

খুলনা পানি সরবরাহ ও
পয়ঃনিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ



“শেখ হাসিনার মূলনীতি
গ্রাম শহরের উন্নতি”


স্মারক নং- ৪৬.০৭.৫৫৫৩.০৭.১৮.৫৫০.১৪-১০১২

তারিখ: ২৭/০৭/২০২৩

বিষয়ঃ খুলনা ওয়াসার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটির ৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল ২০২৩-জুন ২০২৩)
সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন প্রেরণ প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয়ের পরিপ্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, খুলনা ওয়াসার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ
কমিটির ৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল ২০২৩-জুন ২০২৩) সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন মহোদয়ের
সদয় অবগতি ও পরবর্তী প্রয়োজনীয় কার্যার্থে এতদসঙ্গে সংযুক্তিপূর্বক প্রেরণ করা হল।

সংযুক্তি: বর্ণনা মোতাবেক।


02/07/2026
(মোসাঃ শাহানাজ পায়তীন)
সচিব/জেনারেল ম্যানেজার
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।

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

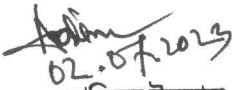
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষণ কমিটির ৪র্থ ত্রৈমাসিক সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন প্রতিবেদন।


খুলনা ওয়াসার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটির আহ্বায়ক এর আহ্বানে খুলনা ওয়াসার ৩০১ নং কক্ষে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটির ৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল - জুন ২০২৩) এক সভা ০৩/০৪/২০২৩ অনুষ্ঠিত হয়। সভার সিদ্ধান্ত অনুযায়ী খুলনা ওয়াসার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি-তে উল্লেখিত সেবাসমূহ প্রদান সংক্রান্ত বাস্তবায়ন অগ্রগতি প্রতিবেদন নিম্নবর্ণিত ছক মোতাবেক উপস্থাপন করা হল:


সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন বিষয়ক সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়ন অগ্রগতি
জরুরী সেবা প্রদান লক্ষ্যে প্রাপ্ত অভিযোগ যথাসময়ে প্রতিকার নিশ্চিত করা	সংশ্লিষ্ট ওয়ার্ড কাউন্সিলর, পাম্প অপারেটর ও গ্রাহকবৃন্দের মাধ্যমে মহানগরীতে কেসিসি কর্তৃক ডেনেজ কাজ পরিচালনায় পানির সংযোগে ত্রুটির অভিযোগ, পানি না পাওয়া সংক্রান্ত এপ্রিল, মে ও জুন, ২০২৩ ৪র্থ ত্রৈমাসিকে যথাক্রমে ১২টি, ১১টি ও ১৪টি অভিযোগ পাওয়া যায়। লিক মেরামত সংক্রান্ত ৪র্থ ত্রৈমাসিকে এপ্রিল, মে ও জুন, ২০২৩ যথাক্রমে ০৪টি, ০১টি ও ০৩টি অভিযোগ পাওয়া যায়। প্রাপ্ত অভিযোগগুলি যথা সময়ের মধ্যে ৯৯% সমাধান করা হয়েছে। অভিযোগের প্রেক্ষিতে ক্ষতিগ্রস্ত পাইপ লাইন প্রতিস্থাপন এপ্রিল, মে ও জুন, ২০২৩ এ মোট ১১টি করা হয়েছে।
সংযোগের মালিকানা পরিবর্তন	গ্রাহকের পানির বিলের নাম পরিবর্তনের আবেদনের প্রেক্ষিতে ৪র্থ ত্রৈমাসিকে এপ্রিল, মে ও জুন, ২০২৩ পর্যন্ত ২২ টি নামজারি আবেদনের মধ্যে ২২ টি নামজারি সম্পন্ন করা হয়েছে।
বিল জারী ও রাজস্ব আদায় এবং মোবাইল ব্যাংকিং	একই সাথে রাজস্ব শাখায় মোবাইল ব্যাংকিং যথাঃ জি-পে, এক-পে, শিওর ক্যাশ, বিকাশ, রকেট-ডিবিসিএল, নগদ প্রভৃতি অনলাইন মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসের মাধ্যমে পরিশোধিত বিলের তথ্য এপ্রিল, ২০২৩ মাসে মোট ১০৩৫৭ টি, মে, ২০২৩ মাসে মোট ১০৯১৮ টি এবং জুন, ২০২৩ মাসে মোট ১১০৪৫ টি পানির বিল জমা গ্রহণ করা হয়েছে। এছাড়াও, এপ্রিল, মে ও জুন, ২০২৩ এ পানির বিল না পাওয়া/মিটার অনুযায়ী বিল না করা সংক্রান্ত


৬

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন বিষয়ক সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়ন অগ্রগতি
	অভিযোগের প্রেক্ষিতে মোট ৬৯টি অভিযোগ গ্রহণ এবং নিষ্পত্তি করা হয়েছে।
মিটার সংক্রান্ত সেবা প্রদান	৪র্থ ত্রৈমাসিকে এপ্রিল, মে ও জুন, ২০২৩ এ মিটার ঘোলা ৪৩টি ও চুরির মিটার প্রতিস্থাপন করা হয়েছে ০৯টি।
পানির গাড়ীর মাধ্যমে জরুরী পানি সরবরাহ	আঞ্চলিক কর্মকর্তা “ঘ” এর নির্বাহী প্রকৌশলী ওয়াটার বাউজার গাড়ীর (ট্যাংকী) মাধ্যমে এপ্রিল, মে ও জুন, ২০২৩ পর্যন্ত নগদ মূল্যে ১০ গাড়ী পানি বিক্রয় করা হয় এবং সরকারী/বে-সরকারী বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের জাতীয় অনুষ্ঠানে অনুমোদন সাপেক্ষে বিনামূল্যে ৮৩ গাড়ী পানি প্রদান করা হয়।


 (এম এম নাদিমুল ইসলাম)
 রাজস্ব কর্মকর্তা
 খুলনা ওয়াসা, খুলনা


 (মো: রেজাউল ইসলাম)
 নির্বাহী প্রকৌশলী
 খুলনা ওয়াসা, খুলনা


 (এম খাদেমুল ইসলাম)
 বাণিজ্যিক ব্যবস্থাপক
 খুলনা ওয়াসা, খুলনা


 (মোসাঃ শাহানাছ পারভীন)
 সচিব/জেনারেল ম্যানেজার
 খুলনা ওয়াসা, খুলনা

অনুলিপি :

- ১। তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, খুলনা ওয়াসা, খুলনা।
- ২। নির্বাহী প্রকৌশলী (সকল), খুলনা ওয়াসা।
- ৩। পরিবীক্ষণ কমিটির সদস্যবৃন্দ, খুলনা ওয়াসা।
- ৪। সিএ টু এমডি (এমডি মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য), খুলনা ওয়াসা।
- ৫। সংশ্লিষ্ট নথি।