




স্মারক নং- ৪১.০৭.০১০০.০০২.২৫.০৩৩.২৪- ৫৪২৪

তারিখ : ৩০/১২/২০২১

বিষয়ঃ খুলনা ওয়াসার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটি কর্তৃক সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন
প্রেরণ প্রসংগে।

উপর্যুক্ত বিষয়ের পরিপ্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, খুলনা ওয়াসার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ
কমিটি কর্তৃক সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর, ২০২১ - ডিসেম্বর, ২০২১)
মহোদয়ের সদয় অবগতি ও পরবর্তী প্রয়োজনীয় কার্যার্থে প্রেরণ করা হল।

সংযুক্তি: ২ (দুই) পাতা।


(মোঃ আব্দুল্লাহ, 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 ২য় ত্রৈমাসিক সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন প্রতিবেদন

সভার তারিখ ও সময় : ২৯ ডিসেম্বর ২০২১, সকাল ১১:১৫ মিনিট।

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

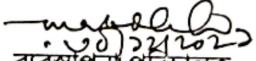
খুলনা ওয়াসার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটির আহ্বায়ক এর আহ্বানে খুলনা ওয়াসার ৩০১ নং কক্ষে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটির এক সভা অনুষ্ঠিত হয়। কমিটির সভাপতি উপস্থিত সবাইকে শুভেচ্ছা প্রদান করেন এবং প্রতিষ্ঠানের উপসহকারি প্রকৌশলী নূর মোহাম্মদ শাহ আলম এর কোরআন তেলাওয়াত এর মধ্য দিয়ে 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 অক্টোবর'২১, নভেম্বর'২১ ও ডিসেম্বর'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। একইসাথে অনলাইনে মিটার রিডিং অ্যাপ্স এর মাধ্যমে সঠিক মিটার রিডিং গ্রহণ কার্যক্রম সুষ্ঠুভাবে চলমান রাখার নিমিত্ত তদারকি জোরদারকরণ বিষয়ে সভায় আলোচনা করা হয়। অনলাইনে মোবাইল টেকনোলজির মাধ্যমে যথাঃ জি-পে, এক-পে, শিওর ক্যাশ, বিকাশ, রকেট-ডিবিবিএল, নগদ প্রভৃতির মাধ্যমে অনলাইনে গৃহিত পানির বিল সমূহের হিসাব সম্বলিত প্রতিবেদন যথাযথভাবে নির্ধারিত সময়ের মধ্যে দাখিলের ব্যাপারে গুরুত্বারোপ করা হয়।	বাণিজ্যিক ব্যবস্থাপক সভায় অবহিত করেন যে, খুলনা ওয়াসায় বিগত অক্টোবর'২১, নভেম্বর'২১ ও ডিসেম্বর'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 পৌঁছানো, সঠিক মিটার রিডিং অনুযায়ী বিল না করা, মোবাইল ব্যাংকিং যথাঃ জি-পে, এক-পে, শিওর ক্যাশ, বিকাশ, রকেট-ডিবিবিএল, নগদ প্রভৃতির মাধ্যমে অনলাইনে পরিশোধিত বিলের তথ্য, ঘোলা মিটারের রেজিস্টার পরিবর্তন, চুরির মিটার প্রতিস্থাপন ইত্যাদি বিষয়ে যথাক্রমে ৪৫টি, ৪১টি ও ৫০টি অর্থাৎ সর্বমোট ১৩৬টি অভিযোগ ২য় ত্রৈমাসিকে বিভিন্ন সময়ে পাওয়া যায়। অভিযোগ প্রাপ্তির পরে যথাসময়ে সকল অভিযোগ ইতোমধ্যেই নিষ্পত্তি করা হয়েছে এবং সভায় স্বাক্ষরিত প্রতিবেদন উপস্থাপন করা হয়। নির্বাহী প্রকৌশলীগণ, বাণিজ্যিক ব্যবস্থাপক ও আঞ্চলিক

Handwritten signature

	<p>কর্মকর্তাবৃন্দ অবহিত করেন যে, বিগত অক্টোবর'২১, নভেম্বর'২১ ও ডিসেম্বর'২১ মাসে সংশ্লিষ্ট ওয়ার্ড কাউন্সিলর, পাম্প অপারেটর ও গ্রাহকবৃন্দের মাধ্যমে মিটার ঘোলা-২২টি, লিক মেরামত-২৪টি, পানি না পাওয়া-২৩টি, মিটার চুরি- ৩টি অর্থাৎ ৭২টি অভিযোগ পাওয়া যায় যা নির্ধারিত সময়ের মধ্যে সমাধান করা হয়েছে। একইসাথে রাজস্ব শাখা হতে বিল না পাওয়া, ঠিকানা সংশোধন ও সঠিক মিটার রিডিং অনুযায়ী বিল না পাওয়া সংক্রান্ত ৬৪টি অভিযোগ নির্ধারিত সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তি করা হয়েছে। এছাড়াও অক্টোবর ২০২১ মাসে বিভিন্ন অনলাইন মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসের মাধ্যমে মোট ৬৩৫২ টি বিল জমা গ্রহণ করা হয়েছে। পরবর্তীতে নভেম্বর ২০২১ মাসে জি-পে, এক-পে, শিওর ক্যাশ, বিকাশ, রকেট-ডিবিবিএল, নগদ প্রভৃতির মাধ্যমে অনলাইনে মোট ৬৬৩০ টি পানির বিল জমা গ্রহণ করা হয়েছে। অতঃপর সভায় স্বাক্ষরিত প্রতিবেদন উপস্থাপন করা হয়।</p>
--	---

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।


 ব্যবস্থাপনা পরিচালক
 খুলনা ওয়াসা

অনুলিপি :

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