



চট্টগ্রাম পানি সরবরাহ ও পয়ঃ নিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ (চট্টগ্রাম ওয়াসা)
কার্যালয়ের পারফরমেন্স নিরীক্ষা প্রতিবেদন
অর্থ বছর : ২০০১-০২, ২০০২-০৩, ২০০৩-২০০৪

প্রথম খন্ড
অডিটের সংক্ষিপ্তসার
স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়

[বাংলাদেশের কম্পিউটার এন্ড অডিটর জেনারেল এর কার্যালয় ঢাকা]

চট্টগ্রাম পানি সরবরাহ ও পয়ঃ নিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ (চট্টগ্রাম ওয়াসা)

কার্যালয়ের পারফরমেন্স নিরীক্ষা প্রতিবেদন

অর্থ বছর : ২০০১-০২, ২০০২-০৩, ২০০৩-২০০৪

প্রথম খণ্ড

অডিটের সংক্ষিপ্তসার

স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়

[বাংলাদেশের কম্প্রাইজার এন্ড অডিটর জেনারেল এর কার্যালয় ঢাকা]

নিরীক্ষা প্রত্যয়নপত্র

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশের সংবিধানের ১৩২ অনুচ্ছেদ মোতাবেক মহামান্য রাষ্ট্রপতি সমীপে উপস্থাপনের নিমিত্ত গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশের সংবিধানের ১২৮ অনুচ্ছেদ অনুযায়ী স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়ের অধীন চট্টগ্রাম পানি সরবরাহ ও পয়ঃ নিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ (ওয়ারসা) এর গ্রাহক সেবা, রাজস্ব আদায় এবং সিস্টেম লস মূল্যায়ন বিষয়ক পারফরমেন্স নিরীক্ষা মহাপরিচালক, পূর্ত অডিট অধিদপ্তর কর্তৃক সম্পাদন করা হয়েছে। নিরীক্ষাদল পারফরমেন্স মূল্যায়ন বিষয়ক প্রয়োজনীয় সকল তথ্য এবং ব্যাখ্যা যথাসম্ভব সংগ্রহ করেছেন। এ পারফরমেন্স নিরীক্ষা প্রতিবেদনের প্রথম খণ্ডে অডিটের সংক্ষিপ্তসার এবং দ্বিতীয় খণ্ডে মূল্যায়ন বিষয়ক তথ্যাবলী বিস্তারিতভাবে বর্ণনা করা হয়েছে।

তারিখ :..... বং
ক্রিঃ

(আসিফ আলী)

কম্পট্রোলার এন্ড অডিটর জেনারেল, বাংলাদেশ

১.০ নিরীক্ষা বিষয়ক তথ্যসমূহ

চট্টগ্রাম শহরে বসবাসরত অধিবাসীদের ব্যবহারের জন্য নিরবচ্ছিন্নভাবে বিত্তপূর্ণ পানি সরবরাহ ও সুষ্ঠু সুয়্যারেজ সুবিধা প্রদানের দায়িত্বে নিয়োজিত রয়েছে চট্টগ্রাম পানি সরবরাহ ও পয়ঃ নিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ বা চট্টগ্রাম ওয়াসা। সেবামূলক স্বায়ত্ত্বশাসিত এই প্রতিষ্ঠানটি শহরবাসীর চাহিদা অনুসারে গ্রাহককে কাঙ্ক্ষিত মানের সেবা প্রদানে কতটা ফলপ্রসূ হয়েছে তা যাচাই করার জন্যই আলোচ্য পারফরমেন্স নিরীক্ষা সম্পন্ন হয়েছে। প্রথাগত আর্থিক নিরীক্ষা পদ্ধতিতে সরকারি সম্পদ সুরক্ষার ক্ষেত্রে গুরুত্বপূর্ণ অবদান থাকলেও ব্যবস্থাপনার সফল কিংবা কার্যতার প্রতিফলন ও ধরনের নিরীক্ষায় পুরোপুরি ঘটে না। আধুনিক বিশ্বের সাথে সংগতি রেখে বাংলাদেশের জাতীয় সংসদ ও জনগণের অভিপ্রায়ও হচ্ছে সরকারি অর্থ ব্যবস্থাপনার অধিকতর স্বচ্ছতা ও ত্রুটিবিহীন প্রতিষ্ঠার পাশাপাশি অডিট প্রতিষ্ঠানের মানেনুযায়ী পরামর্শ দেয়া সহ গ্রাহক সেবার সর্বোচ্চ অর্থ মূল্য অর্জনের লক্ষ্যে পারফরমেন্স অডিট চালু করা। এই লক্ষ্যকে সামনে রেখে পূর্ত অডিট অধিদপ্তর কর্তৃক চট্টগ্রাম পানি সরবরাহ ও পয়ঃ নিষ্কাশন কর্তৃপক্ষের ২০০১-২০০২, ২০০২-২০০৩ ও ২০০৩-২০০৪ সালের Performance Audit সম্পন্ন হয়েছে।

১.১.০ নিরীক্ষিত প্রতিষ্ঠান পরিচিতি

প্রায় ৩৫ লক্ষ জনসংখ্যা অধ্যুষিত বন্দর নগরী চট্টগ্রাম দেশের দ্বিতীয় বৃহত্তম শহর ও বাণিজ্যিক রাজধানী। ক্রমবর্ধিষ্ণু এই শহরের জনসাধারণের মধ্যে সুপেয় পানি সরবরাহের দায়িত্ব প্রথমত প্রদান করা হয় পৌরসভাকে। পরবর্তীতে এই দায়িত্ব ন্যস্ত করা হয় জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল সংস্থার উপর। তারপর এই শহরের জনসাধারণ, বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠান ও শিল্প কারখানার চাহিদা অনুযায়ী বিত্তপূর্ণ পানি সরবরাহের স্বার্থে ১৯৬৩ সালের ৮ নভেম্বর তারিখে "The Water Supply and Sewerage Authority Ordinance-1963" এর মাধ্যমে "চট্টগ্রাম পানি সরবরাহ ও পয়ঃ নিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ" তথা চট্টগ্রাম ওয়াসার সৃষ্টি করা হয়।

- বর্তমানে সংস্থার নিজস্ব মোট ৫৩টি গভীর নলকূপ ও একটি সার্ফেস ওয়াটার ট্রিটমেন্ট প্লান্ট রয়েছে। চট্টগ্রাম মহানগরীর প্রায় ৩৫ লক্ষ জনসাধারণের দৈনিক ৪৯০ মিলিয়ন লিটার পানির চাহিদা থাকলেও সংস্থাটি এই সমস্ত নলকূপ ও পানি শোধনাগার এর মাধ্যমে দৈনিক মাত্র ১৮০ মিলিয়ন লিটার পানি উৎপাদন করতে সক্ষম হচ্ছে।
- চট্টগ্রাম ওয়াসা গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়ের অধীন একটি স্বায়ত্ত্বশাসিত সংস্থা।

১.১.১ সেবা এলাকা :

- চট্টগ্রাম মহানগরীর ৪১টি ওয়ার্ড এবং চট্টগ্রাম বন্দর, ইপিজেড এলাকা।

১.১.২ লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য :

চট্টগ্রাম ওয়াসার মূল লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য নিম্নরূপ :

- জনসাধারণ, শিল্প কলকারখানা, বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠান, স্কুল, কলেজ, ধর্মীয় প্রতিষ্ঠানে সুপেয় পানি সরবরাহের উদ্দেশ্যে পানি উৎপাদন, উত্তোলন, শোধন, সংরক্ষণের জন্য প্রয়োজনীয় অবকাঠামো (গভীর নলকূপ, পানি শোধনাগার ইত্যাদি) নির্মাণ, উন্নয়ন ও রক্ষণাবেক্ষণ।

১.১.৩ গঠন :

- The Water Supply and Sewerage Authority Ordinance-1963 এর Section-1(1) এ প্রদত্ত বিধান মোতাবেক চট্টগ্রাম ওয়াসায় একজন চেয়ারম্যান ও অনধিক ১৩ (তের) জন সদস্যের সমন্বয়ে "কর্তৃপক্ষ" গঠিত হবে যারা সরকার কর্তৃক নিয়োগ প্রাপ্ত হবেন।

- পরবর্তীতে ১৯৯০ সালের ৩১শে জুলাই তারিখে জারীকৃত "পানি সরবরাহ ও পয়ঃ প্রণালী কর্তৃপক্ষ অধ্যাদেশ" ১৯৬৩ এর অধিকতর সংশোধনকল্পে প্রণীত ৪৯ নম্বর আইনের মাধ্যমে সরকার বোর্ডের গঠন "সরকার কর্তৃক নিযুক্ত একজন চেয়ারম্যান ও অন্য তিনজন সদস্য নিয়োগ কর্তৃপক্ষ গঠিত হবে" মর্মে সংশোধন করেন যা অদ্যাবধি চলমান রয়েছে।
- চেয়ারম্যান সংস্থার প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা।

১. ১.৪ সংগঠন :

চট্টগ্রাম ওয়াসার সাংগঠনিক কাঠামো ৩টি ডিপার্টমেন্টে বিভক্ত। যথা :-

- প্রশাসন ডিপার্টমেন্ট।
- প্রকৌশল ডিপার্টমেন্ট।
- অর্থ ও বাণিজ্য ডিপার্টমেন্ট।

১. ১.৫ তহবিলের উৎস :

সংস্থার তহবিলের উৎসসমূহ নিম্নরূপ :-

- সরকার কর্তৃক প্রদত্ত মঞ্জুরী,
- সরকার হতে গৃহীত ঋণ,
- অন্য কোন উৎস হতে গৃহীত ঋণ,
- পানির বিক্রয় লব্ধ অর্থ,
- নতুন সংযোগ ফি হতে প্রাপ্ত উন্নয়ন চার্জ,
- মিটার বিক্রয়লব্ধ অর্থ,
- অন্য কোন উৎস হতে প্রাপ্ত আয়।

১. ১.৬ কর্মকর্তা ও কর্মচারী :

চেয়ারম্যান বা অন্য কোন সদস্য, বাণিজ্যিক ব্যবস্থাপক বা কর্তৃপক্ষের অন্য কোন কর্মকর্তা/কর্মচারী, উপদেষ্টা Penal Code (Act XL Vol-1860) এর Section-21 এ Public Servant (জনসেবক) কথাটি যে অর্থে ব্যবহৃত হয়েছে সে অর্থে Public Servant (জনসেবক) বলে গণ্য হবেন।

- চট্টগ্রাম ওয়াসার পানির লাইন সংক্রান্ত তথ্য :

উপভোগ	ইউনিট	০০-৬-০১ পর্যন্ত	০০-৬-০২ পর্যন্ত	০০-৬-০৩ পর্যন্ত	০০-৬-০৪ পর্যন্ত
পানির লাইন	কিঃ মিঃ	৫০৬.০৮	৫৫২.৮৭	৫৫৮.০২	৫৫৮.০২
পানি সংযোগ	সংখ্যা	-	৩১,৫৬৯	৩৬,৭১৯	৩৮,২৭৮
প্রতিদিন পানি উৎপাদন	এম, এল, ডি	-	১৬৯.১৯	১৭৬.৮৫	১৭৯.২৬
রাজস্ব আদায়	লক্ষ টাকা	১৯৬২.৯৮	২১৬৬.০৫	৩০৮২.১৪	২৬১২.৯৮
আদায়যোগ্য রাজস্ব	লক্ষ টাকা	১৯৬.৭৪	২৮০.৮৬	৪০৬.৮৮	৭৬২.৭৫

- চট্টগ্রাম ওয়াসার জনবল

পদের নাম	অনুমোদিত পদ	কর্মরত জনবল	শূন্যপদ
১ম শ্রেণী	৬৪	৪০	২৪
২য় শ্রেণী	৩০	২০	১০
৩য় ও ৪র্থ শ্রেণী	৭০২	৫৫৫	১৭৭
সর্বমোট =	৮২৬	৬১৫	২১১

১. ১.৭ চট্টগ্রাম ওয়াসার উৎপাদন, বিতরণ, পানি সংযোগ, বিলিং ও রাজস্ব আদায় পদ্ধতি :-

চট্টগ্রাম ওয়াসার অধীনস্থ মডস-১ এর আওতায় মোট ২৫টি, মডস-২ এর আওতায় মোট ২৮টি গভীর নলকূপ ও মোহরা পানি শোধনাগার হচ্ছে সংস্থাটির পানি উৎপাদনের উৎস। নিম্নে পানি সংযোগের আবেদন হতে বিল করণ, বিল জারী, বিল জমা এবং লেজার পোস্টিং এর ফ্লো-চার্ট দেখানো হলো :-



১. ১.৮ নিরীক্ষার প্রকৃতি (Nature of Audit) :-

- পারফরমেন্স নিরীক্ষা।

১. ১.৯ নিরীক্ষা অর্থ বছর (Audited Year)

- ২০০১-২০০২ হতে ২০০৩-২০০৪

১. ২.০ নিরীক্ষা সময়(Period of Audit)

- ২১ আগস্ট ২০০৪ হতে ৩১ জানুয়ারী ২০০৫ পর্যন্ত।

১. ২.১ নিরীক্ষা দৃষ্টিভঙ্গী (Audit Approach)

- স্থানীয়ভাবে যাচাই নিরীক্ষা।

১.২.২ নিরীক্ষা তথ্য সংগ্রহের কৌশল (Audit Information Collection Technique)

- চাহিদাপত্র ইস্যুকরণ।
- সরেজমিনে পরিদর্শন।
- সাক্ষাৎকার গ্রহণ।

১.২.৩ নিরীক্ষা তথ্য সমূহের ধরণ (Pattern of Audit Information) :-

- কেইস স্টাডি।

১. ২.৪ নিরীক্ষার উদ্দেশ্যাবলী (Main Objective) :-

- চট্টগ্রাম ওয়াসা গ্রাহকগণকে কাঙ্ক্ষিত মানের সেবা প্রদান করছে কিনা তা অনুসন্ধান করা;
- চট্টগ্রাম ওয়াসার পানি বিতরণ ও সরবরাহ ব্যবস্থা সিস্টেম লস ন্যূনতম পর্যায়ে রাখতে সহায়ক কিনা তা যাচাই করা;
- চট্টগ্রাম ওয়াসার রাজস্ব আদায় কার্যক্রম ফলপ্রসূ কি না তা পর্যালোচনা করা;

১.২.৫ নিরীক্ষার আওতা (Scope of Audit) :-

নিরীক্ষাকালে সাধারণভাবে প্রতিষ্ঠানটির ২০০১-২০০২, ২০০২-২০০৩ ও ২০০৩-২০০৪ সাল পর্যন্ত নিম্ন বর্ণিত বিষয়াবলী পরীক্ষা করা হয়েছে :-

- সংস্থার সার্বিক কর্মকাণ্ড;
- সংস্থার পানি উৎপাদনকারী বিভাগসমূহের পানি উৎপাদন ও বিতরণ প্রক্রিয়া;
- রাজস্ব জেনারেল এর বিল প্রদানের প্রক্রিয়া;
- কম্পিউটার শাখার কার্যক্রম;
- সংস্থার হিসাব সংরক্ষণ পদ্ধতি;
- গ্রাহকগণকে নতুন সংযোগ প্রদানের বিদ্যমান প্রক্রিয়া;
- সংস্থার অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি।

১. ২.৬ নিরীক্ষা পদ্ধতি (Audit Methodology) :-

- প্রতিষ্ঠানটির কর্মকাণ্ডের বিগত তিন বৎসরের পারফরমেন্স যাচাইয়ের জন্য প্রতিষ্ঠানটির ২০০১ সালের জুলাই হতে ২০০৪ সালের জুন পর্যন্ত সময়ের পানি উৎপাদন, বিতরণ, সিস্টেম লস, কালেকশন, টার্গেট, বকেয়া আদায় ইত্যাদি বিষয়ে সংগৃহীত তথ্যাদি পর্যালোচনা করা হয়েছে।
- গ্রাহক সেবার মান নির্ণয়, পানির উৎপাদন, বিতরণ, গ্রাহকদের নতুন সংযোগ প্রদান, রাজস্ব বিলিং, আদায়, সিস্টেম লস ইত্যাদি বিষয়াবলী পরীক্ষা নিরীক্ষার জন্য সংস্থার অধীনস্থ মোট ১২টি ইউনিট নিরীক্ষা করা হয়েছে।
- Performance indicator/Criteria নির্ধারণের ক্ষেত্রে পানি সরবরাহ ও পয়ঃ নিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ আইন-১৯৬৩ এবং Dacca/Chittagong Water Supply and Sewerage Authority (Water Connection and Water Levy of Water Rate) Rules-1966, পানি বিতরণ ব্যবস্থা সংক্রান্ত বিভিন্ন লেখা, জার্নাল, ট্যারীফ রুল, পানি বিতরণ সিস্টেম এর বিষয়ে বিবিধ বিধিসমূহ পর্যালোচনা করা হয়েছে।
- নিরীক্ষাকালে ২০০২ সালের মার্চ মাসে প্রকাশিত Japan Bank for International Co-operation (JBICO) কর্তৃক সংস্থাটির উপর পরিচালিত "Study of institutional Capacity of Executing/Implementing Agencies of Developing Countries, Phase-II" শীর্ষক রিপোর্টকে আলোচ্য নিরীক্ষায় উপাত্ত হিসেবে নেয়া হয়েছে।
- নিরীক্ষাকালে সংস্থা কর্তৃক গঠিত টার্কফোর্সের রিপোর্টের তথ্যাবলী আলোচ্য নিরীক্ষায় উপাত্ত হিসেবে ব্যবহার করা হয়েছে।
- গ্রাহক সেবার উপর গ্রাহকগণের মতামত জানার লক্ষ্যে আলোচ্য নিরীক্ষার অব্যবহিত পূর্বে চট্টগ্রাম ওয়াসা কর্তৃক পরিচালিত গ্রাহক জরিপ ফলাফলকে আলোচ্য নিরীক্ষায় ব্যবহার করা হয়েছে।
- আন্তর্জাতিকভাবে স্বীকৃত নিরীক্ষা পদ্ধতি এবং বাংলাদেশের কম্পিউটার এন্ড অডিটর জেনারেল কার্যালয় কর্তৃক অনুসৃত অডিট স্ট্যান্ডার্ডস, পারফরমেন্স অডিট ম্যানুয়াল, অডিট কোড ইত্যাদি অনুসরণ করে এই নিরীক্ষা কাজ সম্পাদিত হয়েছে।

- রাস্তার কলের মাধ্যমে ডাসমান জনসাধারণের মাঝে পানি সরবরাহ ব্যবস্থা সরেজমিনে পরীক্ষার উদ্দেশ্যে ৫% রাস্তার কলের পানি বিতরণ বস্তব যাচাই করা হয়েছে এবং সংশ্লিষ্ট সুবিধাভোগী জনসাধারণের সাথে আলোচনা করা হয়েছে।

১. ২.৭ নিরীক্ষা নির্ণায়ক (Audit Criteria) :-

সংস্থার বিধি, নীতিমালা ও কর্ম পরিচালনা বিষয়ক নিয়মানুযায়ী গ্রাহক সেবা, সিস্টেম লস ও রাজস্ব আদায় নির্ণায়ক হিসেবে নিম্নবর্ণিত বিষয়গুলো রয়েছে যার প্রকৃত বাস্তব অবস্থা নিরীক্ষাকালে তুলনা করা হয়েছে।

গ্রাহক সেবা :

- নতুন সংযোগের জন্য গ্রাহক আবেদন করার ১ মাসের মধ্যে গ্রাহককে সংযোগ প্রদানের বিষয়টি নিশ্চিত করা ;
- নতুন সংযোগ প্রদানের সাথে সাথে গ্রাহককে হিসাব নম্বর প্রদানের বিষয়টি নিশ্চিত করা;
- নতুন সংযোগ প্রদানের সাথে সাথে গ্রাহকের সংযোগে মিটার স্থাপন করা;
- মিটার বিহীন সংযোগ প্রদান না করা;
- ত্রুটিপূর্ণ মিটারসমূহ দ্রুত প্রতিস্থাপন করা ;
- গ্রাহক কর্তৃক বিল পরিশোধের পর নিয়মিত লেজার পোষ্টিং করা এবং বছরের শেষে গ্রাহকের নামে না দাবী সনদ ইস্যু করা ;
- গ্রাহকের অভিযোগ প্রাপ্তির সাথে সাথে নিষ্পত্তির বিষয়টি নিশ্চিত করা ;
- সংস্থায় Sewerage System চালু করা ;
- গ্রাহক সেবা কেন্দ্র নিয়মিত কার্যকর রাখা ;
- পানি সরবরাহে বিঘ্ন বা পানির অপ্রাপ্যতার বিষয়ে উৎপাদিত পানির এলাকা ভিত্তিক রেশনিং করা ;
- গ্রাহকদেরকে মান সম্পন্ন বিত্তপূর্ণ পানি সরবরাহের বিষয়টি নিশ্চিত করা ;

রাজস্ব আদায় :

- প্রতি মাসে ১০০% গ্রাহকের মিটার রিডিং নেয়া এবং রিডিং নেয়ার পর গ্রাহকের স্বাক্ষর নেয়া ;
- প্রতি মাসে ১০০% গ্রাহকের বিল জারী করা।
- বিল পরিশোধের জন্য নির্ধারিত শেষ তারিখের ৩০ দিন পূর্বে গ্রাহকের কাছে বিল পৌঁছানোর ব্যবস্থা গ্রহণ করা;
- সকল সংযোগে মিটার স্থাপন করে মিটার রিডিং অনুযায়ী বিল করা ;
- নির্ধারিত ট্যারীফ অনুযায়ী বিল করা ;
- ত্রুটিমুক্ত মিটার দ্রুত প্রতিস্থাপন করা ;
- বকেয়া বিল পরিশোধ না করলে নির্ধারিত পদ্ধতিতে কোন গ্রাহককে অন্যান্য ১ মাসের নোটিশ প্রদান করে তাঁর পানি সংযোগ বিচ্ছিন্ন করা ;
- পুঞ্জীভূত অনাদায়ী বকেয়া আদায়ের কার্যকরী ব্যবস্থা গ্রহণ করা ;
- বকেয়া আদায়ের জন্য প্রয়োজনে মামলা করা ;
- রাজস্ব আদায়ের টার্গেট নির্ধারণ করে উক্ত টার্গেট অর্জন করা ;

ভাউচারের মাধ্যমে খোলা পানি বিক্রয়ের প্রাপ্ত সকল অর্থ সংস্থার কোষাগারে জমা করা।

সিস্টেম লস :

- পানির লাইনের লিকেজ সংক্রান্ত প্রাপ্ত অভিযোগ দ্রুত নিষ্পত্তি করা ;
- মিটার টেম্পারিং বন্ধ করা ;
- অবৈধ পানি সংযোগ সনাক্ত করে তা নিয়মিত করা ;
- গড়বিল ইস্যু বন্ধ করা ;
- মিটারবিহীন সংযোগ দেয়া বন্ধ করা ।
- চট্টগ্রাম ওয়াসার সকল গ্রাহকের সংযোগে মিটার স্থাপন করা ;
- মিটার রিডিং এর সাথে বিলের মিল রাখা ;
- ৭/৮ বছর পূর্বে স্থাপিত মিটার পরিবর্তন করে নতুন মিটার স্থাপন করা ;

১. ২.৮ সীমাবদ্ধতা (Limitations) :-

নিরীক্ষার সংস্থাটির পারফরমেন্স নিরীক্ষার জন্য নির্ধারণকৃত Criteria সম্পর্কিত প্রয়োজনীয় তথ্যাদি সংগ্রহের জন্য সংস্থার হিসাব বিভাগে গমন করে সংস্থার ২০০২-২০০৩ ও ২০০৩-২০০৪ সনের মাসিক ও বাৎসরিক হিসাব সম্পন্নের কার্যক্রম গ্রহণের কোন প্রমাণ পাওয়া যায়নি। ২০০২-২০০৩ সালের হিসাব প্রণয়নের জন্য দেড় বৎসর পর CA Firm নিয়োগ করা হয়েছে। নিরীক্ষা দল কর্তৃক ২০০২-২০০৩ ও ২০০৩-২০০৪ সালের বাৎসরিক খরচের বিবরণী চাওয়া হলে সংস্থা কর্তৃক নিরীক্ষাকে মূল খাত ডিভিক Provisional Accounts সরবরাহ করা হয় যার কারণে নিরীক্ষা কর্তৃক উক্ত দুই বৎসরের আয়-ব্যয়ের চূড়ান্ত হিসাবের শুদ্ধতা যাচাই করা সম্ভব হয়নি। তা'ছাড়া সময়ের স্বল্পতা ও Pilot Performance Audit এর অংশ হিসেবে আলোচ্য অডিট সম্পন্ন হওয়ায় নিরীক্ষায় sample নির্বাচনের ক্ষেত্রে Sample size ছোট রাখা হয়েছে।

নির্বাচনী সার-সংক্ষেপ

২.০ নির্বাহী সার-সংক্ষেপ

সংস্থার বিধিবদ্ধ নিয়মাবলী ও সেবা সরবরাহের জন্য অনুসৃত পদ্ধতির আলোকে স্থিরকৃত নির্ণায়ক এর আলোকে নিরীক্ষায় প্রাপ্ত তথ্যসমূহকে সংক্ষেপে নিম্নরূপে উপস্থাপন করা হলো :

- নূতন সংযোগ গ্রহণের ক্ষেত্রে গ্রাহকদের হয়রানি :

নূতন সংযোগ গ্রহণের ক্ষেত্রে চট্টগ্রাম ওয়াসার গ্রাহকগণকে বিভিন্ন ধরনের হয়রানির শিকার হতে হয়। এ সমস্ত হয়রানির মধ্যে রয়েছে অতিরিক্ত অর্থ প্রদান, তদবির, দালালের মাধ্যমে সংযোগ গ্রহণ, বার বার চট্টগ্রাম ওয়াসা কার্যালয়ে ধর্না দেয়া ইত্যাদি। আবেদন করার ৪৫ দিনের মধ্যে সংযোগ দেয়ার নিয়ম থাকলেও ৫৯% নূতন সংযোগের ক্ষেত্রেই ৩ মাসের বেশী সময় পর্যন্ত সময় ক্ষেপন হলেও আবেদনকারীকে এ বিষয়ে অবহিত করা হয়নি।

- সংযোগ প্রদানের দীর্ঘসময় পরে গ্রাহকের নামে হিসাব নম্বর বরাদ্দ করা হয় :-

পানি সংযোগ সংক্রান্ত পালনীয় নিয়মাবলী মোতাবেক গ্রাহকের পানি সংযোগ রিপোর্ট প্রাপ্তির সাথে সাথে গ্রাহকের নামে হিসাব নম্বর বরাদ্দ করার বিধান থাকলেও অধিকাংশ ক্ষেত্রে ৩ মাস বা ১ বৎসরের বেশী সময় পরেও হিসাব নম্বর বরাদ্দ দেয়া হয়েছে। এতে সংযোগ প্রাপ্ত গ্রাহকের নামে মাসের পর মাস বিল জারী করা হয়নি।

- যথা সময়ে বিল পরিশোধ করা সত্ত্বেও একই বিল পুনরায় দাবী করা হয় :-

যথাসময়ে বিল পরিশোধ করা সত্ত্বেও প্রায় ৩২% গ্রাহকের ক্ষেত্রে একই বিল পুনরায় দাবী করা হয়েছে।

- রাজস্ব পরিদর্শকদের পরিবর্তে তাঁদের নিয়োজিত ব্যক্তিগণ মিটার রিডিং সংগ্রহ করছেন:-

রাজস্ব পরিদর্শকদের পরিবর্তে প্রায়ই তাঁদের নিজস্ব অর্থায়নে নিয়োগকৃত সাহায্যকারীগণ মিটার রিডিং নেয়ার জন্য গ্রাহক আঙ্গিনায় উপস্থিত হন। এদের Identity Card না থাকায় ওয়াসার লোক পরিচয় দিয়ে যেকোন লোক গ্রাহক-আঙ্গিনায় প্রবেশ করার আশংকায় গ্রাহকগণ উদ্বেগ থাকেন।

- প্রতি মাসে গ্রাহকের মিটার রিডিং সংগ্রহ করা হয় না :-

ওয়াসা লেডি রুল ১৯৬৬ অনুযায়ী অনেক ক্ষেত্রেই প্রতি মাসে গ্রাহকের মিটার রিডিং নেয়া হয় না।

- পরিশোধের ৩০ দিন পূর্বে গ্রাহকের কাছে বিল পৌছানো হয় না:-

ওয়াসা বিধান অনুযায়ী পরিশোধের জন্য নির্ধারিত শেষ তারিখের ৩০ দিন পূর্বে গ্রাহকের পানির বিল জারী ও পৌছানোর বিধান থাকলেও অধিকাংশ ক্ষেত্রেই ৫/৭ দিন পূর্বে গ্রাহককে বিল পৌছানো হয়। ফলে বিলে সম্ভাব্য অসঙ্গতি থাকলে গ্রাহক উক্ত অসঙ্গতি নিরসনে পর্যাপ্ত সময় পাননা।

- অনেক ক্ষেত্রে রিডিং অনুযায়ী বিল হয় না:-

প্রতিজন গ্রাহকের বাড়ী থেকে ওয়াসার রাজস্ব পরিদর্শক কর্তৃক মিটার রিডিং নিয়মিতভাবে সংগ্রহ করে রিডিং অনুযায়ী নিয়মিতভাবে বিল করার বিধান থাকলেও অনেক সময় গ্রাহককে প্রদত্ত বিলের মিটার রিডিং এর সাথে গ্রাহকের প্রকৃত মিটার রিডিং এর মিল থাকে না।

- ১০০% গ্রাহককে বিল জারী করা হয় না:-

চট্টগ্রাম ওয়াসার রাজস্ব জোন ও কম্পিউটার বিভাগে ১০০% গ্রাহকের বিলিং ও বিল ইস্যু করার নিয়ম থাকলেও সংস্থায় প্রতিমাসে ১০০% গ্রাহকের নামে বিল প্রণয়ন ও জারী করা হচ্ছে না।

- বছরের পর বছর ধরে ৩৪% গ্রাহকের নামে গড় ও অনুমিত বিল জারী করা হচ্ছে :-

ওয়াসা লেডি রুল অনুযায়ী গ্রাহকের সংযোগে স্থাপিত মিটার নষ্ট হলে তা অতি জরুরীভিত্তিতে মেরামত বা প্রতিস্থাপন করার বিধান থাকলেও সংস্থায় তা করা হচ্ছে না। প্রায় ৩৪% গ্রাহকের নামে তাদের মিটার নষ্টের অজুহাতে বছরের পর বছর ধরে গড় বিল ইস্যু করা হচ্ছে।

- অনেক ক্ষেত্রে টারীফ অনুসারে বিল জারী করা হয় না:-

ওয়াসা টারীফ রেট অনুসারে বিভিন্ন শ্রেণীর গ্রাহকের (যেমন:- আবাসিক, বাণিজ্যিক, শিল্পীয়, সামাজিক) জন্য নির্ধারিত রেটে বিল করার বিধান থাকলেও বেশ কিছু সংখ্যক গ্রাহকের বিল বাণিজ্যিক রেটের পরিবর্তে আবাসিক রেটে করা হচ্ছে। সংস্থার আওতাধীন কতগুলি কোন্ শ্রেণীর গ্রাহক রয়েছে এবং তাদের সর্বশেষ শ্রেণী বিভাগ সম্পর্কে নির্ধারিত সময় পরপর সঠিক কোন রিডিউ বা সার্ভে করা হয় না।

- পানির সংযোগ দেয়ার সাথে সাথে মিটার স্থাপনের উদ্যোগ গ্রহণ করা হয় না:-

ওয়াসা লেডি রুল অনুযায়ী গ্রাহকের পানির নতুন সংযোগ দেয়ার সাথে সাথে মিটার সংযোগ দেয়ার বিধান রয়েছে। অথচ বিক্রয় বিভাগ কর্তৃক নতুন সংযোগ প্রদানকালে গ্রাহকের কাছ থেকে নতুন মিটার এর মূল্য আদায় করা হলেও প্রতি বৎসরই বিপুল সংখ্যায় গ্রাহককে মিটার বিহীন পানি সংযোগ প্রদান করা হচ্ছে।

- ব্যাংক হতে প্রেরণকৃত বিল জমার বিবরণীর সাথে সংগতিসাধন করা হয় না :-

সংস্থার গ্রাহকগণ কর্তৃক ব্যাংকে বিল জমা করার পর ব্যাংক থেকে প্রেরিত গ্রাহকদের পরিশোধিত বিল ভাউচার ও ব্যাংক ক্লল সংস্থার রেভিনিউ অ্যাকাউন্টস শাখায় প্রেরণ করা হয়। কিন্তু রেভিনিউ অ্যাকাউন্টস শাখা কর্তৃক কখনই ব্যাংক ক্ললের সাথে গ্রাহকের পরিশোধিত বিল ভাউচারের রিকনসাইল করা হচ্ছে না। ফলে রাজস্ব আদায়ের ক্ষেত্রে বিলিং, আদায় ও ব্যাংক হিসাবের স্বচ্ছতা নিশ্চিত হচ্ছে না।

- মিটার টেম্পারিং রোধে ওয়াসা হতে পদক্ষেপ গ্রহণ করা হয় না :-

গ্রাহক কর্তৃক মিটারে হস্তক্ষেপ করা হলে সেক্ষেত্রে যথাযথ শাস্তির বিধান থাকলেও ওয়াসা হতে সাধারণতঃ কোন পদক্ষেপ গ্রহণ করা হয় না। ওয়াসার বিভিন্ন জোনে কতিপয় অসাধু কর্মচারী সচল মিটার টেম্পারিং করার ক্ষেত্রে সহায়তা করে থাকে। ফলে গ্রাহকের সচল মিটার নষ্টসহ নানাবিধ জটিলতা দেখা দেয়।

- বকেয়া আদায়ে কার্যকর পদক্ষেপ গ্রহণ করা হয় না :-

১৯৯৯ সালের পূর্ব হতে ২০০৪ সাল পর্যন্ত সংস্থার বকেয়া অনাদায়ী রাজস্বের পরিমাণ দিন দিন বৃদ্ধি পাচ্ছে যা প্রায় ২৭ কোটি টাকার উপরে। কিন্তু ওই বিপুল পরিমাণ অনাদায়ী রাজস্ব আদায়ে সংস্থায় কোন কার্যকরী পদক্ষেপ গ্রহণ করা হয়নি।

- পানির উৎপাদন, বিলিং, আদায় সংক্রান্ত কোন লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারণ করা হয় না :-

সংস্থায় পানি উৎপাদন, বিলিং, রাজস্ব আদায় বিষয়ে কোন লক্ষ্যমাত্রা বা পরিকল্পনা করা হয় নি। রাজস্ব পরিদর্শকদের রাজস্ব আদায় বিষয়ে কোন দায়বদ্ধতা নেই। ফলে প্রতি বৎসরই বিপুল পরিমাণ রাজস্ব অনাদায়ী থাকছে।

- অধিকাংশ ক্ষেত্রে বিল খেলাপীদের সংযোগ বিচ্ছিন্ন করণের নোটিশ ইস্যু করা হয় না :-

ওয়াসা বিধান অনুযায়ী বিল পরিশোধে ব্যর্থ গ্রাহকদের নামে ৩০ দিনের নোটিশ দিয়ে রাজস্ব পরিদর্শক কর্তৃক বিল খেলাপীদের সংযোগ বিচ্ছিন্ন করণের নোটিশ ইস্যু করার নির্দেশ থাকলেও সংস্থায় অধিকাংশ ক্ষেত্রেই তা করা হচ্ছে না।

- অধিকাংশ বিল খেলাপী গ্রাহকের সংযোগ বিচ্ছিন্ন করা হয় না :-

ওয়াসা অর্ডিনেন্স অনুসারে নোটিশ প্রদান করার পর বকেয়া পরিশোধে ব্যর্থ খেলাপী গ্রাহকদের সংযোগ বিচ্ছিন্ন করার বিধান থাকলেও অধিকাংশ খেলাপী গ্রাহকের সংযোগ বিচ্ছিন্ন করা হয়নি। ফলে ওই সমস্ত গ্রাহকদের কাছে সংস্থার বিপুল পরিমাণ রাজস্ব অনাদায়ী রয়ে গেছে।

- বিপুল পরিমাণ বকেয়া রাজস্ব অনাদায়ী থাকা সত্ত্বেও গ্রাহকদের নামে মামলা করা হয় না :-

সংস্থায় মোট ৩৫৯৫ জন গ্রাহকের কাছে সর্বমোট ৩,২১,৯৬,৩০১ টাকা দীর্ঘদিনের (৭/৮ বৎসর) পূর্বের রাজস্ব বকেয়া থাকা সত্ত্বেও উক্ত বকেয়া অনাদায়ী রাজস্ব আদায়ের জন্য পিডিআর এ্যাক্ট এ কোন মামলা করা হয় নি।

- গ্রাহকদের ৬৪% অভিযোগ নিষ্পত্তির কোন পদক্ষেপ গ্রহণ করা হয় না :-

সংস্থার আওতাধীন গ্রাহকদের মোট ৬৪% অভিযোগ নিষ্পত্তির বিষয়ে সংস্থায় তেমন কোন পদক্ষেপ গ্রহণ করা হয় না।

- গ্রাহকের নামে বছরের শেষে নিয়মিত না দাবী সনদ ইস্যু করা হয় না :-

ওয়াসা বিধান অনুযায়ী নিয়মিত বিল পরিশোধকারী গ্রাহক এর নামে বছরের শেষে না দাবী সনদ ইস্যু করার নির্দেশ থাকলেও অধিকাংশ ক্ষেত্রে গ্রাহকদের নামে না দাবী সনদ ইস্যু করা হয় না।

- চট্টগ্রাম ওয়াসার ১৪% সিস্টেম লসই হলো অকারিগরী :-

চট্টগ্রাম ওয়াসার প্রকৃত সিস্টেম লস ৩৪% যার মধ্যে গ্রহণযোগ্য কারিগরী লসের পরিমাণ সর্বোচ্চ ২০% ধরা হলে অবশিষ্ট ১৪% সিস্টেম লসই হলো অকারিগরী বা চুরি। মিটার টেম্পারিং মিটার বাইপাস, অবৈধ সংযোগ, ১০০% গ্রাহকের নামে বিল জারী না করা, সংযোগ প্রদানের পরও মাসের পর মাস বিল জারী না করা, প্রকৃত মিটার রিডিং এর বিল না করা ইত্যাদি নন-টেকনিক্যাল লসের প্রধান কারণ।

- সংস্থার মাসিক ও বার্ষিক হিসাব প্রণয়ন না করা :-

সংস্থার ২০০২-২০০৩ ও ২০০৩-২০০৪ সালের মাসিক ও বাৎসরিক হিসাব দীর্ঘ দেড় বৎসর অতিবাহিত হওয়া সত্ত্বেও সম্পন্ন করা হয়নি।

- সংস্থার Depreciation Accounts না থাকা :-

বহিরাগত Chartered Accountant Firm কর্তৃক প্রণয়নকৃত ও সংস্থার কর্তৃপক্ষ কর্তৃক প্রত্যায়িত ২০০১-২০০২ সালের বাৎসরিক হিসাবের Balance Sheet-এ সংস্থার মোট ১৭৪.৯৭ কোটি টাকার স্থায়ী সম্পদের উপর মোট ৬৬.৩৮ কোটি টাকা (ক্রমপুঞ্জীভূত) অবচয় দেখানো হলেও বাতবে সংস্থায় ঐ টাকার ব্যাংক এ্যাকাউন্টের কোন অস্তিত্ব পাওয়া যায় নি।

- নগদ অর্থে ভাউচারের মাধ্যমে পানির বিক্রয়লব্ধ অর্থ সংস্থার কোষাগারে জমা প্রদান করা হয় না :-

সংস্থার মডস-১ শাখার অধীনস্থ ওয়াটার ওয়ার্কস বিভাগ কর্তৃক ২০০১-২০০২, ২০০২-২০০৩, ২০০৩-২০০৪ সালে ভাউচারের মাধ্যমে খোলা পানির বিক্রয়লব্ধ মোট $(১,৫২,৮৫১+৪৩,০৫২+ ৪৩,৯৭৬)=২,৩৯,৮৭৯$ টাকা সংস্থার কোষাগারে জমা প্রদান করা হয় নি।

- প্রশাসনিক ও অর্থ মন্ত্রণালয়ের অনুমোদন ছাড়াই সংস্থার কর্মকর্তা/কর্মচারীদের মূল পদের বেতন স্কেল উন্নীত করা :-

জাতীয় বেতন স্কেলভুক্ত যেকোন কর্মকর্তা/কর্মচারীর নিয়োগকালীন মূল পদের বেতন স্কেল পরিবর্তন করতে হলে সেক্ষেত্রে প্রশাসনিক ও অর্থ মন্ত্রণালয়ের অনুমোদন নেয়ার প্রয়োজনীয়তা রয়েছে। কিন্তু সংস্থায় সাম্প্রতিককালে বেশ কিছু সংখ্যক কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নিয়োগকালীন মূল পদের বেতন স্কেল ০১-৭-৭৭ তারিখ হতে ক্ষেত্রভেদে ৩/৪ ধাপে উন্নীত করা হলেও এর জন্য প্রশাসনিক ও অর্থ মন্ত্রণালয়ের অনুমোদন গ্রহণ করা হয়নি।

- অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থার কার্যকারিতা :-

চট্টগ্রাম ওয়াসার অধীনস্থ বিভাগগুলোতে অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণের দুর্বলতা প্রকটভাবে দৃশ্যমান। মূলতঃ নিবিড় পর্যবেক্ষণ ও যথাযথ তত্ত্বাবধানের অভাব, জব ডেসক্রিপশন বা Charter of Duties অনুযায়ী কর্মবন্টনের অনুপস্থিতি ইত্যাদিই বিদ্যমান সিস্টেম লস, বিল বকেয়া, মিটার টেম্পারিং, পানির স্বচ্ছতা ইত্যাদির মূল কারণ। সংস্থায় অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা ব্যবস্থা থাকলেও কখনই অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা সম্পাদিত হয়নি।

- গ্রাহকদের মাঝে বিতরণকৃত পানির মাননিয়ন্ত্রণ না করা :-

সংস্থার মডস-১ বিভাগ হতে প্রতিদিনের উৎপাদিত প্রায় ৩২ মিলিয়ন লিটার পানি কোন রকম আয়রন রিমুভাল এবং কোন রকম Chemical & Bacteriological Test ছাড়াই গ্রাহকদের মধ্যে বিতরণ করা হচ্ছে।

অডিটের সুপারিশ

- অবিলম্বে চট্টগ্রাম ওয়াসায় পয়ঃ নিষ্কাশন ব্যবস্থা চালু করা প্রয়োজন।
- চট্টগ্রাম ওয়াসার জন্য গ্রহণযোগ্য স্ট্যান্ডার্ড সিস্টেম লসের কোন হার নির্ধারণ করা হয় নি। এ বিষয়ে গ্রহণযোগ্য কারিগরী সিস্টেম লসের হার নির্ধারণ করা প্রয়োজন।
- চট্টগ্রাম মহানগরবাসীর চাহিদা অনুযায়ী দ্রুত চট্টগ্রাম ওয়াসার পানি উৎপাদন বৃদ্ধি করা প্রয়োজন।
- গ্রাহকদের সেবার মান পর্যালোচনার জন্য নিয়মিত গ্রাহক সন্তুষ্টি সার্ভে পরিচালনা করা প্রয়োজন। ওয়াসা অফিসের নিয়ন্ত্রণাধীন রাজস্ব বিভাগের মাধ্যমে গ্রাহকদের মাঝে ন্যূনপক্ষে ৬ মাস অন্তর এ ধরনের সার্ভে করা যেতে পারে।
- বিল পরিশোধের জন্য গ্রাহককে নির্ধারিত শেষ তারিখের ৩০ দিন পূর্বে বিল পৌঁছানো হলে নিয়মিত বিল পরিশোধের ক্ষেত্রে গ্রাহককে অগ্রহী করা ও ব্যাংকে ভীড় এড়ানো সম্ভব হবে।
- সংযোগ রেজিস্টার পর্যালোচনা করে এ পর্যন্ত সংযোগ প্রাপ্ত গ্রাহকদের মিটার সংযোগের তারিখ স্বাক্ষরিত তালিকা অবিলম্বে তৈরী করা যেতে পারে। মিটার বিহীন/নষ্ট মিটার যুক্ত গ্রাহকদেরকে মিটার সরবরাহ করার উদ্যোগ নেয়া যেতে পারে।
- মিটার চেম্বার এর মান সম্মত ডিজাইন নির্ধারণ করা যেতে পারে এবং প্রত্যেক মিটারযুক্ত সংযোগে মিটার চেম্বার থাকা বাধ্যতামূলক করা যেতে পারে। মিটার চেম্বার ছাড়া সংযোগ প্রদান বন্ধ করা যেতে পারে। এক্ষেত্রে মিটার চেম্বারের খরচটি গ্রাহকের নিকট থেকে আদায় করা যেতে পারে।
- পর্যায়ক্রমে বিল পরিশোধে অগ্রহী ও নিষ্ঠাবান গ্রাহকগণকে মিটার সংযোগ নিশ্চিত করে Self billing করার সুযোগ দেয়া যেতে পারে। Self billing কৃত গ্রাহকের দুই মাস পরপর রিডিং সংগ্রহ এবং ওয়াসাতে জমাকৃত বিলের কপির সাথে রিডিং এর মিল আছে কিনা তার যাচাইসহ সার্বিক বিষয়ে যথাযথ তত্ত্বাবধান ব্যবস্থা চালু করা যেতে পারে।
- রাজস্ব ও বিক্রয় বিভাগের অধীন মিটার সংযোগ, মিটার রিডিং, বিলিং পদ্ধতি, লেজার সংরক্ষণ ইত্যাদি বিষয়ের জন্য একটি ম্যানুয়াল প্রণয়ন এবং যথাশীঘ্র সম্ভব তা সর্বস্তরে চালু করার প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা যেতে পারে।
- অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা কার্যক্রম চালু করা যেতে পারে এবং উক্ত নিরীক্ষায় প্রাপ্ত অনিয়ম সমূহের উপর যথাযথভাবে জরুরী পদক্ষেপ গ্রহণ করা যেতে পারে।
- মিটার রিডিং গ্রহণের পাশাপাশি গ্রাহক আসিনা নিয়মিত সমীক্ষা করে পানি ব্যবহারের পরিমাণ পূর্বেই নির্ধারণ করে বিল জারীর ব্যবস্থা করা হলে গ্রাহকগণ বেশী পানি ব্যবহার করে কম বিল অর্থীং আভার বিলিংয়ের সুবিধা গ্রহণ করতে পারবে না এবং এর ফলে চট্টগ্রাম ওয়াসা লাভবান হবে।
- গ্রাহকের হয়রানি লাঘবের জন্য প্রতি অর্থ বছরের শেষে প্রত্যেক গ্রাহকের লেজার যাচাই পূর্বক বৎসরের দাবীকৃত সকল বিল পরিশোধকারী সকল গ্রাহকের নামে না-দাবী সনদ পত্র জারী করা যেতে পারে। এতে গ্রাহক পরিশোধিত বিলের কপি অনির্দিষ্ট সময়ের জন্য সংগ্রহে রাখার বিতর্কনা থেকে রক্ষা পাবে এবং সংশ্লিষ্ট বিভাগও কোন নির্দিষ্ট সময়ে প্রকৃত বিল বকেয়া সম্বন্ধে নিশ্চিত হওয়ার সুযোগ পাবে।
- প্রতিটি গ্রাহকের মিটার সংযোগ পর্যায়ক্রমে সরেজমিনে পরিদর্শনের মাধ্যমে মিটার বাইপাস লাইন চিহ্নিত করে যথাহুানে মিটার সংযোজনের ব্যবস্থা নেয়া প্রয়োজন। এক্ষেত্রে চেক্ এন্ড ব্যালেন্সের জন্য বিভিন্ন বিভাগের কর্মকর্তা/কর্মচারীর সমন্বয়ে একটি হুয়ারী টাঙ্কফোর্স গঠন করা যেতে পারে।
- মিটার টেম্পারিং হাসসহ অন্যান্য সমস্যা সমাধানে স্বল্পমেয়াদে নিম্ন বর্ণিত ব্যবস্থা সমূহ গ্রহণ করা যেতে পারে :-
 - ১। সর্বোচ্চ প্রতি দু'মাস অন্তর অন্তর রাজস্ব পরিদর্শকদের ওয়ার্ক এলাকা পরিবর্তন করার ব্যবস্থা নেয়া যেতে পারে।
 - ২। নিম্ন বেতনভুক্ত রাজস্ব পরিদর্শকদের কাজ নিয়মিত ভ্রমণযুক্ত হওয়ায় তাদেরকে মাসিক একটি নির্দিষ্ট হারে ভ্রমণভাতা প্রদান করা যেতে পারে।
- রাজস্ব বিলিং ও আদায় রাজস্ব বিভাগে কর্মরত কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সততা ও নিষ্ঠার সাথে কাজের উপর নির্ভরশীল। তাই রাজস্ব বিভাগের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ভাল পারফরমেন্সের জন্য পুরস্কার ও মন্দ পারফরমেন্সের জন্য শাস্তির ব্যবস্থা রাখা যেতে পারে।

তারিখ:- _____ বং
 _____ খ্রিঃ

বাস্তবায়ন:- ২০০৫/০৬-৩১৪১-কম/এ-৭১৩ বই, ২০০৫।

ইউগ্ৰাম জ্যুস (পারফ্যুরেন্স অর্জি)
(২০০৩-২০০৪)

২ম বর্ষ



উচ্চমাধ্যমিক শিক্ষাবোর্ড ও পড়াশোনা কর্তৃপক্ষ (উচ্চমাধ্যমিক)

কার্যনির্বাহক পরিচালক নিম্নলিখিত প্রতিষ্ঠান

বর্ষ ২০০৩-০৪, ২০০৪-০৫, ২০০৫-০৬

দ্বিতীয় পত্র

অতিরিক্ত সহকারী

জাতীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়

চট্টগ্রাম পানি সরবরাহ ও পয়ঃ নিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ (চট্টগ্রাম ওয়াসা)
কার্যালয়ের পারফরমেন্স নিরীক্ষা প্রতিবেদন
অর্থ বছর : ২০০১-০২, ২০০২-০৩, ২০০৩-২০০৪

দ্বিতীয় খণ্ড
অডিটের সংক্ষিপ্তসার
স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়

[বাংলাদেশের কম্পিউটার এন্ড অডিটর জেনারেল এর কার্যালয় ঢাকা]

নিরীক্ষা প্রত্যয়নপত্র

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশের সংবিধানের ১৩২ অনুচ্ছেদ মোতাবেক মহামান্য রাষ্ট্রপতি সমীপে উপস্থাপনের নিমিত্ত গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশের সংবিধানের ১২৮ অনুচ্ছেদ অনুযায়ী স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়ের অধীন চট্টগ্রাম পানি সরবরাহ ও পয়ঃ নিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ (ওয়াসা) এর গ্রাহক সেবা, রাজস্ব আদায় এবং সিস্টেম লস মূল্যায়ন বিষয়ক পারফরমেন্স নিরীক্ষা মহাপরিচালক, পূর্ত অডিট অধিদপ্তর কর্তৃক সম্পাদন করা হয়েছে। নিরীক্ষাদল পারফরমেন্স মূল্যায়ন বিষয়ক প্রয়োজনীয় সকল তথ্য এবং ব্যাখ্যা যথাসম্ভব সংগ্রহ করেছেন। এ পারফরমেন্স নিরীক্ষা প্রতিবেদনের প্রথম খণ্ডে অডিটের সংক্ষিপ্তসার এবং দ্বিতীয় খণ্ডে মূল্যায়ন বিষয়ক তথ্যাবলী বিস্তারিতভাবে বর্ণনা করা হয়েছে।

তারিখ ১২-০২-১৪১২ সঃ বঃ
২৬-১২-২০০৫ খ্রিঃ

স্বাক্ষরিত
(আসিফ আলী)

কম্পিউটার এন্ড অডিটর জেনারেল, বাংলাদেশ

রিপোর্টে অন্তর্ভুক্ত বিষয়সমূহ

শিরোনাম	অনুচ্ছেদ নম্বর	পৃষ্ঠা নম্বর
• সংক্ষিপ্ত শব্দাবলী	-	ক
• গ্রাহক সেবা	১.০	১
• পানি সংযোগ (Water Connection)	১.১.১	১
• সংযোগ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে গ্রাহক হারানির প্রকার	১.১.২	২
• সাইট পরিদর্শন রিপোর্ট প্রদানে বিলম্ব	১.১.৩	৩
• সংযোগ প্রদানের অনেক পরে হিসাব নম্বর দেয়া হয়	১.১.৪	
• সংযোগ প্রদানের সাথে সাথে মিটার স্থাপন না করা	১.১.৫	
• নতুন সংযোগ প্রদানকালে গ্রাহকের কাছ থেকে মিটারের মূল্য আদায় করা হলেও গ্রাহককে মিটারবিহীন সংযোগ প্রদান	১.১.৬	৪
• মিটার রিডিং	১.১.৭	৫
• কম্পিউটার লেজার পোষ্টিং	১.১.৮	
• গ্রাহক সেবা কেন্দ্র কার্যকরী না থাকা প্রসংগে	১.১.৯	৭
• চট্টগ্রাম ওয়াসার স্যুয়ারেজ সিস্টেম বা বর্জ্য অপসারণ সুবিধা না থাকা	১.২.১	
• চাহিদার তুলনায় পানি উৎপাদন কম থাকা সত্ত্বেও পানি বিতরণের বিষয়টি সমন্বয় বা রেশনিং না করা	১.২.২	৮
• বিতরণকৃত পানির মান নিয়ন্ত্রণ	১.২.৩	৯
• বাস্তব অবস্থা	১.২.৪	১০
• গ্রাহকের অভিযোগ নিষ্পত্তি	১.২.৫	১১
• গ্রাহক সেবা সম্পর্কিত একটি গুরুত্বপূর্ণ প্রশ্ন সম্পর্কে গ্রাহকদের মতামত নিম্নের Pie Chart এ দেখানো হলো	১.২.৬	১২
• নিরীক্ষার সুপারিশ	২.০০	১৩
• রাজস্ব আদায়	৩.০	
• মিটার রিডিং সংগ্রহ ও বিলিং	৩.১.১	১৪
• ১০০% গ্রাহকের নামে বিল জারী না করা	৩.১.২	
• মাঝে মাঝে বিল জারী বন্ধ রাখা	৩.১.৩	১৫
• মাসের পর মাস গ্রাহকদের নামে গড় বিল করা	৩.১.৪	
• নির্ধারিত ট্যারিফ অনুযায়ী গ্রাহকের নামে বিল না করা	৩.১.৫	১৬
• মিটার রিডিং অনুযায়ী বিল না করা	৩.১.৬	
• ত্রুটিযুক্ত মিটারসমূহ যথাসময়ে প্রতিস্থাপন ও পুনঃ ক্যালিব্রেট করা হয় না।	৩.১.৭	
• বিল খেলাপীদের সংযোগ বিচ্ছিন্ন করণের নোটিশ ইস্যু ও সংযোগ বিচ্ছিন্ন করণ	৩.১.৮	১৭
• পূঞ্জীকৃত বকেয়া পরিস্থিতি	৩.১.৯	১৮
• বকেয়া দেখিয়ে বিল করা হয় না	৩.২.০	১৯
• বকেয়া আদায়ে মামলা করণ	৩.২.১	
• রাজস্ব বিলিং ও কালেকশন সম্পর্কিত মূল্যায়ন	৩.২.২	২০
• ভাউচারের মাধ্যমে খোলা পানি বিক্রি	৩.২.৩	২১
• পানি উৎপাদন, বিলিং ও রাজস্ব আদায়ের টার্গেট নির্ধারণ	৩.২.৪	
• নিরীক্ষার সুপারিশ	৪.০০	২৩

শিরোনাম	অনুচ্ছেদ নম্বর	পৃষ্ঠা নম্বর
• সিস্টেম লস	৫.০	
• সিস্টেম লস কি	৫.১.১	
• সিস্টেম লসের প্রকার	৫.১.২	২৪
• টেকনিক্যাল লসের কারণ	৫.১.৩	
• কারিগরী লস	৫.১.৪	
• নন-টেকনিক্যাল	৫.১.৫	২৫
• নন টেকনিক্যাল বা Administrative Loss এর কারণ	৫.১.৬	
• মিটার টেম্পারিং	৫.১.৭	
• অবৈধ পানি সংযোগ	৫.১.৮	২৬
• এস্টিমেটেড রিডিং এর ভিত্তিতে বিল করণ	৫.১.৯	
• মিটার বাইপাস করে পানি ব্যবহার	৫.২.১	২৭
• মিটারবিহীন পানি ব্যবহার	৫.২.২	
• ১০০% গ্রাহকের নামে বিল জারী করণ	৫.২.৩	২৮
• চট্টগ্রাম ওয়াসার প্রকৃত সিস্টেম লস	৫.২.৪	
• বিভিন্ন দেশের কয়েকটি শহরের পানি সরবরাহের সিস্টেম লস	৫.২.৫	২৯
• রাখার কালে প্রকৃত পানি বিতরণ	৫.২.৬	
• নিরীক্ষার সুপারিশ	৬.০০	৩১
• প্রকল্প মূল্যায়ন	৭.০	৩২
• Second Interim Water Supply & Rehabilitation Project (Revised) প্রকল্পের মূল্যায়ন	৭.১.১	
• প্রকল্পের উদ্দেশ্য	৭.১.২	৩২
• পিপি অনুযায়ী প্রকল্পের কর্মসূচী ও জুন/২০০৪ মাসের অগ্রগতি প্রতিবেদন অনুযায়ী ৩০-০৬-২০০৩ পর্যন্ত প্রকল্পের অর্জিত সাফল্য	৭.১.৩	৩৩
• প্রকল্পটি বাস্তবায়নে বাস্তব অবস্থা	৭.১.৪	
• প্রকল্পের সার্বিক মূল্যায়ন	৭.১.৫	৩৪
• অন্যান্য বিষয়ক পর্যালোচনা	৮.০	
• অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা পর্যালোচনা	৮.১.১	৩৬
• সংস্থার এমআইএস প্রতিবেদন সঠিকভাবে প্রণয়ন করা হয় না	৮.১.২	
• ব্যাংক রিকনসিলিয়েশন	৮.১.৩	৩৭
• বার্ষিক হিসাব (আয়/ব্যয় ও লাভ/ক্ষতি) মূল্যায়ন	৮.১.৪	
• বাৎসরিক আয় ব্যয়ের হিসাব মূল্যায়ন	৮.১.৫	৩৮
• ২০০৩-২০০৪ সালের প্রভিশনাল হিসাবের আয় ব্যয়ের পর্যালোচনা	৮.১.৬	
• প্রশাসনিক মন্ত্রণালয় ও অর্থ মন্ত্রণালয়ের অনুমোদন ছাড়াই কর্মকর্তা/কর্মচারীদের মূল পদের মূল স্কেল পরিবর্তন ও উচ্চতর স্কেল প্রদান	৮.১.৭	৩৯
• সংস্থার Depreciation Account (অবচয় হিসাব) না থাকা	৮.১.৮	
• বার্ষিক প্রতিবেদন ও বিবরণী প্রস্তুত না করা	৮.১.৯	৪০
• মানব সম্পদ উন্নয়ন	৮.২.১	
• চট্টগ্রাম ওয়াসা কর্তৃপক্ষের জবাব ও নিরীক্ষা মন্তব্য		৪৩
• যে সমস্ত বিষয়ের উপর চট্টগ্রাম ওয়াসা কর্তৃপক্ষ কোন জবাব প্রদান করেননি।		৫২

ক
সংক্ষিপ্ত শব্দাবলী

CWASA	Chittagong Water Supply and Sewerage Authority
I.D.	Identity Card
C.A. Firm	Chartered Accountants Firm
V FM	Value For Money
JBICO	Japan Bank for International Co-operation
SAI	Supreme Audit Institutions
CRO	Chief Revenue officer
CAO	Chief Accounts Officer
Levy Rule	The Dacca/Chittagong Water Supply and Sewerage Authority (Water Connection and Levy of water Rates) Rules-1966
WASA ACT	The East Pakistan Water Supply and Sewerage Authority-1963 Ordinance
MODS	Maintenance Operation and Distribution System
EQS	Environmental Quality Standards.
MIS	Management Information System
FIRE (D)	Indo-US Financial Institutions Reforms and Expansion Project- Debt
DWASA	Dhaka Water Supply And Sewerage Authority
UFW	Unaccounted For Water (System Loss)
MLD	Million Liter Per Day
Psi	Per square inch

১.০ গ্রাহক সেবা

চট্টগ্রাম ওয়াসার অর্গানোগ্রাম অনুযায়ী বাণিজ্যিক ব্যবস্থাপকের অধীনে একটি বিক্রয় বিভাগ, একটি রাজস্ব বিভাগ, একটি কম্পিউটার শাখার মাধ্যমে গ্রাহকদের সেবাসমূহ প্রদান করা হয়ে থাকে। বিক্রয় বিভাগ ও রাজস্ব বিভাগ গ্রাহকদের পানি সংযোগ, মিটার স্থাপন, মিটার রিডিং গ্রহণ ও বিল বিতরণের কাজ করে। পরবর্তীতে কম্পিউটার বিভাগ গ্রাহকের বিল প্রণয়ন ও পরিশোধিত বিলের লেজার পোস্টিং করার দায়িত্ব পালন করে।

উল্লেখ্য যে, গ্রাহক সেবার বিষয়ে চট্টগ্রাম ওয়াসার নিজস্ব কোন ম্যানুয়াল প্রচলিত নেই। তবে উপরোক্ত বিষয়ে ১৯৬৬ সালে তৎকালীন প্রাদেশিক সরকার ঢাকা ও চট্টগ্রাম ওয়াসার জন্য "The Dacca/Chittagong Water Supply and Sewerage Authority (Water Connection and Levy of Water Rate) Rules-1966" নামে একটি বিধান জারী করে যা অন্যাবধি প্রচলিত রয়েছে। উক্ত বিধান অনুযায়ী চট্টগ্রাম ওয়াসার গ্রাহক সেবার যাবতীয় কার্যক্রম পরিচালিত হওয়ার কথা।

- নিরীক্ষা দল কর্তৃক বর্ণিত levy rule কে গ্রাহক সেবা কার্যক্রমের মানদণ্ড হিসেবে গ্রহণ করা হয়েছে।

১.১.১ পানি সংযোগ (Water Connection) :

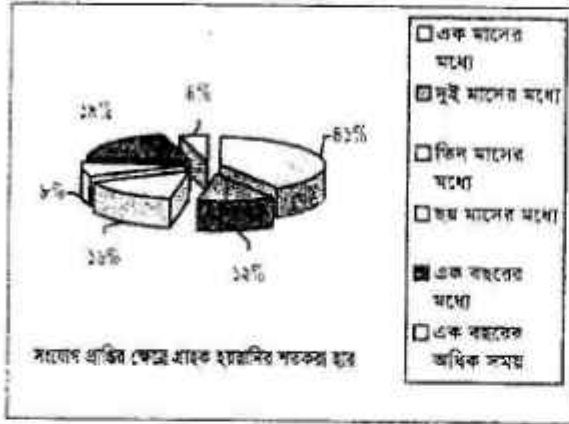
- নতুন সংযোগের ক্ষেত্রে চট্টগ্রাম ওয়াসায় বর্তমানে প্রচলিত পানি সংযোগের ফ্লো-চার্ট নিম্নরূপ :-



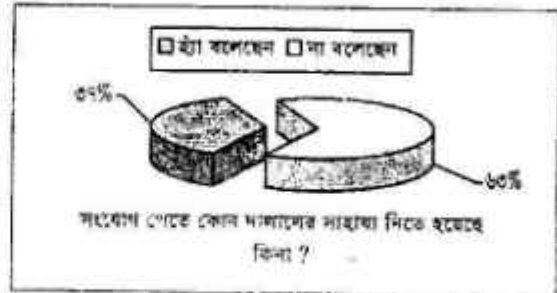
১৯৬৬ সালের levy rule-এর নির্দেশ অনুযায়ী গ্রাহকের আবেদনের দিন থেকে ৪৫ দিনের মধ্যে গ্রাহককে সংযোগ প্রদান করার নির্দেশ প্রদান করা হয়েছে। তবে পানি স্বচ্ছতা বা অন্যকোন কারণে যদি গ্রাহককে উক্ত নির্ধারিত সময়ের মধ্যে সংযোগ প্রদান করা সম্ভব না হয় সেক্ষেত্রে আবেদনকারীকে লিখিতভাবে অবহিত করতে হবে। এছাড়াও সংযোগ প্রদানের ক্ষেত্রে আবেদনকারীগণের আবেদনের ধারাবাহিকতা অনুসরণ করতে হবে।

১.১.২ সংযোগ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে গ্রাহক হয়রানির প্রকার :-

ক. উপরোক্ত বিষয়টি ছাড়াও সংযোগ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে গ্রাহক হয়রানির বিষয়টি পর্যালোচনা করা হয়েছে।



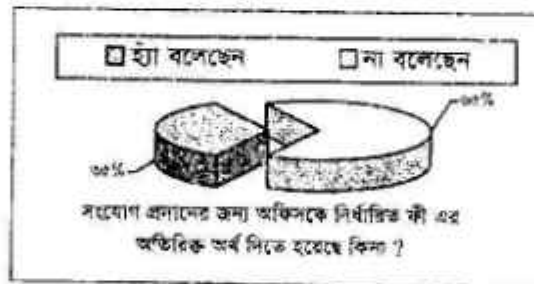
উক্ত পর্যালোচনাকালে দেখা যায়, উপরোক্ত বিষয়ে গ্রাহকদের মতামত গ্রহণের জন্য নিরীক্ষা শুরু করার পূর্বে চট্টগ্রাম ওয়াসা কর্তৃক একটি গ্রাহক জরীপ সম্পন্ন করা হয়েছিল। উক্ত গ্রাহক জরীপের ফলাফল অনুযায়ী



দেখা যায়, নতুন সংযোগ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে গ্রাহকগণ যথেষ্ট হয়রানির শিকার হয়েছেন। উক্ত জরীপের ফলাফল উপরের Pie chart এর মাধ্যমে দেখানো হয়েছে।

খ. সংযোগের জন্য দালালকে অতিরিক্ত টাকা দিতে হয়েছে কিনা ?

মতামত	হ্যাঁ বলেছেন, প্রদত্ত টাকার পরিমাণ		উত্তর দেননি	মোট
	১০০০ হতে ৫০০০ টাকা পর্যন্ত	৫০০০ টাকা উর্ধ্বে		
গ্রাহক সংখ্যা	১১৯ জন	২৬ জন	৫৩ জন	১৯৮ জন
শতকরা হার	৬০%	১৩%	২৭%	



গ. সংযোগ প্রদানের জন্য অফিসকে প্রদত্ত নির্ধারিত ফী এর অতিরিক্ত অর্থের পরিমাণ কত ?

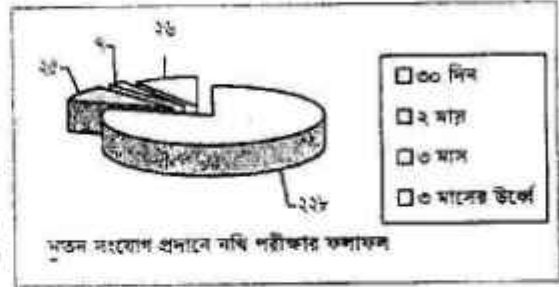
গ্রাহকের মতামত	প্রদত্ত টাকার পরিমাণ		উত্তর দেননি	মোট
	১০০০ হতে ৫০০০ টাকা পর্যন্ত	৫০০০ টাকা উর্ধ্বে		
গ্রাহক সংখ্যা	১৪২ জন	২৬ জন	৭২ জন	২৪০ জন
শতকরা হার	৫৯%	১১%	৩০%	

- নতুন সংযোগ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে জরীপে অংশগ্রহণকারী ৩৭% গ্রাহক সংযোগ প্রাপ্তির জন্য দালালের সাহায্য নেয়ার কথা ও ৬৩% গ্রাহক দালালের সাহায্য ছাড়াই সংযোগ প্রাপ্তির কথা জানিয়েছেন। অপরদিকে, নতুন সংযোগ প্রাপ্তির জন্য জরীপে অংশগ্রহণকারী ৩৭% গ্রাহক জানিয়েছেন যে,

তাদের চাহিদাকৃত নতুন সংযোগের জন্য অফিসকে নির্ধারিত ফী অপেক্ষা অতিরিক্ত অর্থ পরিশোধ করতে হয়েছে। এ বিষয়ে সংস্থার বিক্রয় বিভাগের নির্বাহী প্রকৌশলীর সাথে আলোচনাকালে তিনি দালালের মাধ্যমে সংযোগ প্রাপ্তি ও অতিরিক্ত অর্থ প্রদানের বিষয়টি সম্পর্কে মৌনতা প্রকাশ করেন। নিরীক্ষা চলাকালীন সময়ে সংস্থার বিক্রয় বিভাগে নতুন সংযোগ প্রাপ্তির জন্য আগত কয়েকজন গ্রাহক/ব্যক্তির সাথে সরাসরি আলোচনা করা হয়। উক্ত আলোচনায় সংশ্লিষ্ট গ্রাহকগণ জানান যে, তথ্যের কিংবা অতিরিক্ত অর্থ ব্যয় ব্যতীত নতুন সংযোগ পাওয়া খুবই দুস্কর।

১.১.৩ সাইট পরিদর্শন রিপোর্ট প্রদানে বিলম্ব :

"The Dacca/Chittagong Water Supply and Sewerage Authority (Water Connection and Levy of Water Rate) Rules-1966" এর ৫(৪) নম্বর বিধান অনুযায়ী নতুন সংযোগের জন্য গ্রাহকের আবেদন প্রাপ্তির সর্বোচ্চ এক মাসের মধ্যে সকল ধরনের পরিদর্শন, টেস্ট, পরীক্ষা নিরীক্ষা ও রিপোর্টিং এর কাজ শেষ করার কথা থাকলেও সংস্থার বিক্রয় বিভাগের



নতুন সংযোগ প্রাপ্তির আবেদনপত্রের Random Sampling ভিত্তিতে বাছাইকৃত মোট ২৮৬টি নথি পর্যালোচনা করে দেখা গেছে যে, নতুন সংযোগ প্রদানের ক্ষেত্রে সরকারী উক্ত নির্দেশ গুরুত্বপূর্ণ প্রতিপালন করা হয়নি। বিষয়টি উপরে Pie Chart এর মাধ্যমে দেখানো হলো।

১.১.৪ সংযোগ প্রদানের অনেক পরে হিসাব নম্বর দেয়া হয় :

ওয়ার্ডার পানি সংযোগ সংক্রান্ত নিয়মানুযায়ী গ্রাহকের পানি সংযোগের রিপোর্ট ওয়ার্ডার বিক্রয় বিভাগ হতে রাজস্ব বিভাগে প্রাপ্তির সাথে সাথে গ্রাহকের নামে হিসাব নম্বর বরাদ্দের বিধান রয়েছে। নিরীক্ষাকালে সংস্থার রাজস্ব বিভাগে রক্ষিত Random Sampling এর ভিত্তিতে ১২৬টি সংযোগ নথি পর্যালোচনা করে দেখা গেছে, সংস্থা কর্তৃক গ্রাহকের হিসাব নম্বর বরাদ্দের ক্ষেত্রে যথেষ্ট বিলম্ব করা হয়েছে। হিসাব নম্বর বরাদ্দ প্রদানের সময় বা Time gap সংক্রান্ত প্রাপ্ত তথ্য নিম্নে তুলে ধরা হলো :-

ক্রমিক নম্বর	সংযোগ রিপোর্ট প্রাপ্তি ও রাজস্ব জোন কর্তৃক হিসাব নম্বর প্রদানের মধ্যে সময়ের ব্যবধান (Time gap)	গ্রাহক সংখ্যা	শতকরা হার
১।	১৫ দিন থেকে ১ মাস	নেই	০%
২।	১ মাস থেকে ৩ মাস	নেই	০%
৩।	৩ মাস থেকে ৬ মাস	২৬ জন	২১%
৪।	৬ মাস থেকে ৯ মাস	০৪ জন	৩%
৫।	৯ মাস থেকে ২২ মাস	০১ জন	১%
৬।	১২ মাস থেকে উর্ধ্ব	৯৫ জন	৭৫%

১.১.৫ সংযোগ প্রদানের সাথে সাথে মিটার স্থাপন না করা :-

গ্রাহক পানি সংযোগ গ্রহণের পর হতে গ্রাহকের প্রকৃত পানি ব্যবহারের পরিমাণ পরিমাপের জন্য স্থাপনকৃত মিটার এর রিডিং অনুযায়ী বিল করাই হচ্ছে ডেভি রুলের বিধান। মিটার রিডিং অনুযায়ী বিল না করা হলে গ্রাহক কর্তৃক প্রকৃত পানি ব্যবহারের কোন ঠিক তথ্য পাওয়া যায় না এবং এতে গ্রাহক তাঁর নামে ইস্যুকৃত

গড় বিলের সুযোগে বিলিং এর তুলনায় বেশী পানি ব্যবহার করে থাকে। এতে সংস্থা প্রকৃত পানি সরবরাহের তুলনায় কম রাজস্ব পেয়ে থাকে।

- সংস্থা প্রতি বছরই বিপুল সংখ্যায় গ্রাহককে মিটারবিহীন নতুন সংযোগ দিচ্ছেন এবং ঐ সমস্ত মিটার বিহীন সংযোগে দীর্ঘদিন অতিবাহিত হওয়া সত্ত্বেও কোন মিটার স্থাপন করা হচ্ছে না। এতে একদিকে যেমন সংস্থা মিটার অনুযায়ী প্রকৃত রাজস্ব আয় হতে বঞ্চিত হচ্ছেন অন্যদিকে তেমনি গ্রাহকগণও নানাবিধ হয়রানির শিকার হচ্ছেন। নিরীক্ষাকালে সংস্থার কাগজপত্র যাচাই করে নতুন সংযোগ প্রাপ্ত গ্রাহকদের মিটার প্রদান সংক্রান্ত যে চিঠি পাওয়া গেছে তা এখানে উল্লেখ করা হলো :-

আর্থিক সাল	মোট প্রদানকৃত সংযোগ সংখ্যা	প্রদানকৃত মিটারের সংখ্যা	মিটার প্রদান না করার সংখ্যা
২০০১-২০০২	১৪০০টি	১৪১টি	১২৫৯টি
২০০২-২০০৩	১১৯৭টি	৯৪৪টি	১২৫৩টি
২০০৩-২০০৪ (১০/২০০৩ মাস পর্যন্ত)	৪০১টি	৩৬৩টি	৩৮টি

- সংস্থা কর্তৃক ২০০১-২০০২ সালে সংযোগ প্রদানকৃত ১৪০০ গ্রাহকের মধ্যে অবশিষ্ট ১২৫৯ জন গ্রাহককে ৩০-৬-২০০৪ তারিখ পর্যন্তও মিটার প্রদান করতে পারেন নি। উপরন্তু এর পরবর্তী ২০০২-২০০৩ সালের ৯৪৪টি মিটার বিহীন সংযোগে মিটার প্রদান করা হয়েছে। অথচ নিয়মমুতাবেক ২০০১-২০০২ সালে মিটার না পাওয়া ১২৫৯ জন গ্রাহক মিটার পাওয়ার পরই কেবল ২০০২-২০০৩ সালের গ্রাহকগণ মিটার প্রাপ্য ছিলেন।

- ২০০১-২০০২ সালের মিটার প্রদানের মাসভিত্তিক তথ্য নিম্নে দেয়া হলো :-

মাস	মোট সংযোগ প্রদানের সংখ্যা	৩০-৬-২০০৪ পর্যন্ত মোট মিটার ইস্যুর সংখ্যা	৩০-৬-২০০৪ পর্যন্ত মিটার বিহীন অবশিষ্ট সংযোগ সংখ্যা
জুলাই/০১	১৬০	২৮	১৩২
আগষ্ট/০১	১০৫	১৮	৮৭
সেপ্টেম্বর/০১	১০১	১৬	৮৫
অক্টোবর/০১	৯৮	৯	৮৯
নভেম্বর/০১	১২৩	১৪	১০৯
ডিসেম্বর/০১	৬২	১০	৫২
জানুয়ারী/০২	১১১	৫১	৬০
ফেব্রুয়ারী/০২	৯৯	৮৩	১৬
মার্চ/০২	১০০	৭০	৩০
এপ্রিল/০২	১০২	১০৬	২৬
মে/০২	১৪৯	১২৭	২২
জুন/০২	১৫০	১০৯	৪১

১.১.৬ নতুন সংযোগ প্রদানকালে গ্রাহকের কাছ থেকে মিটারের মূল্য আদায় করা হলেও গ্রাহককে মিটারবিহীন সংযোগ প্রদান :-

- কর্তৃপক্ষ প্রতি বছরই নতুন সংযোগের জন্য আবেদনকৃত গ্রাহকদের কাছ থেকে Demand Note এর সাথে মিটারের মূল্য আদায় করছেন। অথচ সংযোগ প্রদান কালে গ্রাহককে মিটার বিহীন সংযোগ প্রদান করা হচ্ছে। পর্যালোচনায় দেখা গেছে যে, নিরীক্ষিত তিন বছরে কিছু সংখ্যক গ্রাহককে মিটার প্রদান করা হলেও সেক্ষেত্রে তাঁদের প্রাপ্যতার ধারাবাহিকতা রক্ষা করা হচ্ছে না।

এ ব্যাপারে সম্পাদিত গ্রাহক জরীপেও বেশ কিছু সংখ্যক গ্রাহক নতুন মিটার প্রাপ্তিতে সংস্থার কর্মচারীদের অতিরিক্ত অর্থ প্রদানের বিষয়টি উল্লেখ করেছেন। বিগত তিন বছরে সংস্থা কর্তৃক মিটার বিহীন সংযোগ প্রদানের একটি তথ্য হুক নিম্নে উল্লেখ করা হলো :-

বর্ষ বৎসর	মিটার বিহীন প্রদানকৃত মোট সংযোগ সংখ্যা	০০-৬-০৪ পর্যন্ত মিটার প্রদানের সংখ্যা	০০-৬-০৪ পর্যন্ত মিটার প্রদান না করার সংখ্যা	মিটার প্রদানের শতকরা হার
২০০১-২০০২	১৪০০	৬৪১	৭৫৯	৪৬%
২০০২-২০০৩	১১৯৭	৬৪১	২৫৬	৭১%
২০০৩-২০০৪ (অক্টোবর/২০০৩)	৪০১	৩৬৩	৩৮	৯০%

১.১.৭ মিটার রিডিং :

ক. WASA Levy Rules-1966 এর ১৩(৫) দ্বারা অনুযায়ী সংস্থার মিটার পরিদর্শকগণ প্রতি মাসে একবার গ্রাহক আসিনায় গমন করে গ্রাহকের মিটার রিডিং সংগ্রহ করবেন।

- নিরীক্ষাকালে Random Sampling এর ভিত্তিতে ২০৫ জন গ্রাহকের মিটার রিডিং শীট পর্যালোচনা করে দেখা যায় যে, মিটার পরিদর্শকগণ Levy Rule অনুযায়ী প্রতিমাসে গ্রাহক আসিনায় গমন করছেন না এবং অফিসে বসেই গ্রাহকের মিটার রিডিং বই ও কম্পিউটার ডাটা শীট-এ রিডিং এন্ট্রি করছেন। নিম্নে নিরীক্ষা দল কর্তৃক সংগৃহীত কিছু রিডিং শীটের নমুনা উল্লেখ করা হলো :-

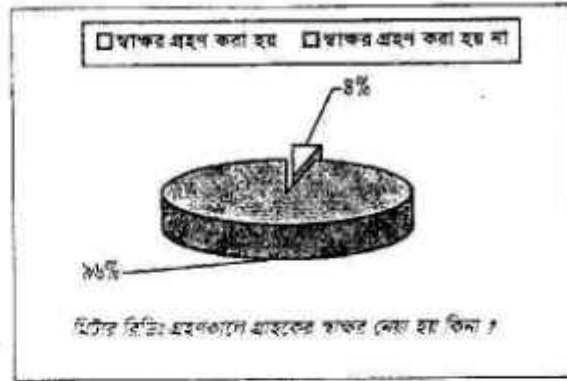
রিডিং মাস	ইন্সপেক্টর কোড	গ্রাহক সংখ্যা	রিডিং শীট এন্ট্রির তারিখ	যে তারিখ পর্যন্ত রিডিং প্রদর্শন করা হয়েছে	এরিয়া কোড
৭/২০০৩	এম-১৭	১০৬ জন	২৬-৭-২০০৩	৩১-৭-২০০৩	০৪
৯/২০০৩	এম-১৭	৯৯ জন	২২-৯-২০০৩	২৪-৯-২০০৩	০৪

এখানে দেখা যাচ্ছে যে, রিডিং শীট দুটি সংশ্লিষ্ট পরিদর্শক কর্তৃক ২৬-৭-২০০৩ ও ২২-৯-২০০৩ তারিখে এন্ট্রি করলেও উক্ত শীটে যথাক্রমে ৩১-৭-২০০৩ ও ২৪-৯-২০০৩ তারিখ পর্যন্ত সময়ের মিটার রিডিং প্রদর্শন করা হয়েছে। এতে প্রমাণিত হয় যে, মিটার পরিদর্শকগণ মিটার পরীক্ষা না করেই সুবিধামত রিডিং শীটে রিডিং এন্ট্রি করছেন। বিষয়টি সম্পর্কে ওয়াসা ডবনে আগত বেশ কিছু সংখ্যক গ্রাহকের সাথে আলোচনা করা হয়েছে। উক্ত আলোচায় মিটার রিডিং সংগ্রহ বিষয়ে একটি ভিন্ন চিত্র উৎপাদিত হয়েছে।

গ্রাহকদের মন্তব্য :

- আবাসিক গ্রাহক আসিনায় কদাচিৎ প্রকৃত মিটার পরিদর্শকের উপস্থিতি ঘটে এবং অধিকাংশ ক্ষেত্রেই প্রত্যেক মিটার পরিদর্শক কর্তৃক নিজস্ব অর্থায়নে নিয়োগকৃত ২-৪ জন সাহায্যকারী (Helper) সংশ্লিষ্ট মিটার পরিদর্শকের পক্ষে গ্রাহক আসিনায় উপস্থিত হয়ে মিটার রিডিং নিয়ে আসে।
- চট্টগ্রাম ওয়াসা কর্তৃপক্ষের সেট আপ বা অনুমোদন বহির্ভূত এ ধরনের সাহায্যকারীদের কোন Identity Card না থাকায় গ্রাহক কর্তৃক সনাক্ত হওয়ার আশংকায় তারা অনেক ক্ষেত্রে গ্রাহকের অপোচরে মিটার রিডিং গ্রহণ করে থাকে।

- সেট আপ বহির্ভূত এ ধরনের হেল্পার দ্বারা মিটার রিডিং গ্রহণের বিষয়টি একদিকে যেমন শান্তিযোগ্য অপরাধ, অন্যদিকে তেমনি Identity Card বিহীন বহিরাগত লোকজনের গ্রাহক আদিনায় প্রবেশ গ্রাহকের ব্যক্তিগত এবং পারিবারিক নিরাপত্তার প্রতি



হুমকিস্বরূপ। তাছাড়া সংস্থার মিটার পরিদর্শকগণ কর্তৃক তাঁদের নিয়োজিত সাহায্যকারীদের দ্বারা মিটার রিডিং গ্রহণকালে অধিকাংশ ক্ষেত্রেই গ্রাহকের কোন খাকর গ্রহণ করেন না বা মিটার রিডিং নিয়ে মিটার পরিদর্শক বা সাহায্যকারী কেহই গ্রাহকের কাছে খাকা কার্ডে ইউনিট লিখে স্বাক্ষর করেন না। যার প্রমাণ চট্টগ্রাম ওয়াসা কর্তৃক সম্পাদিত গ্রাহক জরীপেও পাওয়া যায়। পার্শ্বে উক্ত জরীপের ফলাফলের উপরের Pie Chart এর মাধ্যমে দেখানো হলো।

- মিটার রিডিং নিয়ে মিটার পরিদর্শক গ্রাহকের কাছে খাকা কার্ডে ইউনিট লিখে স্বাক্ষর করেন কিনা ?

গ্রাহকের মতামত	কার্ডে ইউনিট লিখে স্বাক্ষর করা হয়	কার্ডে ইউনিট লিখে না ও স্বাক্ষর করা হয় না	মোট
গ্রাহকের সংখ্যা	৪৩ জন	৭৫৯ জন	৮০২ জন
শতকরা হার	৫%	৯৫%	

মিটার পরিদর্শকের বক্তব্যঃ- এ বিষয়ে চট্টগ্রাম ওয়াসার কয়েকজন মিটার পরিদর্শকের সাথে আলোচনাকালে তাঁরা জানান যে, তাঁদের আওতাধীন গ্রাহক সংখ্যা তুলনামূলক বেশী হওয়ায় তাঁদের একার পক্ষে প্রতিমাসে সকল গ্রাহকের মিটার রিডিং সংগ্রহ করা বা স্বাক্ষর গ্রহণ করা সম্ভব হয় না বিধায় তাঁরা সাহায্যকারী নিয়োগ করেছেন। এ বিষয়ে সংস্থার গ্রাহক সংখ্যা ও মিটার পরিদর্শকদের অনুপাত বিশ্লেষণ করে দেখা যায় যে, মিটার পরিদর্শক ও গ্রাহকের অনুপাত ১:৮০০। অর্থাৎ প্রতি ৮০০ জন গ্রাহকের জন্য ১ জন মিটার পরিদর্শক রয়েছে। তবে বিভিন্ন পর্যায়ের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সাথে আলোচনায় জানা যায় যে, চট্টগ্রাম ওয়াসার নির্দেশিত ট্যাবল্ড হচ্ছে ১:৪০০ জন। যদিও এর স্বপক্ষে কোন প্রমাণ পাওয়া যায় নি। এখানে উল্লেখ্য যে, ইতিপূর্বে সংস্থার গ্রাহকদের বিল প্রস্তুত, লেজার পোস্টিং এর কাজটি ম্যানুয়ালী রাজস্ব শাখা কর্তৃক সম্পাদিত হত বিধায় তখন ঐ অনুপাত ১:৪০০ করা হয়েছিল। বর্তমানে সংস্থাটির গ্রাহকের বিল প্রস্তুত ও লেজার পোস্টিং এর কাজ পৃথকভাবে কম্পিউটার শাখা কর্তৃক সম্পাদন করা হয়। সুতরাং মিটার পরিদর্শকগণের কাজের পরিমাণ বেশী হওয়ার বক্তব্য এক্ষেত্রে গ্রহণযোগ্য নয়।

১.১.৮ কম্পিউটার লেজার পোষ্টিং :-

সংস্থাটির লেজার পোষ্টিং এর বিষয়টি পর্যালোচনা করে দেখা গেছে, সংস্থাটির বিল প্রস্তুত, লেজার পোষ্টিং ইত্যাদি কাজ ১৯৯৮ সাল হতেই কম্পিউটারের মাধ্যমে সম্পন্ন করা হচ্ছে। নিরীক্ষা দল কর্তৃক কম্পিউটার শাখায় নিরীক্ষাযোগ্য তিন অর্থ বৎসরের (২০০১-২০০২, ২০০২-২০০৩, ২০০৩-২০০৪) কম্পিউটার লেজার শীট পেশের জন্য চাহিদাপত্র পেশ করা হলে কম্পিউটার শাখা তা সরবরাহ করতে ব্যর্থ হয়। এ ব্যাপারে কম্পিউটার শাখার দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা জানান সংস্থায় সংরক্ষণের স্থানভাবে কখনই সকল গ্রাহকের কম্পিউটার লেজার শীট বের করা হয় না। অথচ সংস্থাটির রাজস্ব শাখার লেজার পোষ্টিং এর কাজটি কম্পিউটার শাখার উপর ন্যস্ত হওয়ায় জবাবদিহীতার স্বার্থে কম্পিউটার শাখা কর্তৃক প্রতি মাসেই নিয়মিতভাবে সকল গ্রাহকের কম্পিউটার লেজার শীট সংরক্ষণ করা প্রয়োজন। সংস্থা কর্তৃক পরিচালিত গ্রাহক জরীপের একটি ফলাফল উপরের Pie Chart এ তুলে ধরা হলো।



গ্রাহক জরীপে প্রমাণিত হয় যে, কম্পিউটার শাখা প্রতিমাসে সকল গ্রাহকের লেজার পোষ্টিং আপ-টু-ডেট করা হচ্ছে না। কারণ গ্রাহকের লেজারে বিল পরিশোধের পোষ্টিং প্রদান করা হলে ঐ একই বিল দ্বিতীয়বার গ্রাহকের নামে ইস্যু হওয়ার কথা নয়।

১.১.৯ গ্রাহক সেবা কেন্দ্র কার্যকরী না থাকা প্রসংগে :

- নিরীক্ষাকালে দেখা গেছে যে, সংস্থার প্রধান ভবনে একটি গ্রাহক সেবা কেন্দ্র খোলা হয়েছে। কিন্তু স্থাপনকৃত ঐ গ্রাহক সেবা কেন্দ্রে গ্রাহকদের অভিযোগ গ্রহণ তথা গ্রাহকদের সেবা প্রদানের কার্যক্রম খুবই দুর্বল। উক্ত গ্রাহক সেবা কেন্দ্রের কার্যক্রম উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নিয়মিত সুপারভিশন মনিটরিং করা হয় না। এ প্রসংগে উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষ কর্তৃক উক্ত গ্রাহক সেবা কেন্দ্রের কার্যক্রমের আকস্মিক পরিদর্শন মন্তব্য নিম্নরূপ :- "দেখলাম। ২৮-১১-২০০২ তারিখের পর আর কোন অভিযোগ আসে নাই। ইহা বিশ্বাসযোগ্য নহে। প্রতীয়মান হচ্ছে যে, সংশ্লিষ্ট স্টাফ জনাব ইদ্রিস খান যথারীতি অভিযোগ গ্রহণের Desk এ বসেন না। Security Inspector বিষয়টি দেখবেন"। গ্রাহক সেবা কেন্দ্রের উপর উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষের উক্ত মন্তব্যই গ্রাহক সেবা কেন্দ্রের কার্যকরিতার নির্ণায়ক হিসেবে বিবেচনা করা যেতে পারে।

১.২.১ চট্টগ্রাম ওয়াসার স্যুরেজ সিস্টেম বা বর্জ্য অপসারণ সুবিধা না থাকা :

- বাস্তব পর্যবেক্ষণে দেখা গেছে, ১৯৬৩ সাল হতে ২০০৪ সাল পর্যন্ত দীর্ঘ ৪১ বৎসরেও সংস্থাটি চট্টগ্রাম মহানগরবাসীর জন্য কোন স্যুরেজ পদ্ধতির সুবিধা প্রদান করতে পারে নি। অথচ বর্তমান হিসাব অনুযায়ী চট্টগ্রাম ওয়াসা প্রতিদিন গড়ে প্রায় ১৮০ মিলিয়ন লিটার পানি উৎপাদন করে গ্রাহকদের মাঝে বিতরণ করছে যা ময়লা ও দূষিত পানি এবং অন্যান্য বর্জ্য আকারে প্রতিদিন

গ্রাহক আগুনা হতে নির্গত হচ্ছে। ফলে নগরীর নির্গত ময়লা, আবর্জনা নিষ্কাশনে সুয়ারেজ ব্যবস্থা না থাকায় নগরীর পরিবেশের উপর পড়ছে বিরূপ প্রতিক্রিয়া। তাই চট্টগ্রাম মহানগরবাসীর প্রতিদিনের ময়লা আবর্জনা বা দূষিত পানি ও বর্জ্য অপসারণের জন্য পর্যাপ্ত নিষ্কাশন সুবিধা প্রদান করতে না পারা চট্টগ্রাম ওয়াসা কর্তৃপক্ষের দীর্ঘ ৪১ বৎসরের ব্যর্থতা। নিরীক্ষাকালে সংস্থার ভারপ্রাপ্ত চেয়ারম্যান ও সদস্য (প্রকৌশল) এর সাথে বিষয়টি সম্পর্কে আলোচনা করা হয়। আলোচনাকালে তিনি নিরীক্ষাদলের কাছে অকপটে উক্ত ব্যর্থতার বিষয়টি স্বীকার করেন এবং জানান যে, চট্টগ্রাম ওয়াসার Sewerage System চালু করার জন্য সাম্প্রতিককালে একটি প্রস্তাব সরকারের কাছে পেশ করা হয়েছে যা সরকারের বিবেচনাধীন রয়েছে।

১.২.২ চাহিদার তুলনায় পানি উৎপাদন কম থাকা সত্ত্বেও পানি বিতরণের বিষয়টি সমন্বয় বা রেশনিং না করা :-

ক্রমবর্ধিষ্ণু চট্টগ্রাম শহরের জনসংখ্যা দিনদিন বৃদ্ধি পেলেও সে তুলনায় চট্টগ্রাম ওয়াসার পানি উৎপাদন



বাড়েনি। এ প্রসঙ্গে JBICO'র Study report এর মন্তব্য : "The Population of Chittagong increased from ৯০০ thousands in ১৯৯৫ to ২৪৫০ thousands in ২০০১ i.e. ২৭%, whereas the water production capacity of CWASA increased only at ১৫% in the same period". ১৯৯৭ সালে গৃহীত গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের পঞ্চবার্ষিক পরিকল্পনা হতে দেখা যায়, চট্টগ্রাম ওয়াসার পানি উৎপাদন ক্ষমতা ২০০২

সালের মধ্যে ১৫৯ MLD থেকে ৩১৮ MLD ভে উন্নীত করার টার্গেট প্রদান করা হয়েছিল।

- চট্টগ্রাম মহানগরীর পানির চাহিদা বর্তমানে প্রতিদিন প্রায় ৪৯০ মিলিয়ন লিটার। কিন্তু সে তুলনায় সংস্থাটি প্রতিদিন গড়ে পানি উৎপাদন করছে মাত্র ১৮০ মিলিয়ন লিটার। ফলে সংস্থাটি চাহিদার তুলনায় প্রতিদিন প্রায় ৩১০ মিলিয়ন লিটার বা প্রায় ৬৩% পানি কম উৎপাদন করছে এবং মাত্র ৩৭% পানির চাহিদা পূরণ করতে পারছে। চট্টগ্রাম মহানগরীর বেশকিছু এলাকাতে পানির অভাবে গ্রাহকদেরকে হাহাকার, মিটিং, কলসী মিছিল ও ঘেরাও এর মত কর্মসূচী পালন করছে। আলোচ্য নিরীক্ষা চলাকালীনই অগ্রাবাদ এলাকার গ্রাহকগণকে পানির জন্য সংশ্লিষ্ট মডস্ জোন কার্যালয় ঘেরাও করতে দেখা গেছে; অথচ বর্তমানে সংস্থাটি যে পরিমাণ পানি উৎপাদন করছে সেই পরিমাণ পানি সমবন্টনের মাধ্যমে গ্রাহকের বিতরণ করা হলে পানির চাহিদা কিছুটা হলেও পূরণ করা সম্ভব।
- নিরীক্ষাকালে উপরোক্ত বিষয়ে সংস্থার দায়িত্বপ্রাপ্ত প্রকৌশলীদের সাথে আলোচনা করে জানা যায়, চট্টগ্রাম মহানগরীর উপরোক্ত পানির চাহিদা উৎপাদন অনুপাতে সকল এলাকায় সমভাবে বিতরণ করার জন্য সংস্থায় কোন নীতিমালা বা গাইড লাইন নেই। বর্তমানে সংস্থার আওতাধীন

কোন কোন এলাকার গ্রাহক ৫/৭ দিন পর পর ২/৩ ঘন্টার জন্য পানি পাচ্ছেন; অথচ Rationing System এ পানি বিতরণ করা হলে সংস্থার প্রতিদিনে পানি উৎপাদনের অনুপাতে সকল এলাকার গ্রাহক প্রতিদিন কিছু পরিমাণে হলেও পানি ব্যবহার করার সুযোগ পাবে। নিরীক্ষাকালে এ বিষয়ে সংস্থার বিভিন্ন পর্যায়ের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সাথে আলোচনাকালে তাঁরাও এ পদ্ধতিতে পানি সরবরাহ করা সম্ভব বলে জানান। এ প্রসঙ্গে চট্টগ্রাম ওয়াসা কর্তৃক পরিচালিত গ্রাহক জরীপে অংশ গ্রহণকারী গ্রাহকদের মতামত নিম্নে তুলে ধরা হলো :-

অনিয়মিত পানি প্রাপ্তির প্রকৃতি কি ?

গ্রাহকের মতামত	লাইনে পানি ধাকে না	গভীর বাদ্রে পানি আসে	২/৩ দিন পর পানি আসে	৫/৭ পর দিন পানি আসে	১০-১৫ দিন পানি পর আসে	১ মাস পর পানি আসে
গ্রাহক সংখ্যা	১৫০ জন	১২৫ জন	৮০ জন	৬০ জন	৭০ জন	৬০ জন

১.২.৩ বিতরণকৃত পানির মান নিয়ন্ত্রণ :-

- নিরীক্ষাকালে বিতরণকৃত পানির মাননিয়ন্ত্রণ বিষয়ে বাস্তব যাচাই করে দেখা গেছে যে, সংস্থার একমাত্র পানি শোধনাগার মোহরা Water Treatment Plant- হতে প্রতিদিন ৯০ মিলিয়ন লিটার পানি উৎপাদন করে সরাসরি সরবরাহ লাইনে বিতরণ করা হচ্ছে। উক্ত প্লান্টে একজন কেমিষ্ট এর নেতৃত্বে রয়েছে একটি স্বয়ং সম্পূর্ণ ল্যাবরেটরী। উক্ত প্লান্ট হতে প্রতিদিনের উৎপাদিত পানি ঐ ল্যাবরেটরীতে প্রতিদিন নিয়মিত মাননিয়ন্ত্রণ করে তারপর সরবরাহ লাইনে বিতরণ করা হচ্ছে।
- সংস্থার অধীনস্থ মডস-২ এর আওতায় মোট ২৮টি গভীর নলকূপ হতে প্রতিদিন উৎপাদিত মোট ৪৫ মিলিয়ন লিটার পানি উৎপাদনের পর কালুরঘাটস্থ Iron removal plant- এ পানিকে আয়রন মুক্ত করার পর তা সরবরাহ লাইনে বিতরণ করা হচ্ছে। তবে উৎপাদিত ঐ পানির Turbidity, Chloride, Coliforms ইত্যাদি জাতীয় মান নিয়ন্ত্রণের ও কোন ল্যাবরেটরী পরীক্ষা করার প্রমাণ নিরীক্ষাকালে পাওয়া যায়নি।
- অপরদিকে সংস্থার মডস-১ বিভাগের অধীনস্থ-২৫টি গভীর নলকূপ হতে প্রতিদিন মোট ৩২ মিলিয়ন লিটার পানি উৎপাদন করে সরবরাহ লাইনে বিতরণ করা হচ্ছে। কিন্তু বিতরণ করার পূর্বে ঐ পানিকে আদৌ কোন পরিশোধন করা হচ্ছে না। ফলে গ্রাহকগণ প্রতিদিন ঐ পরিমাণ দূষিত পানি পান ও ব্যবহার করছেন। নিম্নে নিরীক্ষাকালে প্রাপ্ত সংস্থার মোহরা ট্রিটমেন্ট প্লান্টের ল্যাবরেটরী কর্তৃক মডস-১ এর অধীনস্থ বিভিন্ন পাম্প/উৎস হতে বিতরণকৃত বিভিন্ন সময়ের পানির কয়েকটি Sample test result পরের পাতায় উল্লেখ করা হলো :-

Physical Chemical & Bacteriological Analysis of Water Sample of MODS-1

SL No	Parameters (Test Done)	Date	Unit	Concentration				DOE'S/WHO Limit
				Pump No-3 (Agrabad)	Pump No-2 (Nalapara)	Pump No-2 (Agrabad)	Pump No-4 (Sadarghat)	
1.	Turbidity	23-3-04	N. T. U	1.0	8.00	1.2	10.4	Up to 10 N.T.U
2.	Chloride	23-3-04	mg/l	700	25	300	1550	200-600
3.	Iron	23-3-04	mg/l	2.4	6.75	2.2	5.4	0.1-1.0 mg/l
4.	T.D.S	23-3-04	mg/l	1029	90.4	625	1721	1000 Max
5.	Coliforms (fecal)	12-1-03	100 ml	Ice factory Tap	-	-	-	0/100 ml
6.	Turbidity	12-1-03	N. T. U	Avoimitraghat Pump 13.0	-	-	-	Up to 10 N.T.U
7.	Iron	29-11-02	mg/l	Avoimitra ghat Pump-3.4	-	-	-	0.1-1.0 mg/l

- গ্রাহক জরীপে প্রাপ্ত মতামতে জানা গেছে যে, চট্টগ্রাম ওয়াসার মডস-১ হতে সরবরাহকৃত পানির মান খুবই খারাপ। এ প্রসঙ্গে "Japan Bank for international Co-operation (JBICO) কর্তৃক ২০০২ সালে সম্পাদিত Study Report এর মূল্যায়ন দিয়েই বিষয়টি সম্পর্কে চূড়ান্ত সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা যায়। যেমনঃ- "Quality of water in CWASA is not suitable for drinking because of contaminations incurred by alien materials and bacteria infiltrated into water through cracks of the pipelines".

- ময়লা পানি পাওয়া সংক্রান্ত গ্রাহক জরীপের ফলাফল নিম্নরূপ :-

ময়লা পানির প্রকৃতি	উত্তর দাতার সংখ্যা	শতকরা হার
মাঝে মাঝে কেঁচো, পোকা দেখা যায়	২০০ জন	২০%
খোলা, ময়লা দুর্গন্ধযুক্ত পানি পাওয়া যায়	৬১০ জন	৬১%
আয়রন যুক্ত পানি পাওয়া যায়	১০৫ জন	১০.৫%
লবন যুক্ত পানি আসে	৪০ জন	০৪%
হলুদ, কালো, লাল রং এর পানি আসে	৪৫ জন	৪.৫%
মোট=		১০০০ জন

১.২.৪ বাস্তব অবস্থা :

- নতুন সংযোগের বিষয়ে সংস্থার বিক্রয় বিভাগে রক্ষিত Random Sampling এর ভিত্তিতে বাছাইকৃত নতুন সংযোগ সংক্রান্ত মোট ২৮৬টি আবেদন পত্রের নথি নিরীক্ষা দল কর্তৃক পর্যালোচনা করা হয়।

- পর্যালোচনার নিম্নবর্ণিত চিত্র পরিলক্ষিত হয়েছে :-

সংযোগ এখানে ব্যয়িত সময়	৪৫ দিন বা ১ ½ মাস	৯০ দিন বা ৩ মাস	১৩৫ দিন বা ৪ ½ মাস	৬ মাস বা তদুর্ধ্ব
কেইস সংখ্যা	১১৭টি	৪৬টি	৩৬টি	৮৭টি
শতকরা হার	৪১%	১৬%	১৩%	৩০%

প্রাপ্ত তথ্য অনুযায়ী ৪১% কেইসের ক্ষেত্রে নির্দিষ্ট সময় সীমার মধ্যে পানি সংযোগ দেয়া হয়েছে। বাকি ৫৯% ক্ষেত্রেই ১ ½ মাস থেকে ১ বছরের পর্যন্ত সময় নেয়া হয়েছে। কিন্তু নিয়মানুযায়ী কোন ক্ষেত্রেই গ্রাহককে এ বিষয়ে পত্র যোগাযোগের মাধ্যমে অবহিত করা হয়নি।

১.২.৫ গ্রাহকের অভিযোগ নিষ্পত্তি :

সংস্থার অ্যুওতাত্ত্বিক গ্রাহকদের বিভিন্ন অভিযোগ গ্রহণের জন্য সংস্থার মড্‌স জোন দুটোতে রয়েছে দুটি অভিযোগ গ্রহণ ডেস্ক। এছাড়া সংস্থার মূল ভবনে রয়েছে আরও একটি অভিযোগ গ্রহণ ডেস্ক। নিরীক্ষাকালে সংস্থার মড্‌স জোন (Maintenance, Operation and Distribution System) দুটোতে বিগত তিন বছরে গ্রাহক কর্তৃক পেশকৃত অভিযোগের আলোকে সংস্থার গ্রাহকদের অভিযোগসমূহকে মোটামুটিভাবে নীচে বর্ণিত শ্রেণীতে ভাগ করা হয়েছে। যেমন :-

- লিকেজ সারানো
- পানি না পাওয়া
- পানির লাইন মেরামত/ময়লা পানি পাওয়া
- অন্যান্য

অপরদিকে ওয়াসা ভবনস্থ অভিযোগ কেন্দ্রের গ্রাহকদের প্রদত্ত অভিযোগ অনুযায়ী অভিযোগসমূহের শ্রেণী বিভাগ নিম্নরূপ :-

- মিটার নষ্ট/মিটার পরিবর্তন
- পানি না পাওয়া
- অতিরিক্ত বিল
- অন্যান্য

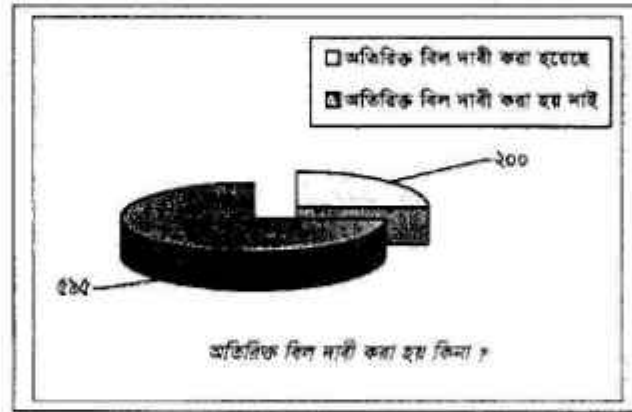
নিরীক্ষাকালে উল্লিখিত অভিযোগ কেন্দ্রের/ডেস্কের গ্রাণ্ড বিগত তিন বছরের অভিযোগ সমূহের উপর গৃহীত কার্যক্রম নিয়ে ছকের মাধ্যমে দেখানো হলো :-

অভিযোগ কেন্দ্রের নাম	মোট গ্রাণ্ড অভিযোগের সংখ্যা	নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	অনিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের সংখ্যা	নিষ্পত্তির শতকরা হার	অনিষ্পত্তিকৃত অভিযোগের শতকরা হার
মড্‌স-১	২৪০৩	২০০৬	৩৯৭	৮৩%	২৭%
মড্‌স-২	৪৫০	১৪০	৩১০	৩১%	৬৯%
ওয়াসা ভবন	১০০	০৩	৯৭	০৩%	৯৭%

কাগজপত্র পর্যালোচনা করে আরও দেখা গেছে যে, সংস্থার অভিযোগ কেন্দ্রে অভিযোগ লিপিবদ্ধ করার জন্য প্রায়শঃই দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মচারী উপস্থিত থাকেন না। পর্যালোচনা করে দেখা গেছে, কর্তৃপক্ষ গ্রাহকদের অভিযোগসমূহ পাওয়ার পর তা জরুরীভিত্তিতে নিষ্পত্তি বা কার্যকরী ব্যবস্থা গ্রহণে তেমন একটা গুরুত্ব দেন না। নিয়ে সংস্থা কর্তৃক গ্রাহকদের নিকট হতে গ্রাণ্ড অভিযোগসমূহ নিষ্পত্তি করতে কতদিন বিলম্ব করা হয় তৎসম্পর্কিত গ্রাহক জরীপে গ্রাণ্ড ফলাফল পরের পাতায় তুলে ধরা হলো :-

ক্রমিক নম্বর	অভিযোগ নিষ্পত্তির সময়কাল	উত্তরদাতার সংখ্যা	শতকরা হার
১।	১ থেকে ৪ দিন	২৫	৬.৪২%
২।	৪ থেকে ৭ দিন	৬৯	১৭.৭৪%
৩।	৮ থেকে ১৫ দিন	০৯	২.৩১%
৪।	১৫ থেকে ১ মাস	০৮	২.০৬%
৫।	১ থেকে ৩ মাস	০৪	১.০৩%
৬।	যোগাযোগ না করা পর্যন্ত	২০	৫.১৪%
৭।	সহজে নিষ্পত্তি করা হয় না	১২	৩.০৮%
৮।	টাকা না দিলে দিনের পরদিন	০৭	১.৮০%
৯।	ওয়ার্ডা অফিসের মর্জি অনুসারে	১১	২.৮৩%
১০।	নিশ্চয়তা নাই	১১০	২৮.২৮%
১১।	অনির্দিষ্ট সময়	১১৪	২৯.৩১%

১.২.৬ গ্রাহক সেবা সম্পর্কিত একটি গুরুত্বপূর্ণ প্রশ্ন সম্পর্কে গ্রাহকদের মতামত নিয়ে Pie Chart এ দেখানো হলো ৪-

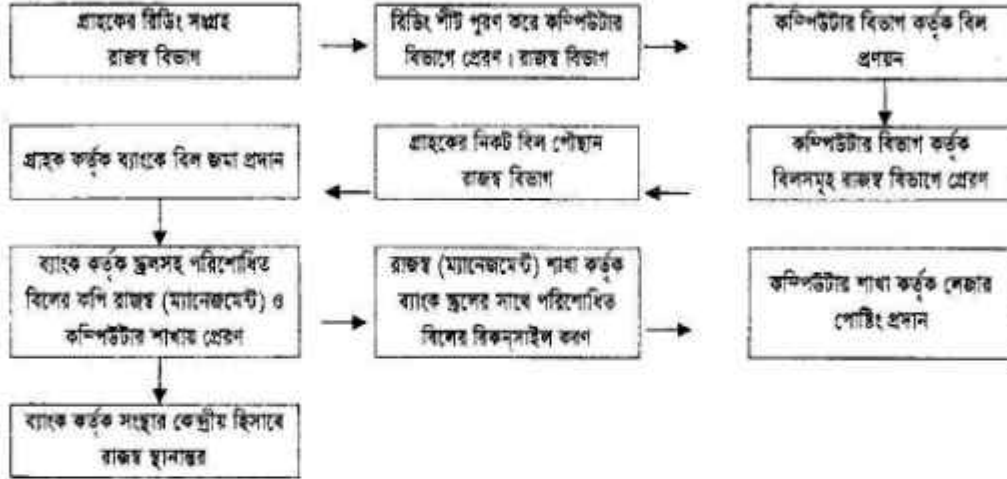


২.০ সুপারিশ

- ১। সংস্থার অধীন গ্রাহকদের জন্য "গ্রাহক সেবা সমিতি" গঠন করা যেতে পারে। সংস্থার একজন উর্ধ্বতন কর্মকর্তাকে সভাপতি করে বিভিন্ন এলাকার ওয়ার্ড কমিশনার, গ্রাহক প্রতিনিধি, শিক্ষা প্রতিষ্ঠানসমূহের প্রধানগণের সমন্বয়ে এ ধরনের গ্রাহক সেবা সমিতি এলাকাভিত্তিক সময়ে সময়ে সভা আহ্বানের মাধ্যমে গ্রাহকদের বিভিন্ন অভিযোগের তদানীসহ গ্রাহকদের সচেতনতা বৃদ্ধির বিষয়ে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা রাখতে পারে;
- ২। নিয়মিতভাবে গ্রাহক সার্ভে পদ্ধতি চালু করা যেতে পারে। উল্লেখ্য যে, গ্রাহক সার্ভে মাধ্যমে একদিকে যেমন সংস্থার সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণ গ্রাহকদের সমস্যা, অভিযোগ, সেবার মান ইত্যাদি অবহিত হতে পারবেন, অন্যদিকে তেমনি গ্রাহকগণের মাঝেও সেবা প্রদানকারী সংস্থা হিসেবে চট্টগ্রাম ওয়াসার সাথে একাত্মতাবোধের উদ্বেগ ঘটবে;
- ৩। অবিলম্বে চট্টগ্রাম ওয়াসার পানি নিষ্কাশন ও সুয়ারেজ ব্যবস্থা চালু করা এবং বর্তমানে উৎপাদিত পানি সকল এলাকার গ্রাহকদের মধ্যে সমভাবে বিতরণের জন্য জরুরীভিত্তিতে পানির রেশনিং পদ্ধতি চালু করা প্রয়োজন;
- ৪। সংস্থার বিক্রয় বিভাগে গ্রাহকের সংযোগ প্রাপ্তির লক্ষ্যে আবেদন পাওয়ার পর সংযোগ প্রদানের জন্য একটি নির্দিষ্ট সময়সীমা নির্ধারণ করা এবং নির্ধারিত সময়ের মধ্যে সংযোগ প্রদানের বিষয়টি নির্বাহী প্রকৌশলী, বিক্রয় বিভাগ কর্তৃক সরাসরি এবং নিবিড় তত্ত্বাবধান করা প্রয়োজন। যাতে গ্রাহকের আবেদন করার সাথে সাথে দীর্ঘসূত্রিতা পরিহারপূর্বক সকল নিয়মকানুন অনুসরণ করে দ্রুত সংযোগ প্রদানের বিষয়টি নিশ্চিত করা যেতে পারে। এছাড়াও সংস্থার বিক্রয় বিভাগে যথাসময়ে সংযোগ প্রদানের লক্ষ্যে সাপ্তাহিক/পাক্ষিক/মাসিকভিত্তিতে রিপোর্টিং ব্যবস্থা চালু করা যেতে পারে;
- ৫। গ্রাহকদের মাঝে বিতরণযোগ্য প্রতিদিনের উৎপাদিত পানি নিয়মিত (প্রতিদিন) বিতরণতা পরীক্ষা করা প্রয়োজন;
- ৬। রাজস্ব পরিদর্শকগণ কর্তৃক প্রতি মাসে নিয়মিতভাবে গ্রাহকের আঙ্গিনায় উপস্থিত হয়ে মিটার রিডিং সংগ্রহ করা প্রয়োজন এবং রিডিং গ্রহণের সাথে সাথে পরিদর্শক কর্তৃক উক্ত রিডিং "গ্রাহকের কাছে রক্ষিত ব্যবহৃত পানির হিসাব বই"-তে লিপিবদ্ধ করার ব্যবস্থা গ্রহণ করা প্রয়োজন। গ্রাহক মিটার রিডিং গ্রহণের সময় উপস্থিত না থাকলেও বইতে লিপিবদ্ধ রিডিং এর সাথে মূল মিটার রিডিং যাচাইয়ে প্রাপ্য কোন অসংগতির ক্ষেত্রে বিল প্রণয়নের পূর্বেই সংস্থার নির্দিষ্ট বিভাগে যোগাযোগ করবে। ফলে গ্রাহকের হয়রানি অনেকাংশে কমে যাবে;
- ৭। মিটার বিহীন গ্রাহকদের অবিলম্বে মিটার প্রদান করা, বিপুল সংখ্যায় নষ্ট মিটার অবিলম্বে প্রতিস্থাপন করা প্রয়োজন; সকল গ্রাহকের মিটার রিডিং প্রতি মাসে সংগ্রহ করণের বিষয়টি নিশ্চিত করা আবশ্যিক।
- ৮। পর্যায়ক্রমে নিয়মিত বিল পরিশোধে আগ্রহী, সং ও নিষ্ঠাবান গ্রাহকগণকে Self Billing করার সুযোগ প্রদান করা যেতে পারে এবং Self Billingকৃত গ্রাহকের রিডিং ২ মাস পরপর ওয়াসাতে জমাকৃত বিলের কপির সাথে রিডিং মিল আছে কিনা তা' তুলনা/যাচাইসহ সার্বিক বিষয়ে মনিটরিং ব্যবস্থা চালু করা যেতে পারে;
- ৯। গ্রাহকের লেজার পোষ্টিং হালনাগাদ করা, বছর শেষে গ্রাহকের নামে "না-দাবী" সনদপত্র ইস্যু করার বিষয়টি নিশ্চিত করা, প্রত্যেক রাজস্ব পরিদর্শকের কার্যক্ষেত্র/কার্যএলাকা প্রতি ৬ মাস অন্তর পরিবর্তন করার বিষয়টি নিশ্চিত করা এবং নিয়মিত বিল পরিশোধের জন্য গ্রাহকগণকে উৎসাহিত করার লক্ষ্যে লেডি কলের সংশ্লিষ্ট ধারা অনুযায়ী গ্রাহককে রিবেট প্রদানের প্রথা চালু করা যেতে পারে।

৩.০ রাজস্ব আদায়

চট্টগ্রাম ওয়াসার আয়ের প্রধান উৎস হচ্ছে গ্রাহকদের রাজস্ব বিলিং ও আদায়। চট্টগ্রাম ওয়াসার মোট গ্রাহক সংখ্যা হচ্ছে ৩৮,২৭৮ জন। বর্তমানে সংস্থাটির প্রতিদিনের ২৫% পানি বাণিজ্যিক ও শিল্প শ্রেণীর এবং অবশিষ্ট ৭৫% পানি আবাসিক শ্রেণীর গ্রাহকগণ ব্যবহার করছেন। নিম্নে বর্তমানে প্রচলিত সংস্থার রাজস্ব আদায় কার্যক্রমের একটি ফ্লো-চার্ট প্রদান করা হলো :-



৩.১.১ মিটার রিডিং সংগ্রহ ও বিলিং :-

WASA Levy Rules-1966 এর ১৩(৬) এর বিধান মোতাবেক সংস্থার মিটার পরিদর্শকগণ মাসে একবার গ্রাহকের আঙ্গিনায় গিয়ে গ্রাহকের পানি ব্যবহারের প্রকৃত মিটার রিডিং গ্রহণ করবেন।

- সংস্থার বর্তমান প্রচলিত রাজস্ব আদায় ব্যবস্থা পর্যালোচনাকালে দেখা গেছে, সংস্থার মিটার পরিদর্শকগণ সংগৃহীত মিটার রিডিং কম্পিউটার শীটে নোট করে মাস শেষে কম্পিউটার শাখায় প্রেরণ করছেন। কম্পিউটার শাখা গ্রাহকের ব্যবহৃত রিডিং এর উপর বিল প্রণয়ন করে বিলসমূহ রাজস্ব শাখায় প্রেরণ করছেন। সংস্থার অধীনে মোট ৫০ জন রাজস্ব পরিদর্শক রয়েছে। সংস্থার মোট গ্রাহক সংখ্যা ৩৮,২৭৮ জন হওয়াতে সংস্থাতে প্রতি রাজস্ব পরিদর্শক প্রতিমাসে গড়ে প্রায় ৭৫০ জন গ্রাহকের পানি ব্যবহারের তথ্যাবলী সংগ্রহ করছেন।
- বাস্তব অবস্থা যাচাই করে দেখা গেছে, রাজস্ব পরিদর্শকগণ নিয়মিতভাবে ১০০% গ্রাহক আঙ্গিনায় গিয়ে প্রতি মাসে গ্রাহকের প্রকৃত পানি ব্যবহারের রিডিং সংগ্রহ করছেন না। এ বিষয়ে Random Sampling এর ডিক্রিতে একটি এলাকার (এরিয়া কোড-৪) মোট ২০৫ জন গ্রাহকের Reading data sheet যাচাই করে দেখা গেছে যে, রাজস্ব পরিদর্শকগণ গ্রাহকের আঙ্গিনায় না গিয়ে অফিসে বসে Advance date এর রিডিং প্রদর্শন করছেন। গ্রাণ্ড Findings এর একটি নমুনা ছক এখানে দেখানো হলো :-

রিডিং মাস	ইন্সপেক্টর কোড	গ্রাহক সংখ্যা	রিডিং শীটে এন্ট্রির তারিখ	যে তারিখ পর্যন্ত রিডিং প্রদর্শন করা হয়েছে	এরিয়া কোড
৭/২০০৩	এম-১৭	১০৬জন	২৬-৭-২০০৩	৩১-৭-২০০৩	০৪
৮/২০০৩	এম-১৭	১১৯জন	২২-৮-২০০৩	২৪-৮-২০০৩	০৪

উপরোক্ত ছক হতে এটা সুস্পষ্টভাবে প্রমাণিত হয় যে রাজস্ব পরিদর্শকগণ নিয়মিতভাবে গ্রাহকের আঙ্গিনায় গমন না করে অফিসে বসেই গ্রাহকের মিটার রিডিং প্রদর্শন করছেন। এ বিষয়ে গ্রাহক জরীপে প্রাপ্ত গ্রাহকদের মতামতের একই চিত্র পাওয়া যায়। যেমন :-



গ্রাহকদের উপরোক্ত মতামত হতে দেখা যাচ্ছে ২৫% গ্রাহক অভিযোগ করেছেন যে, তাদের কাছ থেকে মিটার রিডিং এর মিল নেই এমন বিল দাবী করা হচ্ছে। তাছাড়া সাম্প্রতিককালে গঠিত টাকফোর্স এর ৩০-৬-২০০৩ তারিখের রিপোর্টেও দেখা যায়, টাকফোর্স ৬৪৩৫টি সংযোগ পরিদর্শন করে তার মধ্যে ৮৯৮টি সংযোগে ব্যবহারের তুলনায় দাবীকৃত বিলের পরিমাণ কম পেয়েছেন।

৩.১.২ ১০০% গ্রাহকের নামে বিল জারী না করা :-

সংস্থার প্রচলিত নির্দেশ অনুযায়ী প্রতিটি রাজস্ব পরিদর্শক তাঁর অধীনে ন্যূন ১০০% গ্রাহকের নামে প্রতি মাসে নিয়মিতভাবে বিল জারী করবেন। কিন্তু নিরীক্ষাকালে বাস্তবে দেখা গেছে যে, সংস্থার অধীনস্থ ১০০% গ্রাহকের নামে প্রতি মাসে বিল জারী করা হচ্ছে না। সংস্থার কম্পিউটার শাখা হতে সরবরাহকৃত তথ্য অনুযায়ী সংস্থা কর্তৃক গ্রাহকের নামে বিল জারীর একটি ছক দেখানো হলো :-

আর্থিক সাল	প্রতিমাসে গড়ে বিলযোগ্য গ্রাহক সংখ্যা	প্রতি মাসে গড়ে বিলকৃত গ্রাহক সংখ্যা	প্রতিমাসে গড়ে বিল বিহীন গ্রাহক সংখ্যা
২০০১-২০০২	৩০,৮৭৪ জন	২৯,১৪৪ জন	১৭৩০ জন
২০০২-২০০৩	৩২,০০৭ জন	৩১,৫৩০ জন	৪৭৭ জন
২০০৩-২০০৪	৩৩,৫৬৫ জন	৩৩,০৭২ জন	৪৯৩ জন

তাছাড়া সংস্থা কর্তৃক সম্পাদিত গ্রাহক জরীপে বিল প্রাপ্তি সংক্রান্ত বিষয়ে গ্রাহকদের মতামত নিম্নরূপ :-



ফলে উপরোক্ত গ্রাহক জরীপে প্রাপ্ত গ্রাহকদের মতামত হতে দেখা যাচ্ছে যে, সংস্থায় প্রতি মাসে অন্ততঃ ১৯% গ্রাহকের নামে বিল জারী করা হচ্ছে না।

৩.১.৩ মাঝে মাঝে বিল জারী বন্ধ রাখা :-

ওয়াসা ট্যারিফ রুল/১৯৬৬ এর বিধান অনুযায়ী রাজস্ব শাখা কর্তৃক প্রতিমাসে ১০০% গ্রাহকের নামে বিলজারী করার বিধান রয়েছে। কিন্তু নিরীক্ষাকালে দেখা গেছে, রাজস্ব শাখা কর্তৃক কিছু সংখ্যক গ্রাহকের নামে দীর্ঘদিন যাবৎ বিল করা হচ্ছে না। সংস্থা কর্তৃক গঠিত টাকফোর্স তাদের জরীপ কার্য পরিচালনাকালে

৩১-৮-২০০২ তারিখ পর্যন্ত সময়ের রিপোর্টে এ জাতীয় মোট ২১২২টি সংযোগে দীর্ঘদিন যাবৎ বিল ইস্যু না করার তথ্য উল্লেখ করে। অথচ এত বিপুল সংখ্যায় গ্রাহকের নামে দীর্ঘদিন বিল ইস্যু না করার বিষয়টি রাজস্ব বিভাগে দায়িত্বে নিয়োজিত কোন রাজস্ব কর্মকর্তা বা রাজস্ব সুপারভাইজার বা প্রধান রাজস্ব কর্মকর্তা কখনই মনিটরিং করেননি বা কর্তৃপক্ষের নজরে আনেন নি। ফলে উপরোক্তভাবে গ্রাহকদের নামে দীর্ঘদিন যাবৎ বিল জারী না করার সংস্থা রাজস্ব আয় হতে বঞ্চিত হয়েছে।

৩.১.৪ মাসের পর মাস গ্রাহকদের নামে গড় বিল করা :-

ওয়াসা লেভি রুল/১৯৬৬ এর ১৩(৪) ধারা অনুযায়ী কোন গ্রাহকের আঙ্গিনায় স্থাপিত মিটার নষ্ট হলে তা তাত্ক্ষণিকভাবে মেরামত বা প্রতিস্থাপন করার বিধান রয়েছে। মিটার নষ্ট থাকাকালীন সময়ে গ্রাহকের মিটার নষ্ট হওয়ার পূর্ববর্তী তিন মাসের মিটার রিডিং এর ভিত্তিতে গ্রাহকের নামে গড়বিল ইস্যু করতে হবে।

- নিরীক্ষাকালে দেখা যায় যে, সংস্থার মোট ৩৮,২৭৮ জন গ্রাহকের মধ্যে প্রতিমাসে ১২,৮৬৪ জন গ্রাহকের নামে গড়বিল ইস্যু করা হচ্ছে যা মোট গ্রাহকের প্রায় ৩৪%। কাগজপত্র পর্যালোচনা করে আরও দেখা গেছে যে, ঐ সমস্ত গ্রাহকদের মিটার দীর্ঘদিন পূর্বে নষ্ট হলেও দীর্ঘসময় পরও ঐ সমস্ত মিটার মেরামত বা প্রতিস্থাপন করা হয়নি বা এ জাতীয় কোন পদক্ষেপ গ্রহণ করা হয়নি। দীর্ঘদিন পূর্বে গৃহীত ঐ সমস্ত গ্রাহকদের যে রিডিং এর ভিত্তিতে গড়বিল করা হতো দীর্ঘসময় পরও ঐ রিডিং এর ভিত্তিতেই এখনও গড়বিল করা হচ্ছে। ৪/৫ বছর পূর্বের ব্যবহৃত পানির রিডিং এর ভিত্তিতে গ্রাহককে এখনও গড়বিল ইস্যু এক্ষেত্রে যুক্তিসঙ্গত হতে পারে না। কারণ সময়ের ব্যবধানে গ্রাহকের আবাসস্থলের আকার পরিবর্তন হওয়ার বা গ্রাহকের জনবলের সংখ্যা বৃদ্ধির সম্ভাবনা রয়েছে।

৩.১.৫ নির্ধারিত ট্যারিফ অনুযায়ী গ্রাহকের নামে বিল না করা :-

ওয়াসা ট্যারিফ রুল অনুযায়ী বিভিন্ন শ্রেণীর (যেমন-আবাসিক, বাণিজ্যিক, শিল্প, সামাজিক) গ্রাহকের জন্য নির্ধারিত রেইটে বিল করার বিধান রয়েছে। প্রতি বছর বিভিন্ন শ্রেণীর গ্রাহকদের স্থাপনার সার্ভে করে গ্রাহকের আবাসস্থলের পরিবর্তন হলে গ্রাহকের শ্রেণী পরিবর্তন করে পরিবর্তিত ট্যারিফ রুল অনুযায়ী বিল করতে হবে। কিন্তু নিরীক্ষাকালে সংস্থায় বিভিন্ন শ্রেণীর গ্রাহকদের ট্যারিফ রুল পরিবর্তন করা সম্পর্কিত কোন কার্যক্রম গ্রহণের প্রমাণ পাওয়া যায় নি।

৩.১.৬ মিটার রিডিং অনুযায়ী বিল না করা :-

WASA Levy Rules-1966 এর ১৩(৬) ধারা মোতাবেক সংস্থার রাজস্ব পরিদর্শকগণ প্রতিমাসে গ্রাহকের আঙ্গিনায় গমন করে মিটার চেম্বারে স্থাপিত মিটার পরিদর্শন করে রিডিং সংগ্রহ করবেন এবং সংগৃহীত প্রকৃত রিডিং অনুযায়ী গ্রাহকের নামে বিল জারী হবে।

- সংস্থার গঠিত টাস্কফোর্সের ৩০-৬-২০০৩ তারিখ পর্যন্ত সময়ের রিপোর্ট পর্যালোচনা করে দেখা যায়, যাচাইকৃত ৫১১ জন গ্রাহকের মধ্যে ১৮ জন গ্রাহকের প্রকৃত ব্যবহৃত পানির সাথে রিডিং বইতে

প্রদর্শিত রিডিং এর কোন মিল পাওয়া যায় নি। উদাহরণস্বরূপ টাক্সফোর্স কর্তৃক প্রাপ্ত এ ধরনের কিছু নমুনা তুলে ধরা হলো :-

ক্রমিক নম্বর	হিসাব নম্বর	মিটার বই এর রিডিং এর তারিখ	মিটার বইতে প্রাপ্ত রিডিং	টাক্সফোর্স কর্তৃক বাস্তব মিটারের তারিখ	টাক্সফোর্সের বাস্তব মিটারের প্রাপ্ত রিডিং
১।	০৮০৪৬৯	১৫-১-২০০৫	১০৫৬২ ঘঃ মিঃ	৫-৩-২০০৫	৩১৪০ ঘঃ মিঃ
২।	০১০৭৫৪	১৫-১২-২০০২	২২১৮ ঘঃ মিঃ	৩১-১২-২০০২	২৫৩৭ ঘঃ মিঃ
৩।	০৮০১১৬	১৫-১২-২০০২	১৭০৪৪ ঘঃ মিঃ	৪-২-২০০৩	৫৯৫০ ঘঃ মিঃ
৪।	০১১১৮৬	২৬-১-২০০৫	১৬১২ ঘঃ মিঃ	১৮-৩-২০০৫	২০৫৪ ঘঃ মিঃ
৫।	০১০৫৫৬	৯-২-২০০৫	৪,৭৮,১০০ গ্যাঃ	১৫-৩-২০০৫	৪,৯৮,২০০ গ্যাঃ
৬।	০৮০১১২	১৫-১২-২০০২	৪,৪০,০০০ গ্যাঃ	৩০-১-২০০৩	৪,১৫,০১০ গ্যাঃ
৭।	০৮০০২৬	১৫-১২-২০০২	১৬৮৭ ঘঃ মিঃ	২৯-১-২০০৩	৮,৯০২ ঘঃ মিঃ
৮।	০৮০৪৩৫	১৫-১২-২০০২	১৭৯৫৯ ঘঃ মিঃ	২৯-১-২০০৩	২১,০২৩ ঘঃ মিঃ
৯।	০১০৭৮৬	৯-১-২০০৫	৪৬৯১ ঘঃ মিঃ	৩-৩-২০০৫	৬১৫০ ঘঃ মিঃ
১০।	০১১০৪২	৮-২-২০০৫	৭০৪১ ঘঃ মিঃ	৯-৩-২০০৫	৭৬৬২ ঘঃ মিঃ

উপরোক্ত ছক হতে দেখা যায়, গ্রাহকদের মিটারে প্রদর্শিত প্রকৃত রিডিং এর সাথে গ্রাহকের নামে জারীকৃত বিলের রিডিং এর মিল নেই।

৩.১.৭ ক্রটিযুক্ত মিটারসমূহ যথাসময়ে প্রতিস্থাপন ও পুনঃ কেলিব্রেট করা হয় না :-

- WASA Levy Rules-1966 এর ১৩(৪) ধারা অনুযায়ী গ্রাহকের মিটার নষ্ট হলে তা কর্তৃপক্ষ কর্তৃক খুবই জরুরী ভিত্তিতে মেরামত করতে হবে। তাছাড়া ওয়াসা প্রচলিত নিয়ম অনুযায়ী একটি চালু মিটার ১০ বৎসর চলার পর তা পুনঃ কেলিব্রেট করার নিয়মও বিদ্যমান রয়েছে। কিন্তু চট্টগ্রাম ওয়াসা কার্যালয়ের জানুয়ারী/২০০৪ মাসের এম, আই, এস রিপোর্ট ও অন্যান্য কাগজপত্র পর্যালোচনা করে দেখা যায়, জানুয়ারী/২০০৪ মাস পর্যন্ত সংস্থায় মোট ১২,৩৫৩টি মিটার নষ্ট থাকলেও কর্তৃপক্ষ বিগত তিন আর্থিক সালে মাত্র ৯৮৯টি নষ্ট মিটার প্রতিস্থাপন করেছেন যা মোট নষ্ট মিটারের মাত্র ৮%। এছাড়া বিধান অনুযায়ী বহুপূর্বে স্থাপিত মিটার নতুনভাবে কেলিব্রেট করারও কোন প্রমাণাদি নিরীক্ষাকালে পাওয়া যায় নি।

৩.১.৮ বিল খেলাপীদের সংযোগ বিচ্ছিন্ন করণের নোটিশ ইস্যু ও সংযোগ বিচ্ছিন্ন করণ :-

প্রচলিত নিয়মানুযায়ী ৪ মাসের বিল পরিশোধে ব্যর্থ গ্রাহককে খেলাপী গ্রাহক হিসেবে বিবেচনা করা হয়। গ্রাহক বিল পরিশোধে ব্যর্থ হলে খেলাপী গ্রাহকদের নামে ৩০ দিনের সময় দিয়ে সংযোগ বিচ্ছিন্ন করণের নোটিশ ইস্যু, লেজারে নোট করণ ও নির্ধারিত সময়ের পর গ্রাহকের সংযোগ বিচ্ছিন্ন করার বিধান থাকলেও অধিকাংশ ক্ষেত্রেই খেলাপী গ্রাহকগণকে নোটিশ ইস্যু করা হচ্ছে না। অর্থাৎ নিয়মানুযায়ী অধিকাংশ ক্ষেত্রেই খেলাপী গ্রাহকদের সংযোগ বিচ্ছিন্ন করণের নোটিশ ইস্যু করা হয় না, লেজারে নোট করা হয় না এমনকি সংযোগ বিচ্ছিন্ন করণ নোটিশের কোন রেজিস্টারও সংরক্ষণ করা হয় না। উপরন্তু নোটিশ ইস্যু সংক্রান্ত সাপ্তাহিক/পাক্ষিক/মাসিক কোন রিপোর্ট বা বিবরণী তৈরী করার কোন প্রচলন সংস্থায় নেই।

খেলাপী গ্রাহকের নামে নোটিশ ইস্যুর বিষয়টি রাজস্ব পরিদর্শক বা রাজস্ব কর্মকর্তাপণের ইচ্ছা/অনিচ্ছার উপর নির্ভরশীল। অথচ এক্ষেত্রে খেলাপী গ্রাহকদের নামে নিয়মিত নোটিশ ইস্যু না করায় বা খেলাপী গ্রাহকদের সংযোগ বিচ্ছিন্ন না করায় গ্রাহকগণ বিল পরিশোধে আগ্রহী হচ্ছেন না এবং এতে বকেয়া অনাদায়ী রাজস্বের পরিমাণ ক্রমশঃ বৃদ্ধি পাচ্ছে। বিভিন্ন আর্থিক সীমায় বকেয়া পরিশোধে ব্যর্থ খেলাপী গ্রাহকের সংখ্যা বিপুল ও তাদের কাছে আদায়যোগ্য বকেয়া রাজস্বের পরিমাণও প্রচুর। নিম্নে ৩০-৬-২০০৩ সময় পর্যন্ত তার একটি বিবরণ প্রদান করা হলো :-

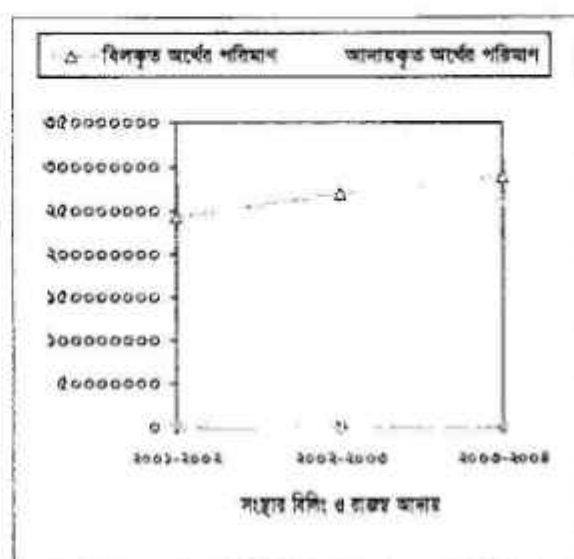
আর্থিক সীমা	গ্রাহক সংখ্যা	অনাদায়ী বকেয়া রাজস্বের পরিমাণ
১০,০০০ টাকার উর্ধ্বে	৬০৮ জন	২,৯৮,২১,৫৩৬
২০,০০০ টাকা উর্ধ্বে	২১০৩ জন	৭,৪৪,৪৮,৭১৮
৫০,০০০ টাকার উর্ধ্বে	৩৮৭ জন	৩,৬৮,১৩,০৯৭
মোট=	৩০৯৮ জন	১৪,১০,৮৩,৩৫১

বিপুল পরিমাণ বকেয়া রাজস্ব অনাদায়ী থাকলেও বাস্তবে খেলাপী গ্রাহকদের সংযোগ বিচ্ছিন্ন করার কার্যক্রম অত্যন্ত সীমিত। উপরোক্ত ছক হতে দেখা যায়, অনাদায়ী বকেয়ার কারণে প্রতি বছর খুবই সীমিত সংখ্যক খেলাপী গ্রাহকের সংযোগ বিচ্ছিন্ন করা হয়েছে। নিম্নে বিগত তিন বছরে খেলাপী গ্রাহকদের সংযোগ বিচ্ছিন্নের একটি হিসাব দেয়া হলো :-

২০০১-২০০২	২০০২-২০০৩	২০০৩-২০০৪
৩১৭টি	১৫০টি	৫৭টি

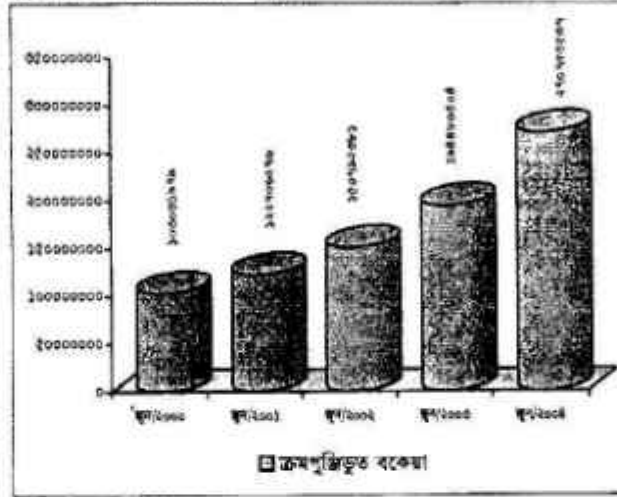
৩.১.৯ পুঞ্জীকৃত বকেয়া পরিস্থিতি :-

ওয়্যাসার বিলিং ও রাজস্ব আদায় বিষয়ে ঢাকা ওয়াসাতে একটি ম্যানুয়াল অনুসরণ করা হলেও চট্টগ্রাম ওয়াসাতে এ ধরনের কোন ম্যানুয়াল নেই। নিজস্ব আয়ে পরিচালিত সংস্থাটিতে এ জাতীয় একটি ম্যানুয়াল বা নীতিমালা থাকা খুবই জরুরী ছিল। তাছাড়া প্রত্যেক গ্রাহক কত সময় হতে বকেয়া/খেলাপী তার সময় ভিত্তিক তালিকা সম্বলিত কোন রিপোর্ট তৈরী করা হয় না বা লেজার এর বাইরে পৃথকভাবে অনাদায়ী বকেয়ার রেজিস্টার থাকার কথা থাকলেও তা সংরক্ষণ করা হচ্ছে না। অন্যদিকে বছর ভিত্তিক মোট গ্রাহকের মধ্যে সরকারী খেলাপী ও বেসরকারী খেলাপী গ্রাহক সংখ্যা সংক্রান্ত কোন তথ্যাদি বা তালিকাও পাওয়া যায় নি। উহা ছাড়াও সর্বোচ্চ বকেয়াকৃত বিভিন্ন প্রতিষ্ঠান ভিত্তিক (সরকারী/ বেসরকারী) গ্রাহকের কাছে সংস্থার পাওনা সম্বলিত বিবরণী তৈরী করা হয়



না। অথচ বছর বছর অনাদায়ী বকেয়ার পরিমাণ বৃদ্ধি পাচ্ছে (পরিশিষ্ট-৩.৪.৫ দ্রষ্টব্য) এবং অনাদায়ী ঐ বকেয়া রাজস্ব আদায়ের জন্য তেমন কোন কার্যকরী ব্যবস্থা গৃহীত হচ্ছে না। পর্যায়ক্রমে ২০০১-২০০২, ২০০২-২০০৩ ও ২০০৩-২০০৪ সালের বিলিং ও রাজস্ব আদায়ের হিসাব পূর্ববর্তী পাতায় Line Chart-এ এবং ১৯৯৯ সালের পূর্ব হতে জুন/২০০৪ পর্যন্ত ক্রমপুঞ্জীভূত অনাদায়ী বকেয়ার বিবরণী Bar Chart এ দেখানো হলো।

- ১৯৯৯ সালের পূর্ব হতে জুন/২০০৪ পর্যন্ত চট্টগ্রাম ওয়াসার অনাদায়ী বকেয়া রাজস্বের Bar Chart :



(সংস্থার কম্পিউটার বিভাগ কর্তৃক ২৩-৯-২০০৪ তারিখে স্মারক নং-৩৬/কম্পিউ/৯৩/১০০ এর মাধ্যমে প্রদত্ত তথ্য অনুযায়ী)

উপর্যুক্ত তথ্য সারণী ও ছক হতে বিগত তিন বছরের বকেয়ার হ্রাস/বৃদ্ধির প্রবণতা (Trend Analysis) বিশ্লেষণ করলে দেখা যায় যে, বিগত তিন বছরে চট্টগ্রাম ওয়াসার বকেয়ার পরিমাণ ক্রমশঃ বৃদ্ধি পাচ্ছে। প্রকৃতপক্ষে সরবরাহকৃত পানির বিলের এক বিরাট অংশ প্রতি বছরই অনাদায়ী থাকছে। সংস্থার পুঞ্জীভূত বকেয়ার বিবরণী পরিশিষ্ট-৬-এ সংযুক্ত।

৩.২.০ বকেয়া দেখিয়ে বিল করা হয় না :-

সংস্থার প্রচলিত নিয়মানুযায়ী গ্রাহকের নিয়মিত বিলের সাথে তাঁর কাছে পাওনা বকেয়া বিলের অর্থ প্রদর্শন করতে হয়।

- নিরীক্ষাকালে সংস্থার কম্পিউটার শাখার বিলিং কার্যক্রম পর্যালোচনা করে দেখা যায় অধিকাংশ ক্ষেত্রেই গ্রাহকের নিয়মিত বিলের সাথে তার কাছে পাওনা পূর্বের বকেয়া অর্থ দেখানো হচ্ছে না। বকেয়া প্রদর্শনের জন্য নির্ধারিত ফর্মের কলাম ও পূরণ করা হচ্ছে না। নিরীক্ষাকালে এতদসংক্রান্ত একটি যাচাই ফলাফল নিম্নে দেখানো হলো :-

যাচাইকৃত গ্রাহকের মোট বিলের সংখ্যা	পূর্বের বকেয়া প্রদর্শনকৃত বিলের সংখ্যা	পূর্বের বকেয়া প্রদর্শনবিহীন বিলের সংখ্যা
১৫১২টি	৩৩টি	১৪৭৯টি

উপরোক্ত ছক হতে দেখা যাচ্ছে, গড়ে ৯৮% গ্রাহকের ক্ষেত্রেই বিলের সাথে পূর্বের বকেয়া প্রদর্শন করা হচ্ছে না। এতে করে গ্রাহক তার কাছে পাওনা বকেয়া সম্পর্কে জানতে পারছেন না এবং বকেয়া পরিশোধে আগ্রহী হচ্ছেন না।

৩.২.১ বকেয়া আদায়ে মামলা করণ :-

সংস্থার বকেয়া রাজস্ব আদায়ের জন্য খেলাপী গ্রাহকদের নামে পি,ডি,আর, এ্যাক্টে মামলা করার বিধান রয়েছে। নিরীক্ষাকালে দেখা গেছে যে বর্তমানে সংস্থার মোট ৪০৫৭ টি পানি সংযোগ বিচ্ছিন্ন রয়েছে। তাদের মধ্যে ৩৫৯৫ জন গ্রাহকের কাছে বহু পূর্বের বকেয়া বাবদ ৩,২১,৯৬,৩০১ টাকা অনাদায়ী থাকায় ঐ সমস্ত গ্রাহকদের পানি সংযোগ বহুপূর্বে (প্রায় ৪/৫ বৎসর) বিচ্ছিন্ন করা হয়েছে; অথচ ঐ গ্রাহকদের কাছে পাওনা ঐ বকেয়া রাজস্ব আদায়ের জন্য কর্তৃপক্ষ বিধান অনুযায়ী গ্রাহকদের বিরুদ্ধে P.D.R Act এ কোন সার্টিফিকেট মামলা দায়ের করেননি। এ প্রসঙ্গে সংস্থার কর্মকর্তাদের সাথে আলোচনা করে জানা যায় যে, সম্প্রতি বকেয়া আদায়ের জন্য টাকফোর্স কর্তৃক ১০৭টি মামলা দায়ের করা হলেও সংস্থা কর্তৃক আইনগত পদ্ধতি অনুসরণ না করায় ম্যাজিস্ট্রেট উক্ত মামলাসমূহ ফেরৎ পাঠান।

৩.২.২ রাজস্ব বিলিং ও কালেকশন সম্পর্কিত মূল্যায়ন :-

আর্থিক বৎসর	বিলিং/আদায় অনুপাত
২০০১-২০০২	৮৯%
২০০২-২০০৩	১১৪%
২০০৩-২০০৪	৯০%

রাজস্ব বিলিং/কালেকশন অনুপাত রাজস্ব আদায়ের ক্ষেত্রে দক্ষতার একটি কার্যকর নির্ণায়ক। উপরের সারণী হতে দেখা যাচ্ছে যে, ২০০২-০৩ সালে আদায়ের পরিমাণ বাড়লেও গড়ে সংস্থার মোট বিলকৃত ১০% রাজস্ব অনাদায়ী থেকে যাচ্ছে। বিগত তিন বছরের বিবরণী পরিশিষ্ট ৩-এ এ দেয়া হলো।

- বিগত বৎসরসমূহের বকেয়া আদায় এজিং পর্যালোচনা করে দেখা গেছে যে, ১৯৯৯ সালের পূর্ব হতে সংস্থার বকেয়া অনাদায়ী রাজস্বের পরিমাণ ২৭ কোটি টাকার উপরে রয়েছে।

৩.২.৩ ডাউচারের মাধ্যমে খোলা পানি বিক্রি :-

নিরীক্ষাকালে দেখা গেছে, খোলা পানি বিক্রয়ের কেন্দ্রে পাম্পে কোন মিটার নেই ফলে গাড়ীর মাধ্যমে কত পানি বিক্রয় করা হচ্ছে তা বোঝা যায় না। গাড়ীর মাধ্যমে খোলা পানি বিক্রয়ের গাড়ী গুলির জন্য যথাযথভাবে লগবই সংরক্ষণ করা হয়নি এবং গাড়ীর বিভিন্ন স্থানে পানি নিয়ে যাওয়ার সময় কোন গেট পাসের ব্যবস্থা নেই। এ বিষয়ে বিগত তিন আর্থিক সালের খোলা পানি বিক্রির হিসাব ও অন্যান্য তথ্য চাওয়া হলে কেন্দ্রের বর্তমান দায়িত্ব প্রাপ্ত নির্বাহী প্রকৌশলী বিগত তিন বছরের খোলা পানি বিক্রির যে হিসাব প্রদান করেন তা ব্যাংকের হিসাবের সাথে টালী করে নিম্নরূপ চিত্র পাওয়া যায় :-

আর্থিক সাল	বিক্রয়কৃত পানির মোট টাকা	ব্যাংকের হিসাব অনুযায়ী ব্যাংকে জমাকৃত টাকা	ব্যাংকে জমা না দেয়া টাকার পরিমাণ
২০০১-২০০২	২৫,২১,৭৬২	২৩,৬৮,৯১১	১,৫২,৮৫১
২০০২-২০০৩	৩৫,৩৯,৬৬৬	৩৪,৯৬,৫৮১	৪৩,০৮৫
২০০৩-২০০৪	২৫,২২,৬১৭	২৪,৭৮,৬৪১	৪৩,৯৭৬

উপরোক্ত ছক হতে দেখা যায়, ব্যাংক হতে সংগৃহীত হিসাব অনুযায়ী গাড়ীর মাধ্যমে খোলা পানি বিক্রয়ের ক্ষেত্রে দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী কর্তৃক খোলা পানি বিক্রয় বার্ষিক ২০০১-২০০২ সালে ১,৫২,৮৫১ টাকা, ২০০২-২০০৩ সালে ৪৩,০৮৫ টাকা, ২০০৩-২০০৪ সালে ৪৩,৯৭৬ টাকা সংস্থার হিসাবে জমা দেয়া হয়নি।

৩.২.৪ পানি উৎপাদন, বিলিং ও রাজস্ব আদায়ের টার্গেট নির্ধারণ :-

- নিরীক্ষাকালে দেখা গেছে যে, চট্টগ্রাম ওয়াসাতে বিগত তিন বছরে উৎপাদন, বিলিং ও রাজস্ব আদায় সম্পর্কিত কোন পরিকল্পনা/টার্গেট নির্ধারণ করা হয়নি। গ্রাহকদের পানির চাহিদা পূরণ ও বেশী পরিমাণ রাজস্ব আদায় করার জন্য টার্গেট নির্ধারণ খুবই জরুরী থাকা সত্ত্বেও সংস্থাটি কোন পদক্ষেপ গ্রহণ করেননি; অথচ এ বিষয়ে ঢাকা ওয়াসা প্রতি বছরই গ্রাহক সেবার মান উন্নয়ন ও রাজস্ব আদায় বাড়ানোর জন্য পরিকল্পনা প্রণয়ন করে মাঠ পর্যায়ে সংশ্লিষ্ট সকল বিভাগের জন্য বছরের শুরুতে টার্গেট নির্ধারণ করে থাকে। টার্গেট অনুযায়ী রাজস্ব আদায় কার্যক্রম পরিচালনা করায় ঢাকা ওয়াসায় কাজের মানের যথেষ্ট উন্নতি হয়েছে এবং রাজস্ব আদায় বেড়েছে। কর্ম পরিকল্পনা প্রণয়ন তথা টার্গেট নির্ধারণের মাধ্যমে কার্য সম্পাদন করা

গেলে যে সাফল্য পাওয়া যায় যে, বিষয়ে Indo-US Financial Institutions Reforms and Expansion Project-Debt বা FIRE(D) এর Project Note No-23 (Nov. 2000) তে প্রদত্ত তথ্য প্রাধিকারযোগ্য "The improvement due to targeted programmes can be dramatic. Macao decreased its Unaccounted For Water (UFW) from 40 to 11 percent through targeted initiatives. Singapore's success in reducing UFW through targeted programmes from 10.6 percent in 1989 to 6.2 percent in 1995".

উপরোক্ত তথ্য হতে দেখা যায়, ম্যাকাও ও সিংগাপুরে পানির সিস্টেম লস কমানোর জন্য পরিকল্পনা ও টার্গেট নির্ধারণ করার ফলেই এই দুটো দেশে আশাতীত সফলতা অর্জন করা সম্ভব হয়েছে যা বাংলাদেশের অনুরণনীয় হতে পারে।

৪.০ সুপারিশ

- ১। গ্রাহকের সম্ভাব্য পানি ব্যবহারের প্রাক্কলন অনুযায়ী গ্রাহকের কাছে থেকে অগ্রিম টাকা গ্রহণের (Pre-paid) পদ্ধতি চালু করে গ্রাহককে সারা বছরের পানি সরবরাহের বিষয়টি নিশ্চিত করা, মিটার টেম্পারিং, বাইপাস লাইন, অবৈধ সংযোগ ইত্যাদি সনাক্ত করার জন্য উচ্চ ক্ষমতা সম্পন্ন একটি স্থায়ী পরিদর্শন দল/টাস্কফোর্স গঠন করা এবং উক্ত দলকে উপরে বর্ণিত কার্যাবলী ছাড়াও উক্ত অবৈধ কাজের সাথে কোন কর্মচারী জড়িত থাকলে তার বিরুদ্ধে শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণের ক্ষমতা প্রদান করা যেতে পারে।
- ২। মিটারবিহীন ও নষ্ট মিটারযুক্ত গ্রাহকের মিটার জরুরী ভিত্তিতে প্রতিস্থাপনের ব্যবস্থা গ্রহণ করা এবং অবিলম্বে পানি নিষ্কাশন ও স্যুমারেজ ব্যবস্থা চালু করে সংস্থার রাজস্ব আয় বৃদ্ধির ব্যবস্থা করা যেতে পারে। এছাড়াও ওয়াসা ডিজাইন অনুযায়ী প্রত্যেক গ্রাহকের জন্য মিটার চেম্বার স্থাপনের বিষয়টি নিশ্চিত করা যেতে পারে।
- ৩। বিডিং ও রাজস্ব আদায়ের টার্গেট নির্ধারণ করে তা অর্জনের বিষয়টি নিশ্চিত করা, টার্গেট অর্জন ও ব্যর্থতার জন্য পুরস্কার ও তিরস্কার তথা শাস্তি প্রদানের প্রথা চালু করা, অবিলম্বে মিটারবিহীন ও নষ্ট মিটারযুক্ত গ্রাহকদের জন্য নতুন মিটার স্থাপন করে গড় বিল ইস্যু করা বন্ধ করা, খেলাপী গ্রাহকগণের বরাবরে নিয়মিত নোটিশ ইস্যু করে গ্রাহক বিল পরিশোধে ব্যর্থ হলে তাঁর সংযোগ বিচ্ছিন্ন করার বিষয়টি নিশ্চিত করা যেতে পারে।
- ৪। গ্রাহকের কাছে পাওনা বকেয়া তাঁর নিয়মিত বিলে প্রদর্শনের ব্যবস্থা করা, প্রত্যেক গ্রাহক ভিত্তিক এজিং থাকার বিষয়টি নিশ্চিত করা, প্রত্যেক মাসে Day to day ভিত্তিতে গ্রাহকের পরিশোধিত বিল ভাউচারের সাথে Bank Scroll (Bank statement) এর টালী করা, রাজস্ব পরিদর্শক কর্তৃক গ্রাহকের আসিনায় গিয়ে নিয়মিতভাবে রিডিং সংগ্রহের পর গ্রাহকের কাছে রক্ষিত মিটার কার্ডে যৌথ স্বাক্ষর করার বিষয়টি নিশ্চিত করা এবং দীর্ঘদিন যাবৎ সংযোগ বিচ্ছিন্নকৃত গ্রাহকের কাছে আদায়যোগ্য বকেয়া রাজস্ব অবিলম্বে আদায় করে যদি তারা পুনঃ সংযোগ গ্রহণ না করে তাহলে সংযোগগুলো স্থায়ীভাবে বন্ধ করা যেতে পারে।
- ৫। প্রত্যেক রাজস্ব পরিদর্শককে ৬ মাস অন্তর অন্তর কার্য এলাকা পরিবর্তনের বিষয়টি নিশ্চিত করা, সংস্থার আওতায় সং, নিষ্ঠাবান, দায়িত্ববোধ সম্পন্ন নিয়মিত বিল পরিশোধকারী গ্রাহকদের মাঝে Self billing পদ্ধতি চালু করা এবং Self billing কৃত গ্রাহকদের প্রতি ২ মাসের Meter Reeding যাচাই করার বিষয়টি নিশ্চিত করা যেতে পারে। এছাড়াও বিচ্ছিন্নকৃত সংযোগ সমূহ নিয়মিত মনিটর করে ওই সমস্ত গ্রাহকগণ সংযোগ বিচ্ছিন্ন হওয়ার পর অবৈধ সংযোগ নিয়ে যাতে পানি ব্যবহার করতে না পারে সে বিষয়টি নিশ্চিত করা এবং গ্রাহকগণকে নিয়মিত বিল পরিশোধে উদ্বুদ্ধ করার জন্য তাদের রিবেট প্রদানের প্রথা চালু করার বিষয়টি বিবেচনা করা যেতে পারে।

৫.০ সিস্টেম লস

চট্টগ্রাম ওয়াসার সিস্টেম লস সাম্প্রতিক সময়ে একটি প্রধান আলোচ্য বিষয়। নিরীক্ষাকালে চট্টগ্রাম ওয়াসার সিস্টেম লস, লসের কারণসমূহ উৎঘাটনসহ উক্ত লস হাসকজে কি ধরনের ব্যবস্থা গ্রহণ করা যায় সে বিষয়ে পর্যালোচনার প্রয়াস নেয়া হয়েছে।

৫.১.১ সিস্টেম লস কি :

চট্টগ্রাম ওয়াসা মডস জোন-১ এর আওতায় ২৫টি, মডস জোন-২ এর আওতায় ২৮টি গভীর নলকূপ ও মোহরা পানি শোধনাগারের মাধ্যমে প্রতিদিন গড়ে প্রায় ১৮০.০০ মিলিয়ন লিটার পানি উৎপাদন করে গ্রাহকদের জন্য বিতরণ করেছে এবং মাস শেষে বিলের মাধ্যমে গ্রাহকদের কাছ থেকে পানির মূল্য আদায় করেছে। মাসের শেষে দেখা যায় যে, সংস্থা যে পরিমাণ পানি উৎপাদন করে, বিতরণ পর্যায়ে গ্রাহকদেরকে সে পরিমাণ পানির বিল জারী করা হয় না। অর্থাৎ উৎপাদিত পানির চেয়ে বিলকৃত পানির পরিমাণ অনেক কম। উৎপাদিত পানি এবং বিলকৃত পানির মধ্যে বিরাজমান এ পার্থক্যই হলো সিস্টেম লস।

- সিস্টেম লসকে সাধারণতঃ শতকরা হারে প্রকাশ করা হয়। যেমন :-

$$\text{সিস্টেম লস} = \frac{(\text{উৎপাদিত পানি} - \text{বিলকৃত পানি})}{\text{উৎপাদিত পানি}} \times 100 = \text{-----}\%$$

যেমন ধরা যাক, কোন মাসে সংস্থা ৫৩৮৮ মিলিয়ন লিটার পানি উৎপাদন করা হলো এবং মাস শেষে বিল করা হলো মোট ৩৫০২.২০ মিলিয়ন লিটারের।

$$\text{এক্ষেত্রে ঐ মাসে সংস্থার সিস্টেম লস হলো} = \frac{(5388.00 - 3502.20)}{5388.00} \times 100 = 35\%$$

৫.১.২ সিস্টেম লসের প্রকার :

সিস্টেম লস সাধারণতঃ দুইভাবে হতে পারে। যেমন :-

- ১। টেকনিক্যাল লস বা Physical Loss.
- ২। নন-টেকনিক্যাল লস বা Administrative Loss.

৫.১.৩ টেকনিক্যাল লসের কারণ :

কারিগরী লসের কারণ হচ্ছে পুরাতন জীর্ণ হয়ে যাওয়া পাইপ লাইনের লিকেজ। এই লিকেজ বিভিন্ন কারণে হতে পারে। যেমনঃ- কর্তৃপক্ষের অবহেলা, নিম্নমানের মালামাল ব্যবহার, পাইপের বয়স, পাইপের জয়েন্ট ছুটে যাওয়া, পাইপের উপর যানবাহন বা ভারী জিনিসের চাপ, বিভিন্ন ইউটিলিটি সার্ভিস তথা-গ্যাস, বিদ্যুৎ, টিএন্ডটি কর্তৃক রাস্তা খোঁড়াখুঁড়িকালে পানির লাইন ফেটে যাওয়া ইত্যাদি।

৫.১.৪ কারিগরী লস :-

কারিগরী লস হচ্ছে উৎপাদিত পানি সরবরাহকালে পানির সরবরাহ লাইন উপরোক্ত যে কোন কারণে ছিদ্র হয়ে বা ফেটে গিয়ে সরবরাহকৃত পানি গ্রাহকের কাছে পৌঁছানোর পূর্বেই ছিদ্রপথে বের হয়ে যাওয়া।

- চট্টগ্রাম ওয়াসার বেশ কিছু সরবরাহ পাইপ লাইন প্রায় ২০/৩০ বছর পূর্বে স্থাপন করা হয়েছে। দীর্ঘদিন ব্যবহারের ফলে এই সরবরাহ পাইপে সময় সময় লিকেজ দেখা দেয়। এই ধরনের লিকেজের মাধ্যমে উৎপাদিত পানির একটি উল্লেখযোগ্য পরিমাণ অপচয় হয় যা কারিগরী লস হিসেবে স্বীকৃত। পানি উৎপাদনকারী মডস-১ ও ২ বিভাগের অভিযোগ ডেফের নথিপত্র পর্যালোচনা করে দেখা গেছে যে, বিগত তিন আর্থিক বছরে পানির পাইপ লাইন লিকেজ সংক্রান্ত প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তাগণ যথেষ্ট আন্তরিক ছিলেন না; অথচ পানির কারিগরী লসের একমাত্র কারণই হচ্ছে পানির পাইপ লাইনের লিকেজ। এ প্রসঙ্গে Naval Facilities Engineering Service Center, USA এর প্রকাশিত একটি তথ্য এখানে প্রণিধানযোগ্য। যেমনঃ "A Water loss > 150 gallons per minute can result from a 1 (one) inch diameter hole at a Pressure of 40 psi. নিম্নে লিকেজ সংক্রান্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়ে নিরীক্ষার প্রাপ্ত Findings এখানে তুলে ধরা হলো :-

অভিযোগ কেন্দ্রের নাম	প্রাপ্ত লিকেজ সংক্রান্ত অভিযোগ সংখ্যা	নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ সংখ্যা	অনিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ সংখ্যা	অনিষ্পত্তির শতকরা হার
মডস-১ বিভাগ	১২৫টি	৬৯টি	১২৭টি	১৫%
মডস-২ বিভাগ	৪৫০টি	১৪০টি	৩১০টি	৬৯%
মোট=	১২৭৫টি	৮৩৮টি	৪৩৭টি	৩৪%

উপরোক্ত ছক থেকে দেখা যাচ্ছে যে, ৪৩৭টি (৩৪%) লিকেজ সংক্রান্ত অভিযোগ সম্পর্কে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাগণ কর্তৃক কোন পদক্ষেপ গ্রহণ করা হয়নি বা করলেও কবে করা হয়েছে তার স্বপক্ষে যার কোন প্রমাণ রেজিস্টার নেই। অথচ উপরে প্রদত্ত তথ্য অনুযায়ী লিকেজ সম্পর্কে অভিযোগ পাওয়ার সাথে সাথে কার্যকরী পদক্ষেপ গ্রহণের মাধ্যমে কারিগরী লসের সিংহভাগই হ্রাস করা সম্ভব ছিল।

৫.১.৫ নন-টেকনিক্যাল লস :-

নন-টেকনিক্যাল বা Administrative Loss হচ্ছে, পানি চুরি তথা অবৈধ সংযোগ, বাইপাস লাইন, মিটার নষ্ট হওয়া, গড়বিল ইস্যু, মিটারবিহীন সংযোগ, Unrecorded water supply, Billing errors ইত্যাদি যা প্রশাসনিক ব্যবস্থা গ্রহণের মাধ্যমে হ্রাস করা সম্ভব।

৫.১.৬ নন টেকনিক্যাল বা Administrative Loss এর কারণ :-

উপরোক্ত বিষয়ে সংস্থার বিভিন্ন পর্যায়ের কর্মকর্তা/কর্মচারীর সাথে আলাপকালে এবং রাজস্ব বিভাগের মিটার বই, কম্পিউটার মিটার রিডিং ডাটা এন্ট্রি শীট ইত্যাদি পর্যালোচনা করে দেখা যায় যে, সংস্থাটিতে নিম্নোক্ত কারণসমূহ নন-টেকনিক্যাল লসের জন্য দায়ী। যেমন :-

- মিটার টেম্পারিং এর মাধ্যমে প্রকৃত বিলের চেয়ে কম বিল করা;
- অবৈধ পানি সংযোগ;

- এস্টিমেটেড রিডিং এর ভিত্তিতে বিল করা;
- মিটার বাইপাস করে পানি ব্যবহার;
- মিটার বিহীন পানি ব্যবহার;
- মিটার রিডিং অনুযায়ী বিল না করা;
- ১০০% গ্রাহকের বিপরীতে বিল জারী না করা;

৫.১.৭ মিটার টেম্পারিং :-

চট্টগ্রাম ওয়াসাতে মিটার টেম্পারিং অকারিগরী সিস্টেম নসের অন্যতম প্রধান কারণ। সংস্থার কর্মরত বিভিন্ন পর্যায়ের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সাথে আলাপ করে জানা যায় যে, মোট নন-টেকনিক্যাল সিস্টেম নসের শতকরা ৭০ ডাগই মিটার টেম্পারিং এর মাধ্যমে সংঘটিত হয় মিটার টেম্পারিং এর অন্যতম প্রধান কারণ হিসাবে রাজস্ব পরিদর্শকদের একই এলাকায় দীর্ঘদিন যাবৎ গ্রাহকদের মিটার রিডিং সংগ্রহ ও বিলিং কার্যক্রমে নিয়োজিত থাকাকে উল্লেখ করা যায়।

৫.১.৮ অবৈধ পানি সংযোগ :-

অবৈধ পানি সংযোগ চট্টগ্রাম ওয়াসার সিস্টেম নস এর আরও একটি প্রধান কারণ হিসেবে স্বীকৃত হলেও, এ ব্যাপারে ২০০২ সালের মে মাসের পূর্বে তেমন কোন কার্যকরী ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়নি। নিরীক্ষাকালে দেখা গেছে, ২০০২ সালে উক্ত অবৈধ সংযোগসহ বিভিন্ন অনিয়ম উৎখাতনের জন্য ৪টি টাক্সফোর্স গঠন করা হয়েছে। উক্ত টাক্সফোর্সের ৩০-৬-২০০৩ তারিখ পর্যন্ত সময়ের রিপোর্ট অনুযায়ী টাক্সফোর্স কর্তৃক সার্ভেজ করা মোট ৬৪৩৫টি সংযোগের মধ্যে মোট ৫৯টি অবৈধ সংযোগ চিহ্নিত করা হয়েছে। তবে চিহ্নিত উক্ত অবৈধ সংযোগের বিষয়ে এ্যাক্টের ৫৬ নং ধারা অনুযায়ী কোন শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়নি।

৫.১.৯ এস্টিমেটেড রিডিং এর ভিত্তিতে বিল করণ :-

- রাজস্ব বিভাগ ও কম্পিউটার শাখা কর্তৃক নষ্ট মিটারের ক্ষেত্রে গ্রাহকের মিটার সচল থাকাবস্থায় সর্বশেষ ৩ মাসের পানির রিডিং (পূর্ববর্তী ৩ মাসে ব্যবহৃত পানির পরিমাণের ভিত্তিতে) গড় করে মিটার নষ্ট হওয়ার পর গ্রাহককে সাময়িকভাবে গড় বিল ইস্যু করে থাকে। নষ্ট মিটারের ক্ষেত্রে ওয়াসা লেডি ক্ল/১৯৬৬ এর ১৩(৪) ধারা অনুযায়ী মিটার নষ্ট হলে ভাৎসনিকভাবে মিটার প্রতিস্থাপন/মেরামত করার বিধান রয়েছে। কিন্তু সংস্থার রাজস্ব বিভাগ ও কম্পিউটার শাখায় সরেজমিনে নিরীক্ষাকালে দেখা যায় যে, মিটার নষ্ট হওয়ার পর দীর্ঘ সময়ে ধরে গ্রাহককে গড়বিল ইস্যু করা হচ্ছে। মিটার প্রতিস্থাপন বা মেরামতের কোন কার্যকরী ব্যবস্থা গ্রহণ করা হচ্ছে না।
- এ প্রসঙ্গে কম্পিউটার শাখা হতে সরবরাহকৃত তথ্য অনুযায়ী মোট ৩৮,২৭৮ জন গ্রাহকের মধ্যে ৩০-৬-২০০৪ পর্যন্ত মোট ১২৮৬৪ জনকে দীর্ঘদিন যাবৎ গড়বিল ইস্যু করা হয়েছে যা মোট গ্রাহকের ৩৪%। এ বিষয়ে সংস্থার জানুয়ারী/২০০৪ মাসে প্রকাশিত এম আই এস রিপোর্ট অনুযায়ী বিগত ৩ বছরে সংস্থার সর্বমোট ৯৮৯টি নষ্ট মিটার মেরামত করা হয়েছে যা বিদ্যমান নষ্ট মিটারের মাত্র ৮%।

৫.২.১ মিটার বাইপাস করে পানি ব্যবহার :-

চট্টগ্রাম ওয়াসার গ্রাহক কর্তৃক উপরোক্ত মিটার বাইপাস সংযোগ অ-কারিগরী লসের উল্লেখযোগ্য একটি কারণ। ২০০২ সালে গঠিত টাস্কফোর্সের ৩০-৬-২০০৩ তারিখ পর্যন্ত সময়ের রিপোর্ট থেকেও দেখা যায়, টাস্কফোর্স এই সময় পর্যন্ত পরিদর্শনকৃত ৬৪৩৫টি সংযোগের মধ্যে ২১টি অবৈধ বাইপাস সংযোগ উৎখাতন করেছে।

- উৎখাচিত এই সমস্ত অবৈধ বাইপাস সংযোগ এর বিষয়ে দীর্ঘ সময় অতিবাহিত হওয়া সত্ত্বেও কোন ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়নি।

৫.২.২ মিটারবিহীন পানি ব্যবহার :-

Random Sampling এর ভিত্তিতে বাছাইকৃত রাজস্ব ও বিক্রয় বিভাগের নতুন সংযোগ প্রদানকৃত বিগত তিন বছরের মোট ৩০২৮টি কেইস পর্যালোচনা করে দেখা যায় যে প্রতি বৎসরই নতুন সংযোগ প্রদানকালে গ্রাহকদের কাছ থেকে মিটার এর মূল্য আদায় করা হচ্ছে। অথচ সংযোগ প্রদানের সময় গ্রাহককে মিটার ছাড়াই সংযোগ প্রদান করা হচ্ছে। এ জাতীয় বিগত ৩ বৎসরে মিটার বিহীন সংযোগের একটি পরিসংখ্যান নিম্নে দেখানো হলো :-

আর্থিক সাল	প্রদানকৃত মোট সংযোগ সংখ্যা	প্রদানকৃত মিটারযুক্ত সংযোগ সংখ্যা	প্রদানকৃত মিটারবিহীন সংযোগ সংখ্যা	মিটারবিহীন সংযোগের শতকরা হার
২০০১-২০০২	১৪০০টি	৬৪১টি	৭৫৯টি	৫৪%
২০০২-২০০৩	১১৯৭টি	৯৪৪টি	২৫৩টি	২১%
২০০৩-২০০৪ (অক্টোবর/২০০৪ পর্যন্ত)	৪৩১টি	৩৬৩টি	৬৮টি	১৬%
মোট=	৩০২৮টি	১৯৪৮টি	১০৮০টি	৩৬%

উপরিউক্ত ছক হতে দেখা যাচ্ছে যে বিগত তিন বৎসরে প্রদানকৃত মোট ৩০২৮টি নতুন সংযোগের মধ্যে মোট ১০৮০টি সংযোগের কোন মিটার প্রদান করা হয় নি যার শতকরা হার প্রায় ৩৬%।

- সরকার অনুমোদিত WASA Levy Rule-1966 এর ১২(২ ও ৩) ধারা অনুযায়ী গ্রাহকের নতুন সংযোগে মিটার দেয়া সম্ভব না হলে সেক্ষেত্রে গ্রাহকের হোল্ডিং এর উপর সিটি করপোরেশন কর্তৃক মূল্যায়নের ভিত্তিতে বিল প্রদান করতে হবে। পরবর্তীতে যে সকল হোল্ডিং এর মূল্যায়ন যথাযথ হয়নি বা অবমূল্যায়ন হয়েছে সেক্ষেত্রে লেডি রুল অনুযায়ী সংস্থা নিজেই হোল্ডিং এর পুনঃ মূল্যায়ন করবেন।
- বাস্তবে দেখা গেছে যে, গ্রাহককে দীর্ঘ সময় ধরে মিটার সংযোগ না দিয়ে দীর্ঘদিন যাবৎ বহু পূর্বের মূল্যায়নের ভিত্তিতেই অনুমিত বিল জারী করা হচ্ছে এবং দীর্ঘসময় পরও গ্রাহকের অবকাঠামোর পুনঃ মূল্যায়ন (Re-assessment) করা হচ্ছে না। ফলে অনুমিত বিল করার সুযোগে গ্রাহকের প্রকৃত পানি ব্যবহারের চেয়ে কম বিল জারী হচ্ছে। এ প্রসঙ্গে সংস্থার বিভিন্ন পর্যায়ের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সাথে আলোচনাকালেও উপরিউক্ত বক্তব্যের সমর্থন পাওয়া গিয়েছে।

৫.২.৩ ১০০% গ্রাহকের নামে বিল জারী করণ :-

রাজস্ব আদায়ের স্বার্থে রাজস্ব জোনের বিলিং টার্গেট ১০০% করা হয়। অর্থাৎ প্রতিমাসে ১০০% গ্রাহকের নামে বিল জারী করার জন্য নির্দেশ রয়েছে।

- নিরীক্ষাকালে সংস্থার এমআইএস ও কম্পিউটারের ডাটা শীট যাচাই করে দেখা যায় ২০০১-২০০২, ২০০২-২০০৩, ২০০৩-২০০৪ সালের কোন মাসেই উক্ত নির্দেশ অনুযায়ী ১০০% গ্রাহকের নামে বিল জারী করা হয়নি। বিগত তিন বৎসরে বিলিং এর এতদসংক্রান্ত একটি ছক এখানে উল্লেখ করা হলো :-

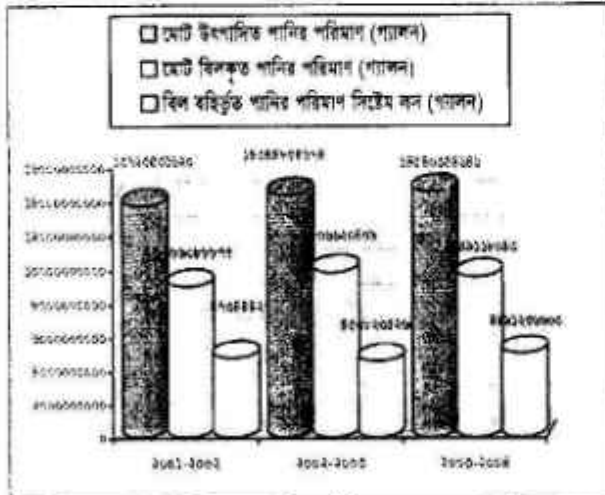
সাল	প্রতি মাসে গড়ে বিলযোগ্য গ্রাহক সংখ্যা	প্রতি মাসে গড়ে বিলকৃত গ্রাহক সংখ্যা	প্রতি মাসে গড়ে বিলবিহীন গ্রাহক সংখ্যা
২০০১-২০০২	৩০,৮৭৪ জন	২১,১৪৪ জন	৯,৭৩০ জন
২০০২-২০০৩	৩২,০০৭ জন	৩১,৫১০ জন	৪৭৭ জন
২০০৩-২০০৪	৩৩,৫৩৭ জন	৩৩,০৭২ জন	৪৬৫ জন

৫.২.৪ চট্টগ্রাম ওয়াসার প্রকৃত সিস্টেম লস :-

সংস্থা কর্তৃক প্রকাশিত এম, আই, এস (Management Information System) ও অন্যান্য কার্পণপত্র যাচাই করে দেখা যায় সংস্থার বিগত তিন বছরের সিস্টেম লস দেখানো হয়েছে নিম্নরূপ :-

আর্থিক সাল	সিস্টেম লস
২০০১-২০০২	২৯%
২০০২-২০০৩	২৭%
২০০৩-২০০৪	৩০%

কিন্তু পানি উৎপাদনকারী মোহরা ট্রিটমেন্ট প্ল্যান্ট, মডস জোন-১ ও ২ বিভাগের পানি উৎপাদনের রেকর্ডপত্র ও কম্পিউটার শাখার বিলিং প্রতিবেদনসমূহ যাচাই/পর্যালোচনা করে বিগত তিন আর্থিক সালে মোট উৎপাদিত, বিলকৃত ও বিল বহির্ভূত পানির পরিমাণ (পরিশিষ্ট ৮-১৩) পার্শ্বের Bar Chart এ দেখানো হলো।



পার্শ্বের প্রদত্ত Bar Chart বিশ্লেষণ করে দেখা যায় যে, চট্টগ্রাম ওয়াসার ২০০১-২০০২, ২০০২-২০০৩ ও ২০০৩-২০০৪ সালের সিস্টেম লস ছিল যথাক্রমে ৩৪.৫০%, ৩১.৬৩% ও ৩৪.৩৩%। প্রাপ্ত ফাইলিংস থেকে দেখা যাচ্ছে যে, বাস্তবে সিস্টেম লস কম দেখানো হচ্ছে যা হতাশাজনক।

- বিভিন্ন পর্যায়ের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সাথে আলোচনা করে জানা যায় গ্রহণযোগ্য কারিগরী বা Physical

লস হচ্ছে ২০%। যদিও এর স্বপক্ষে গ্রহণযোগ্য কোন সরকারী আদেশ বা প্রমাণ পাওয়া যায় নি।

- এ প্রসঙ্গে ঢাকা ওয়াসার Lease out কৃত রাজস্ব জোন-৫ এর ২০০১-২০০২ সালের সিস্টেম লস পর্যালোচনা করে দেখা যায়, ২০০১-২০০২ সালে উক্ত জোনে সিস্টেম লস ছিল মাত্র ১৬.৩৪%।

সুতরাং ঢাকা ওয়াসার চুক্তিকৃত উক্ত জোনের সিস্টেম লসকে এক্ষেত্রে স্ট্যান্ডার্ড ধরলে চট্টগ্রাম ওয়াসার গ্রহণযোগ্য কারিগরী লস ২০% ধরা যুক্তিযুক্ত। ফলে এক্ষেত্রে চট্টগ্রাম ওয়াসায় উক্ত ২০% কারিগরী লসকে গ্রহণযোগ্য হিসেবে ধরা হলেও বাস্তবে ২০০১-২০০২ সালে আরও ১৪.৫০%, ২০০২-২০০৩ সালে ১১.৬৩% ও ২০০৩-২০০৪ সালে ১৪.৩৩% অতিরিক্ত লস হয়েছে যা অকারিগরী লস হিসেবে ধরা যায়।

- নিরীক্ষাকালে দেখা গেছে, চট্টগ্রাম ওয়াসা কর্তৃপক্ষ বিগত বৎসরগুলোতে উক্ত অকারিগরী লসকে কমাতে ব্যর্থ হয়েছেন। চট্টগ্রাম ওয়াসায় উক্ত অতিরিক্ত সিস্টেম লসের কারণে বৎসরভিত্তিক আর্থিক ক্ষতির পরিমাণ নিম্নে দেখানো হলো :-

আর্থিক সাল	প্রকৃত সিস্টেম লস	গ্রহণযোগ্য কারিগরী লস	অতিরিক্ত লস (অ-কারিগরী)	ক্ষতিকৃত রাজস্বের পরিমাণ টাকা
২০০১-২০০২	৫৪.৫০%	২০%	১৪.৫০%	৫,৭০,৭৬,৬৪৯
২০০২-২০০৩	৫১.৬৩%	২০%	১১.৬৩%	৪,৯৬,৫৬,৮১৫
২০০৩-২০০৪	৫৪.৩৩%	২০%	১৪.৩৩%	৬,২০,১৮,৯১৪

৫.২.৫ নিম্নের সারণীতে বিভিন্ন দেশের কয়েকটি শহরের পানি সরবরাহের সিস্টেম লস তুলে ধরা হলো :-

ক্রমিক নম্বর	দেশের নাম	শতকরা হার
১।	চট্টগ্রাম ওয়াসা, বাংলাদেশ	৩৪.৩৩%
২।	দামাস্কাস, সিরিয়া	৩০%
৩।	জোহানেসবার্গ, দক্ষিণ আফ্রিকা	১২.৫%
৪।	হ্যান্সিলা, ফিনল্যান্ড	৫৫%
৫।	মোন্ট্রিয়াল সিটি, মোন্ট্রিয়াল	৩২%
৬।	নিউ ইয়র্ক সিটি, ইউএসএ	১০%
৭।	অনটারিও, কানাডা	২০%
৮।	টরেন্টো, কানাডা	১০%
৯।	সিউল, কোরিয়া	৩৫%
১০।	ভিয়েতনাম সিটি, ভিয়েতনাম	৫০%

৫.২.৬ রাস্তার কলে প্রকৃত পানি বিতরণ :-

- রাস্তার বিভাগে রক্ষিত রাস্তার কল সংক্রান্ত নথি পর্যালোচনা করে দেখা যায়, সংস্থার অধীনে অনুমোদিত তালিকা অনুযায়ী মোট ৬৮০টি রাস্তার কল রয়েছে। প্রতিদিন প্রতিটি রাস্তার কলে ৪০০০ গ্যালন হারে পানি সরবরাহ দেখিয়ে সরকার তথা স্থানীয় সরকার মন্ত্রণালয়ের কাছ থেকে বৎসরে $(৬৮০ \times ৪০০০ \times ৩৬৫) = ৯৯,২৮,০০,০০০$ গ্যালন পানির বিল আদায় করা হচ্ছে।
- নিরীক্ষাকালে Physical Verification হিসেবে সংস্থার অধীনস্থ মোট ৬৮০টি রাস্তার কলের মধ্যে Random Sampling এর ডিস্ক্রিটে বিভিন্ন এলাকার ৫% বা ৩৫টি রাস্তার কলের পানি প্রবাহ নিবিড়ভাবে পর্যবেক্ষণ করা হয়েছে। চট্টগ্রাম ওয়াসা ৩৫ লক্ষ জনসংখ্যা অধ্যুষিত চট্টগ্রাম মহানগরীর চাহিদার তুলনায় মাত্র ৩৭% পানি সরবরাহ করছে। সংস্থার আওতাধীন বিভিন্ন এলাকাতে সমগ্র দিনে নিবরচ্ছিন্নভাবে পানি সরবরাহ করা হয় না। সরবরাহকৃত পানির প্রেসার খুবই কম। নিরীক্ষাদল কর্তৃক যাচাইকৃত রাস্তার কলের কোনটিতেই সারাদিন ৩/৪ ঘণ্টার বেশী পানি থাকে না বলে দেখা গেছে।

প্রতিটি রাস্তার কলের সুবিধাজোগী জনসাধারণের সাথে আলোচনা করে জানা যায় অধিকাংশ রাস্তার কলে ৩/৪ দিন পরপর পানি আসে; কখনও ২/৩ ঘণ্টার বেশী পানি থাকে না।

- বিষয়টির সাথে ঢাকা ওয়াসার Bench marking করে দেখা গেছে, ঢাকা ওয়াসাতে প্রতিদিন প্রতিটি রাস্তার কলে মোট ২৫০০ গ্যালন হারে পানির বিল আদায় করা হচ্ছে। ফলে ঢাকা ওয়াসার রাস্তার কলের পানি সরবরাহকে স্ট্যান্ডার্ড ধরা হলে এক্ষেত্রে চট্টগ্রাম ওয়াসা প্রতিটি রাস্তার কলের জন্য প্রতিদিন $(৪০০০-২৫০০) = ১৫০০$ গ্যালন হিসেবে প্রতি বৎসর $(১৫০০ \times ৬৮০ \times ৩৬৫) = ৩৭,২৩,০০,০০০$ গ্যালন পানির মূল্য বেশী আদায় করছে। যা ভিন্নভাবে বিশ্লেষণ করলে দেখা যায়, ঐ পানি মোট উৎপাদিত পানির $(৩৭,২৩,০০,০০০ \div ১৪৫৪,০৩,৫৪,৬৪৬ \times ১০০) = ২.৫৬\%$ । ফলে এক্ষেত্রে সংস্থা কর্তৃক প্রদর্শিত পানির প্রকৃত সিস্টেম লসে ২.৫৬% লস অন্তর্ভুক্ত হয়নি। অর্থাৎ এ ক্ষেত্রে প্রকৃত সিস্টেম লসের পরিমাণ হওয়ার কথা $(৩৪.৩৩+২.৫৬)=৩৬.৮৯\%$ । নিরীক্ষিত তিন বৎসরে রাস্তার কলে সমন্বয়কৃত সিস্টেম লসের বিবরণ নিম্নরূপ :-

সাল	মোট উৎপাদিত পানি (গ্যালন)	রাস্তার কলের বিপরীতে বিস্তৃত পানি	স্ট্যান্ডার্ড হিসেবে রাস্তার কলের বিলযোগ্য পানির পরিমাণ	অতিরিক্ত বিস্তৃত পানি	শতকরা হার
২০০১-২০০২	১০৭২,৩৫,৩১,৬২০	৯৯,২৮,০০,০০০	৬২,০৫,০০,০০০	৩৭,২৩,০০,০০০	২.৭১%
২০০২-২০০৩	১৪০৪,৪৮,৫৫,৬৭৪	৯৯,২৮,০০,০০০	৬২,০৫,০০,০০০	৩৭,২৩,০০,০০০	২.৬০%
২০০৩-২০০৪	১৪৫৪,০৩,৫৪,৬৪৬	৯৯,২৮,০০,০০০	৬২,০৫,০০,০০০	৩৭,২৩,০০,০০০	২.৫৬%

৬.০ সুপারিশ

- চট্টগ্রাম ওয়াসাতে চেয়ারম্যানের সরাসরি নিয়ন্ত্রণে সিস্টেম লস হ্রাস করার জন্য একটি স্থায়ী টাঙ্কফোর্স গঠন করা যেতে পারে। উক্ত টাঙ্কফোর্স স্বাধীনভাবে তাঁদের ক্ষমতা প্রয়োগ করে সিস্টেম লস সংক্রান্ত অনিয়ম তথা অবৈধ সংযোগ, বাইপাস লাইন ইত্যাদি নিয়মিত উৎখাতন করবে এবং উৎখাতিত অনিয়মের সাথে জড়িত ব্যক্তি-বর্গের বিরুদ্ধে এমনকি জড়িত ওয়াসার কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বিরুদ্ধেও বিভাগীয় আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণের সুপারিশ করার ক্ষমতা প্রদান করা যেতে পারে।
- সংস্থায় প্রতি বৎসর পানি উৎপাদন, বিলিং, কালেকশনের টার্গেট নির্ধারণ করা প্রয়োজন।
- উৎখাতিত লিকেজ সমূহ সাথে সাথে মেরামতের বিষয়টি নিশ্চিত করা প্রয়োজন।
- পর্যায়ক্রমে সংস্থার বিদ্যমান জরাজীর্ণ পুরাতন বিতরণ লাইন প্রতিস্থাপন করা যেতে পারে।
- মিটার বিহীন পানির সংযোগসমূহে অবিলম্বে মিটার স্থাপন করা প্রয়োজন।
- নষ্ট মিটার সমূহ দ্রুত পরিবর্তন করে ভাল মিটার স্থাপন করে এবং গড় বিল ইস্যু বন্ধ করা প্রয়োজন।
- মিটার পরিদর্শকদের সংগৃহীত রিডিং এর ২০% প্রতিমাসে উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষ কর্তৃক বাস্তব যাচাই করা যেতে পারে।
- মিটার পরিদর্শকদের ৬ মাস অন্তর অন্তর কার্য এলাকা পরিবর্তন করা যেতে পারে।
- অবৈধ সংযোগ, বাইপাস লাইন এর মাধ্যমে যে সমস্ত গ্রাহক পানি ব্যবহার করছেন তাদের চিহ্নিত করে অবিলম্বে নিয়মিত করা প্রয়োজন।
- গ্রাহকের মিটার সমূহ মিটার চেম্বারের যথাস্থানে স্থাপন নিশ্চিত করা প্রয়োজন।
- মিটার টেম্পারিং রোধকল্পে মিটার সীল করার ব্যবস্থা গ্রহণ করা যেতে পারে।
- গ্রাহকের প্রকৃত মিটার রিডিং অনুযায়ী বিল জারীর বিষয়টি নিশ্চিত করা যেতে পারে।
- প্রি-পেইড মিটার চালু করা যেতে পারে।

৭.০ প্রকল্প মূল্যায়ন

চট্টগ্রাম ওয়াসার Performance Audit সম্পাদনকালে নিরীক্ষা দল কর্তৃক সংস্থার পানি সরবরাহ প্রকল্প বাস্তবায়নের বিষয়টি মূল্যায়ন করা হয়েছে। বিগত তিন বৎসরে সংস্থার বাস্তবায়নাধীন/বাস্তবায়িত প্রকল্পসমূহ ও এগুলোর বরাদ্দ/খরচের বিবরণ নিম্নরূপ :

ক্রমিক নম্বর	আর্থিক সাল	প্রকল্পের নাম	বরাদ্দ/খরচকৃত অর্থ (লক্ষ টাকায়)
১।	২০০১-২০০২	১। মদুনাঘাট পানি সরবরাহ প্রকল্প	১০০০.০০
		২। ২য় ইন্টারিম ওয়াটার সাপ্লাই রিহেবিলিটেশন প্রজেক্ট	০৭২.০০
		৩। ৩য় ইন্টারিম ওয়াটার সাপ্লাই প্রজেক্ট	৪৫০.০০
২।	২০০২-২০০৩	১। মদুনাঘাট পানি সরবরাহ প্রকল্প	২০২৫.০০
		২। ২য় ইন্টারিম ওয়াটার সাপ্লাই রিহেবিলিটেশন প্রজেক্ট	৫০.০০
		৩। ৩য় ইন্টারিম ওয়াটার সাপ্লাই প্রজেক্ট	০২৫.০০
৩।	২০০৩-২০০৪	১। মদুনাঘাট পানি সরবরাহ প্রকল্প	১৬২০.০০
		২। ২য় ইন্টারিম ওয়াটার সাপ্লাই রিহেবিলিটেশন প্রজেক্ট	১৬৬.০০
		৩। ৩য় ইন্টারিম ওয়াটার সাপ্লাই প্রজেক্ট	০৪৫.০০
		৪। মোহরা পানি সরবরাহ প্রকল্প	১.০০

নিরীক্ষাকালে সংস্থার প্রকল্প বাস্তবায়ন কার্যক্রম মূল্যায়ন করার জন্য উপরে বর্ণিত প্রকল্পসমূহ হতে চট্টগ্রাম ওয়াসার Second Interim Water Supply & Rehabilitation Project (Revised) টিকে নির্বাচন করা হয়। নিম্নে প্রকল্পটির মূল্যায়ন প্রতিবেদন উল্লেখ করা হলো :-

৭.১.১ Second Interim Water Supply & Rehabilitation Project (Revised) প্রকল্পের মূল্যায়ন :-

প্রকল্পটির মূল ও সংশোধিত পি.পি হতে দেখা যায়, এটির বাস্তবায়ন কাল ১৯৯৫ সাল হতে ৩০ জুন ২০০১ পর্যন্ত। প্রকল্প ব্যয় পিপি অনুযায়ী ২৬১৭.০০ লক্ষ টাকা ও প্রকল্পটি একনেক কর্তৃক অনুমোদিত। প্রকল্পের সমুদয় অর্থই জিওবি থেকে মিটানো হয়েছে।

৭.১.২ প্রকল্পের উদ্দেশ্য :-

পিপি অনুযায়ী বর্ণিত প্রকল্পের উদ্দেশ্য হচ্ছে, বাংলাদেশের দ্বিতীয় বৃহত্তম মহানগরী ও বাণিজ্যিক রাজধানী চট্টগ্রামের ক্রমবর্ধমান ৩৫ লক্ষ জনসংখ্যার পানির চাহিদা মিটানোর জন্য :-

১। চট্টগ্রামের যে সকল এলাকায় পানি সরবরাহ ব্যবস্থা বিরাজমান সে সমস্ত এলাকার পানি সরবরাহের সুযোগ আরও বৃদ্ধি করা,

২। নতুন নতুন এলাকায় পানি সরবরাহের ব্যবস্থা করা, বিশেষ করে চট্টগ্রাম বন্দর ও রঙানী প্রক্রিয়াকরণ এলাকায় পানি সরবরাহের পরিমাণ চাহিদা অনুসারে বৃদ্ধি করা,

৩। পানি উৎপাদন বৃদ্ধি করে ইপিজেড এলাকাসহ চট্টগ্রাম মহানগরীর সমগ্র এলাকায় সুপেয় পানি সরবরাহের ব্যবস্থা করা,

৪। বর্তমান চট্টগ্রাম সিটি কর্পোরেশনের অধীনস্থ ৪১টি ওয়ার্ডের মধ্যে ১১টি ওয়ার্ডে পানি সরবরাহ করা হয় না বিধায় উক্ত ১১টি ওয়ার্ডে পানি সরবরাহের ব্যবস্থা করা।

লোক সংখ্যার অনুপাতে চট্টগ্রাম মহানগরীর ২০০১ সালে পানির চাহিদা ছিল প্রায় ৪৫০.০০ মিলিয়ন লিটার এবং ঐ সময়ে চট্টগ্রাম ওয়াসার দৈনিক পানি উৎপাদন ছিল ১৭১.০০ মিলিয়ন লিটার। ফলে ২০০১ সালে লোক সংখ্যার অনুপাতে চট্টগ্রাম ওয়াসার দৈনিক পানি ঘাটতি ছিল প্রায় ২৭৯.০০ মিলিয়ন লিটার।

৭.১.৩ পিপি অনুযায়ী প্রকল্পের কর্মসূচী ও জুন/২০০৪ মাসের অগ্রগতি প্রতিবেদন অনুযায়ী ৩০-০৬-২০০৩ পর্যন্ত প্রকল্পের অর্জিত সাফল্য :- চট্টগ্রাম ওয়াসার বিভিন্ন প্রকল্পের অর্জিত সাফল্যের পরিসংখ্যান পরিশিষ্ট-১৪ এ সংযুক্ত।

৭.১.৪ প্রকল্পটি বাস্তবায়নে বাস্তব অবস্থা :-

নিরীক্ষাকালে আলোচ্য প্রকল্পটির বিভিন্ন Component এর বাস্তবায়ন অগ্রগতি যাচাই করে দেখা গেছে যে :-

(১) প্রকল্পের বিপরীতে মোট ৫০ কাঠা জমি ক্রয়ের নির্দেশ থাকলেও কর্তৃপক্ষ সেক্ষেত্রে জমি ক্রয় করেছেন মোট ৩৬ কাঠা। এক্ষেত্রে সংস্থার প্রকৃত বাস্তবায়ন অগ্রগতি ৭২%।

(২) প্রকল্পের অধীনে মোট ৫৭৫০টি মিটার ক্রয়ের নির্দেশ থাকলেও এক্ষেত্রে কর্তৃপক্ষ মিটার ক্রয় করেছেন ৪৬৭০ টি। ফলে অবশিষ্ট (৫৭৫০-৪৬৭০)=১০৮০টি মিটার ক্রয় করা হয়নি। এ বিষয়ে বাস্তবায়ন অগ্রগতি ৮১%।

(৩) প্রকল্পের অধীনে মোট ৫০ কিঃ মিঃ নতুন পাইপ লাইন স্থাপন করার নির্দেশ এক্ষেত্রে বাস্তবায়িত হলেও স্থাপনকৃত উক্ত পাইপ লাইন এলাকায় আলোচ্য প্রকল্পের অধীনে ঠিক কি পরিমাণ নতুন কানেকশন প্রদান করা হয়েছে তার সঠিক কোন হিসাব সংস্থায় নেই। এ বিষয়ে সংশ্লিষ্ট বিক্রয় বিভাগে যোগাযোগ করা হলে উক্ত বিভাগ হতে ১৯৯৫ হতে ২০০৪ সাল পর্যন্ত সময়ে চট্টগ্রাম শহরের বিভিন্ন স্থানে প্রদানকৃত মোট ১২১২৬টি নতুন সংযোগ প্রদানের হিসাব প্রদান করা হয়েছে। যা থেকে আলোচ্য প্রকল্পের অধীনে কোন কোন সংযোগ প্রদান করা হয়েছে তা নির্ণয় করা যায় না।

(৪) আলোচ্য প্রকল্পের অধীনে মোট ৪০ কিঃ মিঃ বিভিন্ন সাইজের পাইপ ক্রয় দেখানো হলেও নিরীক্ষাকালে ডান্ডার বিভাগে যাচাই করে দেখা গেছে, প্রকল্পের অর্থে ভারত থেকে ১০০.০০ লক্ষ টাকা মূল্যমানের মোট ২৫০২ মিটার ১৮ ইঞ্চি ডাকটাইল পাইপ আমদানী করে ঠোরে ফেলে রাখা হয়েছে।

(৫) প্রকল্পের অধীনে পাইপ লাইন স্থাপনের বিষয়টি বাস্তব যাচাইকালে দেখা গেছে যে, নির্মাণ বিভাগ-১ থেকে চট্টগ্রাম শহরের পাঁচলাইশ থানাধীন অলিম্‌বিল, হাজীপাড়া এলাকায় ঠিকাদার দ্বারা ১৮ ইঞ্চি ব্যাসের ডাকটাইল পাইপ লাইন স্থাপনে যথেষ্ট অনিয়ম করা হয়েছে। কাগজপত্র পর্যালোচনা করে দেখা গেছে যে, চুক্তি নং CWR-5/89-(CD-1) & CWR-5/98-(CD-1) এর আওতায় কার্যাদেশ নম্বর যথাক্রমে CD-1/953/636 dt.12-3-2000 & CD-1/961/637 dt. 12-3-2000 এর মাধ্যমে ঠিকাদার মেসার্স আল মেহের এন্ড কোং কে ঐ এলাকায় মোট ৪ কিলোমিটার পাইপ স্থাপনের কার্যাদেশ প্রদান করা হয়েছিল। কিন্তু ঠিকাদার প্রায় ১ কিলোমিটার পাইপ স্থাপন করে নি। তবে ঠিকাদারকে পাইপের স্থাপন মূল্য পরিশোধ করা হয়। এ বিষয়ে গত ২৪-১০-২০০২

তারিখের দৈনিক প্রথম আলো পত্রিকায় প্রকাশিত খবরের অংশ বিশেষ এখানে তুলে ধরা হলোঃ- "চট্টগ্রাম ওয়াসায় কোটি টাকার দুর্গতি, পাইপ লাইন না বসিয়ে বিল উত্তোলন, ৪ প্রকৌশলী জড়িত"।

- বিষয়টি সম্পর্কে আরো পর্যালোচনা করে দেখা গেছে যে, কার্যাদেশ প্রদান করার পর ঠিকাদার পাইপ লাইন স্থাপন কাজ শুরু করে ১২-৩-২০০০ তারিখে। পরবর্তীতে ১ কিলোমিটার পাইপ স্থাপন না করা সত্ত্বেও ঠিকাদার ২০-১১-২০০১ তারিখে তার দাপ্তরিক প্যাডে সংশ্লিষ্ট নির্মাণ বিভাগ-১ এর নির্বাহী প্রকৌশলী বরাবরে ১৯-১১-২০০১ তারিখে কাজটি যথাযথভাবে সম্পন্ন করার দাবী করে চূড়ান্ত বিলের জন্য আবেদন করেন। ঠিকাদারের এই আবেদনের প্রেক্ষিতে কাজটির দায়িত্ব প্রাপ্ত সংশ্লিষ্ট উপ সহকারী প্রকৌশলী জনাব আব্দুল কুদ্দুস ও সংশ্লিষ্ট নির্বাহী প্রকৌশলী জনাব মোঃ আবু তাহের ০৩-০২-২০০২ তারিখে কাজের Completion Report এ ঠিকাদার ১৯-১১-২০০১ তারিখে কাজটি যথাযথভাবে সমাপ্ত করেছেন মর্মে প্রত্যয়ন প্রদান করেন।
- সংশ্লিষ্ট উপ সহকারী ও নির্বাহী প্রকৌশলীর ০৩-০২-২০০২ তারিখের প্রদানকৃত এই প্রত্যয়নের প্রেক্ষিতে পরবর্তীতে সংস্থার হিসাব বিভাগ থেকে ২৬-০৬-২০০২ তারিখে ঠিকাদারকে ঐ কাজের চূড়ান্ত বিল পরিশোধ করা হয়। এখানে উল্লেখ্য যে, কাজটির পরিমাপ বই নং-১১৫/সিডি-১ এর পৃষ্ঠা নম্বর- ৪৯-৫৬তে প্রদানকৃত কাজটির দায়িত্ব প্রাপ্ত উপ সহকারী প্রকৌশলী জনাব মোঃ আবু কুদ্দুস এই মর্মে প্রত্যয়ন করেন যে, "The measurements were made by us on 26-11-2001 and are recorded at page 49-56 of measurement Book No.-115/CD-1/ No advance payment has been made previously without detailed measurement". ফলে ঠিকাদারের চূড়ান্ত বিল পরিশোধের পর বিষয়টি জ্ঞানাজানি হয়ে যায় এবং বিষয়টি সম্পর্কে পত্রিকায় ফলাও প্রচার হওয়ার পর সংস্থা এ বিষয়ে কর্মরত ম্যাজিস্ট্রেটকে দিয়ে বিষয়টি প্রাথমিক তদন্ত করান।
- ম্যাজিস্ট্রেট তাঁর সরেজমিনে তদন্ত প্রতিবেদনে ১৬-৭-২০০২ তারিখে প্রকল্প স্থলে শ্রমিকদের কিছু পাইপ স্থাপন করতে দেখেন ও মাটির উপরে কিছু পাইপ পড়ে থাকার বিষয়টি উল্লেখ করেন।
- পরবর্তীতে সংস্থার Commercial Manager জনাব ফরিদা পারভীন এর নেতৃত্বে আরও একটি তদন্ত কমিটি গঠন করা হলে উক্ত তদন্ত কমিটি এই স্থানে কার্যসমাপ্তির পরে পাইপ স্থাপনের বিষয়টি উল্লেখ করেন। ফলে দেখা যাচ্ছে, আলোচ্য ক্ষেত্রে বর্ণিত কাজের দায়িত্ব প্রাপ্ত নির্বাহী প্রকৌশলী ও উপ সহকারী প্রকৌশলী বাস্তবে কাজ শেষ হওয়ার পূর্বেই কাল্পনিক Pipeline স্থাপন ও pipeline pressure test report পেশ করে ঠিকাদারকে Completion report প্রদান করেছেন এবং চূড়ান্ত বিল পরিশোধের সুপারিশ করেছেন।

৭.১.৫ প্রকল্পের সার্বিক মূল্যায়ন :-

- অনুমোদিত সংশোধিত পিপিতে সংস্থার ২০০১ সালের দৈনিক পানি উৎপাদন ১৭১.০০ মিলিয়ন লিটার দেখানো হয়েছে। পিপি'র বর্ণনা অনুযায়ী প্রকল্প বাস্তবায়নের পর প্রকল্পের আওতায় দৈনিক আরও ৩৮.২৫ মিলিয়ন লিটার অতিরিক্ত পানি উৎপাদিত হওয়ার কথা।
- পূর্বের দৈনিক পানি উৎপাদনসহ আলোচ্য প্রকল্পে বাস্তবায়িত নতুন গভীর নলকূপ সমূহ স্থাপন, পুরাতন গভীর নলকূপ সমূহ পুনঃ খনন ও রিজেনারেশন করার পর সংস্থার প্রতিদিনের মোট পানি উৎপাদন ক্ষমতা

হওয়া উচিত ছিল $(১৭১.০০+৩৮.২৫) = ২০৯.২৫$ মিলিয়ন লিটার। ৩০-৬-২০০৪ তারিখ পর্যন্ত পানির গড় উৎপাদন যাচাই করে দেখা গেছে যে, দৈনিক গড়ে মোট ১৭৯.২৬ মিলিয়ন লিটার পানি উৎপাদন করা হয়েছে।

- ২০০১ সালের তুলনায় দৈনিক গড়ে পানির উৎপাদন বৃদ্ধি পেয়েছে $(১৭৯.২৬-১৭১.০০) = ৮.২৬$ মিলিয়ন লিটার যা শতকরা ৪.৮৩% মাত্র। ইহা ছাড়াও এই প্রকল্পের অধীনে পানি সরবরাহের নতুন এলাকা হিসেবে পাঁচলাইশ ও চাঁদগাঁও থানাধীন হাজীপাড়া, ঢালীপাড়া, পাঁচলাইশ এলাকায় খননকৃত ৪টি গভীর নলকূপ স্থাপন করা হলেও দীর্ঘদিন অতিবাহিত হওয়া সত্ত্বেও ওগুলো থেকে অদ্যাবধি নিয়মিত পানি উৎপাদন করা হচ্ছে না।
- সামগ্রিক বিশ্লেষণ হতে এটা বলা যায় যে, যে উদ্দেশ্যে আলোচ্য প্রকল্পটি গ্রহণ করা হয়েছিল তা বাস্তবায়িত হয়নি এবং প্রকল্পের সুবিধাজোগী জনসাধারণের পানি পাওয়ার যে প্রত্যাশা ছিল তা পূরণ হয়নি।

৮.০ অন্যান্য বিষয়ক পর্যালোচনা

- নিরীক্ষাকালে অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থা পর্যালোচনা করা হয়েছে। এতে দেখা যায় যে, চেয়ারম্যান পদে ঘনঘন পরিবর্তন সংস্থার গুরুত্বপূর্ণ সিদ্ধান্ত গ্রহণ, পরিকল্পনা প্রণয়নসহ অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণে মারাত্মক প্রভাব ফেলেছে। সিস্টেম লস হ্রাস, রাজস্ব আদায় কার্যক্রম জোরদার করণ, দুর্বল আর্থিক অবস্থার উন্নয়ন ঘটান সংক্রান্ত দীর্ঘ মেয়াদী/মধ্য মেয়াদী কোন পরিকল্পনাই গ্রহণ করা হয়নি। চেয়ারম্যান পদে দায়িত্বপালনকৃত কর্মকর্তাদের নামের ও কর্মরত সময়ের একটি তালিকা এখানে তুলে ধরা হলো :

ক্রমিক নম্বর	কর্মকর্তার নাম	কার্যকাল	
		হতে	পর্যন্ত
১।	জনাব সুলতান মাহমুদ চৌধুরী	১৯৯৭	মার্চ/৯৯
২।	জনাব কামাল উদ্দিন (ভারপ্রাপ্ত)	মার্চ/৯৯	আগস্ট/৯৯
৩।	জনাব ক্যাপ্টেন জাকারিয়া (অস্থায়ী)	আগস্ট/৯৯	জুলাই/২০০০
৪।	জনাব ক্যাপ্টেন জাকারিয়া (অস্থায়ী)	সেপ্টেম্বর/২০০১	মার্চ/২০০১
৫।	জনাব আব্দুল হক (ভারপ্রাপ্ত)	এপ্রিল/২০০১	জুলাই/২০০১
৬।	জনাব আলী আহমেদ	জুলাই/২০০২	জানুয়ারী/২০০২
৭।	জনাব সুলতান মাহমুদ চৌধুরী	জানুয়ারী/২০০২	ফেব্রুয়ারী/২০০২
৮।	জনাব অঞ্জিভূর রহমান	ফেব্রুয়ারী/২০০২	মার্চ/২০০৪
৯।	জনাব এ.এস.এম সোলায়মান চৌধুরী	এপ্রিল/২০০৪	সেপ্টেম্বর/২০০৪

উপরিউক্ত ছকে হতে দেখা যাচ্ছে যে, চেয়ারম্যান পদে কর্মকর্তাগণ তখনই ৩/৪ মাস বা সর্বাধিক এক বৎসরের বেশী সময় দায়িত্ব পালন করেন নি। ফলে এত স্বল্প সময়ে চেয়ারম্যান পদে দায়িত্ব পালনকারী কোন কর্মকর্তার পক্ষেই কোন দীর্ঘ, মধ্য ও স্বল্প মেয়াদী পরিকল্পনা গ্রহণ বা বাস্তবায়ন করা সম্ভব হয়নি। এ প্রসঙ্গে JBICO কর্তৃক ২০০২ সালে সংস্থার উপর সম্পাদিত Study Report এর মন্তব্য বিবেচনা করা যেতে পারে, "Because of the frequent change of Chairman and vacancy of the positions of Members other than finance the long term plan of expansion of production capacity has not been actualized. No prospect of improvement of financial status. CWASA's institutional capacity is at the lowest level".

৮.১.১ অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা পর্যালোচনা :-

- সরকারের ২১-১২-১৯৮৩ তারিখের Notification No.-7002/1/Civ-I তে প্রকাশিত Charter of Duties অনুযায়ী কর্মরত Senior Audit officer চেয়ারম্যানের নির্দেশে অভ্যন্তরীণ বিষয়াদি নিয়মিত নিরীক্ষা করে রিপোর্ট প্রদান করবেন।
- নিরীক্ষাকালে দেখা গেছে, বিগত কয়েক বৎসর যাবৎ সংস্থার অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা সম্পাদন করা হয়নি। একজন Senior Audit officer কর্মরত থাকলেও তিনি একই সাথে Accounts officer (Finance), Accounts officer (Budget), Accounts officer (Management) এর দায়িত্ব পালন করছেন। ফলশ্রুতিতে মাসিক হিসাব প্রণয়ন, Bank statement reconciliation ইত্যাদি গুরুত্বপূর্ণ কার্যাদী সম্পন্ন হচ্ছে না এবং মাসের পর মাস কাজগুলো বকেয়া পড়ে যাচ্ছে। অথচ বিষয়গুলো মনিটরিং করার জন্য কর্তৃপক্ষীয় কোন উদ্যোগ পরিলক্ষিত হয়নি।

৮.১.২ সংস্থার এমআইএস প্রতিবেদন সঠিকভাবে প্রণয়ন করা হয় না :-

২০০১-২০০২ সাল থেকে এমআইএস রিপোর্ট প্রণয়ন শুরু হয়েছে। এমআইএস প্রণয়নের জন্য একজন নির্বাহী প্রকৌশলী দায়িত্ব পালন করছেন।

- নিরীক্ষাকালে দেখা গেছে, এমআইএস এ প্রদত্ত অনেক তথ্য ভুল, অসম্পূর্ণ এবং সংস্থার অনেক গুরুত্বপূর্ণ তথ্য এমআইএস এ প্রদান করা হয়নি। তাছাড়া এমআইএস যথাসময়ে প্রকাশ করা হয় না। যেমন:- সেপ্টেম্বর/২০০৪ মাসে নিরীক্ষা করে দেখা গেছে যে, ঐ সময় পর্যন্ত মাত্র জানুয়ারী/২০০৪ মাসের এমআইএস সম্পন্ন হয়েছে। এমআইএস প্রতিবেদনে প্রদত্ত অনেক তথ্যের সাথেই বাস্তবের মিল পাওয়া যায়নি। যেমন: ২০০১-২০০২ সালের পানি বিক্রয় ব্যবস জুন/২০০২ মাসের এমআইএস এ মোট আয় এ দেখানো হয়েছে ২১,৮৬,৮৮,১৮২ টাকা। অথচ ব্যাংকের হিসাব অনুযায়ী প্রকৃত আয় ২২,৪১,২৯,৮৮৪।

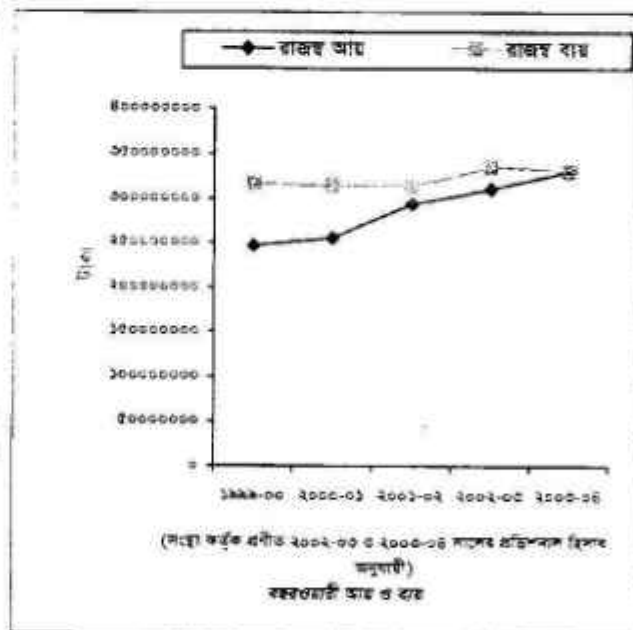
৮.১.৩ ব্যাংক রিকনসিলিয়েশন :-

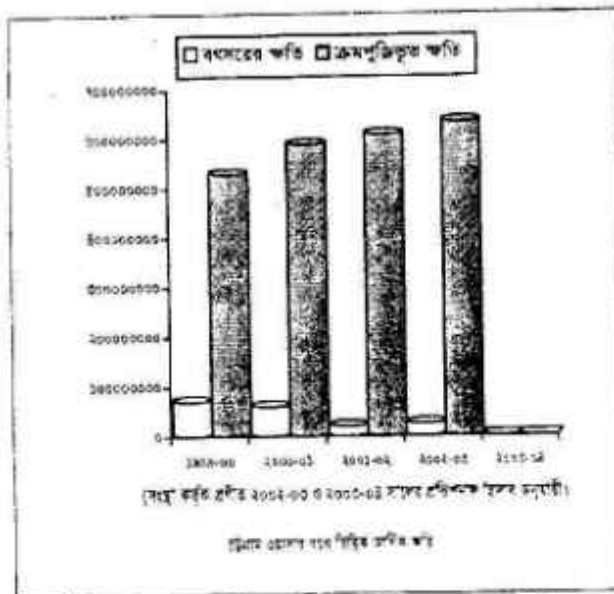
- রেভিনিউ ম্যানেজমেন্ট শাখার কার্যক্রম পর্যালোচনাকালে দেখা গেছে, সংস্থার Charter of Duties অনুযায়ী গ্রাহক কর্তৃক ব্যাংক বিল জমা দেয়ার পর ব্যাংক হতে প্রেরিত গ্রাহকের পরিশোধিত বিল ডাউটার এর সাথে ব্যাংকের প্রতিদিনের ব্যাংক ড্রল টাঙ্গী করার বিধান থাকলেও ঐ শাখা কর্তৃক বিগত তিন বছরে কখনই ঐ কাজটি করা হয় নি যা রাজস্ব আদায়, সঠিক হিসাব প্রণয়নে স্বচ্ছতা নিশ্চিতকরণ ও ব্যাংকের জবাবদিহীতার জন্য খুবই জরুরী।

৮.১.৪ বার্ষিক হিসাব (আয়/ব্যয় ও লাভ/ক্ষতি)

মূল্যায়ন :

- সংস্থার বছরওয়ারী আয় ও ব্যয়ের বিবরণ পার্শ্বের Line Chart এ দেখানো হলো।





সংস্থার বছরওয়ারী লাভ ও ক্ষতির বিবরণ পার্থক্যের Bar chart এ দেখানো হলো :

প্রদত্ত Line ও Bar Chart বিশ্লেষণ করে দেখা যায় ১৯৯৯ সালের পূর্ব হতে ২০০৪ সাল পর্যন্ত প্রতি বছরই আয়ের তুলনায় ব্যয় বেশী হচ্ছে। সংস্থাটি অব্যাহতভাবে প্রতি বছরই ক্ষতির সম্মুখীন হচ্ছে এবং কখনই লাভ করতে পারেনি।

- সংস্থার ২০০১-২০০২, ২০০২-২০০৩ ও ২০০৩-২০০৪ এর বার্ষিক হিসাব পর্যালোচনা করে দেখা যাচ্ছে বার্ষিক হিসাব কখনই বিভাগীয় পর্যায়ে চূড়ান্ত

করা হয় না দীর্ঘ সময় পরে নিয়োগকৃত অডিটর ফর্ম কর্তৃক সম্পাদন করা হয়।

- আরও দেখা গেছে, ২০০১-২০০২ সালের বার্ষিক হিসাব বহিরাগত অডিটর মেসার্স এ কাশেম এন্ড কোং কর্তৃক সম্পাদন করা হয়েছে। ২০০২-২০০৩ সালের হিসাব প্রণয়নের জন্য দীর্ঘ প্রায় দেড় বছর পর সবেমাত্র অডিটর ফর্ম নিয়োগ করা হয়েছে এবং ২০০৩-২০০৪ সালের হিসাব প্রণয়নের কোন উদ্যোগই এখন পর্যন্ত নেয়া হয়নি। নিরীক্ষাকালে বিগত তিন বছরের বাৎসরিক আয় ব্যয়ের হিসাব চাওয়া হলে ২০০২-২০০৩ ও ২০০৩-২০০৪ সালের প্রাথমিক হিসাব নিরীক্ষার কাছে উপস্থাপন করা হয়। নিম্নে ২০০১-২০০২ সালের আয় ব্যয়ের হিসাবের পর্যালোচনা দেয়া হলো :

৮.১.৫ বাৎসরিক আয় ব্যয়ের হিসাব মূল্যায়ন :-

২০০১-২০০২ সালের হিসাব পর্যালোচনা করে দেখা যায়, ঐ সালের হিসাব অডিটর ফর্ম মেসার্স কাশেম এন্ড কোং কর্তৃক নিরীক্ষিত হয়েছে-যা সংস্থার বোর্ড সভায় অনুমোদিত। অডিটর ফর্ম কর্তৃক প্রণীত হিসাবে ২০০১-২০০২ সালে পানি বিক্রয় বাবদ আয় এবং ব্যাংক হতে প্রাপ্ত আয়ের হিসাব, কম্পিউটার বিভাগ, ওয়াটার ওয়ার্ক বিভাগ, রাজস্ব জোন হতে প্রাপ্ত হিসাবের একটি তুলনামূলক চিত্র এখানে দেখানো হলো :-

ক্রমিক নম্বর	আইটেমের বিবরণ	অডিটর হিসাব প্রদর্শিত আয়	ব্যাংক হতে প্রাপ্ত হিসাব অনুযায়ী প্রাপ্ত আয়	কম্পিউটার পানি, ওয়াটার ওয়ার্ক ও রাজস্ব জোন হতে প্রাপ্ত হিসাব অনুযায়ী আয়
১	পানি বিক্রয় বাবদ আয়কৃত রাজস্ব (হাইড্রেন্ট-সলারি-ধর্মীয় প্রতিষ্ঠান)	২২,০০,২৮,৭৩৮	২২,১৭,৬০,৮৭০	২১,৬৬,০৫,০২৮
২	বোম্ব পানি বিক্রয়	২০,৬৯,১৬১	২০,৬৮,৯১১	২০,২১,৭৬২ (ওয়াটার ওয়ার্কস হতে প্রাপ্ত হিসাব অনুযায়ী)
৩	বাস্তব রপ	২,০১,২৯,০৫৬	১,১০,০০,০০০	১,১০,০০,০০০ (রাজস্ব জোন হতে প্রাপ্ত হিসাব অনুযায়ী)
	সর্বমোট পানি বিক্রয় বাবদ আয়	২৪,৭০,৬৬,৯৫৫	২৩,৯৬,৬৯,৭৮১	২৩,৯৭,০৬,০১০

উপরে বর্ণিত ছক হতে দেখা যায়, ২০০১-২০০২ সালে পানি বিক্রয় বাবদ আয় সম্পর্কে ব্যাংক কর্তৃক প্রদত্ত হিসাবকে Standard বা সঠিক ধরলে উক্ত অডিটর ফর্ম কর্তৃক প্রণীত ২০০১-২০০২ সালের হিসাবে পানি

বিক্রয় বাবদ রাজস্ব আয় কে ব্যাংকের তুলনায় (২৪,৫৮,২১,৯৭৬-২৩,৫৬,২৯,৮৮৪) = ১,০১,৯২,০৯২ টাকা এবং সংস্থার Computer, ওয়াটার ওয়ার্ল্ড ও রাজস্ব বিভাগ কর্তৃক পৃথক পৃথকভাবে গ্রণীত হিসাবের তুলনায় (২৪,৫৮,২১,৯৭৬-২৩,০৬,৫৭,০৯০) = ১,৫১,৬৪,৮৮৬ টাকা বেশী প্রদর্শন করা হয়েছে যাতে ২০০১-২০০২ সালের প্রকৃত ক্ষতির পরিমাণ বা আয় ব্যয়ের সঠিক চিত্র প্রতিফলিত হয়নি।

৮.১.৬ ২০০৩-২০০৪ সালের প্রতিশ্রুতি হিসাবের আয় ব্যয়ের পর্যালোচনা :-

- হিসাব বিভাগ কর্তৃক নিরীক্ষার কাছে ২০০২-২০০৩ ও ২০০৩-২০০৪ সালের একটি প্রতিশ্রুতি হিসাব পেশ করা হয়েছে। এতে দেখা যায়, ২০০৩-২০০৪ সালে পানি বিক্রয় বাবদ রাজস্ব আয় ২৯,১৫,২১,১৮৭ টাকা দেখানো হয়েছে।
- নিরীক্ষা কর্তৃক উক্ত আয়ের সঠিকতা যাচাই কালে দেখা গেছে যে, ব্যাংক প্রদত্ত হিসাব অনুযায়ী ২০০৩-২০০৪ সালে পানি বিক্রয় বাবদ রাজস্ব প্রাপ্তি মোট (২৩,৯৯,৭৩,৬২০ টাকা+খোলা পানি বিক্রয় বাবদ আয় ২৪,৭৮,৬৪১)=২৪,২৪,৫২,২৬১ টাকা মাত্র ব্যাংকে জমা হয়েছে। ফলে সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত হিসাব অনুযায়ী দেখা যায়, এ ক্ষেত্রে পানি বিক্রয় বাবদ আয়কৃত রাজস্ব (২৯,১৫,১৮৭-২৪,২৪,৫২,২৬১) = ৪,৯০,৬৮,৯২৬ টাকা ২০০৩-২০০৪ সালে ব্যাংকে জমা হয়নি।

৮.১.৭ প্রশাসনিক মন্ত্রণালয় ও অর্থ মন্ত্রণালয়ের অনুমোদন ছাড়াই কর্মকর্তা/কর্মচারীদের মূল পদের মূল স্কেল পরিবর্তন ও উচ্চতর স্কেল প্রদান :-

চট্টগ্রাম ওয়াসায় কর্মরত কর্মকর্তা/কর্মচারীগণ বাংলাদেশ সরকার ঘোষিত জাতীয় বেতন স্কেলভুক্ত। সংস্থায় চাকুরীকৃত থাকারদ্বারা কর্মকর্তা/কর্মচারীগণ সরকার ঘোষিত জাতীয় বেতন স্কেলে বর্ণিত সকল ধরনের সুযোগ সুবিধা ভোগ করে থাকেন। জাতীয় বেতন স্কেলে বর্ণিত বিধান অনুযায়ী জাতীয় বেতন স্কেলভুক্ত কোন কর্মকর্তা/কর্মচারীর চাকুরীকৃত পদের বেতন স্কেল পরিবর্তন করার ক্ষমতা একমাত্র প্রশাসনিক মন্ত্রণালয় ও অর্থ মন্ত্রণালয়ের

- ১৯৯৮ম বোর্ড সচিব ১৪ নং সিদ্ধান্ত অনুযায়ী সংস্থায় কর্মরত ১৮টি পদে মোট ২৪ জন কর্মকর্তাকে তাঁদের মূল পদের বেতন স্কেল গড়ে ৩/৪ ধাপ উপরে স্থাপন করে এই উন্নীত বেতন স্কেলের সুবিধা ০১-০৭-৯৭ সাল থেকে প্রদান করেছেন (স্মারক নম্বর-প্রশাসন-৬৬৯/ ২০০৩/(অংশ-৮)/১০৭৯ তাং-২৬-০৮-২০০৫ ইং)। উচ্চতর স্কেল প্রদানকৃত উক্ত ২৪ জন কর্মকর্তা/কর্মচারীর মধ্যে নিরীক্ষা চলাকালীন সময় পর্যন্ত যে সমস্ত কর্মকর্তা/কর্মচারীকে উক্ত উন্নীত স্কেলের সুবিধা ও বকেয়া প্রদান করা হয়েছে তার একটি বিবরণী পরিশিষ্ট -৭ এ দেয়া হলো।

৮.১.৮ সংস্থার Depreciation Account (অবচয় হিসাব) নং খাতি :-

Chartered Accountants Firm মেসার্স এ কপিল এন্ড কোং কর্তৃক প্রস্তুত ১০ জুন ২০০২ পর্যন্ত সময়ের ব্যালেন্স শীট পর্যালোচনা করে দেখা গেছে যে, প্রস্তুত এই হিসাব সংস্থার মোট সম্পত্তির পরিমাণ ১৭৪,৯৭,৪৬,৩৯৭ টাকা। যার মধ্যে ক্রমপুঞ্জীকৃত অবচয় মোট ১০,৫৮,২২,১০৮ টাকা। ক্রম উক্ত Depreciation বাবদ প্রদর্শিত অর্থ বাদে সংস্থার নীতি সম্পত্তি দেখানো হয়েছে ১০৮,১৯,১৯,২৮৯ টাকা।

প্রদত্ত এই হিসাব অনুযায়ী মোট স্থায়ী সম্পত্তির উপর প্রদর্শিত অবচয়ের পরিমাণ ২০০১-২০০২ সালে ৪,৪৬,০৮,৪৬৫ টাকা এবং সৃষ্টিকাল হতে ৩০-৬-২০০২ পর্যন্ত ক্রমপুঞ্জীভূত মোট অবচয়ের পরিমাণ ৬৬,৩৮,২৭,৫৩৭ টাকা। ফলে হিসাবরক্ষণ নীতিমালা অনুযায়ী স্থায়ী সম্পদের উপর চার্জকৃত উক্ত Depreciation এর টাকা সংস্থার অবচয় এ্যাকাউন্টে জমা থাকার কথা।

- নিরীক্ষাকালে সংস্থার এ জাতীয় এ্যাকাউন্টের কোন অস্তিত্ব খুঁজে পাওয়া যায়নি। ফলে মোট স্থায়ী সম্পদের উপর চার্জকৃত উক্ত অর্থের বাস্তবে কোন অস্তিত্ব না থাকায় এটা সংস্থার আর্থিক ক্ষতি হিসেবে বিবেচনাযোগ্য। এখানে উল্লেখ্য যে, নিরীক্ষাচলাকালীন সময় পর্যন্ত ২০০২-২০০৩ ও ২০০৩-২০০৪ সালের বাৎসরিক কোন হিসাব প্রণয়ন করা হয়নি।

৮.১.৯ বার্ষিক প্রতিবেদন ও বিবরণী প্রস্তুত না করা :-

পানি সরবরাহ ও পয়ঃ নিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ অধ্যাদেশ ১৯৬৩ এর ৪১(১) ধারা অনুযায়ী প্রত্যেক অর্থ বৎসর সমাপ্তির পর সর্বোচ্চ তিন মাসের মধ্যে ঐ বৎসরের সকল কার্যাদির উপর একটি বার্ষিক রিপোর্ট কর্তৃপক্ষ কর্তৃক সরকারের নিকট দাখিল করার বিধান রয়েছে।

- নিরীক্ষাকালে দেখা গেছে যে, সৃষ্টির পর হতে এ যাবৎকাল পর্যন্ত কোন বছরই কোন বার্ষিক প্রতিবেদন তৈরী ও প্রকাশ করা হয়নি। এ বিষয়ে বর্তমানে কর্মরত প্রধান প্রকৌশলীর দৃষ্টি আকর্ষণ করা হলে তিনি এ ব্যর্থতার কথা নিরীক্ষার কাছে স্বীকার করেন।

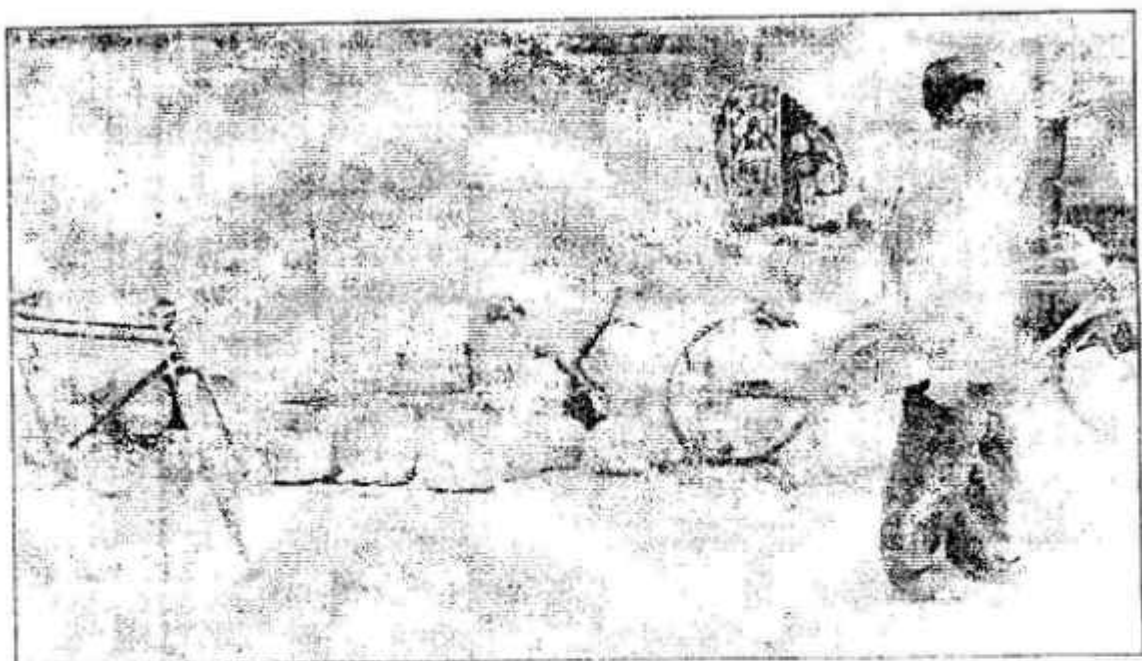
৮.২.১ মানব সম্পদ উন্নয়ন :-

- নিরীক্ষাকালে দেখা গেছে যে, সংস্থায় কর্মরত মধ্য ও নীচু স্তরের কর্মচারীদের কাজের মান উন্নয়নের জন্য সৃষ্টির পর হতে কোন কার্যক্রম গ্রহণ করা হয়নি। বর্তমানে (জানুঃ/২০০৮ MIS Report অনুসারে) ৫৪৯ জন ওয় ও ৪র্থ শ্রেণীর কর্মচারী কর্মরত রয়েছেন। ঐ সমস্ত কর্মচারীদের কাজের মান উন্নয়নের জন্য সংস্থার বাৎসরিক কোন প্রশিক্ষণ কর্মসূচী নেই।
- নতুন নিয়োগ প্রাপ্ত কর্মচারীদেরও নিয়োগের পর কোন প্রশিক্ষণ প্রদান করা হয় না।

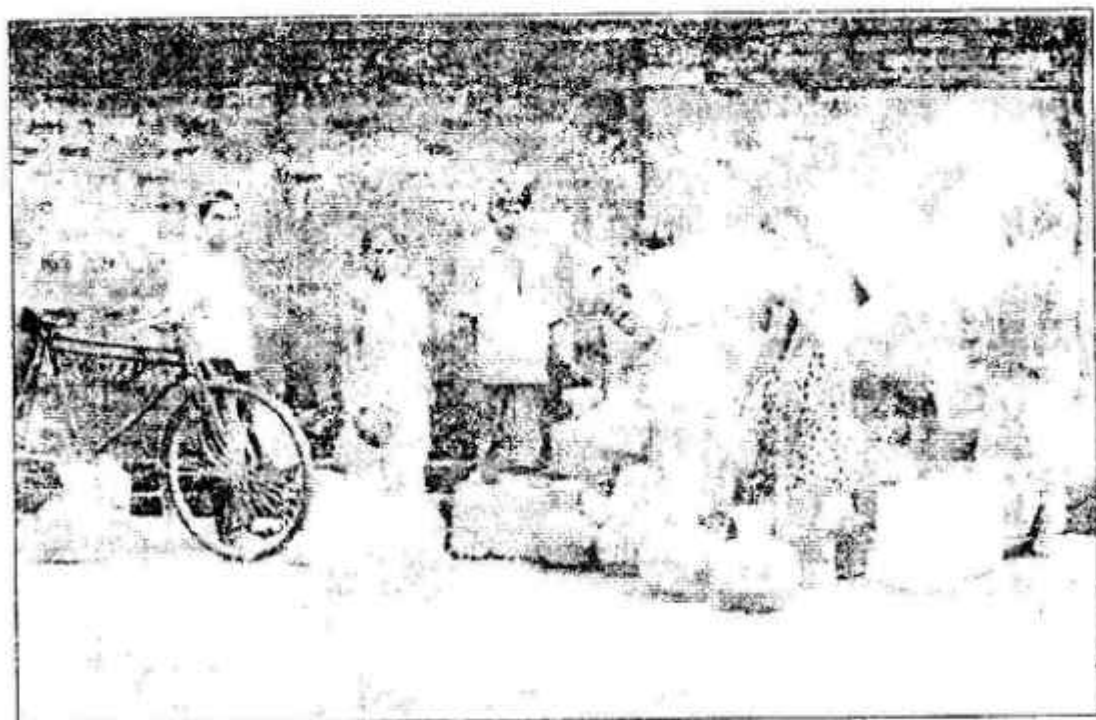
এছাড়াও :-

- রাজস্ব আদায়, বিলিং, ইত্যাদি বিষয়ে কোন ম্যানুয়াল নেই। অথচ গ্রাহক সেবা ও রাজস্ব ব্যবস্থা সুষ্ঠুভাবে পরিচালনার জন্য DWASA'র ন্যায় একটি Manual থাকা জরুরী।
- অনুমোদিত কোন Recruitment Rule নিরীক্ষাকালে পাওয়া যায়নি। নিরীক্ষাকালে দেখা গেছে, কোন নীতিমালা ছাড়াই ঢালাওভাবে প্রকৌশল বিভাগের কর্মচারীদের রাজস্ব বিভাগে এবং রাজস্ব বিভাগের কর্মচারীদের প্রকৌশল বিভাগে বদলী করা হচ্ছে। তাছাড়া, নিয়োগ বিধির অভাবে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পদোন্নতি প্রদানের কোন নিয়মনীতি অনুসরণ করা হচ্ছে না। যথেষ্টভাবে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ৪/৫টি করে অগ্রিম ইনক্রিমেন্ট প্রদান করা হচ্ছে।

- Charter of Duties অনুযায়ী কার্য বন্টন করা হয়েছে না। নিরীক্ষাকালে দেখা গেছে যে, সম্প্রতি বেশ কিছু সংখ্যক Pump Operator কে রাজস্ব বিভাগে বদলী করা হয়েছে। অথচ Charter of Duties অনুযায়ী Pump Operator দের duty হওয়া উচিত ছিল শুধুমাত্র Pump সমূহ যথাযথভাবে পরিচালনা করা।
- নিরীক্ষাকালে দেখা গেছে যে, সংস্থার উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষ কর্তৃক মাসিক বা বাৎসরিক ভিত্তিতে কোন পরিদর্শন কার্যক্রম সম্পাদিত হয়নি। উত্তম ব্যবস্থাপনার একটি প্রধান উপাদান হলো তত্ত্বাবধান। অথচ গ্রাহক সেবা, রাজস্ব আদায়, বিলিং ইত্যাদি বিষয়ে সংশ্লিষ্ট মডস্ জোন, রাজস্ব বিভাগ যথাযথভাবে কাজ করেছে কিনা তা বাস্তব পরিদর্শন করার বা যাচাই করার কোন প্রথা চালু নেই। সংস্থার কর্তৃপক্ষ সমগ্র বৎসরে তাঁর নিয়ন্ত্রণাধীন বিভাগের কার্যক্রম কখন পরিদর্শনের মাধ্যমে যাচাই বা তত্ত্বাবধান করার কোন প্রমাণ নিরীক্ষাকালে পাওয়া যায়নি।



লালখান বাজার, চানমারী রোড । অজস্র খালি কলস নিয়ে পানি ভর্তির জন্য অপেক্ষমান জনতা ।



এনায়েতবাজার বৌদ্ধ মন্দিরের কাছে অজস্র খালি কলস নিয়ে পানি ভর্তির জন্য অপেক্ষমান

চট্টগ্রাম ওয়াসা কর্তৃপক্ষের জবাব ও নিরীক্ষা মন্তব্য

- ১। ওয়াসা অর্ডিনেন্স ১৯৬৩ অনুযায়ী কর্তৃপক্ষ সৃষ্টির পর হতে এ যাবৎ কাল পর্যন্ত পয়ঃ নিষ্কাশন ব্যবস্থা চালু করা হয়নি।

ওয়াসা কর্তৃপক্ষের মতামত : চট্টগ্রাম মহানগরীতে পয়ঃ নিষ্কাশন ব্যবস্থার জন্য ১৯৮৩ সালে বিশ্বব্যাংকের সহায়তায় একটি সম্ভাব্যতা জরিপ করা হয়। কিন্তু দাতা দেশ/সংস্থার ব্যবস্থা না হওয়ায় পয়ঃ নিষ্কাশন ব্যবস্থা চালু করা সম্ভব হয়নি। বর্তমানে পরিবর্তিত অবস্থার পরিপ্রেক্ষিতে নতুনভাবে একটি সম্ভাব্যতা জরিপ কাজ হাতে নেয়ার জন্য TAPP প্রস্তুত করে মন্ত্রণালয়ের মাধ্যমে অর্থনৈতিক সম্পর্ক বিভাগে প্রেরণ করা হয়েছে।

নিরীক্ষা মন্তব্য : জবাবে বলা হয়েছে দাতা দেশ/সংস্থার ব্যবস্থা না হওয়ায় পয়ঃ নিষ্কাশন ব্যবস্থা চালু করা সম্ভব হয়নি। কিন্তু ওয়াসা কর্তৃপক্ষ দীর্ঘ ৪১ বছর যাবৎ নিজস্ব অর্থায়নে পয়ঃ লাইন নির্মাণ করার কোনো প্রয়াস নিয়েছেন কিনা তার প্রমাণ পাওয়া যায় নি। পয়ঃ লাইন নির্মাণ করলে ওয়াসা কর্তৃপক্ষের রাজস্ব আয় হ্রাস হওয়ার সম্ভাবনা ছিল। কারণ পানির রিলের সমপরিমান পয়ঃ বিল হয়ে থাকে। দীর্ঘ মেয়াদী কোনো পরিকল্পনা এবং প্রতিষ্ঠানকে লাভজনক পর্যায়ে নেয়ার উদ্যোগের অভাবে পয়ঃ লাইন স্থাপন হয়নি। তাছাড়া পয়ঃ লাইন না থাকার কারণে নগরবাসী পরিবেশগত সমস্যার সম্মুখীন হচ্ছেন।

- ২। গ্রাহকের চাহিদা অনুযায়ী পর্যাপ্ত পরিমাণে পানির উৎপাদন করা হয়নি।

ওয়াসা কর্তৃপক্ষের মতামত : বিশ্ব ব্যাংকের আর্থিক সহায়তায় ২০ MLD ক্ষমতার মোহরা পানি শোধনাগার ১৯৮৭ সালে চালু করা হয়। এর পর বড় ধরনের আর কোন প্রকল্প বাস্তবায়ন করা সম্ভব হয় নি। বর্তমানে দৈনিক ৫০০ মিলিয়ন লিটার পানির চাহিদার বিপরীতে চট্টগ্রাম ওয়াসা সর্বোচ্চ ১৭০ মিলিয়ন লিটার পানি সরবরাহ দিতে সক্ষম। মোহরা পানি শোধনাগার প্রকল্প এবং মদুনাঘাট পানি শোধনাগার প্রকল্পের কাজ এগিয়ে চলছে। এ দুটো প্রকল্প হতে আরও ১৩৫ MLD পানি উৎপাদিত হবে ফলে পানির চাহিদা অনেকাংশে মিটানো সম্ভব হবে।

নিরীক্ষা মন্তব্য : বর্তমানে ২টি প্রকল্প মোহরা ও মদুনাঘাট পানি শোধনাগারের কাজ চলছে। প্রকল্প শেষে ১৩৫ MLD উৎপাদন হবে। কিন্তু বর্তমানে নগরবাসীর পানির ঘাটতি রয়ে গেছে। প্রকল্প বাস্তবায়ন শেষে কবে নাগাদ গ্রাহক তাদের চাহিদা অনুযায়ী পানি প্রাপ্ত হবেন তা অনিশ্চিত।

- ৩। গ্রাহকের চাহিদা অনুযায়ী পানি স্বচ্ছতা থাকা সত্ত্বেও পানি বিতরণ এলাকা ভিত্তিক পানির সমবন্টন করা হয় না।

ওয়াসা কর্তৃপক্ষের মতামত : চট্টগ্রাম মহানগরী পাহাড় ও সমতল ভূমির সংমিশ্রণ অর্থাৎ উচু-নীচু জায়গা। এছাড়াও পানির মূল উৎপাদন ও সরবরাহের কেন্দ্র শহরের একই প্রান্তে অবস্থিত। ফলে পানি স্বচ্ছতার কারণে গ্রাহককে সব এলাকায় পানি সমবন্টন করা ক্ষেত্র বিশেষে সম্ভব হয় না।

নিরীক্ষা মন্তব্য : চট্টগ্রাম মহানগরী পাহাড় ও সমতল ভূমির সংমিশ্রণ অর্থাৎ উচু-নিচু জায়গা। পানি স্বল্পতার কারণেই পানির সমবন্টন করা সম্ভব হয় না। কিন্তু পানি স্বল্পতার কারণেই সমবন্টন প্রয়োজন। পেইট বাধ পরিকল্পিতভাবে বন্ধ/চালু করলে পানির সমবন্টন সম্ভব হতে পারে।

৪। প্রতিদিনের উৎপাদিত প্রায় ৩২ মিলিয়ন লিটার পানি বিতরণের পূর্বে মান নিয়ন্ত্রণ করা হয় না।

ওয়াসা কর্তৃপক্ষের মতামত : চট্টগ্রাম মহানগরী এলাকায় যে সকল গভীর নলকূপ রয়েছে তা হতে উৎপাদিত পানি গভীর নলকূপ হতে উত্তোলনপূর্বক সরাসরি সরবরাহ লাইনে দেয়া হয়। গভীর নলকূপ সমূহের এ পানি নিয়মিত পরীক্ষা করা হয়। পানির গুণগত মান যথাযথ পাওয়া যায় বিধায় অন্য কোন ধরনের পরিশোধনের প্রয়োজন হয় না।

নিরীক্ষা মন্তব্য : গভীর নলকূপ সমূহের পানি নিয়মিত পরীক্ষা করা হয় এবং পানির গুণগত মান যথাযথ পাওয়া যায় বিধায় অন্যকোন ধরনের পরিশোধনের প্রয়োজন হয় না মন্তব্য করা হলেও ওয়াসা কর্তৃপক্ষের উক্ত জবাবে গ্রাহক জরীপের ফলাফল/মতামতকে উপেক্ষা করা হয়েছে। কারণ ওয়াসার সরবরাহকৃত পানিতে ময়লা পানি আসে তা গ্রাহক জরীপে প্রতিফলিত হয়েছে। তাই পানি পরিশোধের প্রয়োজন নেই বক্তব্য সঠিক নয়।

৫। নতুন সংযোগ/প্রদানের ক্ষেত্রে ৫৯% গ্রাহককে নির্ধারিত ৪৫ দিনের মধ্যে সংযোগ প্রদান করা হয়নি।

ওয়াসা কর্তৃপক্ষের মতামত : সাধারণঃ নতুন সংযোগের ফরম জমা হওয়ার পর উপ সহকারী প্রকৌশলী সাইট পরিদর্শন করতে যান। কোন কোন সময় গ্রাহক কর্তৃক লিখিত ঠিকানা খুঁজে পাওয়া যায় না, আবার গ্রাহককে ডিমান্ড নোট ও রাস্তা কাটার চিঠি প্রদান করা হলে গ্রাহক সময়মত ডিমান্ড নোটের টাকা জমা দেন না এবং রাস্তা কাটার অনুমতি পত্র সিটি কর্পোরেশন বা সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ হতে আনতে পারেন না। তাই সংযোগ প্রদানের ক্ষেত্রে বিলম্ব হতে পারে তবে বিক্রয় বিভাগ হতে স্বল্পতম সময়ে সংযোগ প্রদানের চেষ্টা করা হয়। ভবিষ্যতে যথাসম্ভব স্বল্পতম সময়ে সংযোগ প্রদানের ব্যবস্থা নেয়া হচ্ছে।

নিরীক্ষা মন্তব্য : নানা কারণে সংযোগ প্রদানের ক্ষেত্রে বিলম্ব হয়, তবে ভবিষ্যতে স্বল্পতম সময়ে সংযোগ প্রদানের ব্যবস্থা নেয়া হচ্ছে। মন্তব্যে গ্রাহক হয়রানির বিষয়টি স্বীকৃত। স্বল্প সময়ের মধ্যে সংযোগ প্রদান নিশ্চিত করার জন্য এতদসংক্রান্ত মনিটরিং টিম গঠন করে তা মূল্যায়ন করা প্রয়োজন।

৬। যথাসময়ে বিল পরিশোধ করা সত্ত্বেও ৩২% গ্রাহকের ক্ষেত্রে একই বিল পুনরায় দাবী করা হচ্ছে।

ওয়াসা কর্তৃপক্ষের মতামত : যথাসময়ে গ্রাহক কর্তৃক বিল পরিশোধ করা সত্ত্বেও সংশ্লিষ্ট ব্যাংক শাখা হতে বিল আদায়ের প্রতিলিপি/প্রতিবেদন যথাসময়ে ওয়াসা অফিসে প্রেরণ করা হয় না। ফলে ক্ষেত্র বিশেষে কম্পিউটার শাখা হতে প্রাপ্ত হিসাবের/রেকর্ডের ভিত্তিতে পরিশোধিত একই বিল পুনরায় দাবী করার বিষয়টি মাঝে মাঝে পরিলক্ষিত হয়। তবে ইদানীং এ ধরনের ঘটনার পুনরাবৃত্তি রোধে সর্বাত্মক কার্যক্রম নেয়া হয়েছে।

নিরীক্ষা মন্তব্য : গ্রাহক হয়ারানির বিষয়টি স্বীকৃত।

৭। নুতন সংযোগ প্রদানের পর তিন মাস থেকে এক বৎসর পরে হিসাব নম্বর বরাদ্দ করা হয়েছে।

ওয়াসা কর্তৃপক্ষের মতামত : ২০০৩ সালের সেপ্টেম্বর পর্যন্ত গ্রাহক হিসাব নং প্রদানের কার্যক্রম রাজস্ব বিলিং শাখা হতে সম্পাদন করা হতো। অক্টোবর/০৩ হতে গ্রাহক হিসাব নং প্রদানের কার্যক্রম বিক্রয় বিভাগ হতে সম্পাদন করা হচ্ছে। বর্তমানে সংযোগ প্রদানের ১৫ হইতে ৩০ দিনের মধ্যে হিসাব নম্বর প্রদানের কার্যক্রম সম্পাদন করা হচ্ছে। উল্লেখ্য যে বর্তমানে বিক্রয় বিভাগের ২ জনের পরিবর্তে একজন উপ সহকারী প্রকৌশলী কর্মরত থাকায় এ কাজে কিছুটা বিলম্ব হচ্ছে। তবে বিক্রয় বিভাগ হতে আরো স্বল্পতম সময়ে কার্য সমাপ্তি রিপোর্ট প্রদানের চেষ্টা করা হচ্ছে।

নিরীক্ষা মন্তব্য : জবাব অনুযায়ী এ বিষয়ে পরিদর্শন/মনিটরিং করার জন্য কমিটি গঠন করে তাদের মূল্যায়ন রিপোর্ট ছাড়া প্রদত্ত জবাব যথার্থ নয়।

৮। প্রায় ৩৪% গ্রাহকের নামে দীর্ঘদিন যাবৎ গড় ও অনুমিত বিল জারী করা হচ্ছে।

ওয়াসা কর্তৃপক্ষের মতামত : ওয়াসার ভাঙারে পর্যাপ্ত মিটারের ঘাটতি থাকার কারণে অনেক সময় অচল মিটার প্রতিস্থাপনে সময় সাপেক্ষ হয়ে পড়ে। তাই কতিপয় ক্ষেত্রে গড় বিল জারী হয়। এক্ষেত্রে পর্যায়ক্রমে মিটার প্রতিস্থাপনের প্রক্রিয়া অব্যাহত রয়েছে এবং নতুন মিটার সংগ্রহের কার্যক্রম চলছে। নতুন মিটার পাওয়া মাত্র প্রতিস্থাপন করা হবে। তখন গড় বিল করার প্রয়োজন হবে না।

নিরীক্ষা মন্তব্য : জবাবে মিটার ঘাটতির কথা বলা হয়েছে। যেহেতু মিটার এর টাকা গ্রাহক পরিশোধ করেন সেক্ষেত্রে যথাসময়ে মিটার ক্রয় না করে বছরের পর বছর গড় বিল করার যৌক্তিকতা নেই।

৯। সংস্থায় পানির উৎপাদন, বিলিং ও আদায় সংক্রান্ত বাৎসরিক কোন টার্গেট নির্ধারণ করা হয়নি।

ওয়াসা কর্তৃপক্ষের মতামত : চট্টগ্রাম ওয়াসার অনুমোদিত রাজস্ব বাজেটে পানি উৎপাদন, বিলিং ও আদায় সংক্রান্ত টার্গেট নির্ধারণ করা আছে। উদাহরণ স্বরূপ ২০০৪-২০০৫ আর্থিক সালে অর্থ মন্ত্রণালয় কর্তৃক অনুমোদিত রাজস্ব বাজেটে পানির উৎপাদন ১,৫৫,০০০.০০ লক্ষ গ্যালন, পানির বিতরণ ১,৫৫,০০০.০০ লক্ষ গ্যালন ও বিক্রয় (বিলিং) ১,১৬,২৫০.০০ লক্ষ গ্যালন টার্গেট নির্ধারিত আছে।

নিরীক্ষা মন্তব্য : বর্তমানে টার্গেট নির্ধারণের কথা বলা হলেও উক্ত টার্গেট এর কতটুকু বাস্তবায়িত হয়েছে এ সংক্রান্ত তথ্যভিত্তিক পরিসংখ্যান পাওয়া যায় নি।

১০। প্রতি মাসে ১০০% গ্রাহকের নামে বিল জারী করা হচ্ছে না।

ওয়াসা কর্তৃপক্ষের মতামত : প্রতি মাসে ১০০% গ্রাহকের বিল জারী করা হয়। তবে ক্ষেত্র বিশেষে কোন গ্রাহকের সংযোগে মিটার সংক্রান্ত কোন ত্রুটি বিদ্যুতি বা হার পরিবর্তন সংক্রান্ত বিষয় লক্ষ্য করা গেলে ঐ সকল সংযোগের ব্যাপারে নথি উপস্থাপন করে প্রয়োজনীয় সিদ্ধান্ত গ্রহণ করতে ৫/৬ দিন সময় লাগে। অবশ্যই পরবর্তী মাসে বিল ইস্যু/জারী করা হয়। এ প্রক্রিয়ায় প্রত্যেক মাসেই প্রায় ৯৯% বিল জারী অব্যাহত আছে।

নিরীক্ষা মন্তব্য : ১০০% গ্রাহককে বিল জারী করণে বিলম্বের বিষয়টি কর্তৃপক্ষের জবাবে স্বীকৃত হয়েছে।
বাস্তব জরিপে দেখা গেছে ১৯% গ্রাহক নিয়মিত বিল পান না।

১১। বিল পরিশোধের শেষ তারিখের ৩০ দিন পূর্বে গ্রাহকের কাছে বিল পৌঁছানো হচ্ছে না।

ওয়াসা কর্তৃপক্ষের মতামত : প্রতি মাসে গ্রাহকদের বিল ইস্যুর ৭/৮ দিনের মধ্যেই তা' পরিশোধের নিমিত্তে গ্রাহকের নিকট পৌঁছানো হয়। অর্থাৎ পরিশোধের শেষ তারিখের অন্ততঃ ২০/২২ দিন পূর্বে গ্রাহকের নিকট বিল পৌঁছানো সম্ভব হয়ে থাকে।

নিরীক্ষা মন্তব্য : গ্রাহকের বিল পরিশোধ এর শেষ তারিখের ২০/২২ দিন পূর্বে গ্রাহকের নিকট পৌঁছানো হয় বলা হলেও কোন তথ্য নির্ভর প্রমাণক নেই।

১২। সংস্থার অনুমোদিত রাজস্ব পরিদর্শকদের পরিবর্তে তাদের নিয়োগকৃত বহিরাগত ব্যক্তির মিটার রিডিং সংগ্রহ করছে।

ওয়াসা কর্তৃপক্ষের মতামত : অনুমোদিত পরিদর্শকদের পরিবর্তে তাদের নিয়োগকৃত বহিরাগত ব্যক্তি দ্বারা মিটার রিডিং সংগ্রহের ব্যাপারে সুনির্দিষ্ট প্রমাণ/কোন অভিযোগ পাওয়া যায় নি। তবে অডিট ফাইন্ডিংস এর প্রেক্ষিতে এ ধরনের ঘটনা (যদি থাকে) বোঝে তদন্তক্রমে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা হবে।

নিরীক্ষা মন্তব্য : গ্রাহক জরীপে দেখা গেছে মিটার রিডিং কার্ডে পরিদর্শক স্বাক্ষর করেন না। কিন্তু কি কারণে করেন না তা যাচাই করা আবশ্যিক।

১৩। প্রতিমাসে ১০০% রিডিং সংগ্রহ করা হয় না।

ওয়াসা কর্তৃপক্ষের মতামত : প্রতি মাসে প্রত্যেক সংযোগের মিটার রিডিং সংগ্রহ করে রিডিংভিত্তিক বিল জারী নিশ্চিত করা হয়। তবে ক্ষেত্র বিশেষে কিছু কিছু সংযোগের মিটার সংক্রান্ত ত্রুটি বিদ্যুতি কিংবা তার পরিবর্তন সংক্রান্ত বিষয় লক্ষ্য করা গেলে ঐ সকল সংযোগের ব্যাপারে নথি উপস্থাপন করতঃ সিদ্ধান্ত গ্রহণ পূর্বক বিল জারী হয়।

নিরীক্ষা মন্তব্য : মিটার রিডিংসহ গ্রাহকের রিডিং ভিত্তিক বিল জারী নিশ্চিত করা হয়। কিন্তু বাস্তবে গ্রাহক জরীপের দেখা গেছে ২৫% গ্রাহকের অভিযোগ রয়েছে যে, মিটার রিডিং ও বিলে প্রদর্শিত রিডিং এর সাথে মিল নাই। তাই এ বিষয়ে গ্রাহকের পূর্ণঃ মতামত/তথ্য ছাড়া প্রদত্ত জবাব বাস্তব সম্মত নয়।

১৪। বেশ কিছু ক্ষেত্রে প্রকৃত মিটার রিডিং অনুযায়ী বিল না করার প্রমাণ পাওয়া গেছে।

ওয়াসা কর্তৃপক্ষের মতামত : মিটারের প্রকৃত রিডিং এর ভিত্তিতে বিল জারী নিশ্চিত করণের লক্ষ্যে তদারকি কার্যক্রম জোরদার করা হয়েছে এবং সকল সংযোগের রিডিংভিত্তিক বিল জারীর নির্দেশ দেয়া হয়েছে।

নিরীক্ষা মন্তব্য : সকল সংযোগের রিডিং ভিত্তিক বিল জারীর নির্দেশ দেয়ার কথা বলা হলেও বাস্তবে গ্রাহকের মিটার এ রেকর্ডকৃত রিডিং এর সাথে বিলে রিডিং কতটুকু মিল হচ্ছে তা গ্রাহকের মতামত যাচাই না করে দেয়া হয়েছে।

১৫। ঢালাওভাবে মিটার বিহীন পানি সংযোগ প্রদান করা হচ্ছে কিন্তু প্রয়োজন অনুযায়ী মিটার ক্রয়ের পদক্ষেপ গৃহীত হচ্ছে না।

ওয়াসা কর্তৃপক্ষের মতামত : ক) কর্তৃপক্ষের ১৬৫তম সভার সিদ্ধান্ত নং-১৫ জানুয়ারী ২১শে জানুয়ারী/২০০১ হতে ৩১-১০-২০০৩ পর্যন্ত মিটার মজুদ না থাকার কারণে মিটার বিহীন সংযোগ প্রদান করা হয়েছে। বর্তমানে মিটার বিহীন কোন সংযোগ প্রদান করা হচ্ছে না বরং উল্লেখযোগ্য সংখ্যায় মিটার আমদানীর ব্যবস্থা গ্রহণ করা হচ্ছে।

খ) কর্তৃপক্ষের বিক্রয় বিভাগ এবং রাজস্ব শাখা হতে বিভিন্ন সাইজের (২০ এম, এম, ২৫ এম, এম ও ৫০ এম, এম) যথাক্রমে ২০০০টি, ৩১০০টি এবং ১৬৩০০টি পানির মিটার সরবরাহের জন্য অনুমোদিত চাহিদাপত্র প্রাপ্তির পর ২০০০টি পানির মিটারের জন্য ৬(ছয়) বার এবং ৩১০০টি ও ১৬৩০০টি পানির মিটার সংগ্রহের জন্য ২ (দুই) বার দপত্র আহ্বান ও গ্রহণ করা হয়েছে। কিন্তু প্রতিবারই প্রাপ্ত দপত্রসমূহ কর্তৃপক্ষের অনুমোদিত স্পেসিফিকেশন মোতাবেক যথাযথ না হওয়ায় পানির মিটারসমূহ ক্রয় করা সম্ভবপর হয়নি। এক্ষেত্রে “প্রয়োজন অনুযায়ী মিটার ক্রয়ের পদক্ষেপ গৃহীত হইতেছে না”। মন্তব্যটি যথাযথ/সঠিক নহে। অনুমোদিত স্পেসিফিকেশন অনুযায়ী পানির মিটার সংগ্রহ কাজ বর্তমানেও প্রক্রিয়াধীন আছে।

নিরীক্ষা মন্তব্য : মিটার এর ভবিষ্যৎ চাহিদা নিরূপণ করে দীর্ঘ মেয়াদী পরিচরনার ভিত্তিতে মিটার ক্রয়ের উদ্যোগ নেয়া হলে মিটার এর ঘাটতি থাকার সুযোগ সৃষ্টি হতো না। উপরন্তু, মিটারের টেন্ডার আহ্বানে বারংবার ব্যর্থতার বিষয়টি খতিয়ে দেখা প্রয়োজন।

১৬। মিটার টেম্পারিং, বাইপাস লাইন, অবৈধসংযোগ, আভার বিলিং প্রতিরোধে কোন কার্যকরী ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়নি।

ওয়াসা কর্তৃপক্ষের মতামত : বর্তমানে কোন মিটার টেম্পারিং হয় না। বাইপাস/অবৈধ সংযোগ পাওয়া গেলে ম্যাজিস্ট্রেট এর মাধ্যমে বিচ্ছিন্ন করা হয়। উল্লেখ্য যে, ইতিমধ্যে পত্রিকায় বিজ্ঞপ্তি প্রদান ও মাইকিং প্রচারের মাধ্যমে জুলাই/আগস্ট-২০০৪ মাসে মোট ৩৯১টি অবৈধ সংযোগকে যথাযথ ফি আদায়ের পর বৈধ কর হয়েছে।

নিরীক্ষা মন্তব্য : ইতিমধ্যে পত্রিকার বিজ্ঞপ্তি প্রদান ও মাইকিং প্রচারের মাধ্যমে জুলাই/আগস্ট/০৪ মাসে ৩৯১টি অবৈধ সংযোগকে বৈধ করার কথা বলা হলেও তদন্ত টীম গঠন করে নির্দিষ্ট পরীক্ষার মাধ্যমে প্রকৃত অবৈধ গ্রাহককে সনাক্ত করা হয়নি।

১৭। বিপুল পরিমাণ বকেয়া আদায়ে কোন পদক্ষেপ গ্রহণ করা হয়নি।

ওয়াসা কর্তৃপক্ষের মতামত : বকেয়া আদায়ের নিমিত্ত প্রতি মাসে আলোচনা সভার মাধ্যমে বিভিন্ন কমিটি গঠন পূর্বক খেলাপী গ্রাহকদের সাথে প্রত্যক্ষ যোগাযোগের মাধ্যমে বকেয়া বিল আদায় করা হয়। তাছাড়া বিভিন্ন সরকারী সংস্থার বকেয়া আদায়ের লক্ষ্যে সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়ের সাথে যোগাযোগ করে বাজেট বরাদ্দ করনের জন্য চিঠি প্রদান করা হয়। উল্লেখ্য ইতিমধ্যে চট্টগ্রাম বন্দর কর্তৃপক্ষের

সাথে আলোচনার মাধ্যমে বকেয়া সংক্রান্ত সমস্ত জটিলতা নিরসন করে উল্লেখযোগ্য পরিমাণের বকেয়া আদায় করা হয়েছে। অনুরূপভাবে চট্টগ্রাম মেডিকেল কলেজ হাসপাতাল, বি ডি আর এর বকেয়া আদায়ের বিষয়ে কমিটি পর্যায়ে পদক্ষেপ নেয়ার পর উভয় পক্ষের সম্মতিক্রমে বকেয়া পরিশোধের বিষয় চূড়ান্ত অনুমোদনের অপেক্ষায় আছে। তাছাড়া স্থানীয় পত্রিকায় বিজ্ঞপ্তি প্রদান ও স্থানীয়ভাবে বিভিন্ন এলাকায় মাইকিং প্রচারের মাধ্যমে বকেয়া আদায়ের কার্যক্রম হাতে নেয়ার উল্লেখযোগ্য পরিমাণে বকেয়া আদায় হয়েছে।

নিরীক্ষা মন্তব্য : বকেয়া আদায়ের বিষয়ে কিছু পদক্ষেপের কথা উল্লেখ করলেও গৃহীত পদক্ষেপের মাধ্যমে কি পরিমাণ বকেয়া আদায় হয়েছে এই বিষয়ে তথ্য দেয়া হয় নি।

১৮। বিপুল পরিমাণ বকেয়া অনাদায়ী থাকা সত্ত্বেও খেলাপী গ্রাহকদের বিরুদ্ধে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়নি।

ওয়াসা কর্তৃপক্ষের মতামত : বকেয়া বিল অনাদারে খেলাপী গ্রাহকদের পানি সংযোগ বিচ্ছিন্ন করার কার্যক্রম অব্যাহত আছে। সংযোগ বিচ্ছিন্ন করণসহ তাঁহাদের বিরুদ্ধে মামলা রুজু করা হচ্ছে। এটা একটি চলমান প্রক্রিয়া।

নিরীক্ষা মন্তব্য : খেলাপী গ্রাহকদের পানির সংযোগ বিচ্ছিন্ন করার কার্যক্রমের মাধ্যমে এ ব্যবস্থা কি পরিমাণ সংযোগ বিচ্ছিন্ন করা হয়েছে এবং কত টাকা আদায় হয়েছে এতদসংক্রান্ত তথ্য নির্ভর পরিসংখ্যান নাই।

১৯। গ্রাহকদের ৬৪% অভিযোগ নিষ্পত্তির কোন প্রমাণ পাওয়া যায়নি।

ওয়াসা কর্তৃপক্ষের মতামত : গ্রাহকদের নিকট হতে প্রাপ্ত অভিযোগের ব্যাপারে কার্যকরী ব্যবস্থা গ্রহণ/নিষ্পত্তি করা হয়। তবে কর্তৃপক্ষের স্বার্থে ক্ষেত্র বিশেষে নিষ্পত্তি করণে জটিলতা দেখা দিলে মাঝে মাঝে তা' নিষ্পত্তি করতে কিছু সময় লাগে। গ্রাহকদের অভিযোগ/আপত্তি জরুরীভিত্তিতে নিরসনের জন্য প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা নেয়া হচ্ছে।

নিরীক্ষা মন্তব্য : এ বিষয়ে গ্রাহক মতামতের উপর ভিত্তি করে তথ্য ভিত্তিক প্রমাণ নেই।

২০। সংস্থার ৩৪% সিস্টেম লস হ্রাস কল্পে প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ করা হয়নি।

ওয়াসা কর্তৃপক্ষের মতামত : পাইপ লাইনে লিকেজের মাধ্যমে পানির অপচয় সিস্টেম লসের একটি কারণ। সিস্টেম লস কমানোর উদ্দেশ্যে লিকেজের সংবাদ পাওয়ার সাথে সাথে তা মেরামতের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।

নিরীক্ষা মন্তব্য : সিস্টেম লস কমানোর উদ্যোগ নেয়া হয়েছে বলা হলেও বাস্তবে কি পরিমাণ সিস্টেম লস কমেছে তথ্য ভিত্তিক পরিসংখ্যান আবশ্যিক।

২১। দীর্ঘ প্রায় দেড় বছর অতিবাহিত হওয়া সত্ত্বেও সংস্থার ২০০২-২০০৩ ও ২০০৩-২০০৪ বছরের হিসাব সম্পন্ন করা হয় নাই।

ওয়াসা কর্তৃপক্ষের মতামত : চট্টগ্রাম ওয়াসার ২০০২-২০০৩ আর্থিক সালের চূড়ান্ত হিসাব প্রণয়ন করা হয়েছে এবং বহিঃ নিরীক্ষক মেসার্স এস আহমেদ এন্ড কোং চার্টার্ড একাউন্টেন্ট নিরীক্ষা পূর্বক ইতোমধ্যে খসড়া নিরীক্ষা প্রতিবেদন পেশ করেছেন। যা অতি শীঘ্রই আলোচনা পূর্বক চূড়ান্ত করা হবে। এছাড়া ২০০৩-২০০৪ আর্থিক বছরের চূড়ান্ত করণের কাজ চলছে। যথা শীঘ্রই হিসাব নিরীক্ষার কাজ সম্পাদন ও সমাপ্ত করা হবে।

নিরীক্ষা মন্তব্য : ২০০৩-০৪ হিসাব চূড়ান্ত করণের কাজ চলছে। কিন্তু বাস্তব অগ্রগতির কোন প্রমাণ বা তথ্য নেই। তাছাড়া মাসিক কোন হিসাব উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষ বরাবরে পেশ করেন না। তাই হিসাব প্রণয়নে প্রতিনিয়ত বিলম্ব হচ্ছে।

২২। সংস্থার ৬৩.৩৮ কোটি টাকা অবচয় (Depreciation) একাউন্ট এর কোন অস্তিত্ব পাওয়া যায় নাই।

ওয়াসা কর্তৃপক্ষের মতামত : চট্টগ্রাম ওয়াসা একটি জনহিতকর সেবামূলক অলাভজনক প্রতিষ্ঠান। নগদ অর্থের ঘাটতির কারণে হিসাবে ধার্যকৃত অবচয় (Depreciation) এর বিপরীতে সম্পূর্ণ অর্থ তহবিল হিসাবে বিনিয়োগ করা সম্ভব হয়ে উঠেনি। তথাপি কর্তৃপক্ষের আর্থিক সংগতির মধ্যে অবচয় (Depreciation) এর বিপরীতে অবচয় তহবিল হিসাবে বাণিজ্যিক ব্যাংকে মেয়াদী আমানত পত্রে (এফডিআর) ৩০-৬-২০০৪ পর্যন্ত সর্বমোট ১৭,৯৫,৪০,৪৯৫.০০ (সতের কোটি পঁচানব্বই লক্ষ চল্লিশ হাজার চারশত পঁচানব্বই) টাকা মাত্র বিনিয়োগ করা হয়েছে। এই বিনিয়োগ বাড়ানোর চেষ্টা অব্যাহত আছে।

নিরীক্ষা মন্তব্য : তহবিলের অভাবে অবচয় এর বিপরীতে সম্পূর্ণ অর্থ তহবিল হিসাবে বিনিয়োগ করা সম্ভব হয় নি। মন্তব্য দ্বারা বিষয়টি স্বীকার করা হয়েছে। কিন্তু দীর্ঘ দিন সংস্থার লাভ/লোকসান হিসাবে অবচয় বারদ অর্থ Profit হতে বাদ দিয়ে কোথায় রাখা হয়েছিল অথবা কোন খাতে ব্যয় করা হয়েছে এ বিষয়ে পূর্ণাঙ্গ তথ্য সংযোজন করা হয়নি।

২৩। প্রশাসনিক ও অর্থ মন্ত্রণালয়ের অনুমোদন ছাড়াই সংস্থার কর্মকর্তা/কর্মচারীদের মূল পদের বেতন কেল ২/৩ ধাপ উপরে উন্নীত করা হয়েছে।

ওয়াসা কর্তৃপক্ষের মতামত : ১। চট্টগ্রাম ওয়াসার ১৭টি পদের বেতনক্রম অন্যান্য সংস্থার সমমান ও সম মর্যাদার বেতনক্রমের চেয়ে তুলনামূলক অত্যন্ত কম নির্ধারিত হওয়ায় চট্টগ্রাম ওয়াসার স্মারক নং-প্রশাসন-২২৮/৭৮/১১০, তারিখঃ- ২৫-১-৭৯, প্রশাসন-২২৮/৭৮/৩৩৯, তারিখঃ- ৫-৪-৭৯ এবং স্মারক নং-২২৮/৭৮/৯০২, তারিখঃ- ১১-৮-৭৯ মারফত অন্যান্য সম পর্যায়ভুক্ত সংস্থার সমমান পদের জন্য নির্ধারিত বেতনক্রমের সমান পর্যায়ে পুনঃ নির্ধারণের জন্য প্রশাসনিক মন্ত্রণালয় অর্থাৎ স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়ে পেশ করা হয়।

২। চট্টগ্রাম ওয়াসার উল্লেখিত ১৭টি পদ ১৯৮৩ সালে মহামান্য রাষ্ট্রপতি অনুমোদিত সাংগঠনিক কাঠামো অনুযায়ী অনুমোদিত পদ এবং তন্মধ্যে ১৪টি ১ম শ্রেণীর পদ।

৩। অর্থ মন্ত্রণালয়ের স্মারক নং-MF (ID)III/L-1/79/319, dated-28-3-70 অনুসারে প্রশাসনিক মন্ত্রণালয় অর্থাৎ স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়ের স্মারক নং S-X/IE-7/79/165, dated-2-5-1979 এবং S-X/IE-7/79/323, dated-13-9-79 মারফত চট্টগ্রাম ওয়াসার ১৭টি পদের Up

grade বেতন স্কেল সরকারের অনুমোদন পাওয়া যায়। এই ১৭টি পদে সরকারের অনুমোদিত বেতন স্কেল প্রদান করা হয়েছে।

৪। স্থানীয় সরকার মন্ত্রণালয় কর্তৃক ২-৫-৭৯ ও ১৩-৯-৭৯ তারিখের ১৭টি পদের বেতন স্কেল উর্ধ্বতরী করণের বিষয়ে অর্থ মন্ত্রণালয়ের সম্মতি না থাকায় স্থানীয় সরকার বিভাগ স্মারক নং-কশা-২/ই-১৪/৮৭/অ-১/৩৪৩ তারিখঃ- ১৩-৫-৮৭ মারফত উক্ত বেতন স্কেল বাতিল করনের চিঠি ইস্যু করা হয়। চট্টগ্রাম ওয়াসার স্মারক নং-প্রশাসন-৪১৩/৮৬/০৮৮৪(৪৫), তারিখঃ-২০-১১-৮৮ মারফত উক্ত ১৭টি পদের বেতন স্কেল বাতিলের আদেশ দেয়া হয়।

৫। ১৭টি পদের বেতন স্কেল মন্ত্রণালয় কর্তৃক বাতিল করায় উক্ত পদসমূহে কর্মরত কর্মকর্তাগণ তাহাদের ভোগকৃত বেতন স্কেল বাতিল না করার জন্য কর্তৃপক্ষের নিকট আবেদন করেন। তাদের আবেদনের প্রেক্ষিতে ১৭টি পদের বেতন স্কেল পুনঃ নির্ধারণের জন্য স্থানীয় সরকার বিভাগে প্রস্তাব প্রেরণ করা হয়। স্থানীয় সরকার বিভাগ ১৭টি পদের বেতন স্কেল পুনঃ নির্ধারণের বিষয় বিবেচনার জন্য অর্থ মন্ত্রণালয়ে প্রস্তাব প্রেরণ করেন।

৬। অর্থ মন্ত্রণালয় স্মারক নং-অম/অবি (বাস্তঃ-২)(৩) সিএ-৬/৮৯(অংশ-২) তারিখঃ-২৪-৬-৯৫ মারফত চট্টগ্রাম ওয়াসার ১৭টি পদের বেতন স্কেল পুনঃ নির্ধারণ করা হয়। চট্টগ্রাম ওয়াসার স্মারক নং-ব্যশা/অর্থ/২০৩(৬) তারিখঃ- ৫-৭-৯৫ মারফত অর্থ মন্ত্রণালয়ের আদেশ প্রয়োজনীয় ব্যবস্থার জন্য হিসাব (অর্থ) শাখায় চিঠি লেখা হয়।

৭। অর্থ মন্ত্রণালয় কর্তৃক ১৭টি পদের পুনঃ নির্ধারিত বেতন স্কেল স্থানীয় সরকার বিভাগের ২-৫-৭৯ ও ১৩-৫-৭৯ মারফত উর্ধ্বতরী বেতনক্রমের চেয়ে অনেক কম হওয়ায় তৎকালীন উপ প্রধান হিসাব রক্ষক(অর্থ) বর্তমানে প্রধান হিসাব রক্ষক জনাব সিরাজুল আজিম খান স্থানীয় সরকার বিভাগের ১৩-৫-৮৭ চট্টগ্রাম ওয়াসা ২০-১১-৮৮ অর্থ মন্ত্রণালয়ের ২৪-৬-৯৫ এবং চট্টগ্রাম ওয়াসার ৫-৭-৯৫ তারিখের আদেশের বিরুদ্ধে মহামান্য হাইকোর্টে রীট পিটিশন ১৫৩৭/৯৫ দাখিল করেন।

৮। মহামান্য হাইকোর্ট ৭-৩-৯৬ তারিখে মামলা নিষ্পত্তি না হওয়া পর্যন্ত অর্থ মন্ত্রণালয়ে ২৪-৫-৯৫ স্থানীয় সরকার বিভাগের ১৩-৫-৮৭ চট্টগ্রাম ওয়াসার ২০-১১-৮৮ অর্থ মন্ত্রণালয়ের ২৪-৬-৯৫ ও চট্টগ্রাম ওয়াসার ৫-৭-৯৫ তারিখের বাতিল আদেশের কার্যকারিতা স্থগিত করে রুল জারী করেন।

৯। মহামান্য হাইকোর্ট ১৭টি পদের বেতন স্কেল বাতিল করনের আদেশের উপর স্থগিতাদেশ দেয়ায় কর্তৃপক্ষের অভ্যন্তরীণ বোর্ডের ১৯৯, ২০০ ও ২০১তম সাধারণ সভায় স্থানীয় সরকার বিভাগের ২-৫-৭৯ এবং ১৩-৯-৭৯ তারিখে জারীকৃত পুনঃ নির্ধারিত বেতন স্কেল প্রদানের বিষয়ে সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়। গৃহীত সিদ্ধান্তের আলোকে স্থানীয় সরকার বিভাগের ২-৫-৭৯ এবং ১৩-৯-৭৯ তারিখের স্মারকের মর্মানুযায়ী বেতন স্কেল প্রদানের অফিস আদেশ জারী করা হয় এবং সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারীগণ প্রদত্ত স্কেল ভোগ করছেন।

নিরীক্ষা মন্তব্য : জাতীয় বেতন স্কেলে যে সকল কর্মকর্তা/কর্মচারী বেতন ভাতা আহরণ করেন সে সকল কর্মকর্তা/কর্মচারীর বেতন স্কেল অর্থ মন্ত্রণালয়ের অনুমোদন ব্যতীত উন্নীত করার সুযোগ নেই।

২৪। নগদ অর্থে বিক্রয়কৃত খোলা পানি বিক্রয়লব্ধ অর্থ যথাযথভাবে সংস্থার কোষাগারে জমা প্রদান করা হয় না।

ওয়াসা কর্তৃপক্ষের মতামত : খোলা পানির গ্রাহক হতে নির্ধারিত আবেদনপত্র প্রাপ্তির পর সহকারী প্রকৌশলী, দামপাড়া ওয়াটার ওয়ার্ক এর অফিস হতে ডিমাল্ড নোট ইস্যু করা হয়। ইস্যুকৃত ডিমাল্ড নোটের টাকা গ্রাহক কর্তৃক জনতা ব্যাংক, ওয়াসা শাখায় হিসাব নম্বর-এস,টি,ডি-২৩ এ ব্যাংক রশিদ জমা দেয়া হয়। উক্ত রশিদ পাওয়ার পর পানি সরবরাহের জন্য সংশ্লিষ্ট সুপারভাইজার এর গাড়ী চালককে পানি সরবরাহের জন্য ডেলীভারী চালান দেয়া হয়। এ ছাড়া সরকারী কয়েকটি সংস্থার অনুকূলে মাসিকভিত্তিতে বিল প্রেরণ করা হয়, যা' তাদের ফাল্ড প্রাপ্তি সাপেক্ষে পে-অর্ডার আকারে পরিশোধ করা হয়। গ্রাহকের সুবিধার্থে খুব স্বল্পসময়ের জন্য কর্তৃপক্ষের নির্দেশক্রমে ক্যাশ টাকা গ্রহণ করে নির্ধারিত নিয়মে পানি সরবরাহ করা হয়। যা নির্দিষ্ট দিনে ব্যাংকে জমা করা হয়েছে, এ বিষয় উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ যাবতীয় বিষয় তদারকি ও পরিদর্শন করেছেন। উল্লিখিত পদ্ধতিসমূহের অনুকূলে স্বচ্ছতা নিশ্চিত করা হয়েছিল এবং যাবতীয় দলিল পত্রাদি ওয়াটার ওয়ার্কের রক্ষিত আছে।

উপরিউক্ত বক্তব্যের আলোকে এটা মন্তব্য করা হচ্ছে যে, উল্লিখিত অভিট আপত্তি সঠিক নয়। তবুও সুনির্দিষ্ট আপত্তি ও বিবরণী পাওয়া গেলে বিষয়টি খতিয়ে দেখা হবে।

নিরীক্ষা মন্তব্য : ওয়াটার ওয়ার্ক প্রদত্ত হিসাব এবং ব্যাংক হতে প্রাপ্ত হিসাবের বিবরণীতে উল্লেখিত টাকার অংকের মিল পাওয়া যায় নি (পৃষ্ঠা-২১ দ্রষ্টব্য)। উক্ত পার্থক্য হতে প্রতীয়মান হয় যে, নগদ অর্থে বিক্রয়কৃত খোলা পানি বিক্রয়লব্ধ অর্থ সংস্থার কোষাগারে জমা হয় না।

নিম্ন লিখিত বিষয়ের উপর চট্টগ্রাম ওয়াসা কর্তৃপক্ষ কোন জবাব প্রদান করেন নি :-

- গ্রাহকের নামে দীর্ঘদিন যাবৎ বিল জারী বন্ধ রাখা;
- কম্পিউটার লেজার পোষ্টিং অসম্পূর্ণ থাকা;
- গ্রাহক সেবা সম্পর্কিত গ্রাহকদের মতামত;
- ক্রেটিয়ুড মিটারসমূহ যথাসময়ে প্রতিস্থাপন ও পুনঃ কেলিব্রেট না করা;
- গ্রাহক সেবা কেন্দ্র কার্যকরী না থাকা;
- মিটার টেমপারিং;
- মিটার বাইপাস করে পানি ব্যবহার করা;
- মিটারবিহীন পানি ব্যবহার করা;
- রাস্তার কলে পানি বিতরণে অব্যবস্থা;
- মাসের পর মাস গ্রাহকদের নামে গড় বিল করা;
- নির্ধারিত ট্যারিফ অনুযায়ী গ্রাহকের নামে বিল না করা;
- সংযোগ প্রদানের সাথে সাথে মিটার স্থাপন না করা;
- মাঝে মাঝে বিল জারী বন্ধ রাখা;
- বকেয়া আদায়ে মামলা না করণ;
- পানি সরবরাহের জন্য গৃহীত বিভিন্ন প্রকল্পের মূল্যায়ন সম্পর্কিত মন্তব্য;
- সংস্থার এমআইএস প্রতিবেদন সঠিকভাবে প্রণয়ন না করা;

পূর্ত অডিট অধিদপ্তর কর্তৃক স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়ের অধীন চট্টগ্রাম পানি সরবরাহ ও পয়ঃ নিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ (ওয়াসা) এর ২০০১-২০০২ থেকে ২০০৩-২০০৪ পর্যন্ত সময়ের পারফরমেন্স নিরীক্ষা করা হয়েছে। এই নিরীক্ষা প্রতিবেদনে চট্টগ্রাম ওয়াসার গ্রাহক সেবা, রাজস্ব আদায়, বিক্রয় ও বিতরণ পদ্ধতি মূল্যায়ন এবং সিস্টেম লস ইত্যাদির উপর বিস্তারিত আলোকপাত করা হয়েছে। উক্ত নিরীক্ষা প্রতিবেদনে অন্তর্ভুক্ত সুপারিশসমূহের আলোকে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা হলে ওয়াসার গ্রাহকসেবার মান আশানুরূপ উন্নতিসহ সিস্টেমলস হ্রাসের মাধ্যমে চট্টগ্রাম ওয়াসার অভীষ্ট লক্ষ্য অর্জন সম্ভব হবে বলে অডিট মনে করে।

তারিখঃ- ০৭-০৮-১৪১২ খ্রঃ বং
০৭-০৮-১৪১২ খ্রঃ

স্বাক্ষর
(মোঃ সাহাদ চৌধুরী)
মহা পরিচালক,
পূর্ত অডিট অধিদপ্তর, ঢাকা।



চট্টগ্রাম পানি সরবরাহ ও পয়ঃ নিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ (চট্টগ্রাম ওয়াসা)

কার্যালয়ের পারফরমেন্স নিরীক্ষা প্রতিবেদন

অর্থ বছর : ২০০১-০২, ২০০২-০৩, ২০০৩-২০০৪

তৃতীয় খন্ড

পরিশিষ্টসমূহ

স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়

[বাংলাদেশের কম্পট্রোলার এন্ড অডিটর জেনারেল এর কার্যালয় ঢাকা]

চট্টগ্রাম পানি সরবরাহ ও পয়ঃ নিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ (চট্টগ্রাম ওয়াসা)
কার্যালয়ের পারফরমেন্স নিরীক্ষা প্রতিবেদন
অর্থ বছর : ২০০১-০২, ২০০২-০৩, ২০০৩-২০০৪

তৃতীয় খন্ড
পরিশিষ্টসমূহ
স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়

[বাংলাদেশের কম্পট্রোলার এন্ড অডিটর জেনারেল এর কার্যালয় ঢাকা]

পরিশিষ্টের সূচীপত্র

ক্রমিক নম্বর	পরিশিষ্ট নম্বর	পৃষ্ঠা নম্বর	২য় খন্ডের অনুচ্ছেদ	২য় খন্ডের পৃষ্ঠা নম্বর
১।	পরিশিষ্ট-১	১	-	-
২।	পরিশিষ্ট-২	২	-	-
৩।	পরিশিষ্ট-৩, ৪, ৫	৩-৪	৩.১.৯	১৯
৪।	পরিশিষ্ট-৬	৪	৩.১.৯	১৯
৫।	পরিশিষ্ট-৭	৪	৮.১.৭	৩৯
৬।	পরিশিষ্ট-৮, ৯, ১০, ১১, ১২, ১৩	৫-৭	৫.২.৪	২৮
৭।	পরিশিষ্ট-১৪	৮	৭.১.৩	৩৩

পারফরমেন্স নিরীক্ষা সংক্রান্ত তথ্যাবলী :-

• নিরীক্ষাদলের সদস্যবৃন্দ :-

ক্রমিক নম্বর	নাম	পদবী
১।	কাজী জাহাঙ্গীর আহমেদ	নিরীক্ষা ও হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা
২।	হুমায়ুন কবির	নিরীক্ষা ও হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা
৩।	মোঃ কামাল আনোয়ার	সুপারিনটেনডেন্ট
৪।	মোঃ মনির হোসেন মোল্লা	সুপারিনটেনডেন্ট
৫।	মোঃ আমিন উল্লাহ পাটোয়ারী	অডিটর
৬।	মোঃ শাহজাহান	অডিটর

- নিরীক্ষা পরিকল্পনা পর্যায় : ২১-৮-২০০৪ হতে ১৮-৯-২০০৪ খ্রিঃ পর্যন্ত।
- পরীক্ষণ পর্যায় : ১৯-৯-২০০৪ হতে ১০-১২-২০০৪ খ্রিঃ পর্যন্ত।
- রিপোর্ট প্রণয়ন পর্যায় : ১১-১২-২০০৪ হতে ২০-০১-২০০৫ খ্রিঃ পর্যন্ত।
- রিপোর্ট পেশ : ৩১-০১-২০০৫ খ্রিঃ।
- সার্বিক সুপারভিশন : মোঃ সাহাদ চৌধুরী, মহাপরিচালক, পূর্ত অডিট অধিদপ্তর।

চট্টগ্রাম ওয়াসার গুরুত্বপূর্ণ কিছু তথ্য :

উপকরণ	ইউনিট	৩০-৬-০১ পর্যন্ত	৩০-৬-০২ পর্যন্ত	৩০-৬-০৩ পর্যন্ত	৩০-৬-০৪ পর্যন্ত
পানির লাইন	কিঃ মিঃ	৫৩৬.৩৮	৫৫৫.৮৭	৫৫৮.৩২	৫৫৮.৩২
পানি সংযোগ	সংখ্যা	-	৩১.৫৬৯	৩৬.৭১৯	৩৮.২৭৮
প্রতিদিন পানি উৎপাদন	এম. এল. ডি	-	১৬৯.১৯	১৭৬.৮৫	১৭৯.২৬
রাজস্ব আদায়	লক্ষ টাকা	১৯৬২.৯৮	২১৬৬.৩৫	৩০৮২.১৪	২৬১২.৯৬
আদায়যোগ্য রাজস্ব	লক্ষ টাকা	১৯৬.৭৪	২৮০.৮৬	৪৩৬.৮৮	৭৬২.৭৫

চট্টগ্রাম ওয়াসার জনবল

পদের নাম	অনুমোদিত পদ	কর্মরত জনবল	শূন্যপদ
১ম শ্রেণী	৬৪	৪০	২৪
২য় শ্রেণী	৩০	২০	১০
৩য় ও ৪র্থ শ্রেণী	৭৩২	৫৫৫	১৭৭
সর্বমোট =	৮২৬	৬১৫	২১১

চট্টগ্রাম ওয়াসা কার্যালয়ের ২০০১-২০০২ সালের বিলিং ও আদায় বিবরণী

মাসের নাম	মোট বিলকৃত গ্রাহক সংখ্যা	মোট বিলকৃত টাকার পরিমাণ	মোট আদায়কৃত টাকার পরিমাণ	আদায়যোগ্য টাকার পরিমাণ	আদায়ের সি আই অনুপাত
জুলাই/০১	২৮,৬৪০	১,৮৩,৬৯,০৮৫	২,০৪,০৬,১১৫	(-) ১০,৬৬,৭৩০	১০৬%
আগস্ট/০১	২৮,৬৯৫	২,০২,৮৬,৪৮৭	১,৬৮,৫৫,২৪৬	৩৪,৩১,২৪১	৮৩%
সেপ্টেম্বর/০১	২৮,৮০৫	১,৯৯,৫১,৭৭৯	১,৬০,০৬,৮৭৪	৩৯,৪৪,৯০৫	৮০%
অক্টোবর/০১	২৮,৮০৫	১,৯৭,৭৪,৮৯৪	১,৬৫,৬৮,১৭৮	৩২,০৬,৭১৬	৮৪%
নভেম্বর/০১	২৯,০৭২	১,৯৯,০৯,৪১৫	১,৬৪,৪১,৮৩০	৩৪,৬৭,৫৮৫	৮৩%
ডিসেম্বর/০১	২৯,১০০	১,৯৬,৯৬,৭২৭	১,৫৫,১৯,৮৪৬	৪১,৭৬,৮৮১	৭৯%
জানুয়ারী/০২	২৯,১৬১	২,০২,৪৯,৪৩৮	১,৮০,৩৬,০৭৬	২২,১৩,৩৬২	৮৯%
ফেব্রুয়ারী/০২	২৯,৩৬৬	১,৯৯,২৪,০৪২	১,৫৬,১৬,৭৬৪	৪৩,০৭,২৭৮	৭৮%
মার্চ/০২	২৮,৭৭৮	২,০০,১৮,৪২৭	২,০২,১৬,৯৬৬	(-) ১,৯৮,৫৩৯	১০১%
এপ্রিল/০২	২৮,৮৬০	২,০৫,০২,২০১	১,৫৭,৮৬,৭০৩	৪৭,১৫,৪৯৮	৭৯%
মে/০২	২৯,৮৮৭	২,০৮,৯০,৫৫৭	১,৭৪,৩৬,৪৫৬	৩৪,৫৭,১০১	৮৩%
জুন/০২	৩০,৫০৪	২,২৮,৪৬,৪০২	২,৭৭,১৪,২৪৪	(-) ৪৮,৬৭,৮১২	১২১%
মোট=		২৪,৩৪,৫২,৮১৪	২১,৬৬,০৫,০২৮	২,৬৮,১৭,৪৮৬	৮৯%

পরিশিষ্ট-৪

চট্টগ্রাম ওয়াসা কার্যালয়ের ২০০২-২০০৩ সালের বিলিং ও আদায় বিবরণী

মাসের নাম	মোট বিলকৃত গ্রাহক সংখ্যা	মোট বিলকৃত টাকার পরিমাণ	মোট আদায়কৃত টাকার পরিমাণ	আদায়যোগ্য টাকার পরিমাণ	আদায়ের সি আই অনুপাত
জুলাই/০২	৩০,৭৬০	২,৩৮,৯৯,২৬৩	২,২৪,৮৮,৯৬৮	১৪,১০,২৯৪	৯৪%
আগস্ট/০২	৩০,৯৪০	২,২৭,৫৪,৮২৩	২,০৭,৫৯,৫৬০	১৯,৯৫,২৬৩	৯১%
সেপ্টেম্বর/০২	৩১,০১৩	২,১৮,৫০,৮৫৩	২,২২,৬৫,২৯২	(-) ৪,১৪,৪৩৯	১০২%
অক্টোবর/০২	৩১,২৪১	২,২৭,৩১,৫৬২	১,৯২,০২,৬৮৬	৩৫,২৮,৮৭৬	৮৪%
নভেম্বর/০২	৩১,১১০	২,২২,১৩,৫৪২	২,১৩,১৭,৭৫২	৮,৯৫,৭৯০	৯৬%
ডিসেম্বর/০২	৩১,৪৭৮	২,২৭,১৩,৩০৮	১,৮৭,৮০,৩৪২	৩৯,৩২,৯৬৬	৮৩%
জানুয়ারী/০৩	৩১,৭২০	২,৩০,৩১,৩৯৬	২,১০,১৪,৯৭০	২০,১৬,৪২৬	৯১%
ফেব্রুয়ারী/০৩	৩১,৭১৩	২,২৩,৭২,১৮৩	১,৮৮,২৭,৯৩৮	৩৫,৪৪,২৪৫	৮৪%
মার্চ/০৩	৩১,৯৫৩	২,২০,৪৫,৬৬৯	২,০৮,৬০,৪৩১	১১,৮৫,২৩৮	৯৫%
এপ্রিল/০৩	৩১,৯২৯	২,২২,৬৭,৮১৬	২,৩০,২৭,৩৫৯	(-) ৭,৫৯,৫৪৩	১০৩%
মে/০৩	৩২,১৬৯	২,২৩,৫১,১৪৮	১,৯৯,৮৭,২৭০	২৩,৬৩,৮৭৮	৮৯%
জুন/০৩	৩২,৩৩৬	২,২২,৬৪,১৭০	** ৭,৯৬,৮১,১৪৫	(-) ৫,৭৪,১৬,৯৭৫	৩৫৮%
মোট=		২৭,০৪,৯৫,৭৩৩	৩০,৮২,১৩,৭১৭	(-) ৩,৭৭,১৭,৯৮৪	১১৪%

** বিদ্যুৎ স্থানীয় সরকার মহাপায় কর্তৃক বাতিল করার জন্য প্রদানকৃত ৬,৩০,০০,০০০ টাকাসহ

চট্টগ্রাম ওয়াসা কার্যালয়ের ২০০৩-২০০৪ সালের বিলিং ও আদায় বিবরণী

মাসের নাম	মোট বিলকৃত গ্রাহক সংখ্যা	মোট বিলকৃত টাকার পরিমাণ	মোট আদায়কৃত টাকার পরিমাণ	আদায়যোগ্য টাকার পরিমাণ	আদায়ের সি আই অনুপাত
জুলাই/০৩	৩২,১১৮	২,২৩,০৪,২৬৮	১,৮৯,২৭,৯২৪	৩৩,৭৬,৩৪৪	৮৫%
আগস্ট/০৩	৩২,৩১৯	২,২৪,৫৩,৪৪৩	১,৯৫,৮৬,১৯০	২৮,৬৭,২৫৩	৮৭%
সেপ্টেম্বর/০৩	৩২,৪২৯	২,৬৯,৮৩,৯০৯	১,৯৬,৪২,০৯৬	৭৩,৪১,৮১৩	৭৩%
অক্টোবর/০৩	৩২,৭৬৭	২,৪৯,২৭,৯৮৭	২,৪১,৪৭,৭৫৯	৭,৮০,২২৮	৯৭%
নভেম্বর/০৩	৩২,৮০৭	২,৪২,৫৭,৮৮৯	২,৫৩,৯৮,০৬০	(-) ১১,৪০,১৭১	১০৫%
ডিসেম্বর/০৩	৩৩,০৩০	২,৩০,১৭,১৬৩	২,১৬,৯৯,৬০৪	১৩,১৭,৫৫৯	৯৪%
জানুয়ারী/০৪	৩৩,২১৯	২,৩৮,১২,৭৬৪	২,০১,৯৯,০৪৪	৩৬,১৩,৭২০	৮৫%
ফেব্রুয়ারী/০৪	৩৩,৩৬৩	২,৩৯,০১,১৮৮	১,৬৩,৬৬,৯০৮	৭৫,৩৪,২৮০	৮৮%
মার্চ/০৪	৩৩,৪৯২	২,৩০,৪২,০৭৫	২,১৯,৫২,১৮৫	১০,৮৯,৮৯০	৯৫%
এপ্রিল/০৪	৩৩,৭২৬	২,৪১,০১,২৮৯	১,৭৪,৪০,০৩৩	৬৬,৬১,২৫৬	৭২%
মে/০৪	৩৩,৭৬৭	২,৪৮,৪২,৯০০	২,১৭,৩২,৭৬৯	৩১,১০,১৩১	৮৭%
জুন/০৪	৩৩,৮২৭	২,৫৪,০০,৬৯২	৩,৪২,০৯,২৭৮	(-) ৮৮,০৮,৫৮৬	১৩৫%
সর্বমোট=		২৮,৯০,৪২,৫৪৭	২৬,১২,৯৮,৫৮০	২,৭৭,৪৩,৯৬৭	৯০%

চট্টগ্রাম ওয়াসা কার্যালয়ের ১৯৯৯ সনের পূর্ব হতে আদায়যোগ্য রাজস্ব এর পুঞ্জীভূত বকেয়ার বিবরণী

গ্রাহক শ্রেণী	১৯৯৯ এর পূর্বকাল	১৯৯৯-২০০০	২০০০-২০০১	২০০১-২০০২	২০০২-২০০৩	২০০৩-২০০৪
আবাসিক	৫,৮৪,৮৫,২৫৪	১,০৫,৩০,২৯৫	১,০৮,৮৩,৭৮৪	১,৮২,৩৩,৭১৯	২,৬০,৭৫,৬৯৯	৪,৭৭,৯৩,৯৭২
আনবাসিক	২,৮১,০৭,৯৮০	৪৯,০৮,৪৫০	৫৭,৮০,৫১০	৯৮,২২,৩৮৬	১,৭২,১২,৫২৪	২,৮৪,৮১,০৬১
পূর্বের বকেয়াসহ সর্বমোট	৮,৭৫,৯৩,২৩৪	১০,৫০,৩৮,৭৪৫	১২,২৭,০৬,২৭৬	১৫,০৭,৯২,১০৫	৪,৩২,৮৮,২২৩	৭,৬২,৭৪,০৩৩

প্রশাসনিক মন্ত্রণালয় এবং অর্থ মন্ত্রণালয়ের অনুমোদন ব্যতীত কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বেতন ফেল পরিবর্তন করার বিবরণীর নমুনা ছক

ক্রমিক নম্বর	পদের নাম	নিয়োগ/পদোন্নতি গ্রহণ পদের বেতন (ফেল)	বর্তমানে প্রদত্ত ১.৭.৭৫ তারিখ হতে কার্যকরী বেতন (ফেল)	পূর্ব আর্থিক মূল বেতন	বর্তমানে আর্থিক মূল বেতন	বকেয়া হিসেবে অর্থনৈতিক বেতন ও ছাড়াদি	মন্তব্য
১।	জনাব জাহাঙ্গীর আলম চৌধুরী, উপ সচিব	পদোন্নতি- ৪৩০০-১৮৫৭=৫৫৯৫×১১-৭৭৪০	৭২০০-১০৮৪০	৫০৪০	৭৬৮০	৩,০৩,১০৮	৬-৮-৯০ইং তারিখ উপ সচিব পদে ১০০০-২২৮০ টাকার ফেলে নিয়োগ গ্রহণ হলে এই আবেদনকে ৪৩০০-৭৭৪০ টাকায় উন্নীত করে ৬-৯-৯০ তারিখ থেকে বকেয়া উত্তোলন করেছেন।
২।	জনাব মোঃ নাজির উদ্দিন, সহকারী সচিব	নিয়োগ-২৫৫০-৫৫০৫	৪৩০০-৭৭৪০	২৫৫০	৪৩০০	-	
৩।	জনাব আবদুল হাদিদ জাহেদী, পরামর্শ কর্মকর্তা	এ	৪৩০০-৭৭৪০	৩৪৮০	৫৪১০	১,৫৩,১০৮	
৪।	জনাব মোঃ হান্নানুল আলম, সম্পত্তি কর্মকর্তা	নিয়োগ-১৭২৫-৩৭২৫ সংশোধন-২৫৫০-৫৫০৫	৪৩০০-৭৭৪০	৩৭৯০	৫৫৯৫	১,৬৭,৯১৯	১৮-৬-৯৭ হতে কার্যকর
৫।	জনাব এসএম বদরুজ্জামান, সহকারী প্রকল্প	এ ২৫৫০-৫৫০৫	৪৩০০-৭৭৪০	৩৪৮০	৫৪১০	১,৮৯,০৫৫	৬-৯-৯৮ হতে কার্যকর
৬।	জনাব শ্রীমতী ইসলাম, রাজস্ব কর্মকর্তা	এ ৪৭০-১১০৫ (সংশোধন-২৫৫০-৫৫০৫)	৪৩০০-৭৭৪০	৪২৪০	৫০৪০	১০২৯২	

চট্টগ্রাম ওয়াসা কার্যালয়ের ২০০১-২০০২ সালের মোট পানি উৎপাদন

১ ঘন মিটার = ২২২ গ্যালন

১ গ্যালন = ৪.৫ লিটার

মাসের নাম	মডল-১ বিভাগ (ঘনমিটার)	মডল-২ বিভাগ (ঘনমিটার)	মোহরা বিভাগ (ঘনমিটার)	সর্বমোট পানি উৎপাদন (ঘনমিটার)
জুলাই/০১	৯,৬২,০২৫	১৬,০১,৭১২	২৭,৭৯,৭৭৫	৫৩,৪৩,৫১২
আগস্ট/০১	৯,১৮,৫৩২	১৬,২৭,৪৭৮	২৭,৮৬,২১৬	৫৩,৩২,২২৬
সেপ্টেম্বর/০১	৯,৩৫,১৮২	১৬,৬৬,৬৬৭	২৬,৯৫,৫৮৬	৫২,৯৭,৪৩৫
অক্টোবর/০১	৯,৭৯,৬৮৬	১৫,৬৫,০৬০	২৭,৮৯,০২৪	৫৩,৩৪,৭৭০
নভেম্বর/০১	৯,৮০,১৮১	১৫,১২,১১৭	২৬,৯৭,১৬২	৫১,৮৯,৪৬০
ডিসেম্বর/০১	১০,১৮,০০৫	১৫,০৪,৫৫০	২৭,৮০,৬৪৯	৫৩,০৬,২০২
জানুয়ারী/০২	১০,০৩,১৮৯	১৫,৫২,৪০২	২৭,৮৫,০১৫	৫১,৪০,৬০৬
ফেব্রুয়ারী/০২	৯,৬৫,৭১০	১১,৯২,১৬২	২৫,১৫,১০৫	৪৬,৭১,০১০
মার্চ/০২	১০,৫১,১৮৫	১২,৮৪,০৬৯	২৭,৮৬,২৬১	৫১,২১,৮১৫
এপ্রিল/০২	১০,০১,৬৫১	১২,৫৫,২২৫	২৬,৯৬,৯৮২	৪৯,৫৩,৮৫৮
মে/০২	৯,৯৪,২৪০	১৩,২৪,৭৭৫	২৭,৮৮,১৯৮	৫১,০৭,২১৩
জুন/০২	৯,৬৬,৮৯৮	১৩,৭৬,৫৭৭	২৬,৯৮,১৯৮	৫০,৪১,৬৭৩
মোট=	১,১৭,৭২,৪৮৫ ঘঃ মিঃ বা ২৬১,০৪,৯১,৬৭০ গ্যালন	১,৭২,৪৩,৪২৪ ঘঃ মিঃ বা ৩৮২,৮০,৪০,১২৮ গ্যালন	৩,২৮,০১,৮০১ ঘঃ মিঃ বা ৭২৮,১৯,৯৯,৮২২ গ্যালন	৬,১৮,১৭,৭১০ ঘঃ মিঃ বা ১৩৭২,০৫,০১,৬২০ গ্যালন

৬,১৮,১৭,৭১০ ঘঃ মিঃ বা ১৩৭২,০৫,০১,৬২০ গ্যালন বা ৬১৭৫,৫৮,৯২,২৯০ লিটার বা ৬১,৭৫৫,৮৯
(এমএল)/বৎসর) বা ১৬৯.১৯ (এমএল/দিন)

চট্টগ্রাম ওয়াসা কার্যালয়ের ২০০২-২০০৩ সালের মোট পানি উৎপাদন

মাসের নাম	মডল-১ বিভাগ (ঘনমিটার)	মডল-২ বিভাগ (ঘনমিটার)	মোহরা বিভাগ (ঘনমিটার)	সর্বমোট পানি উৎপাদন (ঘনমিটার)
জুলাই/০২	১০,১২,৭৬৬	১৪,৫৭,৪০২	২৭,৮৫,০৬০	৫২,৫৫,৫৬১
আগস্ট/০২	৯,৯৪,৫৪৫	১৫,২৩,৯১৯	২৭,৮৬,৫৭৭	৫৩,০৪,৯৮১
সেপ্টেম্বর/০২	৯,৫৭,৪৪৮	১৫,৭৫,৯০১	২৬,৯৭,২৯৭	৫২,১০,৬৪৬
অক্টোবর/০২	১১,১৪,৫৭৭	১৫,৭১,৫০২	২৭,৪২,১১৭	৫৪,২৮,২২৬
নভেম্বর/০২	১১,৭৮,৭৮০	১৬,৩৭,০২৭	২৬,৮৮,৩৭৮	৫৫,০৪,১৮৫
ডিসেম্বর/০২	১২,০৯,৬০৭	১৭,৪৩,৫১৪	২৭,৮৭,২৯৭	৫৭,৪০,৪১৮
জানুয়ারী/০৩	১১,৮০,৭০১	১৬,৬৫,৮১১	২৭,৮৭,৫২০	৫৬,০৪,০৩৫
ফেব্রুয়ারী/০৩	১০,৯৪,২৮৯	১৪,৬২,০২৭	২৫,১৬,৮৯২	৫০,৭৩,২০৮
মার্চ/০৩	১১,৭৭,১৬৬	১৫,৬৫,০৪৫	২৭,৮৬,০৮২	৫৫,২৮,২৯৩
এপ্রিল/০৩	১০,৮৮,০৫২	১৪,৭৭,০২৭	২৬,৯৮,০০০	৫২,৬৩,৬১২
মে/০৩	১০,৯৭,১২০	১৬,০৬,০০৬	২৭,৮৪,৯৫৫	৫৪,৮৮,১১৪
জুন/০৩	১০,৪৮,২৯১	১৪,৭৮,৮২৯	২৬,৭৮,৫৭৮	৫২,০৫,৬৯৮
মোট=	১,০১,০৫,১৭৮ ঘঃ মিঃ বা ২৯১,৫৫,৬৫,৫১৬ গ্যালন	১,৮৭,৪৪,১০০ ঘঃ মিঃ বা ৪১৬,১১,৯০,২০০ গ্যালন	৩,২৭,০৯,১৮৯ ঘঃ মিঃ বা ৭২৬,৮০,৯৯,৯৫৮ গ্যালন	৬,১৬,১৬,৪৬৭ ঘঃ মিঃ বা ১৪০৪,৪৮,৫৫,৬৭৪ গ্যালন

৬,১৬,১৬,৪৬৭ ঘঃ মিঃ বা ১৪০৪,৪৮,৫৫,৬৭৪ গ্যালন বা ৬৪৫৫,১৮,৫০,৫৩৩ লিটার বা ৬৪,৫৫১,৮৫
(এমএল)/বৎসর) বা ১৭৬.৮৫ (এমএল/দিন)।

চট্টগ্রাম ওয়াসা কার্যালয়ের ২০০৩-২০০৪ সালের মোট পানি উৎপাদন

মাসের নাম	মহস-১ বিভাগ (ঘনমিটার)	মহস-২ বিভাগ (ঘনমিটার)	মোহরা বিভাগ (ঘনমিটার)	সর্বমোট পানি উৎপাদন (ঘনমিটার)
জুলাই/০৩	১০,৩৫,৯৫০	১৫,৯০,১৮০	২৮,২৯,৫৫০	৫৪,৫৫,৬৮০
আগস্ট/০৩	১০,৩৮,০৯২	১৭,১৪,৯১০	২৮,৪৩,৬৪৯	৫৫,৯৬,৬৫১
সেপ্টেম্বর/০৩	৯,৯২,৮১৫	১৫,৬০,০০০	২৭,৬৮,২৮৮	৫৩,২১,১০৩
অক্টোবর/০৩	৯,৮০,১২৯	১৬,১৫,১৮১	২৮,৫৮,৮২৯	৫৪,৫৪,১৩৯
নভেম্বর/০৩	১০,২৪,১২৫	১৭,৮৩,৬০৪	২৭,৭৫,০৬০	৫৫,৮৩,০৮৯
ডিসেম্বর/০৩	৯,৬০,০৬৮	১৯,১৬,৮৪৭	২৮,৬০,৪২৫	৫৭,৪০,৬০৮
জানুয়ারী/০৪	৮,৪০,১১০	১৯,৪১,৭১২	২৮,৪৯,০৫৪	৫৬,০০,৮৭৬
ফেব্রুয়ারী/০৪	৮,০৮,৯৭৮	১৭,৬৪,৬১৫	২৬,২৭,৪৩২	৫১,০১,০২৫
মার্চ/০৪	৮,০৬,৯৫৬	১৭,৪৪,০৭০	২৮,৯০,১৯৮	৫৪,৪১,২২৪
এপ্রিল/০৪	৮,২৯,৬০০	১৫,৯৩,০৭৯	২৮,০১,০০৬	৫২,২৩,৬৮৫
মে/০৪	৮,৪০,৮৫৮	১৭,০৬,০০৬	২৯,৪৯,৫৯৫	৫৪,৯৬,৪৫৯
জুন/০৪	৮,২০,৬২৭	১৬,০২,৪০২	২৮,২৯,২০৪	৫২,৫২,২৩৩
মোট=	১১০,৪৪,৬৪১ ঘঃ মিঃ বা ২৪৫,১৯,১০,৩০২ গ্যালন	২,০৫,৬০,৫০৪ ঘঃ মিঃ বা ৪৫৬,৫১,০৪,৫৪৮ গ্যালন	৩,০৮,৮৮,৯১৮ ঘঃ মিঃ বা ৭৫২,০৩,০৯,৭৯৬ গ্যালন	৬,২৪,৯৭,০২৫ ঘঃ মিঃ বা ১৪৫৪,০২,৫৪,৬৬৮ গ্যালন

৬৫৪,৯৭,০৯৩ ঘঃ মিঃ বা ১৪৫৪,০৩,৫৪,৬৪৬ গ্যালন বা ৬৫,৪৩,১৫,৯৫,৯০৭ লিটার বা ৬৫,৪৩১.৬০ (এমএল/বৎসর) বা ১৭৯.২৬ (এমএল/দিন)।

চট্টগ্রাম ওয়াসা কার্যালয়ের ২০০১-২০০২ সালের প্রকৃত সিস্টেম লস

মাসের নাম	মোট উৎপাদিত পানির পরিমাণ (গ্যালন)	মোট বিলকৃত পানির পরিমাণ (গ্যালন)	বিল বহির্ভূত পানির পরিমাণ সিস্টেম লস (গ্যালন)	শতকরা হার
জুলাই/০১	১১৮,৬২,৫৯,৬৬৪	৭১,৯১,৯৫,২৩৭	৪৬,৭০,৬৪,৪২৭	৩৯.৩৭%
আগস্ট/০১	১১৮,৩৭,৫৪,১৭২	৭৪,৬৯,০৯,৯৪২	৪৩,৬৮,৪৪,২৩০	৩৬.৯০%
সেপ্টেম্বর/০১	১১৭,৫৫,৮৬,৫৭০	৭৩,০২,৯৩,৬৭২	৪৪,৫২,৯২,৮৯৮	৩৭.৮৭%
অক্টোবর/০১	১১৮,৪২,৩০,১৪০	৭৩,০২,০৬,৭৯৪	৪৫,৪০,২৩,৩৪৬	৩৮.৩৩%
নভেম্বর/০১	১১৫,২০,৬০,১২০	৭৩,৩৬,৭৫,১৬৮	৪১,৮৩,৮৪,৯৫২	৩৬.৩১%
ডিসেম্বর/০১	১১৭,৭৯,৭৬,৮৪৪	৭২,২৮,২৩,৬০৬	৪৫,৫১,৫৩,২৩৮	৩৮.৬৩%
জানুয়ারী/০২	১১৪,১২,৮৭,৭৯২	৭৫,১৩,৭২,৬৫১	৩৮,৯৯,১৫,১৪১	৩৪.১৬%
ফেব্রুয়ারী/০২	১০৩,৬৯,৬৪,২২০	৭৩,৬০,০৮,৬৯৬	৩০,০৯,৫৫,৫২৪	২৯.০২%
মার্চ/০২	১১৩,৭০,৪২,৯৩০	৭৩,৮৪,৪১,৭৭৬	৩৯,৮৬,০১,১৫৪	৩৫.০৫%
এপ্রিল/০২	১০৯,৫৩,১৬,৪৭৬	৭৬,৩০,৯৫,৯১৩	৩৩,২২,২০,৫৬৩	৩০.৩৩%
মে/০২	১১৩,৩৮,০১,২৮৬	৭৭,৭৬,৪৮,২১৭	৩৫,৬১,৫৩,০৬৯	৩১.৪১%
জুন/০২	১১১,৯২,৫১,৪০৬	৮৩,৯৪,১৭,২০৩	২৭,৯৮,৩৪,২০৩	২৫%
মোট=	১৩৭২,৩৫,৩১,৬২০	৮৯৮,৯০,৮৮,৮৭৫	৪৭৩,৪৪,৪২,৭৪৫	৩৪.৫০%

চট্টগ্রাম ওয়াসা কার্যালয়ের ২০০২-২০০৩ সালের প্রকৃত সিস্টেম লস

মাসের নাম	মোট উৎপাদিত পানির পরিমাণ (গ্যালন)	মোট বিলকৃত পানির পরিমাণ (গ্যালন)	বিল বহির্ভূত পানির পরিমাণ সিস্টেম লস (গ্যালন)	শতকরা হার
জুলাই/০২	১১৬,২২,৯৪,৫৪২	৮৮,০৬,৩০,১৪০	২৮১৬,৬৪,৪০২	২৪.২৩%
আগস্ট/০২	১১৭,৭৬,৭৪,৭০২	৮২,৩৪,৩৭,২২৪	৩৫,৪২,৩৭,৪৭৮	৩০.০৮%
সেপ্টেম্বর/০২	১১৫,৬৭,৬৩,৪১২	৮০,১৮,২২,০৭৪	৩৫,৪৯,৪১,৩৩৮	৩০.৬৮%
অক্টোবর/০২	১২০,৫০,৬৬,১৭২	৮২,২০,৩৬,৬৯৩	৩৮,৩০,২৯,৪৭৯	৩১.৭৮%
নভেম্বর/০২	১২২,১৯,২৯,০৭০	৮০,৯৮,৬৯,২৫০	৪১২,০৫,৯৮২০	৩৩.৭২%
ডিসেম্বর/০২	১২,৭৪,৩৭৯,৪৫৬	৮২,৮৮,৮৭,০৬৮	৪৪,৫৪,৯২,৩৮৮	৩৪.৯৬%
জানুয়ারী/০৩	১২৫,০৭,৫৫,৭৭০	৮৩,৩১,৯০,৪৪৪	৪১,৭৫,৬৫,৩২৬	৩৩.৩৬%
ফেব্রুয়ারী/০৩	১১২,৬২,৫২,১৭৬	৮০,৩২,০৯,৭০৮	৩২,৩০,৪২,৪৬৮	২৮.৬৮%
মার্চ/০৩	১২২,৭২,৮১,০৪৬	৭৮,৯৮,২৭,০৮৫	৪৩,৭৪,৫৩,৯৬১	৩৫.৬৪%
এপ্রিল/০৩	১১৬,৮৪,৭৭,৪৬৪	৮০,১০,৭৪,০৮৮	৩৬,৭৪,০৩,৩৭৬	৩১.৪৪%
মে/০৩	১২১,৮৩,৬১,৩০৮	৮০,৫৬,৬৯,৩০৯	৪১,২৬,৯১,৯৯৯	৩৩.৮৭%
জুন/০৩	১১৫,৫৬,২০,৫৫৬	৮০,৬৯,৬৭,৩২৬	৩৪,৮৬,৫৩,২৩০	৩০.১৭%
মোট=	১৪৩৪,৪৮,৫৫,৬৭৪	৯৮০,৬৬,২০,৪০৯	৪,৫৩,৮২,৩৫,২৬৫	৩১.৬৩%

চট্টগ্রাম ওয়াসা কার্যালয়ের ২০০৩-২০০৪ সালের প্রকৃত সিস্টেম লস

মাসের নাম	মোট উৎপাদিত পানির পরিমাণ	মোট বিলকৃত পানির পরিমাণ	বিল বহির্ভূত পানির পরিমাণ সিস্টেম লস (গ্যালন)	শতকরা হার
জুলাই/০৩	১২১,১১,৬০,৯৬০	৮০,৭৭,৭২,০০১	৪০,৩৩,৮৮,৯৫৯	৩৩.৩০%
আগস্ট/০৩	১২৪,২৪,৫৬,৫২২	৭৪,৫৯,৬০,৮৮৪	৪৯,৬৪,৯৫,৬৩৮	৩৯.৯৬%
সেপ্টেম্বর/০৩	১১৮,১২,৮৪,৮৬৬	৮৭,৫৪,৬১,৪০৪	৩০,৫৮,২৩,৪৬২	২৫.৮৯%
অক্টোবর/০৩	১২১,০৮,১৮,৮৫৮	৮২,০০,২৮,১৯১	৩৯,০৭,৯০,৬৬৭	৩২.২৭%
নভেম্বর/০৩	১২৩,৯৪,৪৫,৭৫৮	৮০,০৬,৮৩,২৩৩	৪৩,৮৭,৬২,৫২৫	৩৫.৪০%
ডিসেম্বর/০৩	১২৭,৫০,৮৭,৬৩৬	৭৬,৪২,৪৭,৫১৮	৫১,০৮,৪০,১১৮	৪০.০৬%
জানুয়ারী/০৪	১২৫,০৭,২১,১৩৮	৭৮,৩৯,৮৬,৩০৮	৪৬,৬৭,৩৪,৮০০	৩৭.৩২%
ফেব্রুয়ারী/০৪	১১৬,১২,৮৭,১০৬	৭৮,৫১,৪৬,৬৭০	৩৭,৬১,৪০,৪৩৬	৩২.৩৯%
মার্চ/০৪	১২১,৫৩,৪৪,৩২৮	৭৫,৩৫,৬০,৫৯০	৪৬,১৭,৮৩,৭৩৮	৩৮%
এপ্রিল/০৪	১১৫,৯৭,৯৭,৯৩০	৭৯,১১,৫৪,৭৪৩	৩৬,৮৬,৪৩,১৮৭	৩১.৭৮%
মে/০৪	১২২,০২,৮০,৪৯৮	৮০,৫৪,৯০,৬৫৩	৪১,৪৭,৮৯,৮৪৫	৩৩.৯৯%
জুন/০৪	১১৭,২৬,৬৯,০৪৬	৮১,৫৬,২৫,৮১৮	৩৫,৭০,৪৩,২২৮	৩০.৪৮%
মোট=	১৪৫৪,০৩,৫৪,৬৪৬	৯৫৪,৯১,১৮,০৪৩	৪৯৯,১২,৩৬,৬০৩	৩৪.৩৩%

পিপি অনুযায়ী প্রকল্পের কর্মসূচী ও জুন/২০০৪ মাসের অগ্রগতি প্রতিবেদন অনুযায়ী
৩০-০৬-২০০৩ পর্যন্ত প্রকল্পের অর্জিত সাফল্য

ক্রমিক নম্বর	অংশের নাম	পিপি অনুসারে কর্মসূচী		ক্রমসূচিত অগ্রগতি ৩০-৬-২০০৩		অর্জনের শতকরা হার	
		বাস্তব	আর্থিক (লক্ষ টাকায়)	বাস্তব	আর্থিক (লক্ষ টাকায়)	বাস্তব	আর্থিক (লক্ষ টাকায়)
ক)	চৌত্ব নির্মাণ কাজ						
১।	ক্রমিক জমা	৫০ কড়া	১৪৪.০০	৩৬ কড়া	১০৭.০১	৭২%	৭৪.৩১%
২।	টিউবওয়েল খনন	২০টি	৯২.০০	২০ কড়া	১৩৪.৮২	১০০%	১৪৬.৫৪%
৩।	টিউবওয়েল রিজেনারেশন	৩০টি	১৭.০০	৩০টি	১৬.০০	১০০%	৯৪.১১%
৪।	পান্প হাউজ নির্মাণ	২০টি	১০৭.০০	২০টি	১০৪.৯৪	১০০%	৯৮.০৭%
৫।	পাইপ লাইন স্থাপন	৫০ কিঃ মিঃ	৩০৬.০০	৫০ কিঃ মিঃ	৩৩৩.১২	১০০%	১০৮.৮৬%
৬।	কালুরঘাট ফিল্টার ইউনিট নির্মাণ	১টি	১৫৫.০০	-	২৬.০৩	-	১৬.৭৯%
৭।	পানির কানেকশন	৫০০০টি	৮.০০	৫০০০টি	৭.৬৩	১০০%	৯৫.৩৭%
খ)	খালিমালা ক্রয়						
৮।	টিউবওয়েলের খালিমালা	২০টি	৩৭০.০০	২০টি	৩৬৪.০০	১০০%	৯৮.৩৭%
৯।	পানির মিটার ক্রয়	৫৭৫০টি	৭০.০০	৪৬৭০টি	৬৭.৪২	৮১.২১%	৯৬.৩১%
১০।	পাইপ ক্রয়	৪০ কিঃ মিঃ	৪৫৬.০০	৪০ কিঃ মিঃ	৪৬১.৪১	১০০%	১০১.১৮%
১১।	কালুরঘাট ফিল্টার ইউনিটের জন্য যন্ত্রপাতি ক্রয়	১ টি ফিল্টার ৪ টি পান্প ২ টি গ্রেপ- মিটার	২৫৯.০০	-	৩৪.৯২	-	১৩.৪৮%
১২।	ল্যাবরেটরী ইকুইপমেন্ট	থোক	৪.০০	থোক	৪.০০	-	১০০%
১৩।	আসবাবপত্র	থোক	১.০০	থোক	০.৮৩	-	৮৩%
গ)	যানবাহন ক্রয়						
১৪।	জীপ	১টি	১৩.৯০	১টি	১৩.৯০	১০০%	১০০%
১৫।	পিক-আপ	২টি	১৭.২০	২টি	১৭.২০	১০০%	১০০%
১৬।	পানির ট্যাংক	২টি	২৫.৯০	২টি	২৫.৮৭	১০০%	৯৯.৯৮%
১৭।	স্থানীয় পরামর্শক	৪৮ জন মাস	৫০.০০	১৮ জন মাস	৪০.৫১	৩৭.৫%	৮১.০২%
১৮।	জনবাল বাতে বায়	১১ জন	১৯.০০	৫ জন	১৪.৬৩	৪৫.৪৫%	৭৭%
১৯।	শব্দ ভাটি	থোক	৪০০.০০	-	৩৭৫.০০	-	৯৩.৭৫%
২০।	প্রি-শিফট ইন্সপেকশন		৫.০০	-	-	-	৯২.৪%
২১।	নির্মাপকালীন সুদ		-	-	-	-	-
২২।	অদৃশ্য বাতে বায়		৪৩.০০	-	২৮.৮২		৬৭.০২%

পূর্ত অডিট অধিদপ্তর কর্তৃক স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়ের অধীন চট্টগ্রাম পানি সরবরাহ ও পয়ঃ নিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ (ওয়াসা) এর ২০০১-২০০২ থেকে ২০০৩-২০০৪ পর্যন্ত সময়ের পারফরমেন্স নিরীক্ষা করা হয়েছে। এই নিরীক্ষা প্রতিবেদনে চট্টগ্রাম ওয়াসার গ্রাহক সেবা, রাজস্ব আদায়, বিক্রয় ও বিতরণ পদ্ধতি মূল্যায়ন এবং সিস্টেম লস ইত্যাদির উপর বিস্তারিত আলোকপাত করা হয়েছে। উক্ত নিরীক্ষা প্রতিবেদনে অন্তর্ভুক্ত সুপারিশসমূহের আলোকে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা হলে ওয়াসার গ্রাহকসেবার মান আশানুরূপ উন্নতিসহ সিস্টেমলস হ্রাসের মাধ্যমে চট্টগ্রাম ওয়াসার অডিট লক্ষ্য অর্জন সম্ভব হবে বলে অডিট মনে করে।

তারিখ:- _____ বং
ত্রিঃ

(মোঃ সাহাদ চৌধুরী)
মহা পরিচালক,
পূর্ত অডিট অধিদপ্তর, ঢাকা।