

ঢাকা ওয়াসা

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

গণন ও মিশন

ডিশন : পরিবেশ বান্ধব, গণমুখী ও টেকসই পানি ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে এশিয়ার পাবলিক সেটরে সর্বোত্তম পানি সরবরাহকারী প্রতিষ্ঠান হিসাবে প্রতিষ্ঠিত হওয়া।

মিশন :

- * সর্বোত্তম গ্রাহক বান্ধব সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান ;
- * প্রকল্প সমূহের দ্রুত ও কার্যকরী বাস্তবায়ন ;
- * ভূ-গর্ভস্থ পানির উপর নির্ভরশীলতা কমিয়ে ভূ-পরিস্থ পানির ব্যবহার বাড়ানো ;
- * ব্যবস্থাপনা ও পরিচালনায় কম্পিউটারে ব্যবস্থা প্রণয়ন ;
- * সকল সেবা ও কার্যক্রমে উচ্চমানের স্বচ্ছতা এবং দায়বদ্ধতা নিশ্চিত করণ ;
- * ঢাকা ওয়াসার সকল কর্মকাণ্ডে দক্ষতা বাড়ানো এবং পরিচালন ব্যয় কমানো।

২. প্রতিশ্রুতি সেবাসমূহ :

২.১ নাগরিক সেবা :

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
০১.	(২) * আবাসিক/সামাজিক/শিল্প ও বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠানে পানি ও পয়ঃ সংযোগ প্রদান। * ব্যক্তি/প্রাতিষ্ঠানিক পর্যায়ে গভীর নলকূপ স্থাপনে অনুমতি প্রদান। * বস্তি এলাকায় পানি সরবরাহ ও স্যানিটেশন ব্যবস্থার উন্নয়ন। * বন্যা, খরা, ধর্মীয় ও সামাজিক অনুষ্ঠানাদিসহ যে কোন জরুরী প্রয়োজনে	(৩) * পানি ও পয়ঃ নতুন ও পুরাতন সংযোগ/পরিবর্তন/স্থানান্তরের ক্ষেত্রে ঢাকা ওয়াসার নির্ধারিত ফরমে গ্রাহককে আবেদন করতে হয়। * গ্রাহকের আবেদন প্রাপ্তির পর সংশ্লিষ্ট মডুস জোন তা রাজস্ব জোনে প্রেরণ করে রাজস্ব অফিস হতে আবেদনকারীর নিকট কর্তৃপক্ষের দেনা-পাতনা সম্পর্কে প্রতিবেদন নেয়া	(৪) * আবেদন ফরম পূরণ করে গ্রাহককে জমির মালিকানা সংক্রান্ত চুক্তি তথ্য ও প্রমাণপত্রাদি, ছবি ইত্যাদি সত্যায়িত করে সংশ্লিষ্ট জোনের নির্বাহী প্রকৌশলীর দপ্তরে দাখিল করতে হয়। * ভার্জিটিয়/ অস্থায়ী আবেদনকারীর ক্ষেত্রে আবেদনের সহিত মালিক হতে সংযোগ গ্রহণের ক্ষমতা / অনাপত্তিপত্র জমা দিতে হয়। * অভ্যন্তরীণ প্লাস্টিং সিস্টেমের নকশাসহ ইমারত নকশা	(৫) পানির লাইনের নতুন/পুরাতন সংযোগের ক্ষেত্রে ঢাকা ওয়াসার নির্ধারিত আবেদন ফরমের জন্য সংশ্লিষ্ট গ্রাহককে ৫০০/- (পাঁচশত) টাকা পরিশোধ করতে হয়।	(৬) ৩০ (ত্রিশ) দিন	(৭) * নির্বাহী প্রকৌশলী, মডুস জোন-১, ঢাকা ওয়াসা। ফোনঃ ৯৩৫৮৩৯৭ (অফিস) ০১৮১৯-২২৯৪১৯ (সেল)। * নির্বাহী প্রকৌশলী, মডুস জোন-২, ঢাকা ওয়াসা। ফোনঃ ৯০১৬০১৬ (অফিস) ০১৮১৯-২২৯৮১৫ (সেল)। * নির্বাহী প্রকৌশলী, মডুস জোন-৩, ঢাকা ওয়াসা। ফোনঃ ৮১০০০১০ (অফিস) ০১৮১৯-২২৯৪১৮ (সেল)। * নির্বাহী প্রকৌশলী, মডুস জোন-৪, ঢাকা ওয়াসা। ফোনঃ ৯০০৫১৯ (অফিস) ০১৮১৯-২২৯৪১৭ (সেল)। * নির্বাহী প্রকৌশলী, মডুস জোন-৫, ঢাকা ওয়াসা।

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
(১)	(২) অস্থায়ী সংযোগ ও পানির গাড়ি দ্বারা জরুরী পানি সরবরাহ। * পর্যটন লাইন এবং ড্রেনেজ খাল ও পাইপ লাইনগুলোতে পরিষ্কার রেখে তরল বর্জ্য নিক্ষেপন। * বন্যার সময় শহরের অভ্যন্তরীণ জলাবদ্ধতা নিরসনে পাম্পিংয়ের মাধ্যমে পানি সরবরাহ।	(৩) হয়। * সংশ্লিষ্ট রাজস্ব জোনের প্রতিবেদন (বকেয়া না থাকলে) প্রাপ্তির পর মডুস জোন সরেজমিনে তদন্ত ক্রমে সুনির্দিষ্ট মতামত সম্বলিত প্রতিবেদন দাখিল করে। * সরেজমিন তদন্ত প্রতিবেদন পাওয়ার পর মডুস জোনাল অফিস ভিমান্ড নোট ইস্যু করে। * পরিশোধিত ডিম্যান্ড নোটের কপি পাওয়ার পর জোনাল অফিস সংযোগ অনুমতিপত্র জারী করে। * তৎপ্রেক্ষিতে গ্রাহকের সংযোগ প্রদান করা হয়।	(৪) আবেদনের সাথে দাখিল করতে হয়।	(৫) কোন মূল্য পরিশোধ করতে হয় না। গ্রাহকের কোন কাগজপত্র প্রয়োজন নেই। গ্রাহকের বাসায় পৌঁছানো হয়।	(৬) বিল প্রস্তুত করে ১০ দিনের মধ্যে গ্রাহকের নিকট পৌঁছানো হয়।	(৭) ফোনঃ ৯৮৯৯৩৩৮ (অফিস) ০১৮১৯-২২৯৪১৬ (সেল)। * নির্বাহী প্রকৌশলী, মডুস জোন-৬, ঢাকা ওয়াসা। ফোনঃ ৯১৯১৫৬৯ (অফিস) ০১৮১৯-২২৯৪২০ (সেল)। * নির্বাহী প্রকৌশলী, মডুস জোন-৭, ঢাকা ওয়াসা। ০১৭০৬-৩১১৪৭২ (সেল)। * নির্বাহী প্রকৌশলী, মডুস জোন-৮, ঢাকা ওয়াসা। ফোনঃ ৮৮৩৪২৩৯ (অফিস) ০১৮১৯-৫৫৩৬১৮ (সেল)। * নির্বাহী প্রকৌশলী, মডুস জোন-৯, ঢাকা ওয়াসা। ফোনঃ ৯৯১১৯১০ (অফিস) ০১৮১৯-২০৮৯০২ (সেল)। * নির্বাহী প্রকৌশলী, মডুস জোন-১০, ঢাকা ওয়াসা। ফোনঃ ৯০০৫৯৪৮ (অফিস) ০১৮১৭-১৪৪৪৯৫ (সেল)। * নির্বাহী প্রকৌশলী, নারায়ণগঞ্জ মডুস, ঢাকা ওয়াসা। ০১৬৮১-১৬৯৮৪৫ (সেল) * তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, ড্রেনেজ(ওএডএম) সার্কেল, ঢাকা ওয়াসা। ফোনঃ ৮১২৪৩৩৩(অফিস), ০১৮১৯-২২৫০১৫(সেল)
০২.	গ্রাহকের নিকট বিল পৌঁছানো	কম্পিউটার জেনারেটেড বিল নির্ধারিত ছকে। গ্রাহক ইচ্ছে করলে ঢাকা ওয়াসার ওয়েব সাইট www.dwasa.org.bd হতে ডাউনলোড করেও নিতে পারেন।	গ্রাহকের কোন কাগজপত্র প্রয়োজন নেই। গ্রাহকের বাসায় পৌঁছানো হয়।	কোন মূল্য পরিশোধ করতে হয় না।	বিল প্রস্তুত করে ১০ দিনের মধ্যে গ্রাহকের নিকট পৌঁছানো হয়।	১। জনাব জয়নাল আবেদীন, উপ-প্রধান রাজস্ব কর্মকর্তা, রাজস্ব জোন-১, ঢাকা ওয়াসা। ফোনঃ ৭৫৫০৭২২। joynaldcro@yahoo.com ২। জনাব মোঃ আবু বকর সিদ্দিক, রাজস্ব কর্মকর্তা, রাজস্ব জোন-২, ঢাকা ওয়াসা। ফোনঃ ৭৩১৫২৪৯। siddiquewasa@yahoo.com ৩। জনাব মোঃ মহসীন, প্রকল্প ব্যবস্থাপক, লিজ আউট রাজস্ব জোন-৩, ঢাকা ওয়াসা। ফোনঃ ৮১০০৫০৩। ppidwasa_z3@yahoo.com ৪। জনাব মোঃ ফারুক হোসেন, প্রকল্প ব্যবস্থাপক, লিজ আউট রাজস্ব জোন-৪, ঢাকা ওয়াসা। ফোনঃ ৯০০৩৭৮৭। ppidwasa_z4@yahoo.com
০৩.	না-দাবী প্রত্যয়নপত্র	কম্পিউটার জেনারেটেড প্রত্যয়নপত্র।	গ্রাহকের কোন কাগজপত্র প্রয়োজন নেই। গ্রাহকের বাসায় পৌঁছানো হয়।	কোন মূল্য পরিশোধ করতে হয় না।	বিগত পুঞ্জিকা বছরের না-দাবী প্রত্যয়নপত্র পরবর্তি সনের ৩০ জুনের মধ্যে।	

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল (৭)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
০৪.	বকেয়া প্রত্যয়নপত্র	কম্পিউটার জেনারেটেড প্রত্যয়নপত্র।	গ্রাহকের কোন কাগজপত্র প্রয়োজন নেই। গ্রাহকের বাসায় পৌঁছানো হয়।	কোন মূল্য পরিশোধ করতে হয় না।	বিগত পঞ্জিকা বছরের বকেয়া প্রত্যয়নপত্র পরবর্তী সনের ৩০ জুনের মধ্যে।	৫। জনাব মোঃ নাসির উদ্দিন, প্রকল্প ব্যবস্থাপক, লিজ আউট রাজস্ব জোন-৫, ঢাকা ওয়াসা। ফোনঃ ৯৮৯৯৩৩৯। ppidwasa_z5@yahoo.com
০৫.	গ্রাহকের বিল সংক্রান্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি।	গ্রাহকের সমস্যার প্রকৃত সমাধান করা হয়। গ্রাহক ইচ্ছে করলে ওয়াসার হেল্প লাইন ১৬১৬২ তে কল করে সেবা পেতে পারেন।	--	কোন মূল্য পরিশোধ করতে হয় না।	সমস্যার প্রকৃতি (Nature) অনুসারে ০১ দিন হতে ১৫ দিন।	৬। জনাব এম এ মালেক, প্রকল্প ব্যবস্থাপক, লিজ আউট রাজস্ব জোন-৬, ঢাকা ওয়াসা। ফোনঃ ৯১৯৩৪৯০। ppidwasa_z6@yahoo.com ৭। জনাব ইস্রাজীত সিংহ, রাজস্ব কর্মকর্তা, রাজস্ব জোন-৭, ঢাকা ওয়াসা। ফোনঃ ৭৫৫০২২২। indra.phy@gmail.com ৮। জনাব মোঃ শাহাদাৎ হোসেন মিলন, প্রকল্প ব্যবস্থাপক, লিজ আউট জোন-৮, ঢাকা ওয়াসা। ফোনঃ ৯৮৬১৪৮১। ppidwasa_z8@yahoo.com ৯। জনাব শামছুল ইসলাম খান, প্রকল্প ব্যবস্থাপক, লিজ আউট রাজস্ব জোন-৯, ঢাকা ওয়াসা। ফোনঃ ৫৮৯৫৭৪৯২। ppidwasa_z9@yahoo.com ১০। জনাব মোঃ শাকিল ইসলাম, প্রকল্প ব্যবস্থাপক, লিজ আউট রাজস্ব জোন-১০, ঢাকা ওয়াসা। ফোনঃ ৯০২৭২৭২ ppidwasa_z10@yahoo.com ১১। জনাব মোঃ আবু সাঈদ, রাজস্ব কর্মকর্তা, নারায়নগঞ্জ রাজস্ব জোন, ঢাকা ওয়াসা। ফোনঃ ৭৬৪৬১০০। sayeed67@yahoo.com ১০। জনাব মোঃ তানবীর আহমেদ সিদ্দিকী, রাজস্ব কর্মকর্তা (সি.এফ), ফোনঃ ৮১৮০১৩৬। tanbir.a.siddiqui@gmail.com
০৬.	গ্রাহকের চাহিদার প্রেক্ষিতে ডুপ্লিকেট বিল প্রদান।	কম্পিউটার জেনারেটেড বিল নির্ধারিত ছকে। গ্রাহক ইচ্ছে করলে ঢাকা ওয়াসার ওয়েব সাইট www.dwasa.org.bd হতে ডাউনলোড করেও নিতে পারেন।	গ্রাহকের কোন কাগজপত্র প্রয়োজন নেই।	কোন মূল্য পরিশোধ করতে হয় না।		



২.২ দাপ্তরিক সেবা :

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল)
১	সরকারি / আধা সরকারি / স্বয়ত্বশাসিত/ বেসরকারি প্রতিষ্ঠান পানি ও পয়ঃ সংযোগ প্রদান।	<p>(৩)</p> <p>* পানি ও পয়ঃ নতুন ও পুরাতন সংযোগ/ পরিবর্তন/স্থানান্তরের ক্ষেত্রে ঢাকা ওয়াসার নির্ধারিত ফরমে গ্রাহককে আবেদন করতে হয়।</p> <p>* গ্রাহকের আবেদন প্রাপ্তির পর সংশ্লিষ্ট মডস জোন তা রাজস্ব জোনে প্রেরণ করে রাজস্ব অফিস হতে আবেদনকারীর নিকট কর্তৃপক্ষের দেনা-পাওনা সম্পর্কে প্রতিবেদন নেয়া হয়।</p> <p>* সংশ্লিষ্ট রাজস্ব জোনের প্রতিবেদন (বকেয়া না থাকলে) প্রাপ্তির পর মডস জোন সরেজমিনে তদন্তক্রমে সুনির্দিষ্ট মতামত সম্মিলিত প্রতিবেদন দাখিল করে।</p> <p>* সরেজমিন তদন্ত প্রতিবেদন পাওয়ার পর মডস জোনাল অফিস ডিমান্ড নোট ইস্যু করে।</p> <p>* পরিশোধিত ডিমান্ড নোটের কপি পাওয়ার পর জোনাল অফিস সংযোগ অনুমতিপত্র জারী করে।</p> <p>* তৎপ্রেক্ষিতে গ্রাহকের সংযোগ প্রদান করা হয়।</p>	<p>(৪)</p> <p>* আবেদন ফরম পূরণ করে গ্রাহককে জমির মালিকানা সংক্রান্ত চাহিত তথ্য ও প্রমাণপত্রাদি, ছবি ইত্যাদি সত্যায়িত করে সংশ্লিষ্ট জোনের নির্বাহী প্রকৌশলীর দপ্তরে দাখিল করতে হয়।</p> <p>* ভাড়াটিয়া/ অস্থায়ী আবেদনকারীর ক্ষেত্রে আবেদনের সহিত মালিক হতে সংযোগ গ্রহনের ক্ষমতা / অনাপত্তিপত্র জমা দিতে হয়।</p> <p>* অভ্যন্তরীণ প্লাস্টিং সিস্টেমের নকশাসহ ইমারত নকশা আবেদনের সাথে দাখিল করতে হয়।</p>	<p>(৫)</p> <p>পানির লাইনের নতুন/পুরাতন সংযোগের ক্ষেত্রে ঢাকা ওয়াসার নির্ধারিত আবেদন ফরমের জন্য সংশ্লিষ্ট গ্রাহককে ৫০০/- (পাঁচশত) টাকা পরিশোধ করতে হয়।</p>	<p>(৬)</p> <p>৩০ (ত্রিশ) দিন</p>	<p>(৭)</p> <p>সংশ্লিষ্ট জোনের নির্বাহী প্রকৌশলী, ঢাকা ওয়াসা।</p>
২	গ্রাহকের নিকট বিল পৌঁছানো	<p>(৩)</p> <p>কম্পিউটার জেনারেটেড বিল নির্ধারিত ছকে।</p> <p>গ্রাহক ইচ্ছে করলে ঢাকা</p>	<p>(৪)</p> <p>গ্রাহকের কোন কাগজপত্র প্রয়োজন নেই।</p> <p>গ্রাহকের বাসায় পৌঁছানো হয়।</p>	<p>(৫)</p> <p>কোন মূল্য পরিশোধ করতে হয় না।</p>	<p>(৬)</p> <p>বিল প্রস্তুত করে ১০ দিনের মধ্যে গ্রাহকের নিকট পৌঁছানো হয়।</p>	<p>(৭)</p> <p>সংশ্লিষ্ট জোনের উপ-প্রধান রাজস্ব কর্মকর্তা / রাজস্ব কর্মকর্তা, ঢাকা ওয়াসা।</p>

		ওয়ারসার ওয়েব সাইট www.dwasa.org.bd হতে ডাউনলোড করেও নিতে পারেন।	গ্রাহকের কোন কাগজপত্র প্রয়োজন নেই। গ্রাহকের বাসায় পৌঁছানো হয়।	কোন মূল্য পরিশোধ করতে হয় না।	বিগত পুঞ্জিকা বছরের না-দাবী প্রত্যয়নপত্র পরবর্তী সনের ৩০ জুনের মধ্যে।	
৩	না-দাবী প্রত্যয়নপত্র	কম্পিউটার জেনারেটেড প্রত্যয়নপত্র।	গ্রাহকের কোন কাগজপত্র প্রয়োজন নেই। গ্রাহকের বাসায় পৌঁছানো হয়।	কোন মূল্য পরিশোধ করতে হয় না।	বিগত পুঞ্জিকা বছরের বকেয়া প্রত্যয়নপত্র পরবর্তী সনের ৩০ জুনের মধ্যে।	
৪	বকেয়া প্রত্যয়নপত্র	কম্পিউটার জেনারেটেড প্রত্যয়নপত্র।	গ্রাহকের কোন কাগজপত্র প্রয়োজন নেই। গ্রাহকের বাসায় পৌঁছানো হয়।	কোন মূল্য পরিশোধ করতে হয় না।	বিগত পুঞ্জিকা বছরের বকেয়া প্রত্যয়নপত্র পরবর্তী সনের ৩০ জুনের মধ্যে।	
৫	গ্রাহকের বিল সংক্রান্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি।	গ্রাহকের সমস্যার প্রকৃত সমাধান করা হয়। গ্রাহক ইচ্ছে করলে ওয়ারসার হেল্প লাইন ১৬১৬২ তে কল করে সেবা পেতে পারেন।	--	কোন মূল্য পরিশোধ করতে হয় না।	সমস্যার প্রকৃতি (Nature) অনুসারে ০১ দিন হতে ১৫ দিন।	
৬	গ্রাহকের চাহিদার প্রেস্ক্রিপ্টে ডুপ্লিকেট বিল প্রদান।	কম্পিউটার জেনারেটেড বিল নির্ধারিত ছকে। গ্রাহক ইচ্ছে করলে ঢাকা ওয়ারসার ওয়েব সাইট www.dwasa.org.bd হতে ডাউনলোড করেও নিতে পারেন।	গ্রাহকের কোন কাগজপত্র প্রয়োজন নেই।	কোন মূল্য পরিশোধ করতে হয় না।		

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা : (প্রশাসন বিভাগ)

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল (৭)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	নৈমিত্তিক ছুটির আবেদন নিষ্পত্তি	সেবা প্রদান পদ্ধতি নথি/আবেদন অনুমোদনের মাধ্যমে	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান (৪)	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (৫)	সেবা প্রদানের সময়সীমা (৬)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল (৭)
২.	অর্জিত ছুটির আবেদন নিষ্পত্তি	নথির মাধ্যমে অনুমোদন	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র যেমন-মেডিকেল সনদ প্রয়োজন হয়।	-	তৎক্ষণিক / ১ দিন ৫-১০ দিন	১। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, ঢাকা ওয়াসা। ২। উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক (প্রশাসন), ঢাকা ওয়াসা। ৩। সচিব, ঢাকা ওয়াসা। ৪। উপ-সচিব, ঢাকা ওয়াসা। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, ঢাকা ওয়াসা।

ক্রঃ নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ইমেইল (৭)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৩.	জিপিফান্ড অগ্রীম	আবেদন অনুযায়ী নথিতে অনুমোদনের মাধ্যমে।	-	-	৫-১০ দিন	১। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, ঢাকা ওয়াশা। ২। উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক (প্রশাসন), ঢাকা ওয়াশা।

(প্রকৌশল বিভাগ)

৪.	নৈমিত্তিক ছুটির আবেদন নিষ্পত্তি	নথি/আবেদন অনুমোদনের মাধ্যমে	-	-	তৎক্ষণিক / ১ দিন	১। প্রধান প্রকৌশলী, ঢাকা ওয়াশা। ২। অভিরিক্ত প্রধান প্রকৌশলী(আরপিডি), ঢাকা ওয়াশা। ৩। তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (সকল), ঢাকা ওয়াশা। ৪। নির্বাহী প্রকৌশলী (সকল), ঢাকা ওয়াশা।
----	------------------------------------	--------------------------------	---	---	------------------	--

(রাজস্ব বিভাগ)

৫.	সি এল ছুটির আবেদন নিষ্পত্তি	নথি/আবেদন অনুমোদনের মাধ্যমে	-	-	তৎক্ষণিক / ১ দিন	১। প্রধান রাজস্ব কর্মকর্তা, প্রধান রাজস্ব কর্মকর্তার দপ্তর। ২। উপ-প্রধান রাজস্ব কর্মকর্তা, রাজস্ব জোন-১। ৩। রাজস্ব কর্মকর্তা, রাজস্ব জোন-২। ৪। রাজস্ব কর্মকর্তা, রাজস্ব জোন-৭। ৫। রাজস্ব কর্মকর্তা, নারায়নগঞ্জ রাজস্ব জোন। ৬। রাজস্ব কর্মকর্তা, রাজস্ব সেন্ট্রাল ফাংশন।
৬.						

২.৪ আওতাধীন অধিদপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠান কর্তৃক প্রদত্ত সেবা। সংযুক্ত করা হলো।

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক	প্রতিশ্রুত / কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ং সম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩	মাঠ পর্যায়ে পরিদর্শনের সময় গ্রাহকের সার্বিক সহযোগিতা প্রদান
৪	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র জমা প্রদান করা
৫	নির্দিষ্ট সময়ে আবেদন পত্র জমা দেয়া
৬	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা

৪) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	যোগাযোগের ঠিকানা নাম ও পদবী : প্রধান প্রকৌশলী, ঢাকা ওয়াসা। ফোন : ৮১১০৫৯৬ (অফিস), ৮১২০২২৩-২৭ (অফিস), ০১৭৮৮-৬৮৭২১৫ (সেল)। ইমেইল : gchowdhury02@gmail.com নাম ও পদবী : প্রধান রাজস্ব কর্মকর্তা, ঢাকা ওয়াসা। ফোন : ৯১৩১৫৬৯ (অফিস), ০১৭৫৩-৯০৪৫৩৪ (সেল) ইমেইল : hafizur1966@gmail.com	এক মাস

২৭/১১/১৫
এস, এম, রেজাউল মোস্তফা কামাল
সচিব
ঢাকা ওয়াসা।