

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 ০১৭৪১-২০২০১৭, টেলিফোনঃ ০২-৫৫০১২০০৬, পিএপিএক্স-৪০৭, ই-মেইলঃ modscircle2dwasa@gmail.com

স্মারক নং ৪৬.১১৩.৪১১.০০.০০.২০২২-৩৩১

তারিখঃ ০৭/০৪/২০২২



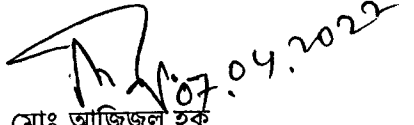
শেখ হাসিনার মূলনীতি
গ্রাম শহরের উন্নতি।

জনাব নুমেরী জামান
যুগ্ম সচিব
ও
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা
প্রশাসন-১ শাখা
স্থানীয় সরকার বিভাগ
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

বিষয়ঃ জানুয়ারী-মার্চ, ২০২২ইং মাসে ঢাকা ওয়াসার জিআরএস সফটওয়্যারের মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ও নিষ্পত্তি সংক্রান্ত প্রতিবেদন প্রেরণ প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, ঢাকা ওয়াসার মোট ১০টি মডস জোন ও রাজস্ব জোন এলাকার সম্মানিত সেবা গ্রহীতার নিকট হতে জিআরএস সফটওয়্যারের মাধ্যমে জানুয়ারী-মার্চ, ২০২২ইং মাসে পানি, পয়ঃ ও বিল সংক্রান্ত মোট (০৯+০৫+১৩)=২৭ টি অভিযোগ পাওয়া যায় এবং ২৭টি অভিযোগই নিষ্পত্তি করা হয়। পরবর্তী প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণের জন্য সংযুক্তিসহ এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ বর্ণনামতে।


মোঃ আজিজুল হক
তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী
মডস সার্কেল-২

ও
অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা, ঢাকা ওয়াসা।

অনুলিপিঃ

১। পরিচালক (টেকনিক্যাল), 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 জানুয়ারী-২০২২

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 পোর্টালের 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
০৯					০৯	০৯	০৯		০৯	১০০%

নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের বিবরণঃ

ক্রমিক	অভিযোগের বিষয়	নিষ্পত্তির তারিখ	নিষ্পত্তি সংক্রান্ত বিবরণ	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার স্বাক্ষর
১.	অতিরিক্ত বিল প্রদান	২৪/০১/২০২২	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	
২.	ওয়াসার লাইনের লিকেজ মেরামত	১০/০১/২০২২	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	
৩.	পানি সরবরাহ বন্ধ থাকা প্রসঙ্গে।	২৪/০১/২০২২	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	
৪.	পানির মিটার এর সংযোগ খুলে রেখে রাজস্ব ফাকি	২৬/০১/২০২২	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	
৫.	পানির মিটার এর সংযোগ খুলে রেখে রাজস্ব ফাকি	৩০/০১/২০২২	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	
৬.	পানির মিটার এর সংযোগ খুলে রেখে রাজস্ব ফাকি	৩০/০১/২০২২	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	
৭.	পানির মিটার এর সংযোগ খুলে রেখে রাজস্ব ফাকি	৩০/০১/২০২২	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	
৮.	পানির মিটার এর সংযোগ খুলে রেখে রাজস্ব ফাকি	২৬/০১/২০২২	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	
৯.	পানির মিটার এর সংযোগ খুলে রেখে রাজস্ব ফাকি	২৬/০১/২০২২	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	

সংযোজনী 'গ-১' অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন

অফিসের নামঃ ঢাকা ওয়াসা।
অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন
মাসের নামঃ ফেব্রুয়ারী-২০২২

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
০৫					০৫	০৫	০৫		০৫	১০০%

নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের বিবরণঃ

ক্রমিক	অভিযোগের বিষয়	নিষ্পত্তির তারিখ	নিষ্পত্তি সংক্রান্ত বিবরণ	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার স্বাক্ষর
১.	পানির মিটার এর সংযোগ খুলে রেখে রাজস্ব ফাকি	১০/০২/২০২২	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	
২.	পানির মিটার এর সংযোগ খুলে রেখে রাজস্ব ফাকি	১০/০২/২০২২	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	
৩.	False Meter Reading	১৫/০২/২০২২	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	
৪.	পানির মিটার এর সংযোগ খুলে রেখে রাজস্ব ফাকি	২৩/০২/২০২২	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	
৫.	পানির মিটার এর সংযোগ খুলে রেখে রাজস্ব ফাকি	২৩/০২/২০২২	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	

সংযোজনী 'গ-১' অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন

অফিসের নামঃ ঢাকা ওয়াসা।
অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন
মাসের নামঃ মার্চ-২০২২

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
১৩					১৩	১৩	১৩		১৩	১০০%

নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের বিবরণঃ

ক্রমিক	অভিযোগের বিষয়	নিষ্পত্তির তারিখ	নিষ্পত্তি সংক্রান্ত বিবরণ	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার স্বাক্ষর
১.	পানির মিটার এর সংযোগ খুলে রেখে রাজস্ব ফাকি	০৯/০৩/২০২২	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	
২.	পানির মিটার এর সংযোগ খুলে রেখে রাজস্ব ফাকি	০৯/০৩/২০২২	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	
৩.	পানির মিটার এর সংযোগ খুলে রেখে (যেমন, বাড়ির দেয়ালের প্লাস্টারে পানি দেয়ার সময়, ছাদ ঢালাইয়ের সময়) রাজস্ব ফাকি	০৯/০৩/২০২২	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	
৪.	Water Supply Unavailable	১৪/০৩/২০২২	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	
৫.	পানি সরবরাহ বন্ধ থাকায় জনভোগান্তি	২০/০৩/২০২২	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	
৬.	ওয়াসা বকেয়া বিল	২০/০৩/২০২২	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	
৭.	Extreme Water Crisis	২০/০৩/২০২২	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	
৮.	ওয়াসার পানি সমস্যা সংক্রান্ত বিষয়	২১/০৩/২০২২	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	
৯.	তিন দিন ধরে পানি নাই এলাকা জুড়ে	২১/০৩/২০২২	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	
১০.	Water Related Issues	২৩/০৩/২০২২	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	
১১.	দীর্ঘদিন হতে ৪৪৯/সি, দক্ষিণ মনিপুর, মিরপুর, ওয়াসা রোড বৈশাখী আবাসিক, বর্ডার বাজার এলাকার ওয়াসার সরবরাহ লাইনের পানিতে ব্যপক হারে ময়লা, শেওলা পানি পাইপ লাইনে আসছে। ফলে এলাকার অধিকাংশ মানুষ পেটের অশুখে প্রায় ভোগেন। শিশুরা ডায়রিয়া ও আমাশয়ে ভোগছে। জরুরী ব্যবস্থা নেয়া প্রয়োজন।	২৭/০৩/২০২২	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	
১২.	No sufficient Water	২৭/০৩/২০২২	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	
১৩.	সংযোগে পানি নাই প্রসঙ্গে।	২৭/০৩/২০২২	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	