ	২টি	২৪০ জন
২	"ই-গভর্ন্যান্স কর্মপরিকল্পনা বিষয়ক প্রশিক্ষণ	৩ টি	৮২ জন
৩	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার	৪ টি	৫৬ জন
৪	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ	২টি	৫১ জন
৫	"তথ্য অধিকার" বিষয়ক প্রশিক্ষণ	৩ টি	৫৩ জন

৫ নভেম্বর, ২০২২ এডিবি কর্তৃক আয়োজিত জেন্ডার ও উন্নয়ন বিষয়ক প্রশিক্ষণ/সিমিনার

২০২২-২৩ অর্থবছরে বার্ষিক উন্নয়ন কর্মসূচি (এডিপি) বাস্তবায়ন:

(লক্ষ টাকায়)

প্রকল্পের নাম ও মেয়াদকাল	প্রাক্কলিত ব্যয়		আরএডিপি বরাদ্দ ২০২২-২৩ (প্রকল্পটি 'বি' ক্যাটাগরি ভুক্ত হওয়ায় জিওবি বরাদ্দের ১৫% সংরক্ষণ করে বরাদ্দ)		অর্থ অবমুক্তি ৩০ জুন, ২০২৩ পর্যন্ত		বরাদ্দের তুলনায় পর্যালোচনাধীন মাস (জুন, ২০২৩) পর্যন্ত অগ্রগতি(%)		
							ব্যয় আর্থিক অগ্রগতি % সহ		বাস্তব (%)
খুলনা পয়ঃনিষ্কাশন ব্যবস্থা উন্নয়ন প্রকল্প। (জুলাই,২০২০-ডিসেম্বর, ২০২৫)	মোট -	২৩৩৪১৩.৮৫	মোট-	২৫৯৯৬.৮০	মোট-	২৫৯৯৬.৮০	মোট -	২৫৯৯৬.৮০	১০০.০০%
								১০০.০০%	
	জিওবি -	৯২৯৪১.০৪	জিওবি-	৭৯৯৬.৮০	জিওবি -	৭৯৯৬.৮০	জিওবি -	৭৯৯৬.৮০	
								১০০.০০%	
	পিএ -	১৪০৪৭২.৮১	পিএ-	১৮০০০.০০	পিএ- -	১৮০০০.০০	পিএ -	১৮০০০.০০	
								১০০.০০%	

২০২২-২৩ অর্থবছরের বর্ষিক ক্রয় পরিকল্পনা প্রণয়ন এবং বাস্তবায়ন:

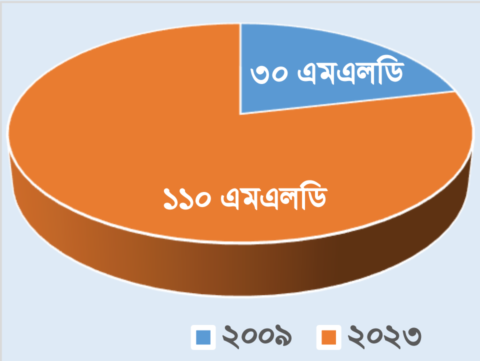
Package No	Description of Procurement Package	Procurement Method & Type	Contract Approving Authority	Source of Fund	Estd. Cost (In Lac Tk.)
1	2	3	4	5	6
G-01	Supply of Poly Aluminum Chloride (PAC) Powder at Bangabandhu Water Treatment Plant of Khulna WASA for Financial Year 2022-23	OTM	Managing Director, KWASA	GoB (NCT)	55.80
G-02	Supply of Liquid Chlorine Gas at Bangabandhu Water Treatment Plant of Khulna WASA for Financial Year: 2022-23	OTM	Managing Director, KWASA	GoB (NCT)	10.30
G-03	Supply of Stationery Materials to Khulna WASA Store for Financial year 2022-2023	OTM	Managing Director, KWASA	GoB (NCT)	2.28
G-04	Supply of HDPE House Connection & Main Pipeline Repair Pipe-fittings to Khulna WASA Store for Financial year 2022-2023	OTM	Managing Director, KWASA	GoB (NCT)	51.75
G-05	Supply of 15 HP Submersible Pump Motor Set	OTM	Managing Director, KWASA	GoB (NCT)	15.63
G-06	Supply of Laboratory Test Chemicals for Bangabandhu Water Treatment Plant of Khulna WASA for Financial Year 2022-23.	OTM	Managing Director, KWASA	GoB (NCT)	5.59
G-07	Supply of 6 No. Hand Pump Complete Set & its Parts Financial Year 2022-23.	RFQ	Managing Director, KWASA	GoB (NCT	0.82
G-08	Supply of Electrical Materials for Financial Year 2022-23.	OTM	Managing Director, KWASA	GoB (NCT	4.77
G-09	Supply of Poly Aluminum Chloride (PAC) Powder & Liquid Chlorine Gas at Bangabandhu Water Treatment Plant of Khulna WASA for Financial Year 2022-23 (Package-02)	OTM	Managing Director, KWASA	GoB (NCT)	53.50
	Total value of Procurement =				**200.44**

অডিট সংক্রান্ত তথ্য:

স্থানীয় সরকার ও পল্লী উন্নয়ন অডিট অধিদপ্তর কর্তৃক খুলনা ওয়াসার সৃষ্টিকাল হতে ২০০৮-১০, ২০১০-১২, ২০১২-১৩, ২০১৩-১৪, ২০১৭-১৮ ও ২০২০-২২ অর্থ বছরের অডিট কার্যক্রম সম্পন্ন হয়েছে। অডিট আপত্তিতে সর্বমোট ৪৪টি আপত্তি উত্থাপন করা হয়। যার মধ্যে ৩৪টি এসএফআই অনুচ্ছেদ এবং ১০টি ননএসএফআই অনুচ্ছেদ রয়েছে। উক্ত ৪৪ টি আপত্তি হতে ২৮টি এসএফআই অনুচ্ছেদ এবং ১০টি ননএসএফআই অনুচ্ছেদ সহ মোট ৩৮টি অডিট আপত্তি নিষ্পত্তি হয়েছে। অবশিষ্ট ০৬টি এসএফআই অনুচ্ছেদের নিষ্পত্তিমূলক জবাব প্রেরণ করা হয়েছে (যার মধ্যে ০৬টি এসএফআই অনুচ্ছেদই স্থানীয় সরকার বিভাগ থেকে সুপারিশ করে স্থানীয় সরকার ও পল্লী উন্নয়ন অডিট অধিদপ্তরে প্রেরণ করা হয়েছে।

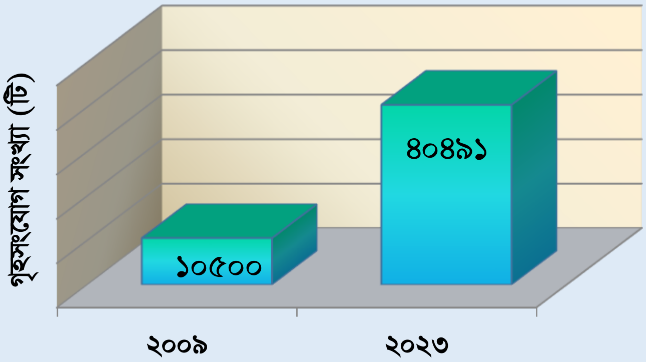
২০২২-২৩ অর্থবছরের উল্লখেযোগ্য বিশেষ সাফল্য/অর্জন:

- ২০০৯ সালে পাইপ লাইনের মাধ্যমে পানি সরবরাহের পরিমাণ ৩০ এমএলডি হতে বর্তমান জুন ২০২৩ পর্যন্ত পানি সরবরাহের পরিমাণ ১১০ এম এল ডি -তে উন্নীত হয়েছে ।

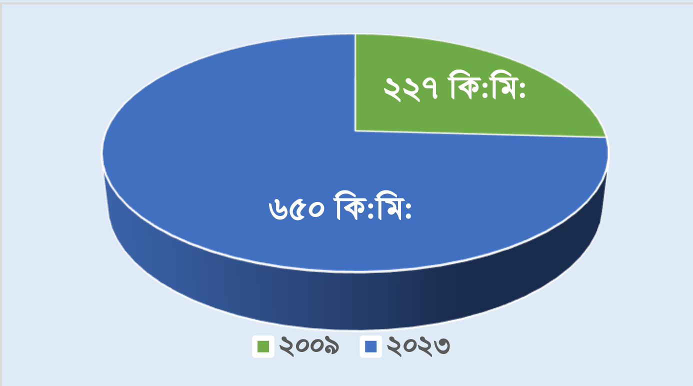


দৈনিক পানির উৎপাদন (মিলিয়ন লিটার)

- খুলনা মহানগরীতে পানি সরবরাহ ব্যবস্থা সম্প্রসারণ হিসাবে জুন, ২০২৩ পর্যন্ত পানির সংযোগ ৪০,৪৯১টি-তে উন্নীত হয়েছে।



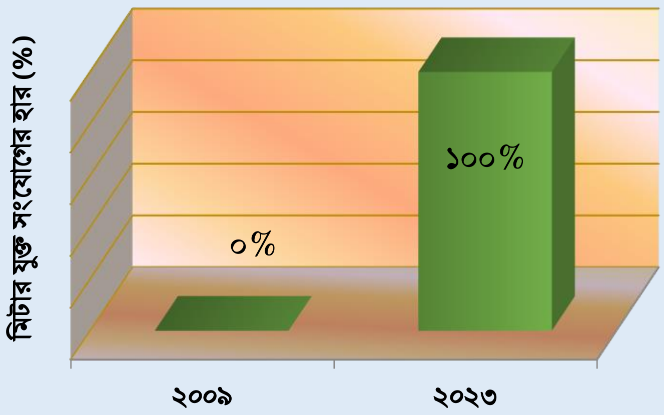
- নিম্ন আয়ের জনগণের নিরাপদ পানি সরবরাহের লক্ষ্যে ১০৬৭ টি পরিবারের প্রায় ২০,০০০ সুবিধাবঞ্চিত বস্তিবাসীদের পানি সরবরাহের আওতায় আনা হয়েছে।



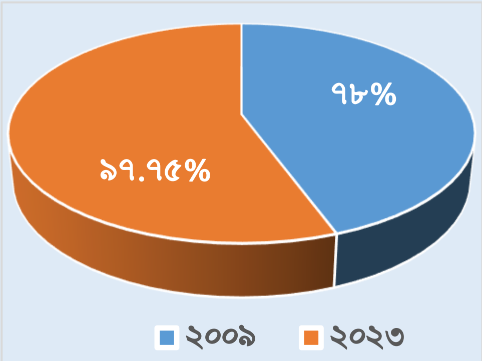
পাইপ লাইন স্থাপন (কি:মি:)

- ২০০৯ সালে খুলনা মহানগরীতে ২২৭ কি:মি: পাইপ লাইনের মাধ্যমে পানি সরবরাহ করা হতো। বর্তমানে ৬৫০ কি:মি: পাইপ লাইন স্থাপনের মাধ্যমে পানি সরবরাহের কাভারেজ বৃদ্ধি পেয়েছে।

- ২০০৯ সাল হতে ভূ-উপরিস্থ পানি সরবরাহের অনুপাত ০ (শূন্য) হতে ২০২৩ সালে ৬৫% এ উন্নীত হয়েছে।

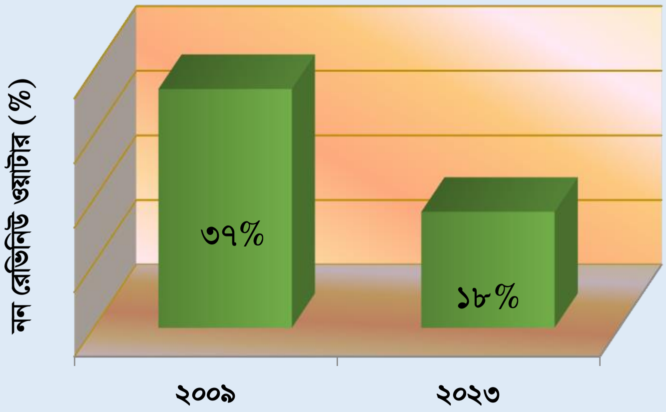


- পানির অপচয় রোধকল্পে ও পানির ব্যবহার অনুযায়ী বিল নির্ধারণের লক্ষ্যে পূর্বের মাসিক ফ্ল্যাট রেইট (ব্যাস পদ্ধতি) এর পরিবর্তে মিটারিং ব্যবস্থা চালু করতঃ পানির সংযোগে ফ্লো মিটার স্থাপন করা হয়েছে। জুন ২০২৩ পর্যন্ত ১০০% পানির সংযোগে ফ্লো মিটার স্থাপন করা হয়েছে।



রাজস্ব আদায়ের হার (%)

- জুন ২০২৩ পর্যন্ত রাজস্ব আদায়ের হার বৃদ্ধি পেয়ে ৯৭.৭৫% উন্নীত হয়েছে।



- ২০০৯ সালে নন-রেভিনিউ ওয়াটার (সিস্টেম লস) ছিল ৩৭% যা হ্রাস পেয়ে বর্তমানে ১৮.০০% এ উন্নীত হয়েছে। ডিএমএ পাইলটিং এলাকাসমূহে নন-রেভিনিউ ওয়াটার (এনআরডব্লিউ) এর হার ১০-১২% এ হ্রাস পেয়েছে।

খুলনা ওয়াসার বিভিন্ন গুরুত্বপূর্ণ কার্যক্রমের অগ্রগতির তুলনামূলক ববিরণী

কার্যক্রমের বিবরণ	২০০৯	২০২৩
দৈনিক পানি উৎপাদন	৩০ এম এল ডি	১১০ এম এল ডি
পানি সরবরাহের কভারেজ	৩৭%	৭৮%
ভূ-উপরিস্থ পানি সরবরাহের পরিমাণ	০%	৬৫%
নন-রেভিনিউ ওয়াটার	৩৭%	১৮% * (১০-১২%) ডিএমএ পাইলটিং এলাকায়

কার্যক্রমের বিবরণ	২০০৯	২০২৩
বিলিং সিস্টেম	ম্যানুয়াল	কম্পিউটারাইজড (ওয়েব-বেইজড)
রাজস্ব আদায়ের হার	৭৮%	৯৭.৭৫%
ওয়াটার ট্রিটমেন্ট প্ল্যান্ট	০টি	১টি (ধারণক্ষমতা-১১০ এমএলডি)
সংযোগ সংখ্যা	১০,৫০০ টি	৪০,৪৯১টি
মিটার সংযোগ	০.০০%	১০০%
পাইপ লাইন স্থাপন	২২৭ কি: মি:	৬৫০ কি.মি.
ওয়াটার কোয়ালিটি টেস্টিং ল্যাব	০	১

খুলনা শহরে পানি সরবরাহে উল্লেখযোগ্য গৃহীত কার্যক্রম:

- **খুলনা পানি সরবরাহ ব্যবস্থা উন্নয়ন প্রকল্পঃ** প্রকল্পের বাস্তবায়নকালঃ জুলাই'২০১০ হতে জুন'২০১৪। এই প্রকল্পের আওতায় ৪১৬৩.০০ লক্ষ টাকা ব্যয়ে ১৩ টি উৎপাদক নলকূপের মাধ্যমে ১৩ এম এল ডি ভূ-গর্ভস্থ পানি এবং সারফেস ওয়াটার ট্রিটমেন্ট প্লান্ট নির্মাণ করে ৫.০০ এম এল ডি পানি সরবরাহ করা হচ্ছে এবং ৫১ কি:মি: পানি সরবরাহ পাইপ লাইন স্থাপন করা হয়। এ প্রকল্প বাস্তবায়নের মাধ্যমে ৩৩০০ টি নতুন সংযোগ প্রদান করা হয়েছে।

- **উৎপাদক নলকূপ স্থাপন এবং পানি সরবরাহ নেটওয়ার্ক উন্নয়ন প্রকল্পঃ** প্রকল্পের বাস্তবায়নকালঃ জুলাই ২০১৪ হতে ডিসেম্বর ২০১৬। এই প্রকল্পের আওতায় ১০৩৬.৫০ লক্ষ টাকা ব্যয়ে ৮ এম এল ডি পানি সরবরাহ বৃদ্ধির লক্ষ্যে ৮ টি উৎপাদক নলকূপ স্থাপন, ৫০ কি:মি: পানি সরবরাহ পাইপ লাইন স্থাপন এবং পানি আপচয় হ্রাস ও ব্যবহার আনুযায়ী বিল প্রদানের উদ্দেশ্যে ৫,০০০টি নতুন সংযোগে পানির মিটার স্থাপন করা হয়েছে।

- **খুলনা শহরের পানি সরবরাহ ব্যবস্থা উন্নয়ন ও সম্প্রসারণ প্রকল্পঃ** প্রকল্পের বাস্তবায়নকালঃ জুলাই ২০১৫- জুন ২০১৮ । এই প্রকল্পের আওতায় ১৬৯৩.০০ লক্ষ টাকা ব্যয়ে ২০ এম এল ডি পানি সরবরাহ বৃদ্ধির লক্ষ্যে ১০ টি উৎপাদক নলকূপ স্থাপন এবং ১০টি উৎপাদক নলকূপ প্রতিস্থাপন করা হয়। ১০ কি:মি: পানি সরবরাহ পাইপ লাইন স্থাপন এবং পানি আপচয় হ্রাস ও ব্যবহার আনুযায়ী বিল প্রদানের উদ্দেশ্যে নতুন সংযোগসহ ৬,০০০টি পানির মিটার স্থাপন করা হয়েছে।

- **খুলনা পানি সরবরাহ প্রকল্পঃ** প্রকল্পের বাস্তবায়নকালঃ জুলাই,২০১১-জুন,২০১৯ । ভূ-গর্ভস্থ পানি ব্যবহার হ্রাস করে ভূ-উপরিস্থ পানির ব্যবহার বৃদ্ধিi লক্ষ্যে জিওবি এবং এডিবি ও জাইকা এর অর্থায়নে ২৫৪৬৩৬.৯৩ লক্ষ টাকা ব্যয়ে **"খুলনা পানি সরবরাহ প্রকল্প"** বাস্তবায়নের মাধ্যমে প্রকল্পের আওতায় নিম্ন উল্লেখিত অবকাঠামো নির্মাণ করে চাহিদা অনুযায়ি নিরাপদ সুপেয় পানি সরবরাহ করা হচ্ছে :

  - Distribution Reservoir & Overhead Tanks :মহানগরীতে বিভিন্ন স্থানে ৭টি Distribution Reservoir (৫০০০ থেকে ১৩৫০০ ঘ:মি: ক্ষমতা সম্পন্ন) এবং ১০টি Overhead Tanks (৪০০ঘ:মি: ক্ষমতা সম্পন্ন ৫টি এবং ৬৫০ ঘ:মি: ক্ষমতা সম্পন্ন ৫টি) নির্মাণ করে পরিশোধিত পানি সরবরাহ করা হচ্ছে।
  - Clear Water Transmission Mains including River crossing: ৩০০ মি:মি: হতে ১২০০ মি:মি: ব্যাসের ৪৫ কি:মি: ডাকটাইল আয়রন পাইপ, ১৪ কি:মি: এইচডিপিই পাইপ এবং রূপসা নদীর তলদেশ দিয়ে ৬৮৫ মি: পাইপ লাইন স্থাপন করে পরিশোধিত পানি সরবরাহ করা হচ্ছে।
  - Distribution Pipe Network: এ কাজের আওতায় ৪২ কি:মি: ডাকটাইল আয়রন পাইপ এবং ৬১০ কি:মি: এইচডিপিই বিতরণ পাইপ লাইন স্থাপন করে খুলনা মহানগরীর প্রায় ৪০,৪৯১টি বাসগৃহে পানি সরবরাহ করা হচ্ছে।
  - Surface Water Treatment Plant & Impounding Reservoir : খুলনা জেলার রূপসা উপজেলার সামান্তসেনা স্থানে ১১০ এমএলডি (দৈনিক ১১ কোটি লিটার) ক্ষমতা সম্পন্ন "বঙ্গবন্ধু ওয়াটার ট্রিটমেন্ট প্লান্ট" এবং ৭৭.৭২ কোটি লিটার ধারণ ক্ষমতাসম্পন্ন নির্মিত Impounding Reservoir এর মাধ্যমে পানি শোধন করে সরবরাহ করা হচ্ছে।

- Water Intake facility and Raw Water Transmission Pipe line: বাগেরহাট জেলার মোল্লাহাট ব্রীজ সংলগ্ন স্থানে নির্মিত ইনটেক পাম্প হাউজ ও অন্যান্য ফ্যাসিলিটি নির্মাণ করে মধুমতি নদী হতে অপরিশোধিত পানি ৩৩ কি:মি: ১৪০০ মি:মি: (৫৬”) ব্যাসের ডাকটাইল আয়রন সঞ্চালন পাইপ লাইনের মাধ্যমে ট্রিটমেন্ট প্ল্যান্টে সরবরাহ করা হচ্ছে।

মাননীয় প্রধানমন্ত্রী শেখ হাসিনা কর্তৃক “বঙ্গবন্ধু ওয়াটার ট্রিটমেন্ট প্ল্যান্ট” এর শুভ উদ্বোধন

১১০ এমএলডি ক্ষমতাসম্পন্ন বঙ্গবন্ধু সারফেস ওয়াটার ট্রিটমেন্ট প্ল্যান্ট

বঙ্গবন্ধু সারফেস ওয়াটার ট্রিটমেন্ট প্ল্যান্ট হতে পানি সরবরাহ

রূপসা নদীর তলদেশ দিয়ে পাইপ লাইন স্থাপন

চরের হাট রিজার্ভার ও ওভারহেড ট্যাংক

খুলনা শহরে আধুনিক পয়:নিষ্কাশন ব্যবস্থা চালুকরণে গৃহীত কার্যক্রম:

বর্তমানে খুলনা শহরে কেন্দ্রীয় পয়:নিষ্কাশন ব্যবস্থা চালু নাই। খুলনা মহানগরীতে জনস্বাস্থ্য সুরক্ষা এবং নির্মল পরিবেশ তৈরীর জন্য কেন্দ্রীয় আধুনিক, টেকসই ও পরিবেশ বান্ধব পয়ঃনিষ্কাশন ব্যবস্থা নির্মানে গত ২৮/০৭/২০২০ তারিখ ২৩৩৪১৩.৮৫ লক্ষ টাকা প্রাক্কলিত ব্যয়ে (জিওবি-৯২৯৪২.০৪ ও এডিবি-১৪০৪৭১.৮১) জুলাই, ২০২০ হতে ডিসেম্বর ২০২৫ মেয়াদে "খুলনা পয়:নিষ্কাশন ব্যবস্থা উন্নয়ন প্রকল্প" একনেক সভায় অনুমোদিত হয়।

প্রকল্পের উদ্দেশ্য:

- খুলনা শহরে আধুনিক টেকসই পয়:নিষ্কাশন ব্যবস্থা প্রতিষ্ঠা করে খুলনা শহরের জনস্বাস্থ্য ব্যবস্থা সুরক্ষার মাধ্যমে জীবনমান উন্নয়ন ও পরিবেশের ভারসাম্য সমুন্নত রাখা।
- পয়:নিস্কাশন পাইপ লাইন ও পাম্পিং স্টেশনের মাধ্যমে পয়:বর্জ্য ও ময়লা পানি সংগ্রহ/অপসারণ করে পয়:শোধনাগারে পরিশোধন করা।
- প্রাতিষ্ঠানিক উন্নয়ন ও সক্ষমতা বৃদ্ধি এবং উপকার ভোগীদের উদ্বুদ্ধকরণ।
- ২০২৫ সালের মধ্যে দৈনিক ৮০ এমএলডি বর্জ্য পানি শোধন করে খুলনা শহরের প্রায় ৬৬% (১০ লক্ষ) জনসংখ্যাকে আধুনিক পয়ঃনিষ্কাশন ব্যবস্থার সুবিধার আওতায় আনা

প্রকল্পের মূল কার্যক্রম

খুলনা মহানগরীতে জনস্বাস্থ্য সুরক্ষা এবং নির্মল পরিবেশ তৈরীর জন্য কেন্দ্রীয় আধুনিক, টেকসই ও পরিবেশ বান্ধব পয়ঃনিষ্কাশন ব্যবস্থা (Centralized Sewerage System) জন্য প্রয়োজনীয় অবকাঠামো নির্মাণ করা হবে-

- স্যুয়েজ ট্রিটমেন্ট প্ল্যান্ট নির্মাণ-২টি (৫২ এমলডি এবং ২৮ এমএলডি);
- স্যুয়েজ পাম্পিং স্টেশন নির্মাণ- ৮টি;
- স্যুয়ার নেটওয়ার্ক নির্মাণ-১৭৩ কি.মি.;
- সার্ভিস লাইন নির্মাণ- ৭৭ কি.মি.;
- হাউজ কানেকশন- ২৭,০০০ টি;
- স্যুয়েজ ট্রিটমেন্ট প্ল্যান্ট পরিচালনার জন্য জলবায়ু সহনশীল প্রযুক্তি সৌরবিদ্যুৎ ব্যবস্থা স্থাপন করা।

"খুলনা পয়:নিষ্কাশন ব্যবস্থা উন্নয়ন প্রকল্প'' এর বাস্তবায়ন অগ্রগতি:

- স্যুয়ার নেটওয়ার্ক, স্যুয়েজ পাম্পিং স্টেশন এবং সার্ভিস কানেকশন (প্যাকেজ-১) আওতায় বিদেশ থেকে স্যুয়ার নেটওয়ার্ক পাইপলাইন মালামাল আমদানী করে ২২ কি:মি: পাইপ লাইন, ৬০০ টি ম্যানহোল এবং ৬১০ টি ইন্সপেকশন পিট স্থাপন করা হয়েছে।
- স্যুয়ার নেটওয়ার্ক, স্যুয়েজ পাম্পিং স্টেশন এবং সার্ভিস কানেকশন (প্যাকেজ-২) নির্মাণের কার্যাদেশ প্রদান করা হয়েছে। স্যুয়ার নেটওয়ার্ক পাইপলাইন মালামাল আমদানী করে ১২.২৫ কি:মি: পাইপ লাইন, ৩৮৮ টি ম্যানহোল এবং ৩২৫ টি ইন্সপেকশন পিট স্থাপন করা হয়েছে।
- ২টি স্যুয়েজ ট্রিটমেন্ট প্ল্যান্ট নির্মাণের মধ্যে মাথাভাঙ্গা ২৮ এমএলডি ক্ষমতা সম্পন্ন এসটিপি-১ এর ল্যান্ড ফিলিং, ১২০০টি (সম্পূর্ণ) pre-cast pile Concreting এবং pile Drive কাজ সম্পন্ন হয়েছে।
  ঠিকরাবন্দ ৫২ এমএলডি ক্ষমতা সম্পন্ন এসটিপি-২ এর মাঠ পর্যায়ে প্রাথমিক কার্যক্রম সার্ভে, ডিজাইন ও মাটি পরীক্ষা সম্পন্ন করে ভূমি উন্নয়নের কাজ ল্যান্ড ফিলিং কাজ সম্পন্ন হয়েছে এবং ৭০০টি pre-cast pile concreting কাজ সম্পন্ন হয়েছে ।

খুলনা মহানগরীর আহসান আহমেদ রোড এলাকায় স্যুয়ার নেটওয়ার্ক পাইপ লাইন স্থাপন কার্যক্রম

আইএমইডি কর্তৃক প্রকল্পের স্যুয়ার পাইপ লাইন স্থাপন কার্যক্রম পরিদর্শন

মাথাভাঙ্গা স্যুয়েজ ট্রিটমেন্ট প্ল্যান্ট-এ pre-cast pile এর concreting ও pre-cast pile drive কার্যক্রম

খুলনা মহানগরীতে স্যুয়ার নেটওয়ার্ক আওতায় ম্যানহোল স্থাপন কার্যক্রম

আধুনিক ওয়াটার কোয়ালিটি টেস্টিং ল্যাবরেটরীতে পানির মান পরীক্ষা:

আধুনিক ওয়াটার কোয়ালিটি টেস্টিং ল্যাবরেটরী স্থাপন করা হয়েছে। যার মাধ্যমে নিয়মিত পানির গুণাগুণ পরীক্ষা ও নিয়ন্ত্রণ করা হচ্ছে। ইতিপূর্বে খুলনা ওয়াসায় পানির গুণাগুণ পরীক্ষার জন্য নিজস্ব কোন ল্যাবরেটরি ছিল না। বিভিন্ন সময়ে সরবরাহকৃত পানির উৎস হতে নমুনা পরীক্ষণের নিমিত্ত জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর, কুয়েটসহ বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানে পানির গুণাগুণ পরীক্ষা করানো হত। বর্তমানে রিজার্ভার, পাইপ লাইন ও গ্রাহক পর্যায়ের পানির ট্যাপ ইত্যাদি হতে পানির নমুনা সংগ্রহ করে নিজস্ব ল্যাবে নিয়মিত পানির গুণাগুণ পরীক্ষা করার মাধ্যমে খুলনা নগরবাসীর জন্য নিরাপদ পানি সরবরাহ নিশ্চিত করা হচ্ছে।

খুলনা ওয়াসার পানির গুণাগুণ পরীক্ষার ল্যাবরেটরি

খুলনা ওয়াসার বোটলজাত পানি ‘সুন্দরবন পিওর ড্রিংকিং ওয়াটার’:

খুলনা শহরে প্রতিদিন বোতলজাত পানির চাহিদা রয়েছে। উক্ত বেতলজাত পানির চহিদা পূরণের লক্ষ্যে, খুলনা ওয়াসা কর্তৃক কেডিএ বা/এ, জলীল স্মরনী, রায়েরমহল, বয়রা, খুলনা তে নির্মাণ করা হয়েছে ‘সুন্দরবন পিওর ড্রিংকিং ওয়াটার’ প্ল্যান্ট, যার প্রতিদিন উৎপাদন ক্ষমতা: ৬৪,০০০লিঃ/৪৮,০০০ বোতল। ‘সুন্দরবন পিওর ড্রিংকিং ওয়াটার’ বোতলজাত পানি উৎপাদন ফ্যাক্টরিতে অত্যাধুনিক মেশিনারীজের সমন্বয়ে আমেরিকান প্রযুক্তিতে রিভার্স অসমোসিস, ওজোনাইজেশন ও আল্ট্রা ভায়োলেট সহ ৭টি স্তরে পরিশোধিত ও জীবাণুমুক্ত এবং মানবদেহের জন্য প্রয়োজনীয় মিনারেল সঠিক মাত্রায় রেখে ৩০০মিঃলিঃ, ৫০০মিঃলিঃ, ১.০লিঃ, ২.০লিঃ, ৩.০লিঃ, ৫.০লিঃ সাইজের পেট বোতলজাত পানি এবং ২০লিঃ জার সাইজে বর্তমানে উৎপাদন করা হচ্ছে ‘সুন্দরবন পিওর ড্রিংকিং ওয়াটার’। বাংলাদেশ স্ট্যান্ডার্ডস এন্ড টেস্টিং ইন্সটিটিউশন (BSTI) এর নীতিমালা কঠোরভাবে অনুসরণ পূর্বক নিজস্ব সর্বাধুনিক ল্যাবরেটরিতে পানির কঠোর মান নিয়ন্ত্রণ করা হচ্ছে। এছাড়াও BSTI, DPHE, ICDDRB, BUET, KUET এর ল্যাবরেটরিতে পানির মান বা গুণাগুণ পরীক্ষা-নিরীক্ষা করা হচ্ছে। সরকারী ব্যবস্থাপনায় উৎপাদিত ‘সুন্দরবন পিওর ড্রিংকিং ওয়াটার’ এর পানি খুলনাস্থ সরকারী অফিস আদালত, বাস ভবন, সুপার সপ, বিপণি বিতানসহ বিভিন্ন অনুষ্ঠানে সরবরাহের লক্ষ্যে থানা ভিত্তিক পরিবেশক নিয়োগ করা হয়েছে। এছাড়াও সাধারণ জনগনের কথা মাথায় রেখে খুলনা ওয়াসার নিজস্ব বিক্রয়কেন্দ্রে (খুলনা ওয়াসা আঞ্চলিক কার্যালয়, ১০৬২/১ক, যশোর রোড, খুলনা) সুলভ মূল্যে বোতলজাত পানি বিক্রয় করা হচ্ছে। খুলনা ওয়াসার বোতলজাত পানি ‘সুন্দরবন পিওর ড্রিংকিং ওয়াটার’ প্ল্যান্টে উৎপাদিত বিশ্বমানের বোতলজাত বিশুদ্ধ খাবার পানি দেশের দক্ষিণ-পশ্চিমাঞ্চলের মানুষের বোতলজাত পানির চাহিদা পূরণ করবে।

খুলনা ওয়াসার বোটলজাত পানি ‘সুন্দরবন পিওর ড্রিংকিং ওয়াটার’ প্ল্যান্ট

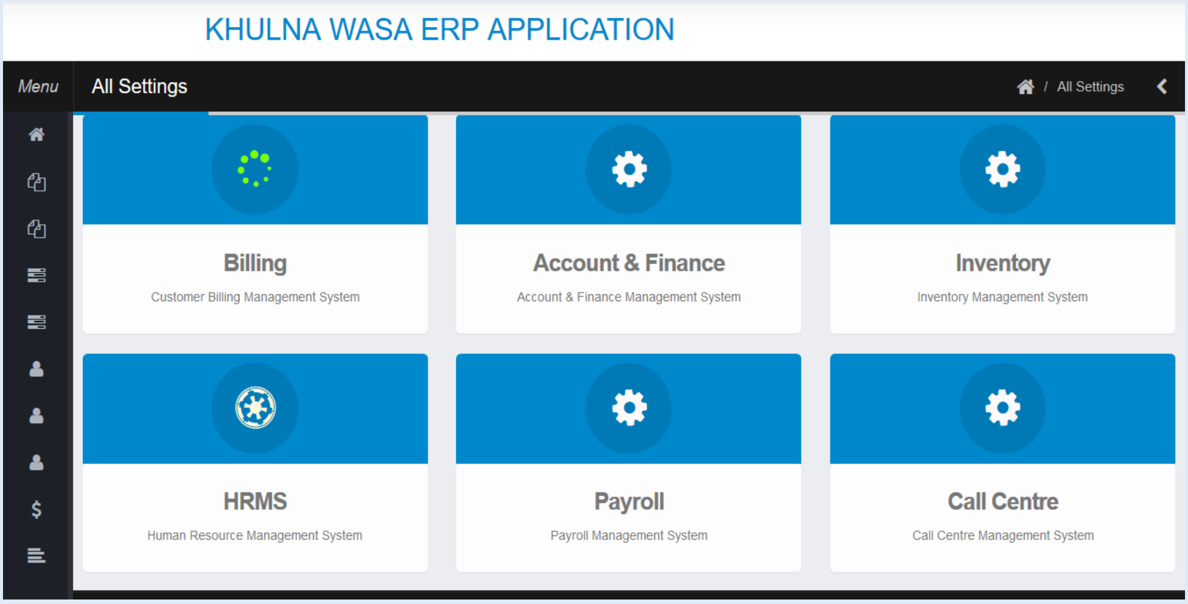
গ্রাহকসেবা সম্পর্কিত খুলনা ওয়াসা’র উল্লেখযোগ্য কার্যক্রম:

- সিটিজেন চার্টার প্রণয়ন করা হয়েছে এবং নাগরিক সচেতনতার জন্য বিলবোর্ডের মাধ্যমে অফিসে এবং খুলনা শহরের গুরুত্বপূর্ণ স্থানে প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে।
- পানির বিল আদায়ে ওয়েব-বেইজড কম্পিটারাইজড বিলিং সিস্টেম চালুর মাধ্যমে সময়মত বিল প্রেরণ ও স্বচ্ছ হিসাব ব্যবস্থার মাধ্যমে গ্রাহক সেবার মান উন্নত করা হয়েছে।
- খুলনা ওয়াসার সকল কাজে স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিত কল্পে কর্মকর্তা-কর্মচারিদের মধ্যে শুদ্ধাচার কৌশল অবলম্বন করা হচ্ছে।
- ওয়ানস্টপ সার্ভিস সেন্টারের মাধ্যমে সম্মানিত গ্রাহকগণের সমস্যা জরুরী ভিত্তিতে প্রতিকার সেবা নিশ্চিত করা হয়েছে।
- বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির আওতায় নির্ধারিত কর্মপরিকল্পনা ও সেবাসমূহ বাস্তবায়ন করা হচ্ছে।
- সকল টেন্ডার ই-জিপিতে আহবান ও মূল্যায়ন ও চুক্তি সম্পাদন।
- পানির ব্যবহার অনুযায়ী পানির বিল নির্ধারণে বর্তমান পানির পাইপের ব্যাস পদ্ধতির পরিবর্তে ফ্লো মিটার স্থাপনের মাধ্যমে পানির বিল আদায়ে মিটারিং ব্যবস্থা চালু করা হয়েছে।
- নিয়মিতভাবে কার্যকরী উদ্যোগ ও পদক্ষেপ গ্রহণের মাধ্যমে রাজস্ব আদায়ের হার উল্লেখযোগ্য পরিমাণ বৃদ্ধি পেয়েছে।
- ২০ কর্মদিবসের মধ্যে নতুন সংযোগ প্রদান।
- ২ কর্ম দিবসের মধ্যে পাইপলাইনের লিকেজ মেরামতকরণ

ডিজিটাল বাংলাদেশ বিনির্মাণের লক্ষ্যে খুলনা ওয়াসার গৃহীত কার্যক্রমসমূহঃ

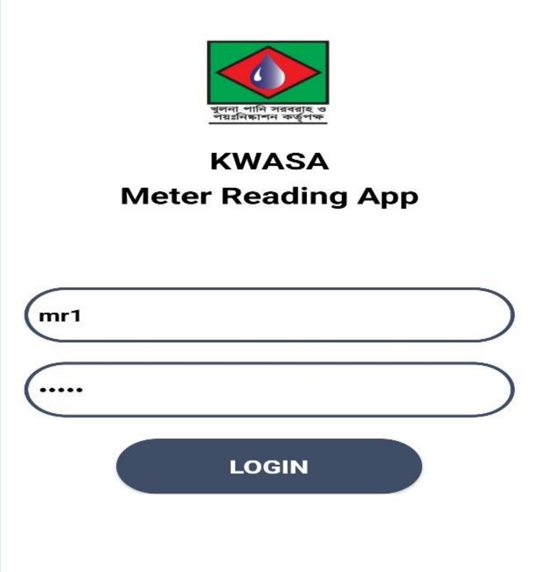
গ্রাহক সেবার মান উন্নয়ন, সেবা সহজীকরন ও গ্রাহকের দোড় গোড়ায় সেবা পৌছানোর লক্ষ্যে এবং গ্রাহক সেবার সকল পর্যায়ে স্বচ্ছতা, জবাব্দিহিতা ও শুদ্ধাচার ব্যবস্থাপনা নিশ্চিতকল্পে খুলনা ওয়াসায় নিম্নবর্ণিত ডিজিটাল কার্যক্রমসমূহ গ্রহণ করা হয়েছে-

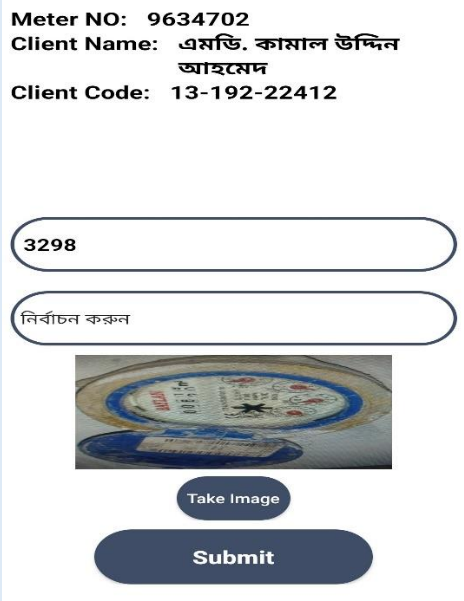
- কম্পিউটারাইজড বিলিং সফটওয়্যার চালু করেছে। যার মাধ্যমে গ্রাহকদের পানির সংযোগের ও বিলের বিস্তারিত তথ্য সহজে জানা যাচ্ছে।
- পানির বিল যথা সময়ে পরিশোধের জন্য বিল প্রস্তুতের পর প্রতি মাসের বিলের তথ্য গ্রাহকবৃন্দকে এসএমএস এর মাধ্যমে জানানো হচ্ছে।
- ডিজিটাল যুগের সাথে তাল মিলিয়ে অগ্রসর হতে খুলনা ওয়াসার গ্রাহকগণ যেকোনো সময় ঘরে বসেই তাদের নিজ নিজ মোবাইল ফোন থেকে জি-পে, ডিবিবিএল রকেট, একপে,নগদ, ও বিকাশ অ্যাপ এর মাধ্যমে খুলনা ওয়াসার পানির বিল পরিশোধ করতে পারেন।
- ডিজিটাল ইনভেনটরি সফটওয়্যার চালু করা হয়েছে। যার ফলে খুলনা ওয়াসার ভান্ডারে মজুদকৃত মালামালসমূহের অপচয় রোধসহ ক্রয়কৃত ও ভান্ডারে মজুদকৃত সম্পদের পরিমাণ স্বয়ংক্রিয়ভাবে হালনাগাদকরণ ও সুষ্ঠু হিসাবরক্ষণ করা হচ্ছে ।



ইআরপি সফটওয়্যার চালু করে অফিসের সকল কাজে স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিত করা হচ্ছে

- ই-জিপি পোর্টালের আওতায় খুলনা ওয়াসার যাবতীয় টেন্ডার কার্যক্রম ইলেক্ট্রনিক পদ্ধতিতে করা হচ্ছে। ডিজিটাল পদ্ধতিতে অনলাইনে বার্ষিক ক্রয় পরিকল্পনা প্রণয়ন ও অনুমোদন, দরপত্র আহবান, উন্মুক্তকরণ ও মূল্যায়ন, চুক্তি সম্পাদনের নোটিশ প্রদান ও চুক্তি সম্পাদনসহ যাবতীয় ক্রয় প্রক্রিয়া সম্পন্ন করা হচ্ছে।
- খুলনা ওয়াসার হটলাইন (০১৯৯৯৪৪৫৫৬৬) চালু হয়েছে। এছাড়াও গ্রাহক যেকোনো সময় খুলনা ওয়াসার ওয়েবসাইটে লগইন করে (https://www.kwasa.org.bd) তার সেবা সংক্রান্ত সমস্যা লিপিবদ্ধ করতে এবং দাখিলকৃত অভিযোগের সর্বশেষ পরিস্থিতি সম্পর্কে জানতে পারেন।
- গ্রাহক সেবার মান সমুন্নত রাখতে খুলনা ওয়াসার সম্মানিত গ্রাহকবৃন্দের সঠিক মিটার রিডিং সংগ্রহপূর্বক বিল প্রস্তুত নিশ্চিত করতে খুলনা ওয়াসায় ‘স্মার্ট মিটার রিডিং’ সিস্টেম চালু করা হয়েছে। এ সিস্টেমে এপ্স এর মাধ্যমে গ্রাহকবৃন্দের মিটারের ছবিসহ মিটার রিডিং লিপিবদ্ধ করা হয় এবং সরাসরি মিটার রিডিং এর তথ্য খুলনা ওয়াসার সার্ভারে ইনপুট করা হয়।
- খুলনা ওয়াসার সম্মানিত গ্রাহকবৃন্দের বিভিন্ন ব্যাংকে জমাগ্রহণকৃত বিলের পোস্টিং নির্ধারিত সময়ের মধ্যে নিশ্চিতকরণে ‘অনলাইন ব্যাংক পোস্টিং’পদ্ধতি চালু করা হয়েছে যার ফলে জমাগ্রহণকৃত বিলসমূহের পরিশোধের তথ্য অনলাইনে সরাসরি খুলনা ওয়াসার সার্ভারে হালনাগাদ করা হচ্ছে।





‘স্মার্ট মিটার রিডিং অ্যাপ’ প্রবর্তন করে মিটারের ছবিসহ সঠিক মিটার রিডিং গ্রহণ করা হচ্ছে

জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়ন:

খুলনা ওয়াসায় শুদ্ধাচার চর্চার মাধ্যমে গ্রাহক সেবার মান উন্নয়নে নিয়মিতভাবে প্রতি মাসে গণশুনানী ও বিভিন্ন সময়ে অংশীজনের অংশ গ্রহণে সভা আয়োজন করা হয়। আয়োজিত গণশুনানী ও অংশীজনের অংশ গ্রহণ সভায় খুলনা ওয়াসা’র সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাবৃন্দসহ সেবা সংশ্লিষ্ট অংশীজন তথা মিটার রিডিং গ্রহণ ও বিল বিতরণ কাজে নিয়োজিত ঠিকাদারি প্রতিষ্ঠান, সংশ্লিষ্ট ব্যাংকসমূহের প্রতিনিধিবৃন্দ এবং সম্মানীত গ্রাহকবৃন্দ উপস্থিত থেকে পানি সরবরাহ সংক্রান্ত সেবা এবং পানির বিল সংক্রান্ত বিভিন্ন সমস্যার বিষয়ে মতামত প্রদান করেন। একইসাথে উদ্ভুত সমস্যাসমূহ সমাধানে উক্ত গণশুনানীতে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারীদের প্রয়োজনীয় নির্দেশনা প্রদান করা হয় এবং সমস্যা সমাধানপূর্বক অভিযোগকারী সম্মানীত গ্রাহককে অবহিত করা হয়। শুদ্ধাচারী হবার জন্য নৈতিকতা কমিটির সভা, শুদ্ধাচার প্রশিক্ষণ, কর্ম পরিবেশ উন্নয়নে কার্যক্রম, বার্ষিক ক্রয় কর্মপরিকল্পনা প্রনয়ণ ও বাস্তবায়ন, ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে প্রকল্পের পিআইসি সভা আয়োজন এবং সুশাসন প্রতিষ্ঠার নিমিত্ত প্রতিষ্ঠানের অন্যান্য কার্যাবলী লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারন করে তা অর্জনে খুলনা ওয়াসা সর্বদা সচেষ্ট।

২০২২-২৩ অর্থবছরে জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনা বাস্তবায়ন ও সুশাসন প্রতিষ্ঠা বিষয় প্রশিক্ষণ আয়োজন

খুলনা ওয়াসা'র সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার):

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়
স্থানীয় সরকার বিভাগ
খুলনা পানি সরবরাহ ও পয়ঃনিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ (খুলনা ওয়াসা)
ওয়েবসাইট: www.kwasa.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. ভিশন ও মিশন

রূপকল্প (ভিশন): নিরাপদ পানি সরবরাহ ও উন্নত পয়ঃনিষ্কাশন ব্যবস্থার মাধ্যমে গ্রাহক সেবার সন্তুষ্টি অর্জন।

অভিলক্ষ্য (মিশন): আধুনিক কর্মপরিকল্পনা, দক্ষ পরিচালনা, রক্ষণাবেক্ষণ, মানব সম্পদ উন্নয়ন ও প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতা বৃদ্ধি করে নিরাপদ পানি সরবরাহ ও পরিবেশবান্ধব পয়ঃনিষ্কাশন ব্যবস্থার মাধ্যমে সর্বোত্তম সেবা প্রদান।

২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

২.১ নাগরিক সেবা

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবী, ফোন ও ই-মেইল
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১	আবাসিক, দাপ্তরিক, শিল্প কারখানা ও বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠানে পানির সংযোগ প্রদান।	■ নতুন সংযোগের ক্ষেত্রে ফর্ম সংগ্রহ করে সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি সহ খুলনা ওয়াসার সংশ্লিষ্ট সহকারী প্রকৌশলীর নিকট দাখিল করতে হবে। ■পুরাতন সংযোগ পরিবর্তন অথবা স্থানান্তরের ক্ষেত্রে পূর্বের সংযোগ নেওয়ার পরে যদি জমির মালিকানার পরিবর্তন হয় সেক্ষেত্রে নতুন সংযোগ হিসাবে বিবেচিত হবে। যদি জমির মালিকানা অপরিবর্তীত থাকে সেক্ষেত্রে শুধু গ্রাহক আইডি নম্বর উল্লেখ করে ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয় বরাবর আবেদন করতে হবে। ■অতঃপর সংশ্লিষ্ট প্রকৌশলী কর্তৃক পরিদর্শন সাপেক্ষে প্রাক্কলন প্রস্তুতি ও অনুমোদন পূর্বক সংযোগ প্রদান করা হয়। অতঃপর পত্র মারফত / মেসেজ / ইমেইল এর মাধ্যমে গ্রাহককে অবহিত করা হয়।	■ খুলনা ওয়াসা ভবনের ৪র্থ তলায় ৪০৬ নং রুমে ৫০ টাকা মাত্র জমা দিয়ে পানির সংযোগের জন্য আবেদন ফরম সংগ্রহ করতে হবে। এছাড়া সংস্থার ওয়েব সাইট থেকে আবেদন ফরম ডাউনলোড করেও সংগ্রহ করা যাবে। ■সংগৃহীত আবেদন ফরম পূরণ করে জমির দলিলের সত্যায়িত ফটোকপি, এক কপি পাসপোর্ট সাইজ ছবি, হোল্ডিং ট্যাক্স প্রদানের ফটোকপি,সিটি কর্পোরেশন কর্তৃক প্রদত্ত রাস্তা কাটার ছাড় পত্র, এনআইডি কার্ডের ফটোকপি এবং আবেদন পত্র ক্রয়ের রশিদসহ জমা দিতে হবে। ■ভাড়াটিয়া/অস্থায়ী আবেদনকারীর ক্ষেত্রে আবেদনের সাথে মালিক হতে সংযোগ গ্রহণের ক্ষমতা / অনাপত্তিপত্র /নিয়মিত বিল পরিশোধের অঙ্গীকারনামা জমা দিতে হবে। প্রাপ্তিস্থানঃ (https://www.kwasa.org.bd)	২০ মিঃমিঃ, ২৫ মিঃমিঃ, ৪০ মিঃমিঃ, ৫০ মিঃমিঃ, ৭৫ মিঃমিঃ ব্যাসের সংযোগ গ্রহণের জন্য যথাক্রমে সংযোগ ফি বাবদ ২০০০.০০ টাকা, ৩০০০.০০ টাকা, ৮০০০.০০ টাকা, ১০০০০.০০ টাকা, ও ২৫০০০ টাকা এবং ডিমান্ড নোটিশে উল্লেখিত আনুষঙ্গিক টাকা জনতা ব্যাংক কর্পোরেট শাখার মাধ্যমে গ্রহণ করা হয়।	১৫ (পনের) কর্মদিবস	নাম: মো: রেজাউল ইসলাম পদবী: নির্বাহী প্রকৌশলী-১ ফোন: ০১৭১৩২৩৭২১৭ ই-মেইল: reza.xenkwasa@gmail.com জোনাল কর্মকর্তা, জোন-১ (ওয়ার্ডঃ ১-১১ ও ১৪ নং) নাম: মো: আশেকুর রহমান পদবী: সহকারী প্রকৌশলী ফোন: ০১৯১২৩১৯৭৬৬ ই-মেইল: ashek.kuet@gmail.com জোনাল কর্মকর্তা, জোন-২ (ওয়ার্ডঃ ১২,১৩,১৫-১৯ নং) নাম: রফিকুল আলম সরদার পদবী: সহকারী প্রকৌশলী (ভার:) ফোন: ০১৯১৭২৮১৭১৭ ই-মেইল: rafiqul982@gmail.com জোনাল কর্মকর্তা, জোন-৩ (ওয়ার্ডঃ ২০-২৩ ও ২৯-৩১ নং) নাম: শেখ মারুফুল হক পদবী: সহকারী প্রকৌশলী ফোন: ০১৬৭৫২৪৭৪২৭ ইমেইল: maruful 1014@gmail.com জোনাল কর্মকর্তা, জোন-৪ (ওয়ার্ডঃ ২৪-২৮ নং) নাম: বিপ্লব মজুমদার পদবী: সহকারি প্রকৌশলী (অ:দা:) ফোন: ০১৭১৩০৭৮৫৯২ ই-মেইল: mjbiplab84@gmail.com
২	বস্তি এলাকায় পানি সরবরাহ ব্যবস্থার উন্নয়ন।	■ ব্যক্তি মালিকানাধীন জমিতে গড়ে ওঠা বস্তিতে জমির মালিক সরাসরি পানির সংযোগের জন্য কর্তৃপক্ষের নিকট আবেদন করলে প্রচলিত নিয়মানুযায়ী সংযোগ প্রদান করা হবে এবং মালিক যথা নিয়মে পানির বিল/অভিকর প্রদান করবে। ■ ব্যক্তি মালিকানাধীন জমিতে গড়ে উঠা বস্তিতে জমির মালিক সংযোগ গ্রহণে অপারগ হলে CBO (স্থানীয় সহায়ক সংগঠন) জমির মালিকের অনুমতি সাপেক্ষে কর্তৃপক্ষের নিকট আবেদন করলে কর্তৃপক্ষ যথা নিয়মে সংযোগ প্রদান করবে। CBO (স্থানীয় সহায়ক সংগঠন) কর্তৃপক্ষকে যথানিয়মে পানির বিল/অভিকর প্রদান করা হয়। ■অতঃপর সংশ্লিষ্ট প্রকৌশলী কর্তৃক পরিদর্শন সাপেক্ষে প্রাক্কলন প্রস্তুতি ও অনুমোদন পূর্বক সংযোগ প্রদান করা হয়। অতঃপর পত্র মারফত / মেসেজ / ইমেইল এর মাধ্যমে গ্রাহককে অবহিত করা হয়।	স্থানীয় সহায়ক সংগঠনের মাধ্যমে বস্তি উন্নয়ন কমিটির সভার রেজুলেশন, সভাপতি/ সম্পাদকের ছবি ও ন্যাশনাল আইডি কার্ডের কপি সহ ফরম সংগ্রহ করে নির্বাহী প্রকৌশলী/ সহকারী প্রকৌশলীর নিকট জমা দিতে হয়। প্রাপ্তিস্থানঃ (https://www.kwasa.org.bd)	■ মালিকানা সম্পর্কে নিশ্চিত নয় এমন জমিতে গড়ে ওঠা বস্তিতে (CBO) পানি সংযোগের জন্য আবেদন করতে পারবে এবং কর্তৃপক্ষ যথানিয়মে সংযোগ প্রদান করবে এবং (CBO) যথানিয়মে পানির বিল/ অভিকর প্রদান করবে। ■(CBO) (স্থানীয় সহায়ক সংগঠন) বস্তির অভ্যন্তরে পানি বিতরণ ব্যবস্থা স্থাপন ও রক্ষণাবেক্ষণ করবে।	১৫ (পনের) কর্মদিবস	নাম: মো: রেজাউল ইসলাম পদবী: নির্বাহী প্রকৌশলী-১ ফোন: ০১৭১৩২৩৭২১৭ ই-মেইল: reza.xenkwasa@gmail.com জোনাল কর্মকর্তা, জোন-১ (ওয়ার্ডঃ ১-১১ ও ১৪ নং) নাম: মো: আশেকুর রহমান পদবী: সহকারী প্রকৌশলী ফোন: ০১৯১২৩১৯৭৬৬ ই-মেইল: ashek.kuet@gmail.com জোনাল কর্মকর্তা, জোন-২ (ওয়ার্ডঃ ১২,১৩,১৫-১৯ নং) নাম: রফিকুল আলম সরদার পদবী: সহকারী প্রকৌশলী (ভার:) ফোন: ০১৯১৭২৮১৭১৭ ই-মেইল: rafiqul982@gmail.com জোনাল কর্মকর্তা, জোন-৩ (ওয়ার্ডঃ ২০-২৩ ও ২৯-৩১ নং) নাম: শেখ মারুফুল হক পদবী: সহকারী প্রকৌশলী ফোন: ০১৬৭৫২৪৭৪২৭ ইমেইল: maruful 1014@gmail.com জোনাল কর্মকর্তা, জোন-৪ (ওয়ার্ডঃ ২৪-২৮ নং) নাম: বিপ্লব মজুমদার পদবী: সহকারি প্রকৌশলী (অ:দা:) ফোন: ০১৭১৩০৭৮৫৯২ ই-মেইল: mjbiplab84@gmail.com

৩	পানির গাড়ীর মাধ্যমে জরুরী পানি সরবরাহ	খুলনা ওয়াসার পানি পরিবহনকারী গাড়ী দ্বারা যে কোন জরুরী প্রয়োজনে/জনগণের চাহিদার ভিত্তিতে পানি সরবরাহ করা হয়।	লিখিত আবেদন ফরম পূরণ করে রশিদের মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট ফি পরিশোধের কপিসহ সহকারী প্রকৌশলীর নিকট জমা প্রদান করলে পানি সরবরাহ করা হয়। প্রাপ্তিস্থানঃ হিসাব শাখা (কক্ষ নং-২০৭)	বর্তমানে ৫০০ গ্যালন ক্ষমতা সম্পন্ন প্রতি গাড়ী/ট্যাংকি পানির মূল্য খুলনা শহরের জন্য ৫০০.০০ টাকা ও খালিশপুর, দৌলতপুর এলাকার জন্য ৭০০.০০ টাকা এবং প্রথম ঘন্টার পর প্রতি ঘন্টা পানির ট্যাংক ব্যবহারের জন্য চার্জ ৫০.০০ টাকা। সময়ে সময়ে এই মূল্য পরিবর্তন যোগ্য।	২ (দুই) কর্মদিবস	নাম: বিপ্লব মজুমদার পদবী: সহকারি প্রকৌশলী (অ:দা:) ফোন: ০১৭১৩০৭৮৫৯২ ই-মেইল: mjbiplab84@gmail.com
৪	জরুরী সেবা প্রদান।	■ অভিযোগসমূহ প্রাপ্তির পর যথাযথভাবে রেজিস্টারে লিপিবদ্ধ / অন্তর্ভুক্ত করা হয় এবং দ্রুততম সময়ের মধ্যে প্রতিকারের জন্য যথাযথ কার্যক্রম গ্রহণ করা হয়। ■ প্রাপ্ত অভিযোগের যথাসময়ে প্রতিকার নিশ্চিত করার লক্ষ্যে নিয়ন্ত্রণকারী কর্মকর্তা কর্তৃক প্রতি সপ্তাহে কমপক্ষে একবার অভিযোগ রেজিস্টার চেক / পরীক্ষা করা হয়। ■ সমস্যা সমাধানের পর মেসেজ/ইমেইলের মাধ্যমে অভিযোগকারীকে অবগত করা হয়।	লিখিত আবেদনপত্রের মাধ্যমে বা সরাসরি এসে মৌখিক অথবা কল সেন্টারে (০১৯৯৯৪৪৫৫৬৬) টেলিফোন করে অভিযোগ জানাতে হয় অথবা ওয়েবসাইট: (www.kwasa.org.bd) -এ অভিযোগ করতে পারেন।	ওয়াসার সরবরাহ লাইন মেরামতের ক্ষেত্রে বিনামূল্যে মেরামত করা হয়।	১ (এক) কর্মদিবস	নাম: মো: রেজাউল ইসলাম পদবী: নির্বাহী প্রকৌশলী-১ ফোন: ০১৭১৩২৩৭২১৭ ই-মেইল: reza.xenkwasa@gmail.com জোনাল কর্মকর্তা, জোন-১ (ওয়ার্ডঃ ১-১১ ও ১৪ নং) নাম: মো: আশেকুর রহমান পদবী: সহকারী প্রকৌশলী ফোন: ০১৯১২৩১৯৭৬৬ ই-মেইল: ashek.kuet@gmail.com জোনাল কর্মকর্তা, জোন-২ (ওয়ার্ডঃ ১২,১৩,১৫-১৯ নং) নাম: রফিকুল আলম সরদার পদবী: সহকারী প্রকৌশলী (ভার:) ফোন: ০১৯১৭২৮১৭১৭ ই-মেইল: rafiqul982@gmail.com জোনাল কর্মকর্তা, জোন-৩ (ওয়ার্ডঃ ২০-২৩ ও ২৯-৩১ নং) নাম: শেখ মারুফুল হক পদবী: সহকারী প্রকৌশলী ফোন: ০১৬৭৫২৪৭৪২৭ ইমেইল: maruful 1014@gmail.com জোনাল কর্মকর্তা, জোন-৪ (ওয়ার্ডঃ ২৪-২৮ নং) নাম: বিপ্লব মজুমদার পদবী: সহকারি প্রকৌশলী (অ:দা:) ফোন: ০১৭১৩০৭৮৫৯২ ই-মেইল: mjbiplab84@gmail.com

৫	পানির অভিকর / বিল জারী ও রাজস্ব আদায় পদ্ধতি।	প্রতি মাসে কম্পিউটারাইজড বিল প্রস্তুত করা হয়। যে সকল সংযোগে মিটার স্থাপন করা হয়েছে সেগুলোতে প্রতি মাসে মিটার রিডিং অনুযায়ী বিল জারি করা হয়।	আউট সোর্সিং পদ্ধতিতে নিয়োগকৃত প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে সম্মানীত সকল গ্রাহকের মিটার রিডিং গ্রহণ এবং প্রত্যেক গ্রাহকের বাড়িতে বিল পৌঁছে দেওয়া হয়।	বর্তমানে সকল নতুন গ্রাহকের জন্য মিটার স্থাপনের মাধ্যমে সংযোগ প্রদান করা হচ্ছে। পুরাতন গ্রাহকের সংযোগে ক্রাস প্রোগ্রামের আওতায় মিটার স্থাপনের কার্যক্রম চলছে। যে সকল গ্রাহকের সংযোগে মিটার এখনও স্থাপন করা হয়নি অতিশীঘ্র মিটার স্থাপন করা হবে।মিটার স্থাপনের পূর্ব পর্যন্ত গ্রাহকদের পাইপ লাইনের আকারের **(Size)** ভিত্তিতে ২০ মিঃমিঃ ২৫ মিঃমিঃ, ৪০ মিঃমিঃ, ৫০ মিঃমিঃ ও ৭৫ মিঃমিঃ ব্যাসের সংযোগের জন্য ফ্লাট রেট অনুযায়ী মাসিক বিল আদায় করা হয়। (https://www.kwasa.org.bd/kwasa/en/Tariff.aspx)	২০ (বিশ) কর্মদিবস	রাজস্ব কর্মকর্তা (অঃদাঃ), জোন-২ (ওয়ার্ডঃ ১২,১৩,১৫-১৯ নং) নাম: এম খাদেমুল ইসলাম পদবী : বাণিজ্যিক ব্যবস্থাপক ফোন : ০১৭১১১৩৪০৬৪ ই-মেইল: cmkwasa@gmail.com রাজস্ব কর্মকর্তা, জোন-১ (ওয়ার্ডঃ ১-১১ এবং ১৪ নং) নাম: বিপ্লব কান্তি দাস ফোন : ০১৭০৫৪১০০২৪ ই-মেইল: robiplobkwasa@yahoo.com রাজস্ব কর্মকর্তা, জোন-৩ (ওয়ার্ডঃ ২০-২৩ ও ২৯-৩১ নং) নাম: এম এম নাদিমুল ইসলাম ফোন : ০১৭৪৩৬১৬১১৬ ই-মেইল: nadimkwasa@gmail.com রাজস্ব কর্মকর্তা, জোন-৪ (ওয়ার্ডঃ ২৪-২৮ নং) নাম: এম এম ইফতেকারুল ইসলাম ফোন : ০১৭৪৩৬১৬১১৬ ই-মেইল: iftewasa@gmail.com
৬	সংযোগের মালিকানা পরিবর্তন	আবেদনকারির আবেদনের প্রেক্ষিতে আবেদন পর্যালোচনাপূর্বক (যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে) সংযোগের মালিকানা পরিবর্তন করা হয়। অতঃপর পত্র মারফত / মেসেজ / ইমেইল এর মাধ্যমে গ্রাহককে অবহিত করা হয়।	১। সাদা কাগজে লিখিত আবেদনপত্র ২। সর্বশেষ পরিশোধিত বিলের অনুলিপি ৩। সর্বশেষ পরিশোধিত পৌর করের অনুলিপি ৪। জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্মনিবন্ধন/ পাসপোর্ট এর সত্যায়িত কপি (প্রয়োজন বোধে) ৫। আবেদনকারীর সত্যায়িত ছবি (১ কপি) (প্রয়োজন বোধে) ৬। বর্তমান গ্রাহকের না-দাবীনামা (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ৭। পরিশোধিত ফি এর রশিদের কপি ৮। দলিল / বি এস খতিয়ান এর সত্যায়িত কপি ৯। ওয়ারিশ সনদ (প্রয়োজন বোধে)	১০০০/- ফি হাত-রশিদের মাধ্যমে পরিশোধ করতে হয়। প্রাপ্তিস্থানঃ হিসাব শাখা (৪০৬ নং কক্ষ)	৫ (পাঁচ) কর্মদিবস	নাম: এম খাদেমুল ইসলাম পদবী : বাণিজ্যিক ব্যবস্থাপক ফোন : ০১৭১১১৩৪০৬৪ ই-মেইল: cmkwasa@gmail.com

৭	সংযোগের ব্যাস পরিবর্তন	আবেদনকারির আবেদনের প্রেক্ষিতে আবেদন পর্যালোচনাপূর্বক (যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে) সংযোগের ব্যাস পরিবর্তন করা হয়। অতঃপর পত্র মারফত / মেসেজ / ইমেইল এর মাধ্যমে গ্রাহককে অবহিত করা হয়।	১। সাদা কাগজে লিখিত আবেদনপত্র ২। জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত কপি (পূর্বে জমা না দেয়া হলে) ৩। পরিশোধিত ফি এর রশিদের কপি ৪। সর্বশেষ পরিশোধিত বিলের কপি ৫। ব্যাস পরিবর্তনজনিত সুসঙ্গত কারণ	নির্ধারিত ফি অনুযায়ী মূল্য জনতা ব্যাংকের কর্পোরেট শাখায় পরিশোধ করতে হয়। প্রাপ্তিস্থানঃ খুলনা ওয়াসা ওয়েবসাইট (https://www.kwasa.org.bd/kwasa/en/Fees.aspx)	১০ (দশ) কর্মদিবস	নাম: মো: রেজাউল ইসলাম পদবী: নির্বাহী প্রকৌশলী-১ ফোন: ০১৭১৩২৩৭২১৭ ই-মেইল: reza.xenkwasa@gmail.com জোনাল কর্মকর্তা, জোন-১ (ওয়ার্ডঃ ১-১১ ও ১৪ নং) নাম: মো: আশেকুর রহমান পদবী: সহকারী প্রকৌশলী ফোন: ০১৯১২৩১৯৭৬৬ ই-মেইল: ashek.kuet@gmail.com জোনাল কর্মকর্তা, জোন-২ (ওয়ার্ডঃ ১২,১৩,১৫-১৯ নং) নাম: রফিকুল আলম সরদার পদবী: সহকারী প্রকৌশলী (ভার:) ফোন: ০১৯১৭২৮১৭১৭ ই-মেইল: rafiqul982@gmail.com জোনাল কর্মকর্তা, জোন-৩ (ওয়ার্ডঃ ২০-২৩ ও ২৯-৩১ নং) নাম: শেখ মারুফুল হক পদবী: সহকারী প্রকৌশলী ফোন: ০১৬৭৫২৪৭৪২৭ ইমেইল: maruful 1014@gmail.com জোনাল কর্মকর্তা, জোন-৪ (ওয়ার্ডঃ ২৪-২৮ নং) নাম: বিপ্লব মজুমদার পদবী: সহকারি প্রকৌশলী (অ:দা:) ফোন: ০১৭১৩০৭৮৫৯২ ই-মেইল: mjbiplab84@gmail.com
৮	মোবাইল ব্যাংকিং	মোবাইল টেকনলোজির মাধ্যমে ওয়াসার ওয়েবসাইট এ উল্লেখিত পদ্ধতি অনুযায়ী।	বিকাশ, নগদ, রকেট (ডিবিবিএল), এক-পে, জি-পে,ফাস্ট ক্যাশ এর মাধ্যমে যেকোন স্থান থেকে যেকোন সময়ে। প্রাপ্তিস্থানঃ (https://www.kwasa.org.bd/kwasa/en/BillPayment.aspx)	বিনামূল্যে সেবা প্রদান করা হয়।	১ (এক) কর্মদিবস	নাম: এম খাদেমুল ইসলাম পদবী : বাণিজ্যিক ব্যবস্থাপক ফোন : ০১৭১১১৩৪০৬৪ ই-মেইল: cmkwasa@gmail.com
৯	মিটার সংক্রান্ত সেবা প্রদান	আবেদনকারির আবেদনের প্রেক্ষিতে আবেদন পর্যালোচনাপূর্বক (যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে) মিটার সংক্রান্ত সেবা প্রদান করা হয়। অতঃপর পত্র মারফত / মেসেজ / ইমেইল এর মাধ্যমে গ্রাহককে অবহিত করা হয়।	১। সাদা কাগজে লিখিত আবেদনপত্র ২। চুরি মিটার এর ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট থানায় দাখিলকৃত সাধারণ ডায়েরী এর অনুলিপি ৩। পরিশোধিত ফি এর রশিদের অনুলিপি	নির্ধারিত ফি অনুযায়ী মূল্য জনতা ব্যাংকের কর্পোরেট শাখায় পরিশোধ করতে হয়। প্রাপ্তিস্থানঃ খুলনা ওয়াসা ওয়েবসাইট (https://www.kwasa.org.bd/kwasa/en/Fees.aspx)	৭ (সাত) কর্মদিবস	নাম: মো: রেজাউল ইসলাম পদবী: নির্বাহী প্রকৌশলী-১ ফোন: ০১৭১৩২৩৭২১৭ ই-মেইল: reza.xenkwasa@gmail.com জোনাল কর্মকর্তা, জোন-১ (ওয়ার্ডঃ ১-১১ ও ১৪ নং) নাম: মো: আশেকুর রহমান পদবী: সহকারী প্রকৌশলী ফোন: ০১৯১২৩১৯৭৬৬ ই-মেইল: ashek.kuet@gmail.com জোনাল কর্মকর্তা, জোন-২ (ওয়ার্ডঃ ১২,১৩,১৫-১৯ নং) নাম: রফিকুল আলম সরদার পদবী: সহকারী প্রকৌশলী (ভার:) ফোন: ০১৯১৭২৮১৭১৭ ই-মেইল: rafiqul982@gmail.com জোনাল কর্মকর্তা, জোন-৩ (ওয়ার্ডঃ ২০-২৩ ও ২৯-৩১ নং) নাম: শেখ মারুফুল হক পদবী: সহকারী প্রকৌশলী ফোন: ০১৬৭৫২৪৭৪২৭ ইমেইল: maruful 1014@gmail.com জোনাল কর্মকর্তা, জোন-৪ (ওয়ার্ডঃ ২৪-২৮ নং) নাম: বিপ্লব মজুমদার পদবী: সহকারি প্রকৌশলী (অ:দা:) ফোন: ০১৭১৩০৭৮৫৯২ ই-মেইল: mjbiplab84@gmail.com
১০	গ্রাহকের চাহিদার প্রেক্ষিতে ডুপ্লিকেট বিল প্রদান	সম্মানীত গ্রাহকগণ খুলনা ওয়াসা ভবনে রাজস্ব শাখায় অতিরিক্ত বিলের কপি প্রয়োজনের সুসঙ্গত কারণসহ যোগাযোগ করলে কম্পিউটার জেনারেটেড ডুপ্লিকেট বিল প্রদান করা হয়।	কোন কাগজপত্র / আবেদনের প্রয়োজন নাই। প্রাপ্তিস্থানঃ রাজস্ব শাখা (কক্ষ নং-২০৬) এছাড়া গ্রাহকগণ খুলনা ওয়াসার ওয়েবসাইট-এ বিল সম্পর্কিত তথ্য জানতে পারেন। (https://www.kwasa.org.bd/kwasa/en/ClientLogin.aspx)	বিনামূল্যে সেবা প্রদান করা হয়।	১ (এক) কর্মদিবস	রাজস্ব কর্মকর্তা (অঃদাঃ), জোন-২ (ওয়ার্ডঃ ১২,১৩,১৫-১৯ নং) নাম: এম খাদেমুল ইসলাম পদবী : বাণিজ্যিক ব্যবস্থাপক ফোন : ০১৭১১১৩৪০৬৪ ই-মেইল: cmkwasa@gmail.com রাজস্ব কর্মকর্তা, জোন-১ (ওয়ার্ডঃ ১-১১ এবং ১৪ নং) নাম: বিপ্লব কান্তি দাস ফোন : ০১৭০৫৪১০০২৪ ই-মেইল: robiplobkwasa@yahoo.com রাজস্ব কর্মকর্তা, জোন-৩ (ওয়ার্ডঃ ২০-২৩ ও ২৯-৩১ নং) নাম: এম এম নাদিমুল ইসলাম ফোন : ০১৭৪৩৬১৬১১৬ ই-মেইল: nadimkwasa@gmail.com রাজস্ব কর্মকর্তা, জোন-৪ (ওয়ার্ডঃ ২৪-২৮ নং)

						নাম: এম এম ইফতেকারুল ইসলাম ফোন : ০১৭৪৩৬১৬১১৬ ই-মেইল: iftewasa@gmail.com
১১	সংযোগ স্থানান্তর	আবেদনকারির আবেদনের প্রেক্ষিতে আবেদন পর্যালোচনাপূর্বক (যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে) সংযোগের স্থান পরিবর্তন করা হয়। অতঃপর পত্র মারফত / মেসেজ / ইমেইল এর মাধ্যমে গ্রাহককে অবহিত করা হয়।	১। সাদা কাগজে লিখিত আবেদনপত্র ২। পরিশোধিত ফি এর রশিদের অনুলিপি ৩। সংযোগ স্থানান্তরের সুসঙ্গত কারণ	নির্ধারিত ফি অনুযায়ী মূল্য জনতা ব্যাংকের কর্পোরেট শাখায় পরিশোধ করতে হয়। প্রাপ্তিস্থানঃ খুলনা ওয়াসা ওয়েবসাইট (https://www.kwasa.org.bd/kwasa/en/Fees.aspx)	১০ (দশ) কর্মদিবস	নাম: মো: রেজাউল ইসলাম পদবী: নির্বাহী প্রকৌশলী-১ ফোন: ০১৭১৩২৩৭২১৭ ই-মেইল: reza.xenkwasa@gmail.com জোনাল কর্মকর্তা, জোন-১ (ওয়ার্ডঃ ১-১১ ও ১৪ নং) নাম: মো: আশেকুর রহমান পদবী: সহকারী প্রকৌশলী ফোন: ০১৯১২৩১৯৭৬৬ ই-মেইল: ashek.kuet@gmail.com জোনাল কর্মকর্তা, জোন-২ (ওয়ার্ডঃ ১২,১৩,১৫-১৯ নং) নাম: রফিকুল আলম সরদার পদবী: সহকারী প্রকৌশলী (ভার:) ফোন: ০১৯১৭২৮১৭১৭ ই-মেইল: rafiqul982@gmail.com জোনাল কর্মকর্তা, জোন-৩ (ওয়ার্ডঃ ২০-২৩ ও ২৯-৩১ নং) নাম: শেখ মারুফুল হক পদবী: সহকারী প্রকৌশলী ফোন: ০১৬৭৫২৪৭৪২৭ ইমেইল: maruful 1014@gmail.com জোনাল কর্মকর্তা, জোন-৪ (ওয়ার্ডঃ ২৪-২৮ নং) নাম: বিপ্লব মজুমদার পদবী: সহকারি প্রকৌশলী (অ:দা:) ফোন: ০১৭১৩০৭৮৫৯২ ই-মেইল: mjbiplab84@gmail.com
১২	বহুতল ভবন সংক্রান্ত ছাড়পত্র প্রদান	আবেদনকারির আবেদনের প্রেক্ষিতে আবেদন পর্যালোচনাপূর্বক (যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে) বহুতল ভবন সংক্রান্ত ছাড়পত্র প্রদান প্রদান করা হয়। অতঃপর পত্র মারফত / মেসেজ / ইমেইল এর মাধ্যমে গ্রাহককে অবহিত করা হয়।	১। সাদা কাগজে লিখিত আবেদনপত্র ২। প্রস্তাবিত সংযোগস্থলের বিল্ডিং এর কেডিএ অনুমতিপত্র / না থাকলে তার সুসংগত কারণসহ আবেদনকারীর পৃথক প্রত্যয়নপত্র ৩। পরিশোধিত ফি এর রশিদের কপি	নির্ধারিত ফি অনুযায়ী মূল্য জনতা ব্যাংকের কর্পোরেট শাখায় পরিশোধ করতে হয়। প্রাপ্তিস্থানঃ খুলনা ওয়াসা ওয়েবসাইট (https://www.kwasa.org.bd/kwasa/en/Fees.aspx)	১৫ (পনের) কর্মদিবস	খান সেলিম আহম্মদ তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী ফোনঃ ০১৭১৫৬০২২৪১ ই-মেইলঃ salim375@yyahoo.com

টেকসই উন্নয়ন অভীষ্টসমূহ (SDGs) বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা:

- খুলনা সিটি কর্পোরেশন ৪৫.৬৫ বর্গ কিলো মিটার এলাকা জুড়ে অবস্থিত। খুলনা সিটি কর্পোরেশন এলাকার সাথে আরও ৩টি নতুন থানা লবনচরা, হরিণটানা ও আড়ংঘাটা অন্তর্ভূক্ত হওয়ার বিষয়টি প্রক্রিয়াধীন আছে। বর্ধিত সিটি কর্পোরেশন এলাকায় পাইপ লাইনের মাধ্যমে পানি সরাবরাহর আওতায় আনয়ন, বর্তমান পানি সরবরাহকৃত এলাকায় ১০০% পানি সরবরাহ এবং জলবায়ু পরিবর্তনের বিরূপ প্রভাবের কারণে শুষ্ক মৌসুমে ভূ-উপরিস্থ মধুমতি নদীর পানিতে লবণাক্ততার মাত্রা বৃদ্ধি পাওয়ার পরিপ্রেক্ষিতে সংকটকালীন সময়ে নিরাপদ পানি সরবরাহ অব্যাহত রাখার জন্য "খুলনা পানি সরবরাহ প্রকল্প ২য় পর্যায়" কার্যক্রম ২০২৩ সাল থেকে গ্রহণের কার্যক্রম পরিচালিত হচ্ছে। তাছাড়া "খুলনা পানি সরবরাহ প্রকল্প ২য় পর্যায়" প্রকল্প বাস্তবায়ন করে ভূ-উপরিস্থ ও ভূ-গর্ভস্থ পানি সরবরাহের অনুপাত ৯০:১০-এ উন্নীত করা হবে। এ প্রকল্প বাস্তবায়নের জন্য এডিবি থেকে আর্থিক সহায়তা পাওয়া যাবে বলে আশা করা যায়। যা এসডিজি লক্ষ্যমাত্রা গোল-৬.১ অনুযায়ী ২০৩০ সালের মধ্যে খুলনা শহরে সকলের জন্য নিরাপদ পানি সরবরাহ নিশ্চিত করা সম্ভব হবে।

- খুলনা মহানগরীতে জনস্বাস্থ্য সুরক্ষা এবং নির্মল পরিবেশ তৈরীর জন্য কেন্দ্রীয় আধুনিক, টেকসই ও পরিবেশ বান্ধব কেন্দ্রীয় পয়ঃনিষ্কাশন ব্যবস্থা নির্মাণে " খুলনা পয়:নিষ্কাশন ব্যবস্থা উন্নয়ন প্রকল্প" বাস্তবায়ন কার্যক্রম পরচালিত হচ্ছে। এ প্রকল্পের বাস্তবায়নের মাধ্যমে ডিসেম্বর, ২০২৫ সালের মধ্যে খুলনা শহরের প্রায় ৬৬% (১০ লক্ষ) জনসংখ্যা আধুনিক স্যুয়ারেজ ব্যবস্থা সুবিধার আওতায় আসবে। এ প্রকল্পের ২য় পর্যায় ''খুলনা পয়:নিষ্কাশন ব্যবস্থা উন্নয়ন ফেজ-২'' বাস্তবায়নের জন্য প্রয়োজনীয় পরিকল্পনা গ্রহণ করা হচ্ছে। এডিবি কর্তৃক নিয়োজিত পরামর্শক প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে খুলনা শহরের স্যানিটেশন/স্যুয়ারেজ মাস্টার প্ল্যান হালনাগাদকরণের কাজ শীঘ্রই শেষ হবে। এই প্রকল্পের কাজ ২০২৫ সাল থেকে শুরু করা হবে এবং ২০৩০ এর মধ্যে দ্বিতীয় পর্যায়ে Sewerage System স্থাপনের কার্যক্রম বাস্তবায়নের মাধ্যমে এসডিজি লক্ষ্যমাত্রা ৬.২ অর্জন করা সম্ভব হবে।

খুলনা ওয়াসার বর্তমান চ্যালেঞ্জসমূহ:

- জলবায়ু পরিবর্তন একটি প্রাকৃতিক ঘটনা; জলবায়ু পরিবর্তনের ফলে পৃথিবীর তাপমাত্রা বাড়ছে, যা বৈশ্বিক উষ্ণায়ন নামে অভিহিত। জলবায়ু পরিবর্তন পৃথিবীর সব জায়গায় ভৌত, প্রাকৃতিক, সামাজিক ও অর্থনৈতিকসহ জনগোষ্ঠীর

- জীবন ও জীবিকার উপর বিরূপ প্রভাব ফেলছে। এর ফলে প্রাকৃতিক দুর্যোগ যেমন, অনাবৃষ্টি/খরা অতিবৃষ্টি, বন্যা, ঘূর্ণিঝড়, সামুদ্রিক জলোচ্ছ্বাস ইত্যাদি ঘটার সম্ভাবনা ও ক্ষতির পরিমাণ বেড়ে যাচ্ছে। সমুদ্রের পানির উচ্চতা বৃদ্ধি ও নদ-নদী, খালগুলির তলদেশ পলি পড়ে গভীরতা হ্রাসে উজানে পানি প্রবাহ না থাকায় উপকূলীয় অঞ্চলে লবণাক্ততার মাত্রা বৃদ্ধি পাচ্ছে । জলবায়ু পরিবর্তনজনিত কারণে খুলনা অঞ্চলে ভূ-গর্ভস্থ ও ভূ-উপরিস্থ পানিতে লবণাক্ততা দিন দিন বৃদ্ধি হওয়ায় ও পানির স্তর নিচে নেমে যাওয়ার পরিপ্রেক্ষিতে সুপেয় নিরাপদ পানি সরবরাহ নিশ্চিত করা অন্যতম চ্যালেঞ্জ। খুলনা ওয়াসায় বিদ্যমান Surface water Treatment Plant এর উৎপাদিত পানি ও উৎপাদক নলকূপ থেকে (ভূগর্ভস্থ) উৎপাদিত পানি দিয়ে গ্রাহকদের ১০০% চাহিদা পূরণ করা হচ্ছে। উল্লেখ্য বছরে ১২ (বার) মাসের মধ্যে ১০ (দশ) মাস অর্থাৎ জুন থেকে মার্চ পর্যন্ত ভূ-উপরিস্থ পানির উৎস মধুমতি নদীর পানিতে লবনাক্ততা স্বাভাবিক মাত্রায় (সর্বোচ্চ ৬০০ mg/l) থাকে বিধায় খুলনা মহানগরীর সকল গ্রাহক এর জন্য নিরাপদ পানি সরবরাহ করা সম্ভব হচ্ছে। কিন্তু খুলনা অঞ্চলে শুষ্ক মৌসুমে (এপ্রিল ও মে মাস) জলবায়ু পরিবর্তনের বিরূপ প্রভাবের কারনে এপ্রিল মাসের শুরু থেকে মধুমতি নদীর পানিতে লবণাক্ততা ক্রমান্বয়ে বৃদ্ধি হতে থাকে, যা স্বাভাবিক ব্যবহার ও গ্রহণযোগ্য লবণাক্ততা সীমা (২০০ mg/l) হতে অনেক বৃদ্ধি পাওয়ায় (প্রায় ২০০০ mg/l) ঐ সময়ের জন্য কাঙ্ক্ষিত গুনাগুন সম্বলিত পর্যাপ্ত পানি খুলনাবাসীদের সরবরাহ করা সম্ভব হয় না।
- খুলনা ওয়াসার পাইপ লাইনের মাধ্যমে সরবরাহকৃত পানির উৎপাদন ও পরিচালন ব্যয় অপেক্ষা পানি অভিকর যথেষ্ট কম। যার ফলে পানি অভিকর হতে সংগৃহিত রাজস্ব আয় থেকে সরবরাহকৃত পানির উৎপাদন ও পরিচালন এবং রক্ষণাবেক্ষণ ব্যয় মিটানো সম্ভব হয় না বিধায় সরকার প্রতি বছর এ খাতে ভর্তুকি প্রদান করে থাকে। সরকারি ভর্তুকি কমিয়ে নিজস্ব আয়ের মাধ্যমে উৎপাদন ও পরিচালন এবং রক্ষণাবেক্ষণ ব্যয় নির্বাহের জন্য ক্রমগতভাবে নির্দেশনা প্রদান করা হচ্ছে যার ফলে পানির অভিকর বৃদ্ধি করে নগরবাসীর নিকট হতে রাজস্ব আদায়পূর্বক সম্পূর্ণ পরিচালন ও রক্ষণাবেক্ষণ ব্যয় নির্বাহ করা খুলনা ওয়াসার জন্য অন্যতম চ্যালেঞ্জ।

খুলনা ওয়াসা কর্তৃক উদযাপিত জাতীয় দিবসসমূহ:

১৫ই আগষ্ট ২০২২ জাতীয় শোক দিবসে আলোচনা সভা ও দোয়া মাহফিল অনুষ্ঠান

শেখ রাসেল দিবস ১৮ই অক্টোবর, ২০২২ উপলক্ষ্যে আলোচনা সভা, দোয়া মাহফিল ও পুরস্কার বিতরণী অনুষ্ঠান

মহান স্বাধীনতা দিবস ২০২৩ খুলনা গল্লামারী বধ্যভূমিতে মুক্তিযুদ্ধের শহীদদের স্মৃতির প্রতি শ্রদ্ধাঞ্জলি জ্ঞাপন

২১ শে ফেব্রুয়ারি ২০২৩ শহীদ দিবস ও আন্তর্জাতিক মাতৃভাষা দিবস উপলক্ষ্যে খুলনা শহীদ হাদিস পার্কে অবস্থিত শহীদ মিনারে শ্রদ্ধাঞ্জলি জ্ঞাপন

২১ শে ফেব্রুয়ারি ২০২৩ শহীদ দিবস ও আন্তর্জাতিক মাতৃভাষা দিবস উপলক্ষ্যে আলোচনা সভা

জাতির পিতা বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমানের জন্মবার্ষিকী ও জাতীয় শিশু দিবস ১৭ মার্চ, ২০২৩ উপলক্ষ্যে শ্রদ্ধাঞ্জলি জ্ঞাপন

জাতির পিতা বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমানের জন্ম বার্ষিকী ও জাতীয় শিশু দিবস ১৭ মার্চ, ২০২৩ উপলক্ষ্যে খুলনা ওয়াসার কর্মকর্তা-কর্মচারীদের শিশু সন্তানদের নিয়ে আয়োজিত আলোচনা সভা, চিত্রাঙ্কন ও রচনা প্রতিযোগিতার পুরস্কার বিতরণী অনুষ্ঠান

২৬ মার্চ, ২০২৩ মহান স্বাধীনতা দিবস উপলক্ষ্যে আলোচনা সভা অনুষ্ঠান

ধন্যবাদ

খুলনা পানি সরবরাহ ও
পয়ঃনিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ