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 শতবর্ষ MUJIB 100

"শেখ হাসিনার মূলনীতি গ্রাম শহরের উন্নতি"

স্মারক নং- ৪৬.০৭.০০০০.০০২.২৬.০০১-২৪-৮৬২১ তারিখ: ০৩/১০/২০২১

বিষয়ঃ খুলনা ওয়াসার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত ১ম (জুলাই,২০২১- সেপ্টেম্বর,২০২১) ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রেরণ প্রসংগে।

উপর্যুক্ত বিষয়ের পরিপ্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, খুলনা ওয়াসার ওয়েব পোর্টাল (kwasa.portal.gov.bd এ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি যথাযথভাবে হালনাগাদ করা হয়েছে এবং হালনাগাদকরণ এর কার্যক্রম বর্তমানে চলমান আছে। খুলনা ওয়াসার ওয়েব পোর্টালে ইতোমধ্যেই সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ তথ্যাদি সন্নিবেশ করে ১ম (জুলাই,২০২১- সেপ্টেম্বর,২০২১) ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন; যা মহোদয়ের সদয় অবগতি ও পরবর্তী প্রয়োজনীয় কার্যার্থে প্রেরণ করা হল।

০৩/১০/২০২১
(মোঃ আব্দুল্লাহ্, পি.ইঞ্জ)
ব্যবস্থাপনা পরিচালক
খুলনা ওয়াসা।

সিনিয়র সচিব
স্থানীয় সরকার বিভাগ
স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
(দৃঃআঃ উপসচিব, প্রশাসন-১ শাখা, স্থানীয় সরকার বিভাগ।)

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

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন প্রতিবেদন

সভার তারিখ ও সময় ঃ ৩০ সেপ্টেম্বর ২০২১, সকাল ১১:১৫ মিনিট।

সভার স্থান ঃ খুলনা ওয়াসা, খুলনা (কক্ষ নং- ৩০১)।

খুলনা ওয়াসার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটির আহ্বায়ক এর আহ্বানে খুলনা ওয়াসার ৩০১ নং কক্ষে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটির এক সভা অনুষ্ঠিত হয়। কমিটির সভাপতি উপস্থিত সবাইকে শুভেচ্ছা প্রদান করেন এবং প্রতিষ্ঠানের রাজস্ব কর্মকর্তা এম এম নাদিমুল ইসলাম এর কোরআন তেলাওয়াত এর মধ্য দিয়ে সভা শুরু করেন। সভায় নিম্নবর্ণিত ছক মোতাবেক বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন উপস্থাপন করা হয়ঃ

আলোচনা ও সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়ন অগ্রগতি
আহ্বায়ক সভায় উপস্থাপন করেন যে, খুলনা ওয়াসায় বিগত জুলাই'২১, আগস্ট'২১ ও সেপ্টেম্বর'২১ মাসে সম্মানিত গ্রাহকবৃন্দ সরাসরি উপস্থিত হয়ে বা কল-সেন্টারের মাধ্যমে বা আয়োজিত গণশুনানীতে অংশগ্রহণ করে সেবা প্রদান বিষয়ক যে সকল অভিযোগ দাখিল করেছেন তা ইতোমধ্যেই সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক কর্মকর্তাদের যথাযথ সমাধান ও প্রতিকারের জন্য অবহিত করা হয়েছে। সভায় ঐসকল অভিযোগের নিষ্পত্তির সর্বশেষ অবস্থা সম্পর্কে জানতে চাওয়া হয়।	বাণিজ্যিক ব্যবস্থাপক সভায় অবহিত করেন যে, খুলনা ওয়াসায় বিগত জুলাই'২১, আগস্ট'২১ ও সেপ্টেম্বর'২১ মাসে সম্মানিত গ্রাহকবৃন্দ সরাসরি উপস্থিত হয়ে বা কল-সেন্টারের মাধ্যমে বা আয়োজিত গণশুনানীতে অংশগ্রহণ করে রাজস্ব শাখায় বিল না পাওয়া, বিল নির্ধারিত সময়ের মধ্যে না পৌছানো, সঠিক মিটার রিডিং অনুযায়ী বিল না করা ইত্যাদি বিষয়ে যথাক্রমে ২৯টি, ২৮টি ও ২৯টি অর্থাৎ সর্বমোট ৮৬টি অভিযোগ ১ম ত্রৈমাসিকে বিভিন্ন সময়ে পাওয়া যায়। অভিযোগ প্রাপ্তির পরে যথাসময়ে সকল অভিযোগ ইতোমধ্যেই নিষ্পত্তি করা হয়েছে এবং সভায় স্বাক্ষরিত প্রতিবেদন উপস্থাপন করা হয়। নির্বাহী প্রকৌশলীগণ অবহিত করেন যে, প্রকৌশল শাখায় বিগত জুলাই'২১, আগস্ট'২১ ও সেপ্টেম্বর'২১ মাসে সংশ্লিষ্ট ওয়ার্ড কাউন্সিলর, পাম্প অপারেটর ও গ্রাহকবৃন্দের মাধ্যমে মিটার ঘোলা, লিক মেরামত, পানি না পাওয়া, মিটার চুরি ইত্যাদি বিষয়ে যথাক্রমে ১৭টি, ১৩টি ও ২৪টি অর্থাৎ ৫৪টি অভিযোগ পাওয়া যায় যা নির্ধারিত সময়ের মধ্যে সমাধান করা হয়েছে। অতঃপর সভায় স্বাক্ষরিত প্রতিবেদন উপস্থাপন করা হয়।

পরিশেষে সভাপতি সকলকে মনোযোগ সহকারে কাজ করার এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি অনুযায়ী সেবা প্রদানের নিমিত্ত আন্তরিকতার সাথে নিজ নিজ দায়িত্ব পালনের আহ্বান জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

০১/১০/২০২১

ব্যবস্থাপনা পরিচালক
খুলনা ওয়াসা

অনুলিপি :
১। উপব্যবস্থাপনা পরিচালক (অর্থ ও প্রশাসন) খুলনা ওয়াসা, খুলনা।
২। উপব্যবস্থাপনা পরিচালক (প্রকৌশল) খুলনা ওয়াসা, খুলনা।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটির সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন সভায় উপস্থিতির তালিকা

ক্রঃ নং	নাম	পদবী	স্বাক্ষর
১	কানিজ ফাতেমা তানিয়া	জেনারেল ম্যানেজার	৩০/৯/২১
২	এমডি কামালউদ্দিন আহমেদ	উপব্যবস্থাপনা পরিচালক (প্রকৌশল)	৩০/০৯/২১
৩	এম খাদেমুল ইসলাম	বাণিজ্যিক ব্যবস্থাপক	30/9/2021
৪	মোঃ রেজাউল ইসলাম	নির্বাহী প্রকৌশলী	30/09/21
৫	এম এম নাদিমুল ইসলাম	রাজস্ব কর্মকর্তা	30/09/2021
৬	এম এম ইফতেকারুল ইসলাম	রাজস্ব কর্মকর্তা	30/09/21
৭	বিপ্লব কান্তি দাস	রাজস্ব কর্মকর্তা	30/9/21
৮	মোঃ [illegible] বিল্লাহ	সহকারী প্রোগ্রামার	৩০/৯/২১
৯।	মোসলিমা আক্তার	হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা	৩০/০৯/২০২১
১০।	ভোলা বিশ্বাস	বাজেট কর্মকর্তা	৩০/০৯/২০২১