



# খুলনা পানি সরবরাহ ও পয়ঃনিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ

## Khulna Water Supply & Sewerage Authority



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

"শেখ হাসিনার মূলনীতি  
গ্রাম শহরের উন্নতি"

স্মারক নং- ৪৬.০৭.০০০০.০০৭.১৮.০০০.১৪-২০২০

তারিখ : ২১/৭/২০২০

সংযোজনী ৬: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্ম-পরিকল্পনা, ২০২২-২০২৩  
৪র্থ ত্রৈমাসিক অগ্রগতি ও পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন  
(এপ্রিল, মে ও জুন-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 সম্মতাবৃদ্ধি	[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 এপ্রিল মাসে ১০০%, মে মাসে ১০০% ও জুন 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।	৩১/০৫/২০২৩ 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। প্রতিবেদন উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের নিকট প্রেরণ	৪র্থ ত্রৈমাসিক পরিবীক্ষণ প্রতিবেদন প্রেরণ করা হলো।
	[২.৪] অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা	[২.৪.১] সভা অনুষ্ঠিত	অংশীজনের অংশগ্রহণে সভার কার্যবিবরণী।	অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা বিষয়ে স্টেকহোল্ডারের সাথে ১৫/০৫/২০২৩ তারিখ ২য় সভা অনুষ্ঠিত হয়।

(মোসাঃ শাহানাজ পারভীন)  
সচিব/জেনারেল ম্যানেজার  
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।