



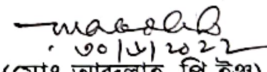
স্মারক নং- ৪৬.০৭.০০০০.০০৩.১৮.০০৬.০৪-৬৯৬০

তারিখ : ৩০/৫/২০২২

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 ৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল ২০২২ - জুন ২০২২) মহোদয়ের
সদয় অবগতি ও পরবর্তী প্রয়োজনীয় কার্যার্থে প্রেরণ করা হল।

সংযুক্তি: ২ (দুই) পাতা।


৩০/৫/২০২২
(মোঃ আব্দুল্লাহ, পি.ইঞ্জ)
ব্যবস্থাপনা পরিচালক
খুলনা ওয়াসা।

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 ৪র্থ ত্রৈমাসিক সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন প্রতিবেদন

সভার তারিখ ও সময় : ২৯ জুন ২০২২, বিকাল ৪:৩০ 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 ৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল - জুন ২০২২) এক সভা অনুষ্ঠিত হয়। কমিটির সভাপতি উপস্থিত সবাইকে শুভেচ্ছা প্রদান করে সভা শুরু করেন। সভায় নিম্নবর্ণিত হক মোতাবেক বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন উপস্থাপন করা হয়ঃ

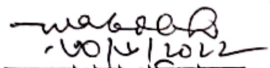
আলোচনা	বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ
আহ্বায়ক সভায় উপস্থাপন করেন যে, খুলনা ওয়াসায় বিগত এপ্রিল'২২, মে'২২ ও জুন'২২ মাসে সম্মানিত গ্রাহকবৃন্দ সরাসরি উপস্থিত হয়ে, কল-সেন্টারের মাধ্যমে, আয়োজিত গণশুনানীতে অংশগ্রহণ করে, সম্মানিত ওয়ার্ড কাউন্সিলর মাধ্যমে সেবা প্রদান বিষয়ক যে সকল অভিযোগ দাখিল করেছেন তা সমাধান ও প্রতিকারের জন্য সংশ্লিষ্ট রাজস্ব ও প্রকৌশলী শাখার আঞ্চলিক কর্মকর্তাবৃন্দকে উল্লেখ করতে হবে। সভায় ঐসকল অভিযোগের নিষ্পত্তির প্রতিবেদন সভাপতি পর্যবেক্ষণ করেন এবং গ্রাহকদের অভিযোগ/যে বিষয়ে আবেদন করেন তা সর্বোচ্চ গুরুত্ব প্রদান করে দ্রুত ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য উপস্থিত সকলকে অবহিত করেন।	বাণিজ্যিক ব্যবস্থাপক সভায় অবহিত করেন যে, খুলনা ওয়াসার রাজস্ব শাখায় বিল না পাওয়া, বিল নির্ধারিত সময়ের মধ্যে না পৌঁছানো, সঠিক মিটার রিডিং অনুযায়ী বিল না করা ইত্যাদি বিষয়ে এপ্রিল, মে ও জুন ২০২২ মাসে যথাক্রমে ৩২টি, ৩১টি ও ৩২টি অর্থাৎ সর্বমোট ৯৫টি অভিযোগ ৪র্থ ত্রৈমাসিকে বিভিন্ন সময়ে পাওয়া যায়। অভিযোগ প্রাপ্তির পরে যথাসময়ে সকল অভিযোগ ইতোমধ্যেই নিষ্পত্তি করা হয়েছে এবং সভায় স্বাক্ষরিত প্রতিবেদন উপস্থাপন করা হয়। ক,খ,গ ও ঘ অঞ্চলের রাজস্ব কর্মকর্তাবৃন্দ জানান গ্রহকের পানির বিলের নাম পরিবর্তনের আবেদনের প্রেক্ষিতে এপ্রিল, মে জুন ২০২২ পর্যন্ত ২২টি নামজারি সম্পন্ন করা হয়েছে। জুন মাসের প্রাপ্ত কয়েটি আবেদন নিষ্পত্তির জন্য চলমান রয়েছে। একই সাথে রাজস্ব শাখায় মোবাইল ব্যাংকিং যথাঃ জি-পে, এক-পে, শিওর ক্যাশ, বিকাশ, রকেট-ডিবিবিএল, নগদ প্রভৃতি অনলাইন মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসের মাধ্যমে পরিশোধিত বিলের তথ্য এপ্রিল ২০২২ মাসে মোট ৭৫৮২ টি বিল জমা গ্রহণ করা হয়েছে এবং মে ২০২২ মাসে মোট ৭৬৫৮ টি পানির বিল জমা গ্রহণ করা হয়েছে।

৩৮

১০২৮

	<p>নির্বাহী প্রকৌশলীগণ ও আঞ্চলিক কর্মকর্তাবৃন্দ অবহিত করেন যে, বিগত এপ্রিল, মে ও জুন ২০২২ মাসে সংশ্লিষ্ট ওয়ার্ড কাউন্সিলর, পাম্প অপারেটর ও গ্রাহকবৃন্দের মাধ্যমে মিটার ঘোলা, চুরির মিটার প্রতিস্থাপন, মহানগরীতে কেসিসি কর্তৃক ড্রেনেজ কাজ পরিচালনায় পানির সংযোগে ত্রুটির অভিযোগ, পানি না পাওয়া সংক্রান্ত যথাক্রমে ৩০টি, ৫৩টি ও ৩০টি অর্থাৎ সর্বমোট ১১৩টি অভিযোগ ৪র্থ ত্রৈমাসিকে বিভিন্ন সময়ে পাওয়া যায়।</p> <p>অতঃপর নির্বাহী প্রকৌশলীগণ ও আঞ্চলিক কর্মকর্তাবৃন্দ অবহিত করেন যে, লিক মেরামত সংক্রান্ত এপ্রিল, মে ও জুন ২০২২ মাসে যথাক্রমে ০৬টি, ১৯টি ও ৫টি অর্থাৎ সর্বমোট ৩০টি অভিযোগ ৪র্থ ত্রৈমাসিকে পাওয়া যায়। প্রাপ্ত অভিযোগ গুলি যথা সময়ের মধ্যে সমাধান করা হয়েছে। অতঃপর সভায় স্বাক্ষরিত প্রতিবেদন উপস্থাপন করা হয়।</p> <p>আঞ্চলিক কর্মকর্তা “ঘ” এর নির্বাহী প্রকৌশলী ওয়াটার বাউজার গাড়ীর (ট্যাংকী) মাধ্যমে জানুয়ারি হতে মার্চ মাসের হিসাব প্রদান করেন। দেখা যায় নগদ মূল্যে ৯ গাড়ী পানি বিক্রয় করা হয় এবং সরকারী/বে-সরকারী বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের জাতীয় অনুষ্ঠানে অনুমোদন সাপেক্ষে বিনা মূল্যে ৫১ গাড়ী পানি প্রদান করা হয়।</p>
--	--

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


 ৩০/৬/২০২২
 ব্যবস্থাপনা পরিচালক
 খুলনা ওয়াসা

অনুলিপি :

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