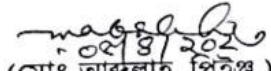


স্মারক নং- ৪৮.০৭.০০০০.০০২.২৮.০০২.২৫-৬০০৩/৫

তারিখ : ০৫/৪/২০২৩

অফিস আদেশ

এতদ্বারা খুলনা ওয়াসার সকল স্তরের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অবগতির জন্য জানানো যাচ্ছে যে, খুলনা ওয়াসার ২০২২-২৩ অর্থ-বছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (এপিএ) অনুযায়ী নির্ধারিত লক্ষ্যমাত্রা সংযোজনী ৬: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা এর আওতায় প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থাপনা ১.১ “অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ” এর কার্যক্রম সম্পনের লক্ষ্যে খুলনা ওয়াসার জেনারেল ম্যানেজার/সচিব মোছাঃ শাহানাজ পারভীন-কে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও মোঃ সোহেল বিল্লাহ, সহকারি প্রোগ্রামার-কে বিকল্প অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা হিসেবে ৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল-জুন ২০২৩) সময়কালে মনোনয়ন দেয়া হল এবং অবিলম্বে এই আদেশটি খুলনা ওয়াসার ওয়েবসাইট-এ আপলোড করার জন্য বলা হল।


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

বিতরণঃ (সদয় অবগতি ও প্রয়োজনীয় কার্যার্থে)

- ১। উপব্যবস্থাপনা পরিচালক (অর্থ ও প্রশাসন), খুলনা ওয়াসা।
- ২। উপব্যবস্থাপনা পরিচালক (প্রকৌশল), খুলনা ওয়াসা।
- ৩। নির্বাহী প্রকৌশলী, খুলনা ওয়াসা।
- ৪। সহকারি প্রোগ্রামার, খুলনা ওয়াসা (ওয়েবসাইট-এ আপলোড করার জন্য)।

স্মারক নং- ৪৬.০৭.০০০০.০০৭.০৮.০০০.২৬ - ৮৫৯

তারিখ : ২৬/০২/২০

অফিস আদেশ

এতদ্বারা খুলনা ওয়াসার কর্মকর্তাদের অবগতির জন্য জানানো যাচ্ছে যে, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩ অনুযায়ী “[২.৩] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক ৩য় প্রশিক্ষণ” আগামী ২৩/০২/২০২৩ তারিখ সকাল ৯:০০ হতে দুপুর ২:০০ পর্যন্ত খুলনা ওয়াসা ভবনের প্রশিক্ষণ কক্ষ নং ৫০১ এ অনুষ্ঠিত হবে। উক্ত প্রশিক্ষণে নিম্নে উল্লিখিত খুলনা ওয়াসার কর্মকর্তাদের উপস্থিত হয়ে প্রশিক্ষণ কার্যক্রম সম্পন্ন করার জন্য নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হল।

২৬/০২/২০
(মোছাঃ শাহানাছ পারভীন)
জেনারেল ম্যানেজার/সচিব
খুলনা ওয়াসা, খুলনা।

প্রশিক্ষণ গ্রহণকারি কর্মকর্তা:


- ১। খান সেলিম আহম্মদ, খুলনা ওয়াসা।
- ২। মোঃ কামাল হোসেন, নির্বাহী প্রকৌশলী, খুলনা ওয়াসা।
- ৩। মোঃ আরমান সিদ্দিকী, নির্বাহী প্রকৌশলী, খুলনা ওয়াসা।
- ৪। মোঃ আশেকুর রহমান, সহঃ প্রকৌশলী, খুলনা ওয়াসা।
- ৫। বিপ্লব কান্তি দাস, রাজস্ব কর্মকর্তা, খুলনা ওয়াসা।
- ৬। মোঃ ডালিম মোল্লা, উপসহঃ প্রকৌশলী, খুলনা ওয়াসা।
- ৭। বিক্রম দাস, উপসহঃ প্রকৌশলী, খুলনা ওয়াসা।

খুলনা ওয়াসার অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক ৩য় প্রশিক্ষণ কার্যক্রম

প্রশিক্ষণ কোর্সের শিরোনাম	:	“অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার”
প্রশিক্ষণের তারিখ	:	২৩/০২/২০২৩
প্রশিক্ষণের সময়	:	সকাল ৯:০০ হতে দুপুর ২:০০
অংশগ্রহণকারী	:	খুলনা ওয়াসার ১ম পর্যায়ে নির্বাচিত কর্মকর্তাগণ
কোর্স পরিচালনাকারী	:	মোঃ রেজাউল ইসলাম, নির্বাহী প্রকৌশলী, খুলনা ওয়াসা।
কোর্স সমন্বয়কারী	:	মোঃ সোহেল বিল্লাহ, সহকারি কম্পিউটার প্রোগ্রামার
প্রশিক্ষণের স্থান	:	খুলনা ওয়াসা ভবনের প্রশিক্ষণ কক্ষ নং ৫০১

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক ৩য় প্রশিক্ষণ মডিউল

সময়	বিষয়
সকাল ৯:০০ হতে সকাল ৯:৩০	রেজিস্ট্রেশন ও প্রশিক্ষণ উদ্বোধন
সকাল ৯:৩০ হতে সকাল ১১:৩০	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা, অনলাইন GRS সিস্টেম ব্যবস্থাপনার উদ্দেশ্য, অভিযোগের ধরন, শ্রেণিবিভাগ সংক্রান্ত আলোচনা।
সকাল ১১:৩০ হতে সকাল ১২:০০	চা বিরতি
দুপুর ১২:০০ হতে দুপুর ১:০০	অভিযোগ দাখিল পদ্ধতি, অভিযোগ গ্রহণকারী কর্তৃপক্ষ, আপিল কর্তৃপক্ষ, অভিযোগ প্রদানের পর নিষ্পত্তির সময়সীমা, অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল সংক্রান্ত আলোচনা।
দুপুর ১:০০ হতে দুপুর ২:০০	অভিযোগ যাচাই-বাছাই, অভিযোগ তদন্ত, অনিক ও আপীল কর্মকর্তার কার্য পদ্ধতি, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনার মাসিক প্রতিবেদন দাখিল সংক্রান্ত আলোচনা।


মোছাঃ শাহানাজ পারভীন
জেনারেল ম্যানেজার
খুলনা ওয়াসা, খুলনা।

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়
স্থানীয় সরকার বিভাগ
খুলনা পানি সরবরাহ ও পয়ঃনিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ (খুলনা ওয়াসা)

বিষয়ঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২৩ বাস্তবায়নের লক্ষ্যে খুলনা ওয়াসার অভিযোগ প্রতিকার বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের (সম্মানিত গ্রাহকবৃন্দ, ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠান (আমীর সুলতান), ব্যাংক প্রতিনিধিগণ ও সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারী) সমন্বয়ে ১ম অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণী।

সভাপতিঃ এম খাদেমুল ইসলাম, বাণিজ্যিক ব্যবস্থাপক, খুলনা ওয়াসা।

তারিখ ও সময়ঃ ১৫ মার্চ, ২০২৩ ইং, বিকাল ৩:০০ মিনিট।

সভার স্থানঃ রুম নং ৫০১, (সভা কক্ষ) খুলনা ওয়াসা ভবন, খুলনা।

সভার আলোচনাঃ

১। সভাপতি সভায় উপস্থিত সকলকে স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। শুরুতে সভাপতি জানান যে, সরকারি দায়িত্ব পালনের ক্ষেত্রে ব্যক্তি পর্যায়ে ও প্রাতিষ্ঠানিক পর্যায়ে শুদ্ধাচার চর্চা অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ। প্রাতিষ্ঠানিক ও জাতীয় পর্যায়ে শুদ্ধাচার নিশ্চিতকরণের অন্যতম পূর্বশর্ত হল ব্যক্তি পর্যায়ে শুদ্ধাচারী হওয়া যা নিশ্চিতকরণে শুদ্ধাচার কৌশল চর্চা অতীব প্রয়োজনীয়। সভাপতি সভার আলোচ্যসূচি উপস্থাপনসহ সভা পরিচালনার জন্য রাজস্ব কর্মকর্তা এম এম নাদিমুল ইসলাম-কে অনুরোধ জানান।

২। সভাপতির অনুমতিক্রমে খুলনা ওয়াসার রাজস্ব কর্মকর্তা এম এম নাদিমুল ইসলাম সভার আলোচ্যসূচি উপস্থাপন করেন।

৩। পরবর্তীতে সভায় উপস্থিত সম্মানিত গ্রাহকবৃন্দের মধ্য থেকে ২৫ নং ওয়ার্ডের বাসিন্দা মোঃ কামাল হোসেন, গ্রাহক নঃ ১১৩৬৭, জানান যে, পানি সব সময় পাওয়া যায় না, যখন প্রয়োজন তখন পাই না, পানি যখন স্বাভাবিকভাবে পরিবারে ব্যবহার প্রয়োজন তখন যেনো পানি পাই সেই ব্যবস্থা করার অনুরোধ করেন। বিশেষ করে সকাল, দুপুর ও রাতে পানি পযাপ্ত সরবরাহ রাখার অনুরোধ করেন।

৪। এ পর্যায়ে সভায় উপস্থিত সম্মানিত গ্রাহকবৃন্দের মধ্য থেকে ৩০ নং ওয়ার্ডের বাসিন্দা মোঃ রমজান আলী, গ্রাহক নঃ ১৬৩৮২, জানান যে, বর্তমানে ওয়াসার পানির ফ্লো একটু কম লক্ষ্য করা যায়, পানির ফ্লো যদি বাড়ানো যায় তার অনুরোধ করেন। বিল মাসের প্রথম দিকে পাওয়ার জন্য অনুরোধ করেন।

৫। সভায় উপস্থিত সম্মানিত গ্রাহকবৃন্দের মধ্য থেকে ১৬নং ওয়ার্ডের বাসিন্দা তহমিনা বেগম, গ্রাহক নঃ ৩৫৯১৭, জানান যে, আগে নিয়মিত বিল না পেলেও বর্তমান নিয়মিত বিল পান। তিনি আরো জানান, পানির অপচয় নাম জীবন কিছু লোক আছে যারা পানি অপচয় করে ও কারও নিষেধ মানেনা।





৬। খুলনা ওয়াসার রাজস্ব কর্মকর্তা এম এম নাদিমুল ইসলাম পর্যায়ক্রমে সভায় উপস্থিত ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠানের (আমীর সুলতান) প্রজেক্ট কো-অর্ডিনেটর, সুপারভাইজার ও অন্যান্য প্রতিনিধিদের নিকট থেকে সম্মানিত গ্রাহকবৃন্দের মিটার রিডিং গ্রহণ এবং বিল বিতরণের সর্বশেষ হালনাগাদ তথ্য উপস্থাপন করতে বলেন। এ পর্যায়ে সভায় উপস্থিত ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠানের (আমীর সুলতান) প্রতিনিধিবৃন্দ সর্বশেষ সভার পরবর্তী সময়কালের মিটার রিডিং গ্রহণ এবং বিল বিতরণের সর্বশেষ হালনাগাদ তথ্য উপস্থাপন করেন যা নিয়ে সভায় বিস্তারিত আলোচনা করা হয়।

৭। গ্রাহক সেবার মান উন্নয়ন প্রসঙ্গে রাজস্ব কর্মকর্তা উল্লেখ করেন যে, বিগত সময়ে কিছু কিছু ক্ষেত্রে গ্রাহকবৃন্দের বাসগৃহে না গিয়েই মিটার রিডিং ইনপুট করা হচ্ছে এবং একই সাথে সকল গ্রাহকের বাড়িতে নির্ধারিত সময়ের মধ্যে বিল পৌঁছানো হচ্ছে না যার ফলশ্রুতিতে খুলনা ওয়াসার ভাবমূর্তি ক্ষুণ্ণ হচ্ছে এবং গ্রাহকবৃন্দ মাঝে মধ্যে ভোগান্তির শিকার হচ্ছেন।

৮। সংশ্লিষ্ট ব্যাংক কর্মকর্তাবৃন্দের জানানো হয় যে, গ্রাহকের বিল ব্যাংকে জমা নিয়ে সঠিক সময়ে প্রতিদিনে বিল প্রতিদিন অনলাইনে ইনপুট করতে হবে।

৯। রিডিং ইনপুট সংক্রান্ত সমস্যা খুলনা ওয়াসা কর্তৃপক্ষকে অবহিতকরণ প্রসঙ্গে রাজস্ব কর্মকর্তা জানান যে, বিল গ্রহণ সংক্রান্ত যে কোন ধরনের সমস্যা বা কোন জটিলতা দেখা দিল তা তৎক্ষণাৎ ওয়াসা কর্তৃপক্ষকে দাপ্তরিক পত্র প্রেরণের পূর্বেই ই-মেইলের মাধ্যমে বা মোবাইলের মাধ্যমে অবহিতকরণ করতে হবে। কোন ক্রমেই এই ধরনের সমস্যাজনিত কারণে বিল বিতরণ বা রিডিং গ্রহণ বন্ধ করা যাবে না।

১০। সভার সিদ্ধান্তসমূহঃ

ক্রমিক	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়নে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
১।	ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠানের (আমীর সুলতান) সকল মিটার রিডারগণ এ্যাপের মাধ্যমে রিডিং জমা দিতে	সংশ্লিষ্ট ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠানের (আমীর সুলতান) প্রতিনিধিবৃন্দ ও রাজস্ব কর্মকর্তাবৃন্দ।
২।	মিটারের সমস্যাগুলি মন্তব্যের ঘরে দিতে হবে এবং সঠিক তথ্য যথাযথ দপ্তরে জমা দিতে হবে।	সংশ্লিষ্ট ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠানের (আমীর সুলতান) প্রতিনিধিবৃন্দ

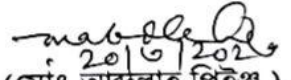




৩।	মিটারের ছবি মিটার নম্বরসহ রিডিং নিতে হবে এবং প্রতিদিন এ্যাপ্সে ইনপুট দিতে হবে।	সংশ্লিষ্ট ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠানের(আমীর সুলতান) প্রতিনিধিবৃন্দ
৪।	রিডিং গ্রহণ সংক্রান্ত সমস্যা উদ্ভূত সমস্যা সম্পর্কে তৎক্ষণাৎ খুলনা ওয়াসা কর্তৃপক্ষকে অবহিত করতে হবে।	সংশ্লিষ্ট ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠানের(আমীর সুলতান) প্রতিনিধিবৃন্দ, সহঃ প্রোগ্রামার ও রাজস্ব কর্মকর্তাবৃন্দ।
৫।	৩, ৪, ও ৫ নং আলোচনায় উল্লেখিত বিষয়াদি সম্পর্কে সংশ্লিষ্ট রাজস্ব কর্মকর্তাদের সমস্যাসমূহ সমাধানপূর্বক সংশ্লিষ্ট সম্মানিত গ্রাহকদের অবহিত করতে হবে এবং দাপ্তরিকভাবে প্রতিবেদন দাখিল করতে হবে।	সংশ্লিষ্ট রাজস্ব কর্মকর্তাবৃন্দ।
৬।	গ্রাহকের বিল ব্যাংকে জমা নিয়ে সঠিক সময়ে প্রতিদিনে বিল প্রতিদিন অনলাইনে ইনপুট করতে হবে।	সংশ্লিষ্ট ব্যাংক কর্মকর্তাবৃন্দ

১১। পরিশেষে, খুলনা ওয়াসার জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়নের সাথে সংশ্লিষ্ট উপস্থিত সকলকে অংশগ্রহণ করার জন্য ধন্যবাদ জানিয়ে এবং সকলের যথাযথ দায়িত্ব পালনে আহ্বান জানিয়ে সভাপতি সভার কার্যক্রম সমাপ্তি ঘোষণা করেন।


(এম খাদেমুল ইসলাম)
বাণিজ্যিক ব্যবস্থাপক
খুলনা ওয়াসা, খুলনা।

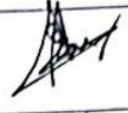


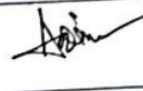
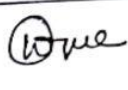



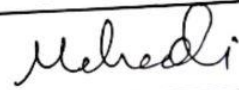




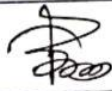

20/07/2022
(মোঃ আব্দুল্লাহ, পিইঞ্জ.)
ব্যবস্থাপনা পরিচালক
খুলনা ওয়াসা

অনুলিপি:

- ১। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, খুলনা ওয়াসা, খুলনা।
- ২। উপব্যবস্থাপনা পরিচালক (অর্থ ও প্রশাসন) খুলনা ওয়াসা, খুলনা।
- ৩। বাণিজ্যিক ব্যবস্থাপক, খুলনা ওয়াসা, খুলনা।
- ৪। ব্যবস্থাপক, আমির সুলতান (ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠান)।
- ৫। রাজস্ব কর্মকর্তাবৃন্দ, খুলনা ওয়াসা, খুলনা।
- ৬। সংশ্লিষ্ট ব্যাংক প্রতিনিধিগণ।


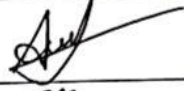


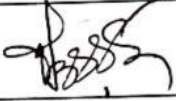
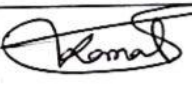
অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, 2022-23 অনুযায়ী [২.২]
 "অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে
 অবহিতকরণ সভা"- তে উপস্থিতির তালিকা

তারিখ ও সময়: ১৫/০৩/২০২৩, সময়: বিকাল ৩.০০ ঘটিকা, স্থান: প্রশিক্ষণ (কক্ষ নং ৫০১), খুলনা ওয়াসা।

ক্রমিক নং	নাম ও পদবী	স্বাক্ষর
১।	এম খাদেমুল ইসলাম বানিজ্যিক ব্যবস্থাপক, খুলনা ওয়াসা, খুলনা।	
২।	বিপ্লব কান্তি দাস রাজস্ব কর্মকর্তা, খুলনা ওয়াসা, খুলনা।	
৩।	এম এম ইফতেকারুল ইসলাম রাজস্ব কর্মকর্তা, খুলনা ওয়াসা, খুলনা।	
৪।	এম এম নাদিনুল ইসলাম রাজস্ব কর্মকর্তা, খুলনা ওয়াসা, খুলনা।	
৫।	মো: সাভার কর্মকর্তা, বড়বাজার শাখা, আইএফআইসি ব্যাংক লি:।	
৬।	মো: শামীমুর রহমান কর্মকর্তা, ফাটসিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক লি:।	
৭।	অপু নন্দি কর্মকর্তা, বিডবিএল ব্যাংক লি:।	
৮।	শিকদার মিলন মিয়া কর্মকর্তা, ডাচ বাংলা ব্যাংক লি:।	
৯।	মেহেদী হাসান কর্মকর্তা, রূপালী ব্যাংক লি:।	
১০।	সুনাইয়া খাতুন কর্মকর্তা, ইসলামী ব্যাংক লি:, দৌলতপুর শাখা	
১১।	সাইফুল্লাহান কর্মকর্তা ক্যাশ, আল-আরাফা ইসলামী ব্যাংক লি:	
১২।	খান জসিম আহমেদ কর্মকর্তা সিনিয়র, ইউনিয়ন ব্যাংক লি:।	
১৩।	সৈয়দ এরশাদ আহমেদ পিসি আর্মীর সুলতান	
১৪।	মো: সিম্মাত উল্লাহ সুপার ডাইজার, আর্মীর সুলতান	

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, 2022-23 অনুযায়ী [২.২]
 "অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে
 অবহিতকরণ সভা"- তে উপস্থিতির তালিকা

তারিখ ও সময়: ১৫/০৩/২০২৩, সময়: বিকাল ৩.০০ ঘটিকা, স্থান: প্রশিক্ষন কেন্দ্র নং ৫০১), খুলনা ওয়াসা।

ক্রমিক নং	নাম ও পদবী	স্বাক্ষর
১৫।	মো: মাসুদ সহ: এ্যাডমিন, আমীর সুলতান।	
১৬।	ইয়াছিন আরাফাত মিটার রিডার, ওয়ার্ড: ৩০	
১৭।	মো: সোহেল হোসেন মিটার রিডার, ওয়ার্ড: ১৪, ১৭,	
১৮।	মো: আমিনুল ইসলাম মিটার রিডার, ওয়ার্ড: ১২	
১৯।	মোল্লা ফিরোজ আহম্মেদ ওয়ার্ড নং ১৪ [জোন-০১]	
২০।	মো: সফাত গাজী ওয়ার্ড নং ০৯ [জোন-০১]	সফাত
২১।	মিসেস মালা বেগম ওয়ার্ড নং ১৮ [জোন -০২]	মালা
২২।	মো: কামাল ওয়ার্ড নং ১৬ [জোন-০২]	
২৩।	মো: রমজান আলী ওয়ার্ড নং ২১ [জোন-০৩]	রমজান
২৪।	মো: রফিক হোসেন ওয়ার্ড নং ৩০ [জোন-০৩]	রফিক
২৫।	মো: জাফর আহম্মেদ ওয়ার্ড নং ২৬ [জোন-০৪]	জাফর
২৬।	মো: নাহিদ হাসান ওয়ার্ড নং ২৪ [জোন-০৪]	নাহিদ



খুলনা পানি সরবরাহ ও পয়ঃনিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ

Khulna Water Supply & Sewerage Authority



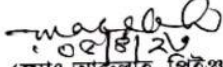
৭নং ক্রজডেস্ট জেটিঘাট রোড (জোড়াগেট নিকটবর্তী), খালিশপুর, খুলনা-৯০০০।

স্মারক নং- ৪৬.০৭.০০০০.০০২.২৮.০০২.২৪-৬০০৬/৬

তারিখ: ০৫/৪/২০২৩

সংযোজনী ৬: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩
৩য় ত্রৈমাসিক অগ্রগতি ও পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন
(জানুয়ারি, ফেব্রুয়ারি ও মার্চ -২০২৩)

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	প্রমাণক	অগ্রগতি
১	৩	৪	৫	৬
প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থাপনা	[১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য ওয়েবসাইটে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকরণ	[১.১.১] অনিক ও আপিল কর্মকর্তার তথ্য হালনাগাদকৃত এবং ওয়েবসাইটে আপলোডকৃত	ওয়েবসাইট হালনাগাদ সম্পন্ন অফিস আদেশ/ সরকারি পত্র/ ওয়েবলিঙ্ক।	হালনাগাদ করা হয়েছে।
পরিবীক্ষণ ও সক্ষমতা বৃদ্ধি	[২.১] নির্দিষ্ট সময়ে অনলাইন/ অফলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ	[২.১.১] অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন।	প্রাপ্ত অভিযোগের মধ্যে জানুয়ারি মাসে ১০০%, ফেব্রুয়ারি মাসে ১০০% ও মার্চ মাসে ১০০% নিষ্পত্তি করা হয়েছে। প্রতি মাসের মাসিক অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রতিবেদন প্রেরণ করা হয়েছে।
	[২.২] কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং জিআরএস সফটওয়্যার বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন	[২.২.১] প্রশিক্ষণ আয়োজিত	প্রশিক্ষণের অফিস আদেশ, আলোচ্যসূচি, প্রশিক্ষণার্থীদের তালিকা, উপস্থিতি/ হাজিরা।	২৩/০২/২০২৩ তারিখ প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয়েছে।
	[২.৩] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে পরিবীক্ষণ এবং ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	[২.৩.১] ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরিত	ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন।	৩য় ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন প্রেরণ করা হলো।
	[২.৪] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা	[২.৪.১] সভা অনুষ্ঠিত	অংশীজনের অংশগ্রহণে অনুষ্ঠিত সভার কার্যবিবরণী।	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সাথে ১৫/০৩/২০২৩ তারিখ ১ম সভা অনুষ্ঠিত হয়।


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

সচিব
স্থানীয় সরকার বিভাগ
স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
দৃষ্টি আকর্ষণঃ যুগ্মসচিব (পলিসি সাপোর্ট অধিশাখা), স্থানীয় সরকার বিভাগ।