

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 ৪৬.১১৩.৪১১.০০.০০.২০২২-৩৭০

তারিখঃ ০৩/০৭/২০২২



শেখ হাসিনার মূলনীতি
গ্রাম শহরের উন্নতি।

জনাব মোঃ কামাল হোসেন

যুগ্ম সচিব

(পলিসি সাপোর্ট অধিশাখা)

ও

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)

স্থানীয় সরকার বিভাগ

বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

বিষয়ঃ এপ্রিল-জুন, ২০২২ইং মাসে ঢাকা ওয়াসার জিআরএস সস্টওয়্যারের 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 সস্টওয়্যারের মাধ্যমে এপ্রিল-জুন ২০২২ইং মাসে পানি, পয়ঃ ও বিল সংক্রান্ত মোট (১৫+০৭+১২)=৩৪ টি অভিযোগ পাওয়া যায় এবং ২৪টি 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 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।


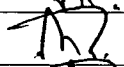
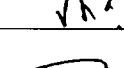


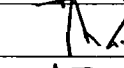


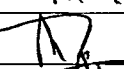






অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন

মাসের নামঃ এপ্রিল-২০২২

১. অভিযোগের তথ্যঃ

ওয়েব সাইটের মাধ্যমে	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))
	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
১৫					১৫	১৫	১৫	১৫	১৫	১০০%

নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের বিবরণঃ

ক্রমিক	অভিযোগের বিষয়	নিষ্পত্তির তারিখ	নিষ্পত্তি সংক্রান্ত বিবরণ	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার স্বাক্ষর
১.	পানির লাইনে সরবরাহকৃত দুর্ঘন্থকৃত পানি	০৫/০৪/২০২২	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	
২.	দীর্ঘ ১ মাস যাবৎ পানি সরবরাহ নাই	০৫/০৪/২০২২	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	
৩.	পানি সংকটে দৃষ্টি আকর্ষণ	০৫/০৪/২০২২	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	
৪.	পানি সরবরাহ বন্ধ থাকা প্রসঙ্গে	০৫/০৪/২০২২	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	
৫.	গত কয়েকদিন আগে ১৬১৬২ তে অভিযোগ করেও কোন প্রতিকার পাইনি। গত কয়েকদিন রাত ১ টায় প্রবাহ কম থাকলেও কিছু পানি পাইতাম কিন্তু আজ তাও পাইনি। দ্রুত ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুরোধ করা হইল।	০৫/০৪/২০২২	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	
৬.	পানি	০৫/০৪/২০২২	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	
৭.	পানির সংকট সমাধানের জন্য আবেদন	০৫/০৪/২০২২	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	
৮.	No Water Supply since last 6 days	১১/০৪/২০২২	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	
৯.	Water Problem in our area Sukrabad Dhaka-1207	১১/০৪/২০২২	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	
১০.	দীর্ঘদিন যাবৎ পানি না পাওয়ার জন্য।	১২/০৪/২০২২	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	
১১.	বাসায় পানি সরবরাহ না পাওয়া প্রসঙ্গে।	২২/০৪/২০২২	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	
১২.	Fraud Bill	২২/০৪/২০২২	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	
১৩.	পানি সাপ্লাই নিয়মিতকরণ প্রসঙ্গে।	২২/০৪/২০২২	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	
১৪.	পানির পাম্প সমস্যা প্রতিকার।	২২/০৪/২০২২	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	
১৫.	Water Shortage	২২/০৪/২০২২	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	

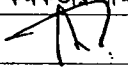
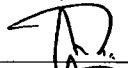


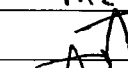
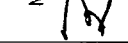

সংযোজনী 'গ-১' অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন

অফিসের নামঃ ঢাকা ওয়াসা।
অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন
মাসের নামঃ মে-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
০৬					০৭	০৭	০৭		০৭	১০০%

নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের বিবরণঃ

ক্রমিক	অভিযোগের বিষয়	নিষ্পত্তির তারিখ	নিষ্পত্তি সংক্রান্ত বিবরণ	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার স্বাক্ষর
১.	Wasa Water Supply	০৮/০৫/২০২২	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	
২.	পূর্বের অভিযোগের স্বপক্ষে দলিলাদি সম্বলিত আবেদন দাখিল প্রসঙ্গে।	০৮/০৫/২০২২	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	
৩.	অবৈধ সংযোগ সংক্রান্ত	০৮/০৫/২০২২	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	
৪.	ঢাকা ওয়াসার পানিতে ময়লা	০৮/০৫/২০২২	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	
৫.	এলাকায় পানির সমস্যা সমাধান চেয়ে অভিযোগ	২৪/০৫/২০২২	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	
৬.	Water Line	৩০/০৫/২০২২	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	
৭.	ডুল নোটিশ একাধিকবার প্রেরন সংক্রান্ত	৩০/০৫/২০২২	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	

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

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

১. অভিযোগের তথ্যঃ

ওয়েব সাইটে মাধ্যমে	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))
	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
১২					১২	১২	১২		১২	১০০%

নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের বিবরণঃ

ক্রমিক	অভিযোগের বিষয়	নিষ্পত্তির তারিখ	নিষ্পত্তি সংক্রান্ত বিবরণ	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার স্বাক্ষর
১.	পানি দেয়া হচ্ছে না কেন	২০/০৬/২০২২	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	
২.	Amader area te romjan masher agge theke pani nai	২০/০৬/২০২২	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	
৩.	Complain for not getting water in our house for four days	২০/০৬/২০২২	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	
৪.	ঢাকা ওয়াসার পানির লাইন লিকেজ	২০/০৬/২০২২	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	
৫.	লাইনে পানি সরবরাহ অনিয়মিত এবং পানির চাপ কম	২১/০৬/২০২২	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	
৬.	Khawar panir jaigay drain ar pani supply hocche	২১/০৬/২০২২	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	
৭.	ঔষেধ সাবমারসিবল পাম্প স্থাপন প্রসঙ্গে।	২৭/০৬/২০২২	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	
৮.	সুয়ারেজ	২৭/০৬/২০২২	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	
৯.	Amader area te romjan masher agge theke pani nai	২৭/০৬/২০২২	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	
১০.	পানি সংকট সংক্রান্ত	২৭/০৬/২০২২	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	
১১.	আমি ৩২২/সি খিলগাঁও এলাকার বাসিন্দা, আমাদের এলাকা কোন সুয়েজ লাইন নাই, ওয়াসা দুর্নীতি কারনে হচ্ছে না। তাই এটির দ্রুত বেবস্থা করেন যেন সমস্যা দূর করেন।	২৯/০৬/২০২২	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	
১২.	পানির লাইন হতে পানি না পাওয়া প্রসঙ্গে।	২৯/০৬/২০২২	নিষ্পত্তি (নথিজাত)	