

# 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](http://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।	<ul style="list-style-type: none"><li>■ নতুন সংযোগের ক্ষেত্রে ফর্ম সংগ্রহ করে সংশ্লিষ্ট কাগজপত্রাদি সহ খুলনা ওয়াসার সংশ্লিষ্ট সহকারী প্রকৌশলীর নিকট দাখিল করতে হবে।</li><li>■ পুরাতন সংযোগ পরিবর্তন অথবা স্থানান্তরের ক্ষেত্রে পূর্বের সংযোগ নেওয়ার পরে যদি জমির মালিকানার পরিবর্তন হয় সেক্ষেত্রে নতুন সংযোগ হিসাবে বিবেচিত হবে। যদি জমির মালিকানা অপরিবর্তিত থাকে সেক্ষেত্রে শুধু গ্রাহক আইডি নম্বর উল্লেখ করে ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয় বরাবর আবেদন করতে হবে।</li><li>■ অতঃপর সংশ্লিষ্ট প্রকৌশলী কর্তৃক পরিদর্শন সাপেক্ষে প্রাক্কলন প্রস্তুতি ও অনুমোদন পূর্বক সংযোগ প্রদান করা হয়। অতঃপর পত্র মারফত / মেসেজ /</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 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।</li><li>■ 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।</li><li>■ ভাড়াটিয়া/অস্থায়ী আবেদনকারীর</li></ul>	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 ডিমাল্ড 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.xenkwsa@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 (ভারঃ) ফোন: ০১৯১৭২৮১৭১৭ ই-মেইল: rafiqu1982@gmail.com জোনাল কর্মকর্তা, জোন-৩ (ওয়ার্ডঃ ২০-২৩ ও ২৯-৩১ নং) নাম: শেখ মারুফুল হক পদবী: সহকারী প্রকৌশলী

		ইমেইল এর মাধ্যমে গ্রাহককে অবহিত করা হয়।	ক্ষেত্রে আবেদনের সাথে মালিক হতে সংযোগ গ্রহণের ক্ষমতা / অনাপত্তিপত্র /নিয়মিত বিল পরিশোধের অঙ্গীকারনামা জমা দিতে হবে। প্রাপ্তিস্থানঃ <a href="https://www.kwasa.org.bd">https://www.kwasa.org.bd</a>			ফোন: ০১৬৭৫২৪৭৪২৭ ইমেইল: maruful1014@gmail.com জোনাল কর্মকর্তা, জোন-৪ (ওয়ার্ডঃ ২৪-২৮ নং) নাম: বিপ্লব মজুমদার পদবী: সহকারি প্রকৌশলী (অ:দা:) ফোন: ০১৭১৩০৭৮৫৯২ ই-মেইল: mjbipalab84@gmail.com
২	বস্তি এলাকায় পানি সরবরাহ ব্যবস্থার উন্নয়ন।	<p>■ 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।</p> <p>■ 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।</p> <p>■ 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।</p>	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 <a href="https://www.kwasa.org.bd">https://www.kwasa.org.bd</a>	<p>■ 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।</p> <p>■ (CBO) (স্থানীয় সহায়ক সংগঠন) বস্তির অভ্যন্তরে পানি বিতরণ ব্যবস্থা স্থাপন ও রক্ষণাবেক্ষণ করবে।</p>	১৫ (পনের) কর্মদিবস	<p>নাম: মো: রেজাউল ইসলাম পদবী: নির্বাহী প্রকৌশলী-১ ফোন: ০১৭১৩২৩৭২১৭ ই-মেইল: reza.xenkwas@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: rafiqu1982@gmail.com জোনাল কর্মকর্তা, জোন-৩ (ওয়ার্ডঃ ২০-২৩ ও ২৯-৩১ নং) নাম: শেখ মারুফুল হক পদবী: সহকারী প্রকৌশলী ফোন: ০১৬৭৫২৪৭৪২৭ ইমেইল: maruful1014@gmail.com জোনাল কর্মকর্তা, জোন-৪ (ওয়ার্ডঃ ২৪-২৮ নং) নাম: বিপ্লব মজুমদার পদবী: সহকারি প্রকৌশলী (অ:দা:) ফোন: ০১৭১৩০৭৮৫৯২ ই-মেইল: mjbipalab84@gmail.com</p>

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।	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ অভিযোগসমূহ প্রাপ্তির পর যথাযথভাবে রেজিস্টারে লিপিবদ্ধ / অন্তর্ভুক্ত করা হয় এবং দ্রুততম সময়ের মধ্যে প্রতিকারের জন্য যথাযথ কার্যক্রম গ্রহণ করা হয়।</li> <li>■ প্রাপ্ত অভিযোগের যথাসময়ে প্রতিকার নিশ্চিত করার লক্ষ্যে নিয়ন্ত্রণকারী কর্মকর্তা কর্তৃক প্রতি সপ্তাহে কমপক্ষে একবার অভিযোগ রেজিস্টার চেক / পরীক্ষা করা হয়।</li> <li>■ সমস্যা সমাধানের পর মেসেজ/ইমেইলের মাধ্যমে অভিযোগকারীকে অবগত করা হয়।</li> </ul>	লিখিত আবেদনপত্রের মাধ্যমে বা সরাসরি এসে মৌখিক অথবা কল সেন্টারে (০১৯৯৯৪৪৫৫৬৬) টেলিফোন করে অভিযোগ জানাতে হয় অথবা ওয়েবসাইট: ( <a href="http://www.kwasa.org.bd">www.kwasa.org.bd</a> ) -এ অভিযোগ করতে পারেন।	ওয়াসার সরবরাহ লাইন মেরামতের ক্ষেত্রে বিনামূল্যে মেরামত করা হয়।	১ (এক) কর্মদিবস	<p>নাম: মো: রেজাউল ইসলাম পদবী: নির্বাহী প্রকৌশলী-১ ফোন: ০১৭১৩২৩৭২১৭ ই-মেইল: reza.xenkwsa@gmail.com জোনাল কর্মকর্তা, জোন-১ (ওয়ার্ডঃ ১-১১ ও ১৪ নং)</p> <p>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)</p> <p>নাম: রফিকুল আলম সরদার পদবী: সহকারী প্রকৌশলী (ভার:) ফোন: ০১৯১৭২৮১৭১৭ ই-মেইল: rafiqu1982@gmail.com জোনাল কর্মকর্তা, জোন-৩ (ওয়ার্ডঃ ২০-২৩ ও ২৯-৩১ নং)</p> <p>নাম: শেখ মারুফুল হক পদবী: সহকারী প্রকৌশলী ফোন: ০১৬৭৫২৪৭৪২৭ ইমেইল: mariful1014@gmail.com জোনাল কর্মকর্তা, জোন-৪ (ওয়ার্ডঃ ২৪-২৮ নং)</p> <p>নাম: বিপ্লব মজুমদার পদবী: সহকারি প্রকৌশলী (অ:দা:) ফোন: ০১৭১৩০৭৮৫৯২ ই-মেইল: mjbiplab84@gmail.com</p>

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 সম্মানিত 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। <a href="https://www.kwasa.org.bd/kwasa/en/Tariff.aspx">https://www.kwasa.org.bd/kwasa/en/Tariff.aspx</a>	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: cmkwsa@gmail.com রাজস্ব কর্মকর্তা, জোন-১ (ওয়ার্ডঃ ১-১১ এবং ১৪ নং) নাম: বিপ্লব কান্তি দাস ফোন : ০১৭০৫৪১০০২৪ ই-মেইল: robiplobkwsa@yahoo.com রাজস্ব কর্মকর্তা, জোন-৩ (ওয়ার্ডঃ ২০-২৩ ও ২৯-৩১ নং) নাম: এম এম নাদিমুল ইসলাম ফোন : ০১৭৪৩৬১৬১১৬ ই-মেইল: nadimkwsa@gmail.com রাজস্ব কর্মকর্তা, জোন-৪ (ওয়ার্ডঃ ২৪-২৮ নং) নাম: এম এম ইফতেকানুল 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 (প্রয়োজ্য 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: cmkwsa@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 সুসজাত কারণ	নির্ধারিত ফি অনুযায়ী মূল্য জনতা ব্যাংকের কর্পোরেট শাখায় পরিশোধ করতে হয়। প্রাপ্তিস্থানঃ খুলনা ওয়াসা ওয়েবসাইট ( <a href="https://www.kwasa.org.bd/kwasa/en/Fees.aspx">https://www.kwasa.org.bd/kwasa/en/Fees.aspx</a> )	১০ (দশ) কর্মদিবস	নাম: মো: রেজাউল ইসলাম পদবী: নির্বাহী প্রকৌশলী-১ ফোন: ০১৭১৩২৩৭২১৭ ই-মেইল: reza.xenkwsa@gmail.com <u>জোনাল কর্মকর্তা, জোন-১ (ওয়ার্ডঃ ১-১১ ও ১৪ নং)</u> নাম: মো: আশেকুর রহমান পদবী: সহকারী প্রকৌশলী ফোন: ০১৯১২৩১৯৭৬৬ ই-মেইল: ashek.kuet@gmail.com <u>জোনাল কর্মকর্তা, জোন-২ (ওয়ার্ডঃ ১২,১৩,১৫-১৯ নং)</u> নাম: রফিকুল আলম সরদার পদবী: সহকারী প্রকৌশলী (ভারঃ) ফোন: ০১৯১৭২৮১৭১৭ ই-মেইল: rafiqu1982@gmail.com <u>জোনাল কর্মকর্তা, জোন-৩ (ওয়ার্ডঃ ২০-২৩ ও ২৯-৩১ নং)</u> নাম: শেখ মারুফুল হক পদবী: সহকারী প্রকৌশলী ফোন: ০১৬৭৫২৪৭৪২৭ ই-মেইল: maruful1014@gmail.com <u>জোনাল কর্মকর্তা, জোন-৪ (ওয়ার্ডঃ ২৪-২৮ নং)</u> নাম: বিপ্লব মজুমদার পদবী: সহকারী প্রকৌশলী (অ:দাঃ) ফোন: ০১৭১৩০৭৮৫৯২ ই-মেইল: mjbip1ab84@gmail.com
৮	মোবাইল ব্যাংকিং	মোবাইল টেকনোলজির মাধ্যমে ওয়াসার ওয়েবসাইট এ উল্লিখিত পদ্ধতি অনুযায়ী।	বিকাশ, নগদ, রকেট (ডিবিবিএল), এক-পে, জি-পে, ফাস্ট ক্যাশ এর মাধ্যমে যেকোন স্থান থেকে যেকোন সময়ে। প্রাপ্তিস্থানঃ ( <a href="https://www.kwasa.org.bd/kwasa/en/BillPayment.aspx">https://www.kwasa.org.bd/kwasa/en/BillPayment.aspx</a> )	বিনামূল্যে সেবা প্রদান করা হয়।	১ (এক) কর্মদিবস	নাম: এম খাদেমুল ইসলাম পদবী : বাণিজ্যিক ব্যবস্থাপক ফোন : ০১৭১১১৩৪০৬৪ ই-মেইল: cmkwsa@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 ( <a href="https://www.kwasa.org.bd/kwasa/en/Fees.aspx">https://www.kwasa.org.bd/kwasa/en/Fees.aspx</a> )	৭ (সাত) কর্মদিবস	নাম: মো: রেজাউল ইসলাম পদবী: নির্বাহী প্রকৌশলী-১ ফোন: ০১৭১৩২৩৭২১৭ ই-মেইল: reza.xenkwsa@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 (ভারঃ) ফোন: ০১৯১৭২৮১৭১৭ ই-মেইল: rafiqu1982@gmail.com জোনাল কর্মকর্তা, জোন-৩ (ওয়ার্ডঃ ২০-২৩ ও ২৯-৩১ নং) নাম: শেখ মারুফুল হক পদবী: সহকারী প্রকৌশলী ফোন: ০১৬৭৫২৪৭৪২৭ ই-মেইল: maruful1014@gmail.com জোনাল কর্মকর্তা, জোন-৪ (ওয়ার্ডঃ ২৪-২৮ নং) নাম: বিপ্লব মজুমদার পদবী: সহকারী প্রকৌশলী (অ:দাঃ) ফোন: ০১৭১৩০৭৮৫৯২ ই-মেইল: mjbipalab84@gmail.com
১০	গ্রাহকের চাহিদার প্রেক্ষিতে ডুপ্লিকেট বিল প্রদান	সম্মানিত গ্রাহকগণ খুলনা ওয়াসা ভবনে রাজস্ব শাখায় অতিরিক্ত বিলের কপি প্রয়োজনের সুসজ্জিত 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। ( <a href="https://www.kwasa.org.bd/kwasa/en/ClientLogin.aspx">https://www.kwasa.org.bd/kwasa/en/ClientLogin.aspx</a> )	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: cmkwsa@gmail.com রাজস্ব কর্মকর্তা, জোন-১ (ওয়ার্ডঃ ১-১১ এবং ১৪ নং) নাম: বিপ্লব কান্তি দাস ফোন : ০১৭০৫৪১০০২৪ ই-মেইল: robiplobkwsa@yahoo.com রাজস্ব কর্মকর্তা, জোন-৩ (ওয়ার্ডঃ ২০-২৩ ও ২৯-৩১ নং) নাম: এম এম নাদিমুল ইসলাম ফোন : ০১৭৪৩৬১৬১১৬ ই-মেইল: nadimkwsa@gmail.com রাজস্ব কর্মকর্তা, জোন-৪ (ওয়ার্ডঃ ২৪-২৮ নং)

						<p>নাম: এম এম ইফতেকারুল ইসলাম  ফোন : ০১৭৪৩৬১৬১১৬  ই-মেইল: iftewasa@gmail.com</p>
১১	সংযোগ স্থানান্তর	<p>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।</p>	<p>১। সাদা কাগজে লিখিত আবেদনপত্র  ২। পরিশোধিত ফি এর রশিদের অনুলিপি  ৩। সংযোগ স্থানান্তরের সুসঙ্গত কারণ</p>	<p>নির্ধারিত ফি অনুযায়ী মূল্য জনতা ব্যাংকের কর্পোরেট শাখায় পরিশোধ করতে হয়।  প্রাপ্তিস্থানঃ খুলনা ওয়াসা ওয়েবসাইট  <a href="https://www.kwasa.org.bd/kwasa/en/Fees.aspx">https://www.kwasa.org.bd/kwasa/en/Fees.aspx</a></p>	১০ (দশ) কর্মদিবস	<p>নাম: মো: রেজাউল ইসলাম  পদবী: নির্বাহী প্রকৌশলী-১  ফোন: ০১৭১৩২৩৭২১৭  ই-মেইল: reza.xenkwas@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 (ভারঃ)  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: maruful1014@gmail.com  জোনাল কর্মকর্তা, জোন-৪ (ওয়ার্ডঃ ২৪-২৮ নং)  নাম: বিপ্লব মজুমদার  পদবী: সহকারী প্রকৌশলী (অ:দাঃ)  ফোন: ০১৭১৩০৭৮৫৯২  ই-মেইল: mjbiplab84@gmail.com</p>
১২	বহুতল ভবন সংক্রান্ত ছাড়পত্র প্রদান	<p>আবেদনকারির আবেদনের প্রেক্ষিতে আবেদন পর্যালোচনাপূর্বক (যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে) বহুতল ভবন সংক্রান্ত ছাড়পত্র প্রদান করা হয়। অতঃপর পত্র মারফত / মেসেজ / ইমেইল এর মাধ্যমে গ্রাহককে অবহিত করা হয়।</p>	<p>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</p>	<p>নির্ধারিত ফি অনুযায়ী মূল্য জনতা ব্যাংকের কর্পোরেট শাখায় পরিশোধ করতে হয়।  প্রাপ্তিস্থানঃ খুলনা ওয়াসা ওয়েবসাইট  <a href="https://www.kwasa.org.bd/kwasa/en/Fees.aspx">https://www.kwasa.org.bd/kwasa/en/Fees.aspx</a></p>	১৫ (পনের) কর্মদিবস	<p>খান সেলিম আহম্মদ  তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী  ফোনঃ ০১৭১৫৬০২২৪১  ই-মেইলঃ salim375@yyahoo.com</p>

### ৩. আওতাধীন অধিদপ্তর / সংস্থা / অন্যান্য প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানসমূহের সিটিজেনস চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত করতে হবে। (জোনাল কার্যালয়ের ঠিকানা)

দপ্তর / সংস্থা / প্রতিষ্ঠানের নাম	ঠিকানা
খুলনা ওয়াসা ভবন	খুলনা ওয়াসা ভবন ৭নং রুজভেল্ট জেটিঘাট রোড (জোড়াগেট নিকটবর্তী) খালিশপুর, খুলনা-৯০০০।
খুলনা ওয়াসা আঞ্চলিক কার্যালয় (জোন-১)	খুলনা ওয়াসা আঞ্চলিক কার্যালয় (জোন-১) (সংশ্লিষ্ট ওয়ার্ডসমূহঃ ১,২,৩,৪,৫,৬,৭,৮,৯,১০,১১ এবং ১৪ নং) মহেশ্বরপাশা (ডিজিটাল ভেহিকেল ওয়েয়িং স্কেল সেন্টার সংলগ্ন) খুলনা।
খুলনা ওয়াসা আঞ্চলিক কার্যালয় (জোন-২)	খুলনা ওয়াসা আঞ্চলিক কার্যালয় (জোন-২) (সংশ্লিষ্ট ওয়ার্ডসমূহঃ ১২,১৩,১৫,১৬,১৭,১৮ ও ১৯ নং) চরেরহাট মেইন রোড (চরেরহাট ঘাট সংলগ্ন, চরেরহাট মসজিদ এর বিপরীতে) খুলনা।
খুলনা ওয়াসা আঞ্চলিক কার্যালয় (জোন-৩ এবং জোন-৪)	খুলনা ওয়াসা আঞ্চলিক কার্যালয় (জোন-৩ এবং জোন-৪) (জোন-৩ সংশ্লিষ্ট ওয়ার্ডসমূহঃ ২০,২১,২২,২৩ এবং ২৯,৩০,৩১ নং) (জোন-৪ সংশ্লিষ্ট ওয়ার্ডসমূহঃ ২৪,২৫,২৬,২৭ এবং ২৭ নং) ১০৬২/১ক, যশোর রোড (শহীদ হাদিস পার্ক সংলগ্ন) খুলনা-৯১০০।

### ৪. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত / কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	নির্ধারিত ফরমে ত্রুটিমুক্ত ও স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় চার্জ / ফিস সময়মত পরিশোধ করা
৩	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ / ই-মেইল ঠিকানায় প্রেরিত নির্দেশনা অনুসরণ করা
৪	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখ ও সময়ে নির্ধারিত স্থানে উপস্থিত থাকা
৫	সংশ্লিষ্ট ওয়াসা আইন সম্পর্কে ন্যূনতম ধারণা থাকা
৬	খুলনা ওয়াসার কার্যক্রম সম্পর্কে অবহিত থাকা
৭	খুলনা ওয়াসার ওয়েবসাইট ( <a href="https://www.kwasa.gov.bd">https://www.kwasa.gov.bd</a> ) ভিজিট
৮	গ্রাহক সেবা নিশ্চিতকরণের লক্ষ্যে সময়ে সময়ে চাহিত প্রয়োজনীয় তথ্যাদি প্রদান করা
৯	সেবা গ্রহণের জন্য অনাবশ্যক ফোন বা তদবির না করা



## ৫. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা		নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নাম ও পদবী:	মোছাঃ শাহানাজ পারভীন সচিব/জেনারেল ম্যানেজার	৩০ (ত্রিশ) কর্মদিবস
			মোবাইল:	০১৭১৭০১৪৩৯৩	
			ইমেইল:	shahanazsocio@gmail.com	
			ওয়েব:	<a href="http://www.kwasa.gov.bd">www.kwasa.gov.bd</a>	
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান না দিতে পারলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম ও পদবী:	মোঃ আব্দুল্লাহ, পিইঞ্জ. ব্যবস্থাপনা পরিচালক	২০ (বিশ) কর্মদিবস
			মোবাইল:	ফোন (অফিস) ০১৭২০০৩০০৬৬	
			ইমেইল:	mdkwas@yahoo.com	
			ওয়েব:	<a href="http://kwasa.gov.bd">http://kwasa.gov.bd</a>	
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্রঃ সচিব (সমন্বয় ও সংস্কার) মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ ফোনঃ ০২৯৫১৩৪৩৩ ই-মেইল: secy_cnr@cabinet.gov.bd	৬০ (ষাট) কর্মদিবস	
			ওয়েব:		<a href="http://www.grs.gov.bd">www.grs.gov.bd</a>