বাংলাদেশের সুবর্ণজয়ন্তী Bangladesh 50

খুলনা পানি সরবরাহ ও পয়ঃনিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ

খুলনা পানি সরবরাহ ও পয়ঃনিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ
Khulna Water Supply & Sewerage Authority

৭নং রুজভেল্ট জেটিঘাট রোড (জোড়াগেট নিকটবর্তী), খালিশপুর, খুলনা-৯০০০।

মুজিব MUJIB 100

"শেখ হাসিনার মূলনীতি গ্রাম শহরের উন্নতি"

স্মারক নং- ৪৬.০৭.০০০০.০০১.২৮.০০১.২৪-৫৮৯২ তারিখ: ০২.০১.২০২৬

বিষয়ঃ খুলনা ওয়াসার ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২৩ এর আওতায় সেবা সহজীকরণ/ডিজিটাইজেশনের মাধ্যমে ন্যূনতম একটি উদ্ভাবনী ধারণা বাস্তবায়ন সংক্রান্ত প্রতিবেদন প্রেরণ।

উপর্যুক্ত বিষয়ের পরিপ্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, খুলনা ওয়াসার ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২৩ এর আওতায় কার্যক্রম [১.১] সেবা সহজীকরণ/ডিজিটাইজেশনের মাধ্যমে ন্যূনতম একটি উদ্ভাবনী ধারণা বাস্তবায়নের লক্ষ্যে খুলনা ওয়াসার গৃহিত সেবা সহজীকরণ কার্যক্রম "গ্রাহকের পানির সংযোগের হারিয়ে যাওয়া মিটার প্রতিস্থাপনকরণ" সংক্রান্ত প্রতিবেদন এতদসঙ্গে সংযুক্তপূর্বক সদয় অবগতি ও পরবর্তী প্রয়োজনীয় কার্যার্থে প্রেরণ করা হল।

সংযুক্তিঃ বর্ণনা মতে।

০২.০১.২০২৬

(মোঃ আব্দুল্লাহ, পিইঞ্জ.)
ব্যবস্থাপনা পরিচালক
খুলনা ওয়াসা।

সচিব
স্থানীয় সরকার বিভাগ
স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

(দৃঃআঃ উপসচিব, সিটি কর্পোরেশন-২ শাখা, স্থানীয় সরকার বিভাগ।)

অনুলিপিঃ
১। উপসচিব, পাস-৩ অধিশাখা, স্থানীয় সরকার বিভাগ।

Phone : +88-041-762996, **Fax:** +88-041-762909,web : www.kwasa.org.bd, **e-mail:** mdkwasa@yahoo.com

পানি ব্যবহারে মিতব্যয়ী হউন, নিয়মিত বিল পরিশোধ করুন।

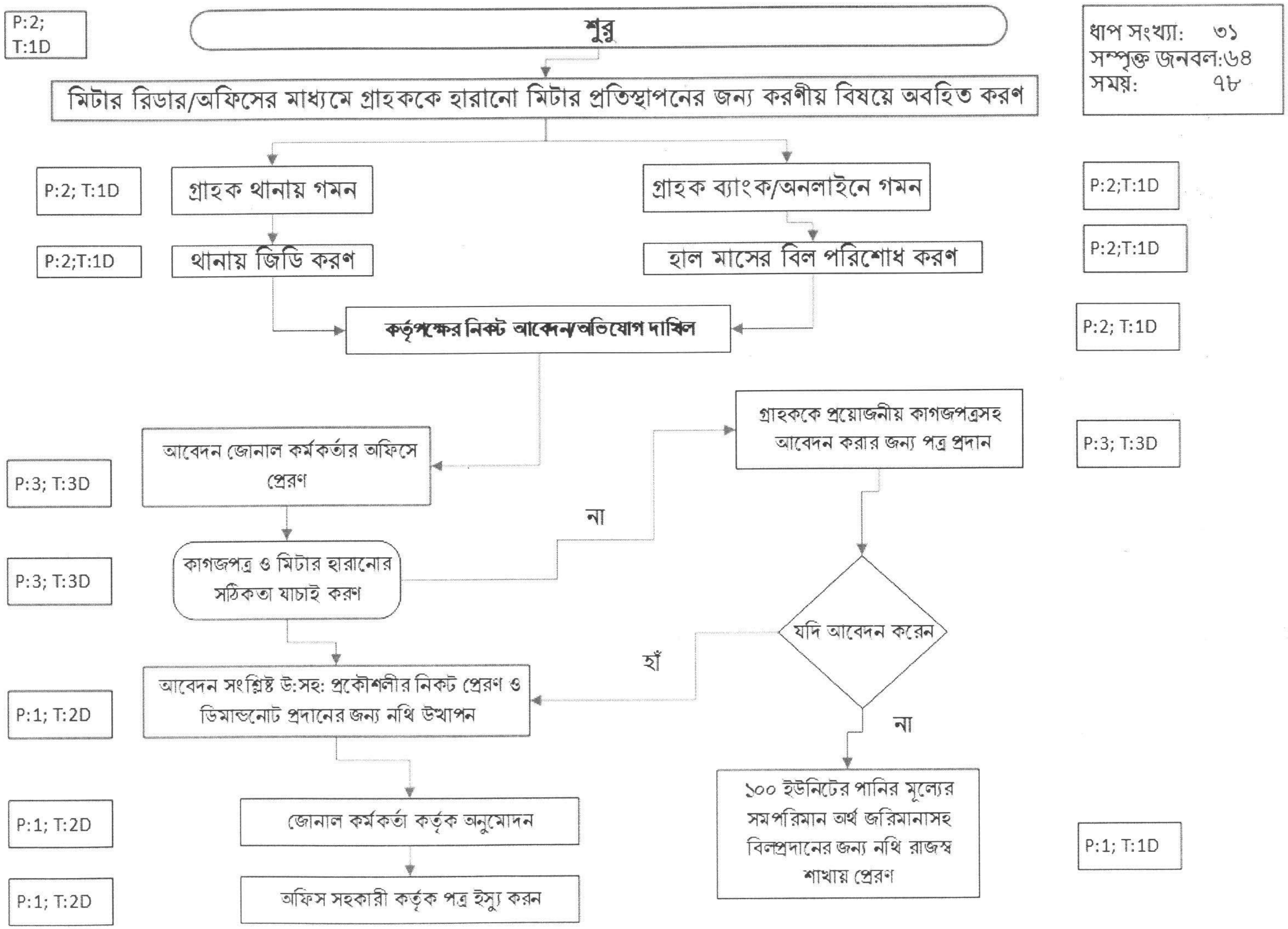
সংস্থার নামঃ খুলনা পানি সরবরাহ ও পয়ঃনিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ (খুলনা ওয়াসা)।

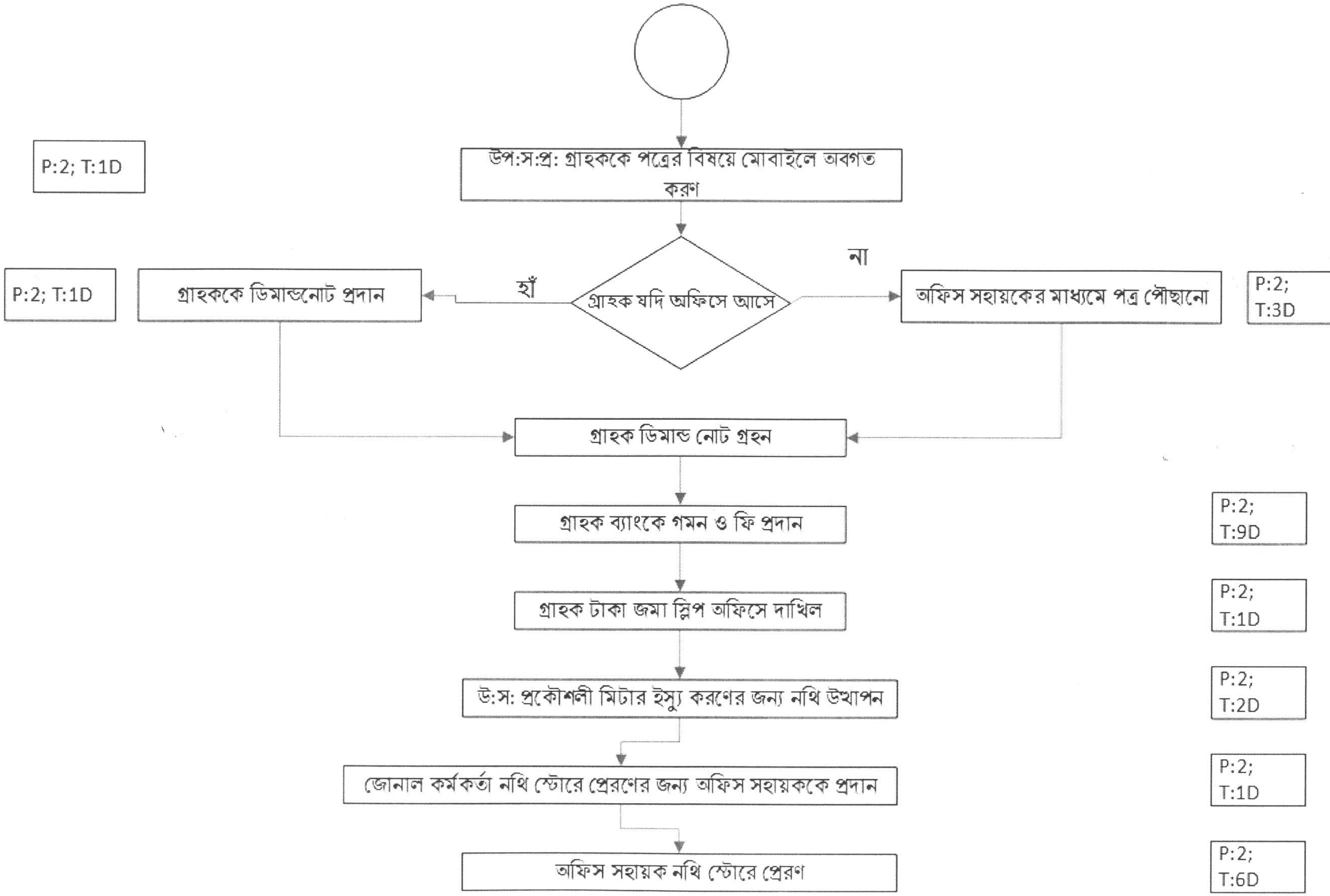
সেবার নামঃ গ্রাহকের পানির সংযোগের হারিয়ে যাওয়া মিটার প্রতিস্থাপনকরণ।

০২/০/২৩
মোঃ সোহেল বিল্লাহ
সহকারি প্রোগ্রামার
খুলনা ওয়াসা, খুলনা।

02/08/23
MD. REZAUL ISLAM
Executive Engineer
Khulna WASA, Khulna

বিদ্যমান প্রক্রিয়ার প্রসেস ম্যাপ



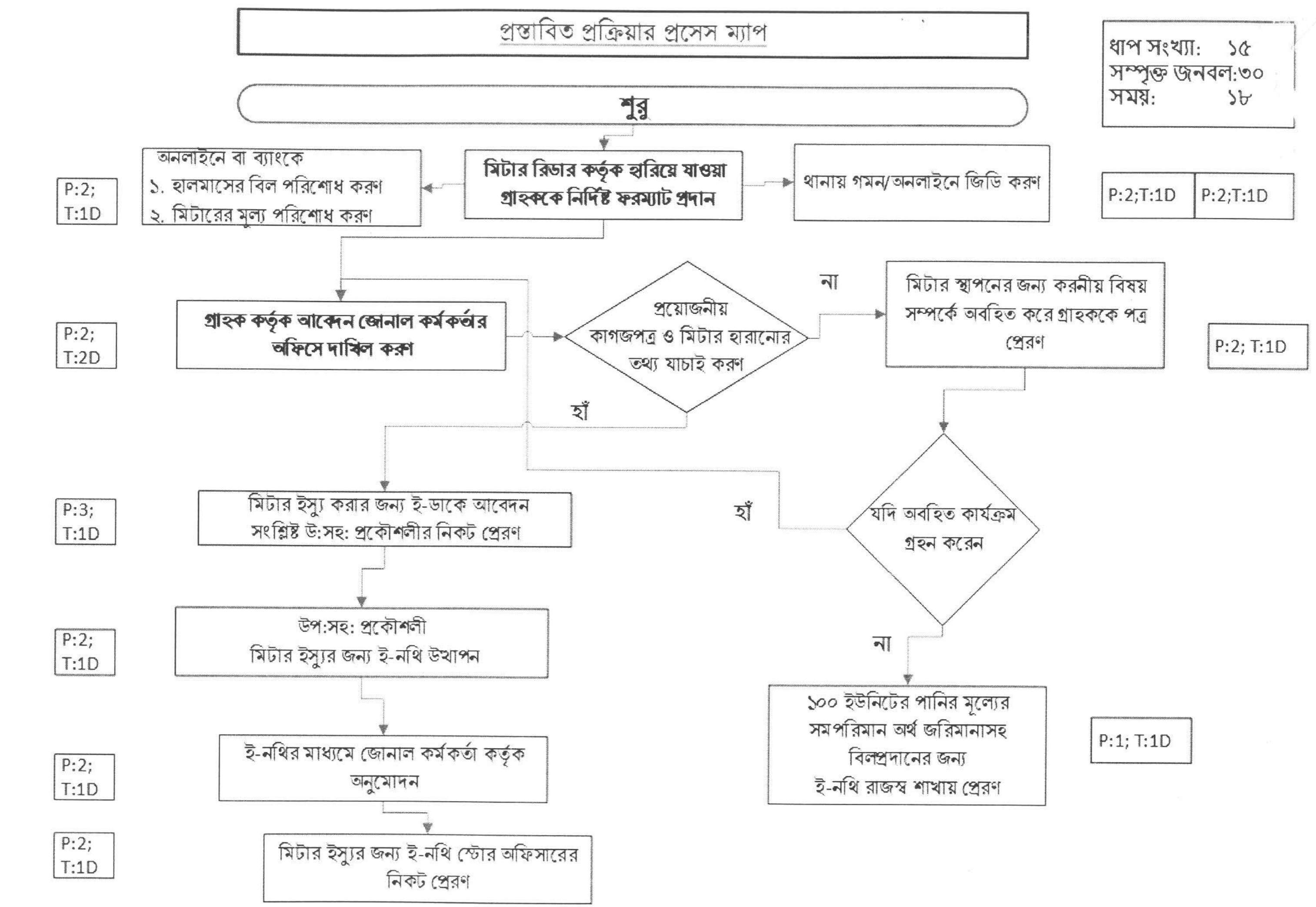

P:2; T:1D
উপ:স:প্র: গ্রাহককে পত্রের বিষয়ে মোবাইলে অবগত করণ
গ্রাহক যদি অফিসে আসে
হাঁ
না
P:2; T:1D
গ্রাহককে ডিমান্ডনোট প্রদান
অফিস সহায়কের মাধ্যমে পত্র পৌছানো
P:2; T:3D
গ্রাহক ডিমান্ড নোট গ্রহন
গ্রাহক ব্যাংকে গমন ও ফি প্রদান
P:2; T:9D
গ্রাহক টাকা জমা স্লিপ অফিসে দাখিল
P:2; T:1D
উ:স: প্রকৌশলী মিটার ইস্যু করণের জন্য নথি উত্থাপন
P:2; T:2D
জোনাল কর্মকর্তা নথি স্টোরে প্রেরণের জন্য অফিস সহায়ককে প্রদান
P:2; T:1D
অফিস সহায়ক নথি স্টোরে প্রেরণ
P:2; T:6D

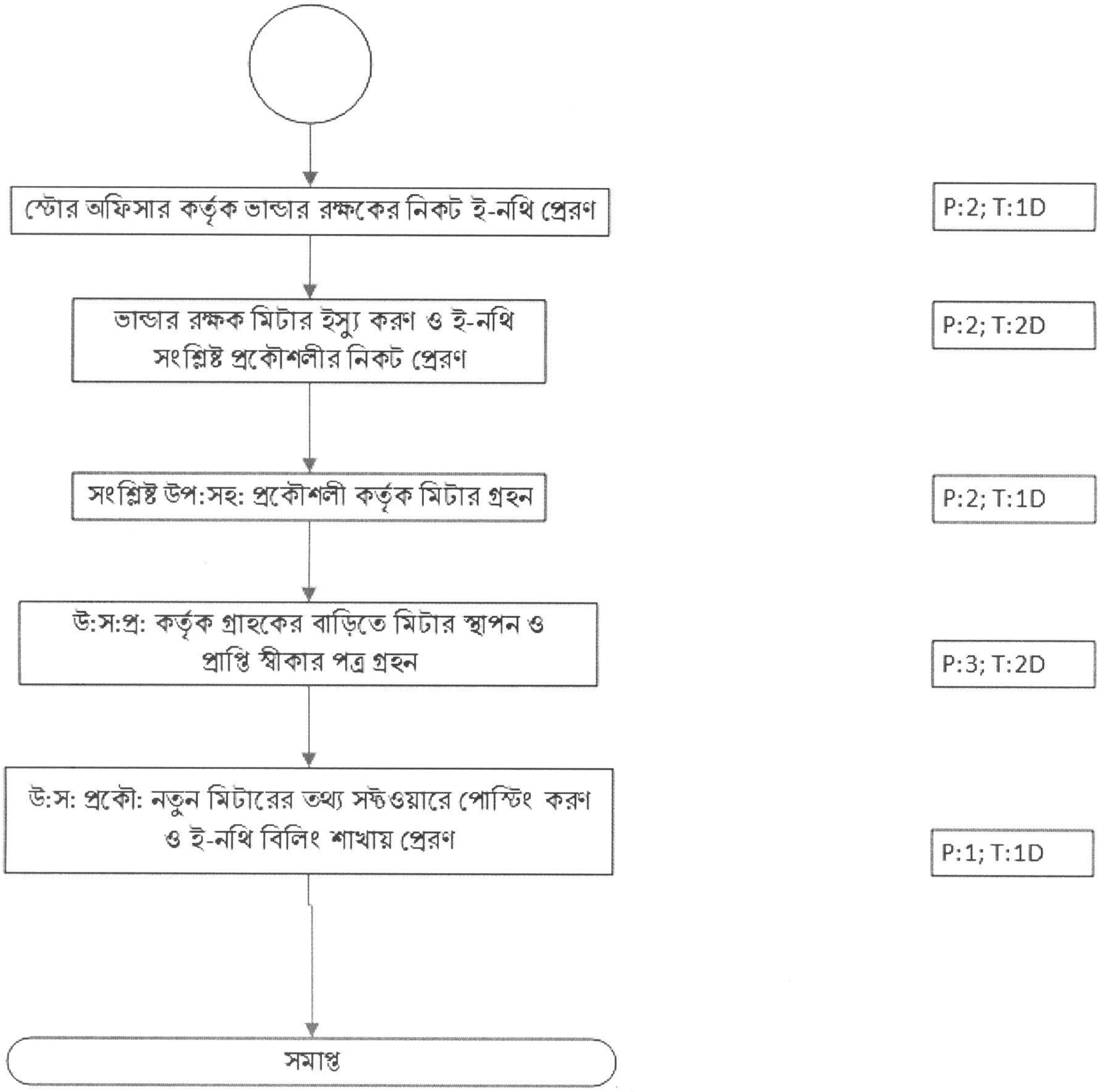
স্টোর অফিসার কর্তৃক ভান্ডার রক্ষকের নিকট নথি প্রেরণ	P:2; T:1D
ভান্ডার রক্ষক মিটার ইস্যু করণ	P:2; T:8D
সংশ্লিষ্ট প্রকৌশলী কর্তৃক মিটার গ্রহন	P:2; T:7D
গ্রাহকের বাড়িতে মিটার স্থাপন ও প্রাপ্তি স্বীকার পত্র গ্রহন	P:2; T:7D
উ:স: প্রকৌ: নতুন মিটারের তথ্য সফ্টওয়ারে পোস্টিং করণ	P:1; T:3D
উ:স: প্রকৌ: বিল প্রদানের জন্য নথি উত্থাপন	P:2; T:1D
নথি জোনাল কর্মকর্তার নিকট প্রেরণ	P:2; T:1D
নথি নির্বাহী প্রকৌশলীল নিকট প্রেরণ	P:3; T:3D
নথি বাণিজ্যিক ব্যবস্থাপকের নিকট প্রেরণ	P:2; T:1D
নথি আইটি অফিসারের নিকট প্রেরণ	P:2; T:1D
বিলের তথ্য হালনাগদ করণ ও বিল প্রস্তুতি করণ	P:2; T:2D
নথি বানিজ্যিক ব্যবস্থাপকের নিকট প্রেরণ ও সংরক্ষণ	P:2; T:1D

সমাপ্ত

বিদ্যমান সমস্যা সমাধানে ক্যাটাগরিভিত্তিক প্রস্তাবনা

ক্ষেত্র	সমস্যার বর্ণনা	সমাধানের প্রস্তাবনা
১। আবেদনপত্র/ ফরম/ফরম্যাট/প্রত্যয়নপত্র/রিপোর্ট রেজিস্টার	নির্ধারিত কোন ফরম্যাট নাই।	সুনির্দিষ্ট ফরম্যাট প্রণয়ন করতে হবে।
২। মধ্যস্বত্বভোগী	মিটার হারানোর পরে গ্রাহক মিটারবিহীনভাবে পানি ব্যবহার শুরু করেন যার সঠিক বিল পাওয়া যায়না। পরবর্তীতে মিটার রিডারের সাথে যোগশাজোস করে উভয়ে আর্থিক লেনদেনের সাথে জড়িয়ে পড়েন। খুলনা ওয়াসার নন রেভিনিউ ওয়াটার বেড়ে যায় এবং গ্রাহক প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ আবেদন না করলে নতুন মিটার স্থাপন প্রক্রিয়া বিলম্বিত হয়।	পানির সংযোগে মিটার স্থাপিত নাই মর্মে অবহিত হয়ার সাথে সাথেই দ্রুত নতুন পানির মিটার স্থাপনের উদ্যোগ নিতে হবে এবং প্রয়োজনে গ্রাহকের অসহযোগীতা পরিলক্ষিত হলে আর্থিক জরিমানার ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে।
৩। একাধিক সংস্থার সংশ্লিষ্টতা	গ্রাহককে থানায় জিডি লিপিবদ্ধ করতে যেতে হয়। ডিম্যান্ড নোটিশ প্রাপ্ত হয়ে গ্রাহককে স্ব-শরীরে সংশ্লিষ্ট ব্যাংকে উপস্থিত হয়ে নতুন মিটারের মূল্য পরিশোধ করতে হয়।	ব্যাংকের পরিবর্তে অনলাইনে নতুন মিটারের মূল্য পরিশোধ করবেন।


প্রস্তাবিত প্রক্রিয়ার প্রসেস ম্যাপ
ধাপ সংখ্যা: ১৫
সম্পৃক্ত জনবল:৩০
সময়: ১৮
শুরু
মিটার রিডার কর্তৃক হারিয়ে যাওয়া গ্রাহককে নির্দিষ্ট ফরম্যাট প্রদান
অনলাইনে বা ব্যাংকে
১. হালমাসের বিল পরিশোধ করণ
২. মিটারের মূল্য পরিশোধ করণ
P:2; T:1D
থানায় গমন/অনলাইনে জিডি করণ
P:2;T:1D
P:2;T:1D
গ্রাহক কর্তৃক আবেদন জোনাল কর্মকর্তার অফিসে দাখিল করণ
P:2; T:2D
প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ও মিটার হারানোর তথ্য যাচাই করণ
না
মিটার স্থাপনের জন্য করনীয় বিষয় সম্পর্কে অবহিত করে গ্রাহককে পত্র প্রেরণ
P:2; T:1D
হাঁ
হাঁ
যদি অবহিত কার্যক্রম গ্রহন করেন
না
মিটার ইস্যু করার জন্য ই-ডাকে আবেদন সংশ্লিষ্ট উ:সহ: প্রকৌশলীর নিকট প্রেরণ
P:3; T:1D
উপ:সহ: প্রকৌশলী
মিটার ইস্যুর জন্য ই-নথি উত্থাপন
P:2; T:1D
১০০ ইউনিটের পানির মূল্যের সমপরিমান অর্থ জরিমানাসহ বিলপ্রদানের জন্য ই-নথি রাজস্ব শাখায় প্রেরণ
P:1; T:1D
ই-নথির মাধ্যমে জোনাল কর্মকর্তা কর্তৃক অনুমোদন
P:2; T:1D
মিটার ইস্যুর জন্য ই-নথি স্টোর অফিসারের নিকট প্রেরণ
P:2; T:1D


স্টোর অফিসার কর্তৃক ভান্ডার রক্ষকের নিকট ই-নথি প্রেরণ
P:2; T:1D
ভান্ডার রক্ষক মিটার ইস্যু করণ ও ই-নথি সংশ্লিষ্ট প্রকৌশলীর নিকট প্রেরণ
P:2; T:2D
সংশ্লিষ্ট উপ:সহ: প্রকৌশলী কর্তৃক মিটার গ্রহন
P:2; T:1D
উ:স:প্র: কর্তৃক গ্রাহকের বাড়িতে মিটার স্থাপন ও প্রাপ্তি স্বীকার পত্র গ্রহন
P:3; T:2D
উ:স: প্রকৌ: নতুন মিটারের তথ্য সফ্টওয়ারে পোস্টিং করণ ও ই-নথি বিলিং শাখায় প্রেরণ
P:1; T:1D
সমাপ্ত

বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত প্রক্রিয়ার মধ্যে TCV ভিত্তিক পার্থক্য

	বিদ্যমান পদ্ধতি	প্রস্তাবিত পদ্ধতি
সময় (দিন/ঘন্টা)	৭৮ দিন	১৮ দিন
খরচ (নাগরিক ও অফিসের)	২০ মি:মি: এর ক্ষেত্রে ৪০০০ টাকা ২৫মি:মি: এর ক্ষেত্রে ৫৫০০টাকা	২০ মি:মি: এর ক্ষেত্রে ৩৫০০ টাকা ২৫ মি:মি: এর ক্ষেত্রে ৫০০০টাকা
যাতায়াত	৫ বার	২ বার
ধাপ	৩১	১৫
জনবল	৬৪	৩০
দাখিলীয় কাগজপত্র	৩	৩

প্রস্তাবিত প্রক্রিয়ার সংক্ষিপ্ত বাস্তবায়ন পরিকল্পনা

কার্যক্রম	২০২৩ জানু	২০২৩ ফেব্রু	২০২৩ মার্চ	২০২৩ এপ্রিল	২০২৩ মে	২০২৩ জুন
পাইলট (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) শুরু ও সমাপ্তি						
অফিস আদেশ জারির তারিখ						
পুরো অধিক্ষেত্রে বাস্তবায়ন শুরুর তারিখ						
পুরো অধিক্ষেত্রে বাস্তবায়ন মূল্যায়ন প্রতিবেদন প্রেরণ						

মোঃ সোহেল বিল্লাহ
সহকারি প্রোগ্রামার
খুলনা ওয়াসা, খুলনা।

MD. REZAUL ISLAM
Executive Engineer
Khulna WASA, Khulna

খুলনা পানি সরবরাহ ও
পয়ঃনিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ

খুলনা পানি সরবরাহ ও পয়ঃনিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ
Khulna Water Supply & Sewerage Authority

৭নং রুজভেল্ট জেটিঘাট রোড (জোড়াগেট নিকটবর্তী), খালিশপুর, খুলনা-৯০০০।

ফরম নংঃ ...

হারিয়ে যাওয়া পানির মিটার প্রাপ্তির আবেদন ফরম

বরাবর
ব্যবস্থাপনা পরিচালক,
খুলনা ওয়াসা, খুলনা।

আমি নিম্নস্বাক্ষরকারী খুলনা ওয়াসার একজন গ্রাহক এবং নিয়মিতভাবে পানির বিল পরিশোধ করে আসছি। বিগত .... খ্রিঃ তারিখে আমার বাড়ি/প্রতিষ্ঠানে স্থাপিত পানির মিটারটি হারিয়ে গিয়েছে। উক্ত বিষয়ে আমি .... থানায় সাধারন ডায়েরি লিপিবদ্ধ করেছি যার নং.................. তারিখঃ.................. খ্রিঃ। আমি নতুন মিটারের মূল্য বাবদ ....টাকা (কথায়ঃ ....), ব্যাংক এশিয়া/ বিকাশ/নগদ/রকেট-এ পরিশোধ করেছি যার প্রমাণক সংযুক্ত আছে।

আমার পানির সংযোগের বিস্তারিত বিবরণ নিম্নরূপঃ

ক) নাম ঃ ....

খ) পিতা/স্বামীর নাম ঃ ....

গ) গ্রাহক নংঃ ...., হারিয়ে যাওয়া পানির মিটার নংঃ ....,

পানির সংযোগের ব্যাস ঃ .... মি.মি.

ঘ) হোল্ডিং নং ঃ .... রাস্তার নাম ঃ.. ওয়ার্ড নংঃ...........

মহল্লা/এলাকার নাম ঃ ....

ঙ) মোবাইল নংঃ ....

চ) মোবাইল ব্যাংকিং এ নতুন মিটারের মূল্য পরিশোধের ক্ষেত্রে ব্যবহৃত মোবাইল নম্বরঃ ....

অতএব জনাবের নিকট আবেদন এই যে, আমি যাতে একটি নতুন পানির মিটার পেতে পারি তার প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করতে মহোদয়ের সদয় মর্জি হয়।

উল্লেখ্য যে, আমি নিজ দায়িত্বে উক্ত পানির মিটারের নিরাপত্তা প্রদান করব।

সংযুক্ত কাগজপত্রঃ
১। থানায় সাধারন ডায়রি (জি.ডি) এর কপি।
২। হালনাগাদ পানির বিল পরিশোধের কপি।
৩। নতুন পানির মিটারের মূল্য পরিশোধের প্রমানক।

ক) ২০ মি.মি. ব্যাসের জন্য ২৯০৫/- (দুই হাজার নয় শত পাঁচ) টাকা ।	ক) ব্যাংক এশিয়া লিমিটেড, খুলনা। হিসাব নংঃ ১৫৬৩৬০০০০৫৭,
খ) ২৫ মি.মি. ব্যাসের জন্য ৪,৪৬০/- (চার হাজার চার শত ষাট) টাকা।	খ) বিকাশ নংঃ........................
গ) ৪০ মি.মি. ব্যাসের জন্য ৯,৩২০/- (নয় হাজার তিন শত বিশ) টাকা।	গ) রকেট নং..........................
গ) ৫০ মি.মি. ব্যাসের জন্য ১১,৪২৫/- (এগার হাজার চার শত পঁচিশ) টাকা।	ঘ) নগদ নংঃ.........................

ফরম ইস্যুকারী কর্মকর্তার
স্বাক্ষরঃ
তারিখঃ

বিনীত নিবেদক

আবেদনকারীর নাম/স্বাক্ষর
তারিখঃ
মোবাইল নং ঃ...............................

[বিঃদ্রঃ গ্রাহক আবেদন ফরম গ্রহণের ১০(দশ) দিনের মধ্যে হারিয়ে যাওয়া মিটারের মূল্য পরিশোধ না করলে পরবর্তি মাস হতে ১০০ ইউনিট পানির মূল্যের সমপরিমান অর্থ জরিমানাসহ পানির বিল প্রদান করা হবে]

মোঃ সোহেল বিল্লাহ
সহকারি প্রোগ্রামার
খুলনা ওয়াসা, খুলনা।

MD. REZAUL ISLAM
Executive Engineer
Khulna WASA, Khulna