



## 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।



শেখ হাসিনার মূলনীতি  
গ্রাম শহরের উন্নতি।

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

স্মারক নং ৪৬.১১৩.৪১১.০০.০০.২০২৩-৫৫০

তারিখঃ ১২/০৯/২০২৩

জনাব মোঃ এমদাদুল হক চৌধুরী

যুগ্ম সচিব

(পলিসি সাপোর্ট অধিশাখা)

ও

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)


স্থানীয় সরকার বিভাগ

বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

বিষয়ঃ আগষ্ট, ২০২৩ইং মাসে ঢাকা ওয়াসার জিআরএস সঙ্কটওয়ারের 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 সঙ্কটওয়ারের মাধ্যমে আগষ্ট, ২০২৩ইং মাসে পানি, পয়ঃ ও বিল সংক্রান্ত মোট ০৮টি (পূর্ববর্তী মাসের ০৩টিসহ) অভিযোগ পাওয়া যায় এবং ০৬টি অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়। পরবর্তী প্রয়োজনীয় কার্যক্রম গ্রহণের জন্য সংযুক্তিসহ এতদসঙ্গে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ বর্ণনামতে।

  
১২/০৯/২০২৩

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।


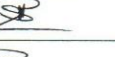
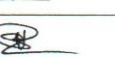



সংযোজনী 'গ-১' অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন

অফিসের নামঃ ঢাকা ওয়াসা।  
অভিযোগ প্রতিকার-সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন  
মাসের নামঃ আগষ্ট-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  |
| ০৫                                   |                          |                  |                        | ০৩                   | ০৮                     | ০৬  |                                  | ০২                                | ০৮         | ৭৫%   |

নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের বিবরণঃ

| ক্রমিক | অভিযোগের বিষয়  | নিষ্পত্তির তারিখ | নিষ্পত্তি সংক্রান্ত বিবরণ | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার স্বাক্ষর  |
|--------|---|------------------|---------------------------|---|
| ১.     | নোংরা পানির জনদুর্ভোগের সমাধানের জন্য আবেদন   | ০১/০৮/২০২৩       | নিষ্পত্তি                 |    |
| ২.     | নোংরা পানির পুনরায় প্রবেশ সম্পর্কিত  | ০১/০৮/২০২৩       | নিষ্পত্তি                 |   |
| ৩.     | পানির বিল বানিজ্যিক মওকুফ এর প্রসঙ্গে   | ০২/০৮/২০২৩       | নিষ্পত্তি                 |  |
| ৪.     | ডিংক অয়েল পানি দাম বৃদ্ধি জন্য   | ১৩/০৮/২০২৩       | নিষ্পত্তি                 |  |
| ৫.     | পানি সরবরাহ সেবা বিঘ্নিত হওয়া প্রসঙ্গে।  | ১৩/০৮/২০২৩       | নিষ্পত্তি                 |  |
| ৬.     | For the last 5 days about 150 families including the resident of 546 houses are living an inhumane life without getting any water supply from WASA. | ১৩/০৮/২০২৩       | নিষ্পত্তি                 |  |