



## 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 ০১৭০৬-৩১১৪৭২, টেলিফোনঃ ০২-৫৫০১২০০৬, পিএপিএক্স-৪০৭, ই-মেইলঃ modscircle2dwasa@gmail.com

স্মারক নং ৪৬.১১৩.৪১১.০০.০০.২০২৩-৫৩২

তারিখঃ ০৪/০৭/২০২৩



শেখ হাসিনার মূলনীতি  
গ্রাম শহরের উন্নতি।

জনাব মোঃ এমদাদুল হক চৌধুরী

যুগ্ম সচিব

(পলিসি সাপোর্ট অধিশাখা)

ও

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)

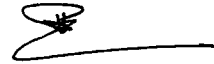
স্থানীয় সরকার বিভাগ

বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

বিষয়ঃ এপ্রিল-জুন, ২০২৩ইং মাসে ঢাকা ওয়াসার জিআরএস সস্টওয়ারের মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ ও নিষ্পত্তি সংক্রান্ত প্রতিবেদন প্রেরণ প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, ঢাকা ওয়াসার মোট ১০টি মডস জোন ও ১০টি রাজস্ব জোন এলাকার সম্মানিত সেবা গ্রহীতার নিকট হতে জিআরএস সস্টওয়ারের মাধ্যমে এপ্রিল-জুন, ২০২৩ইং মাসে পানি, পয়ঃ ও বিল সংক্রান্ত মোট (৩২+১০+২০)=৬২ টি অভিযোগ পাওয়া যায় এবং ৬০টি অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়। পরবর্তী প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণের জন্য সংযুক্তিসহ এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ বর্ণনামতে।

  
০৪/০৭/২০২৩

মোঃ মিজানুর রহমান

তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী

মডস সার্কেল-২

ও

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা, ঢাকা ওয়াসা।

অনুলিপিঃ

১। উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক (ও এন্ড এম), 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 এপ্রিল-২০২৩

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  |
| ৩২                                   |                          |                  |                        |                      | ৩২                     | ৩২  | ৩২                               |                                   | ৩২         | ১০০%  |

নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের বিবরণঃ

| ক্রমিক | অভিযোগের বিষয়   | নিষ্পত্তির তারিখ | নিষ্পত্তি সংক্রান্ত বিবরণ | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার স্বাক্ষর |
|--------|--|------------------|---------------------------|--------------------------------------|
| ১.     | পানি অপরাপ্ততা   | ২০২৩-০৪-০৪       | নিষ্পত্তি                 |                                      |
| ২.     | পানি সরবরাহ  | ২০২৩-০৪-০৪       | নিষ্পত্তি                 |                                      |
| ৩.     | ওয়াসা road cutting 100 ft 158 lake circus kalabagan singer mega show room goli                              | ২০২৩-০৪-১০       | নিষ্পত্তি                 |                                      |
| ৪.     | Water supply Interruption  | ২০২৩-০৪-১০       | নিষ্পত্তি                 |                                      |
| ৫.     | তীব্র পানি সংকট  | ২০২৩-০৪-১২       | নিষ্পত্তি                 |                                      |
| ৬.     | তীব্র পানি সংকট, ৪৪৭/সি, দঃ মনিপুর, মিরপুর অঞ্চল, মড জোন -৪, ওয়ার্ড-১৩, থানা-২ মিরপুর মডেল থানা, ঢাকা-১২১৬। | ২০২৩-০৪-১৩       | নিষ্পত্তি                 |                                      |
| ৭.     | Water Supply Shortage  | ২০২২-১০-১১       | নিষ্পত্তি                 |                                      |
| ৮.     | পানির মিটারে যে ইউনিট লেখা আছে বিলের কাগজে তার থেকে অনেক বেশি দেখা হয়।                                      | ২০২৩-০৪-১৭       | নিষ্পত্তি                 |                                      |
| ৯.     | দীর্ঘদিন ধরে পানি সমস্যা   | ২০২৩-০৪-১৮       | নিষ্পত্তি                 |                                      |
| ১০.    | দীর্ঘদিন ধরে পানি সংকট   | ২০২৩-০৪-১৮       | নিষ্পত্তি                 |                                      |
| ১১.    | পানি সংকট সমস্যা হতে সাহায্য চাই   | ২০২৩-০৪-১৮       | নিষ্পত্তি                 |                                      |
| ১২.    | পানির সমস্যা সমাধান করার জন্য আবেদন।   | ২০২৩-০৪-১৮       | নিষ্পত্তি                 |                                      |
| ১৩.    | পানির বিল বন্ধ করার প্রসঙ্গে।  | ২০২৩-০৪-২৬       | নিষ্পত্তি                 |                                      |
| ১৪.    | উত্তর বাড্ডা সাতারকুল আঃহামিদ সড়কের লিংক রোডে পানি সংযোগে পানি নাই প্রসঙ্গে                                 | ২০২৩-০৪-২৬       | নিষ্পত্তি                 |                                      |
| ১৫.    | উত্তর বাড্ডা সাতারকুল আঃহামিদ সড়কের লিংক রোডে পানি সংযোগে পানি নাই প্রসঙ্গে                                 | ২০২৩-০৪-২৬       | নিষ্পত্তি                 |                                      |
| ১৬.    | ওয়াসার পানি সরবরাহ  | ২০২৩-০৪-২৬       | নিষ্পত্তি                 |                                      |
| ১৭.    | পানির সংকট   | ২০২৩-০৪-২৬       | নিষ্পত্তি                 |                                      |
| ১৮.    | পানির সংকট   | ২০২৩-০৪-২৭       | নিষ্পত্তি                 |                                      |
| ১৯.    | পানি এক মাস ধরে পানি পাচ্ছি না   | ২০২৩-০৪-২৭       | নিষ্পত্তি                 |                                      |
| ২০.    | মাস ধরে পানি পাচ্ছি না   | ২০২৩-০৪-২৭       | নিষ্পত্তি                 |                                      |
| ২১.    | মাস যাবত পানি নাই এরিয়া তে 38 Number ওয়ার্ড এ Taher Bagh Lane a Dhaka Bangladesh                           | ২০২৩-০৪-২৭       | নিষ্পত্তি                 |                                      |
| ২২.    | পানি এক মাস ধরে পানি পাচ্ছি না   | ২০২৩-০৪-২৭       | নিষ্পত্তি                 |                                      |
| ২৩.    | Water supply has been stopped in this holy Ramadan for last 8 Days   | ২০২৩-০৪-২৯       | নিষ্পত্তি                 |                                      |
| ২৪.    | পানি সরবরাহ না করা প্রসঙ্গে  | ২০২৩-০৪-২৯       | নিষ্পত্তি                 |                                      |
| ২৫.    | পানির বিলের মিটার টেষ্টিং করে প্রতিস্থাপন করার প্রসঙ্গে।   | ২০২৩-০৪-২৯       | নিষ্পত্তি                 |                                      |
| ২৬.    | Insects in supply water at Kalabagan area.   | ২০২৩-০৪-২৯       | নিষ্পত্তি                 |                                      |
| ২৭.    | water supply line problem  | ২০২৩-০৪-৩০       | নিষ্পত্তি                 |                                      |
| ২৮.    | বিষয় নাই  | ২০২৩-০৪-৩০       | নিষ্পত্তি                 |                                      |
| ২৯.    | আদাবর রোড:১০ পানি নেই ২ দিন হল।  | ২০২৩-০৪-৩০       | নিষ্পত্তি                 |                                      |
| ৩০.    | ওয়াসা পানি এর লাইনে পানি পাওয়া যাচ্ছে না   | ২০২৩-০৪-৩০       | নিষ্পত্তি                 |                                      |
| ৩১.    | ৫ দিন হলো এলাকায় পানি নেই   | ২০২৩-০৪-৩০       | নিষ্পত্তি                 |                                      |
| ৩২.    | মডস জোন -৩ এর আওতাধীন আজিজ মহল্লা এলাকায় বিগত ১০ দিন ধরে লাইনে পানি না পাওয়া প্রসঙ্গে।                     | ২০২৩-০৪-৩০       | নিষ্পত্তি                 |                                      |

০৪/০৭/২০২৩

মোঃ মিজানুর রহমান  
তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী  
মডস সার্কেল-২

ও

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা, ঢাকা ওয়াসা।

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

অফিসের নামঃ ঢাকা ওয়াসা।  
অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন

মাসের নামঃ মে-২০২৩

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  |
| ১০                                   |                          |                  |                        |                      | ১০                     | ০৮  | -                                | ০২                                | ১০         | ৮০%   |

নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের বিবরণঃ

| ক্রমিক | অভিযোগের বিষয়  | নিষ্পত্তির তারিখ | নিষ্পত্তি সংক্রান্ত বিবরণ | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার স্বাক্ষর |
|--------|---|------------------|---------------------------|--------------------------------------|
| ১.     | পানি না পাওয়া।   | ২০২৩-০৫-১১       | নিষ্পত্তি (নথিজাত)        |                                      |
| ২.     | Water crisis  | ২০২৩-০৫-২১       | নিষ্পত্তি                 |                                      |
| ৩.     | আমরা CEPZ কর্মরত একজন সাধারণ নাগরিক, আমরা ২মাস ধরে পানির জন্য অনেক কষ্ট করে যাচ্ছি, পানি সবসময় ধরে খারাপ এবং কালো আসতাকে এককথা, ব্যবহারের আনুপযোগি, আপনারা যদি একটু দেখতেন | ২০২৩-০৫-২১       | নিষ্পত্তি (নথিজাত)        |                                      |
| ৪.     | Jatrabari wasa road damage  | ২০২৩-০৫-২২       | নিষ্পত্তি                 |                                      |
| ৫.     | Water   | ২০২৩-০৫-২৪       | নিষ্পত্তি                 |                                      |
| ৬.     | পানি সংকট   | ২০২৩-০৫-২৮       | নিষ্পত্তি                 |                                      |
| ৭.     | খাবার পানির লাইনে কালো পানি ও কেঁচো   | ২০২৩-০৫-৩১       | নিষ্পত্তি                 |                                      |
| ৮.     | ওয়াসার লাইনের পানি প্রবাহতে বাধা অর্থাৎ ইচ্ছাকৃত ভাবে পানি এক দিকে প্রবাহ করা হচ্ছে।   | ২০২৩-০৫-৩১       | নিষ্পত্তি                 |                                      |

০৪/০৭/২০২৩

মোঃ মিজানুর রহমান  
তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী  
মডস সার্কেল-২

ও

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা, ঢাকা ওয়াসা।

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

অফিসের নামঃ ঢাকা ওয়াসা।  
অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন

মাসের নামঃ জুন-২০২৩

১. অভিযোগের ভিত্তিঃ

| 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                                   |                          |                  |                        | ০১                   | ২০                     | ২০  | -                                | ০১                                | ২১         | ৯৫%   |

নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের বিবরণঃ

| ক্রমিক | অভিযোগের বিষয়   | নিষ্পত্তির তারিখ | নিষ্পত্তি সংক্রান্ত বিবরণ | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার স্বাক্ষর |
|--------|--|------------------|---------------------------|--------------------------------------|
| ১.     | ওয়াসার লাইনের পানি প্রবাহতে বাধা অর্থাৎ ইচ্ছাকৃত ভাবে পানি এক দিকে প্রবাহ করা হচ্ছে।  | ২০২৩-০৫-৩১       | নিষ্পত্তি                 |                                      |
| ২.     | Excessive bill raise by meter reader Dhaka Wasa  | ২০২৩-০৬-০৬       | নিষ্পত্তি                 |                                      |
| ৩.     | সাপ্লাই পানিতে প্রায় ৫ দিন ধরে বিকট দুর্গন্ধ আসছে   | ২০২৩-০৬-১২       | নিষ্পত্তি                 |                                      |
| ৪.     | দুর্গন্ধযুক্ত অতি অল্প পরিমাণে অপরিষ্কৃত পরিমাণে পানি সাপ্লাই প্রসঙ্গে।  | ২০২৩-০৬-১২       | নিষ্পত্তি                 |                                      |
| ৫.     | পানির সমস্যা   | ২০২৩-০৬-১২       | নিষ্পত্তি                 |                                      |
| ৬.     | সাপ্লাই পানি সরলতা প্রসঙ্গে  | ২০২৩-০৬-১৮       | নিষ্পত্তি                 |                                      |
| ৭.     | পানি সরবরাহ না করা প্রসঙ্গে।   | ২০২৩-০৬-১৮       | নিষ্পত্তি                 |                                      |
| ৮.     | No water supply from the last seven days   | ২০২৩-০৬-১৮       | নিষ্পত্তি                 |                                      |
| ৯.     | পানির চরম সংকট প্রসঙ্গে। বাড়ি-৩, রোড - ৮, ব্লক-ডি, সেকশন ১১, মিরপুর।  | ২০২৩-০৬-১৮       | নিষ্পত্তি                 |                                      |
| ১০.    | কিছু দিন ধরে পানি নাই আমাদের পানির দরকার দয়া করে মেইল টা দেখবেন   | ২০২৩-০৬-১৯       | নিষ্পত্তি                 |                                      |
| ১১.    | আমারা ৩৮ নং ওয়াডের লোকজন তাহের বাগ নিবাসি আমরা গত কয়েকদিন যাবত পানির অভাবে ভুক্ত ভোগী, আমাদের পানির অভাবে আমরা গোসল, ওজু, বাতরুম করা, ইফতারী তৈরী এবং সেহেরির খাওয়া তৈরী আমরা ঠিক মত করতে পারছি না, শুনছি এখন পানির লাইন নিয়ে ও কিছু কিছু লোক বানিজ্য করছে, তাই প্রশাসন কে দৃষ্টি দিয়ে দেখতে বলছি আপনি এই রোজ দার দেরকে একটু সহায় চোখে দেখেন আপনিও এই ওসলায় শোয়াব কামান। | ২০২৩-০৬-১৯       | নিষ্পত্তি                 |                                      |
| ১২.    | পানি সরবরাহে পাম্প অপারেটরের অনিয়ম  | ২০২৩-০৬-২০       | নিষ্পত্তি                 |                                      |
| ১৩.    | Don't get regular water from wasa  | ২০২৩-০৬-২১       | নিষ্পত্তি                 |                                      |
| ১৪.    | পানি   | ২০২৩-০৬-২১       | নিষ্পত্তি                 |                                      |
| ১৫.    | Pani pai na  | ২০২৩-০৬-২২       | নিষ্পত্তি                 |                                      |
| ১৬.    | Water shortage   | ২০২৩-০৬-২২       | নিষ্পত্তি                 |                                      |
| ১৭.    | water Crisis in Uttara Sector 10   | ২০২৩-০৬-২২       | নিষ্পত্তি                 |                                      |
| ১৮.    | উত্রর খান চৌরাস্তা হতে বালুমাঠ পর্যন্ত রাস্তার দক্ষিণ পাশের ময়লা পানি সরবরাহ করা হইতেছে।  | ২০২৩-০৬-২২       | নিষ্পত্তি                 |                                      |
| ১৯.    | নিরাপদ পানির ওভার  | ২০২৩-০৬-২৫       | নিষ্পত্তি                 |                                      |
| ২০.    | প্রায় এক মাস যাবত পানির সমস্যা। তবে গত ৪ দিন যাবত কোন পানি না পাওয়া।   | ২০২৩-০৬-২৫       | নিষ্পত্তি                 |                                      |

০৩/০৭/২০২৩

মোঃ মিজানুর রহমান  
তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী  
মডস সার্কেল-২

ও

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা, ঢাকা ওয়াসা।