ঢাকা পানি সরবরাহ ও পয়ঃ নিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ (ঢাকা 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 কম্পট্রোলার এন্ড অডিটর জেনারেল এর কার্যালয় ঢাকা]

ঢাকা পানি সরবরাহ ও পয়ঃ নিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ (ঢাকা 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 কম্পট্রোলার 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 ঢাকা পানি সরবরাহ ও পয়ঃ নিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ (ওয়াসা) এর গ্রাহক সেবা, রাজস্ব আদায় এবং সিষ্টেম লস মূল্যায়ন বিষয়ক পারফরমেন্স নিরীক্ষা মহাপরিচালক, পূর্ত অডিট অধিদপ্তর কর্তৃক সম্পাদন করা হয়েছে। নিরীক্ষাদল পারফরমেন্স মূল্যায়ন বিষয়ক প্রয়োজনীয় সকল তথ্য এবং ব্যাখ্যা যথা সম্ভব সংগ্রহ করেছেন। এ পারফরমেন্স নিরীক্ষা প্রতিবেদনের প্রথম খন্ডে অডিটের সংক্ষিপ্তসার এবং দ্বিতীয় খন্ডে মূল্যায়ন বিষয়ক তথ্যাবলী বিস্তারিতভাবে বর্ণনা করা হয়েছে।

স্বাক্ষরিত

(আসিফ আলী)

কম্পট্রোলার এন্ড অডিটর জেনারেল, বাংলাদেশ

তারিখ: ০৮-০৯-১৪১২ বং ..... বং

২২-১২-২০০৫ খ্রিঃ ..... খ্রিঃ

১.০ নিরীক্ষা বিষয়ক তথ্যসমূহ

ঢাকা শহরে বসবাসরত অধিবাসীদের ব্যবহারের জন্য নিরবচ্ছিন্নভাবে বিশুদ্ধ পানি সরবরাহ ও সুষ্ঠ সুয়ারেজ সুবিধা প্রদানের দায়িত্বে নিয়োজিত রয়েছে ঢাকা পানি সরবরাহ ও পয়ঃ নিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ বা ঢাকা ওয়াসা। সেবামূলক স্বায়ত্তশাসিত এই প্রতিষ্ঠানটি প্রায় ১.১৫ কোটি শহরবাসীর চাহিদা অনুসারে গ্রাহককে কাঙ্ক্ষিত মানের সেবা প্রদানে কতটা ফলপ্রসু হয়েছে তা যাচাই করার জন্যই এই পারফরমেন্স নিরীক্ষা সম্পন্ন করা হয়েছে। প্রথাগত অর্থিত নিরীক্ষা কার্য পদ্ধতিতে সরকারি সম্পদ সুরক্ষার ক্ষেত্রে গুরুত্বপূর্ণ অবদান থাকলেও ব্যবস্থাপনার সাফল্য কিংবা কর্তব্যর প্রতিফলন এ ধরণের নিরীক্ষায় পুরোপুরি ঘটে না। আধুনিক বিশ্বের সাথে সংগতি রেখে বাংলাদেশের জাতীয় সংসদ ও জনগণের অভিপ্রায়ও হচ্ছে সরকারি অর্থ ব্যবস্থাপনায় অধিকতর স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা প্রতিষ্ঠার পাশাপাশি সংস্থাটি প্রতিষ্ঠানের মানোন্নয়নে পরামর্শ দেয়া সহ গ্রাহক সেবার সর্বোচ্চ অর্থ মূল্য অর্জনের লক্ষ্যে পারফরমেন্স অডিট চালু করে এই লক্ষ্যকে সামনে রেখে পূর্ত অডিট অধিদপ্তর কর্তৃক ঢাকা পানি সরবরাহ ও পয়ঃ নিষ্কাশন কর্তৃপক্ষের ২০০১-২০০২, ২০০২-২০০৩ ও ২০০৩-২০০৪ সালের Performance Audit সম্পন্ন হয়েছে।

১.১.০ নিরীক্ষিত প্রতিষ্ঠান পরিচিতি (Identity of Audited Unit) :-

- ১৮৭৪ সালে বুড়িগংঙ্গা নদীর তীরে অবস্থিত ঢাকা ওয়াটার ওয়ার্কস নামে প্রতিদিন ৬০ (ষাট) লক্ষ গ্যালন ক্ষমতা সম্পন্ন একটি ক্ষুদ্র পানি শোধনাগারের মাধ্যমে ঢাকায় সর্বপ্রথম পানীয় জল সরবরাহের ব্যবস্থা করা হয়।
- ১৯২৩ সালে সর্বপ্রথম ঢাকায় পয়ঃ নিষ্কাশন ব্যবস্থা হাতে নেয়া হয়।
- ১৯৬৩ সালে সাড়ে আট লক্ষ জনসংখ্যা অধ্যুষিত ছোট্ট Municipality শহর ঢাকায় সুপেয় পানি সরবরাহ ও পয়ঃ নিষ্কাশনের উদ্দেশ্য ১৯৬৩ সালের ৮ নভেম্বর "The East Pakistan Water Supply and Sewerage Authority Ordinance-1963" এর মাধ্যমে "ঢাকা পানি সরবরাহ ও পয়ঃ নিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ (ঢাকা ওয়াসা)" এর সৃষ্টি করা হয়।
- এক নির্বাহী আদেশ বলে ১৯৯০ সালে ১ জুলাই হতে নারায়ণগঞ্জ শহরে পানি সরবরাহের দায়িত্বও ঢাকা ওয়াসার উপর ন্যস্ত করা হয়।
- ১৯৯৬ সালে The Water Supply and Sewerage Authority Ordinance-1996 এর বিধান অনুসারে ঢাকা ওয়াসা একটি স্বায়ত্তশাসিত সংস্থা হিসেবে পরিচালিত হচ্ছে। উক্ত আইনের মাধ্যমে সংস্থার নির্বাহী প্রধান হিসেবে ব্যবস্থাপনা পরিচালকের পদ সৃষ্টি করা হয়।
- সংস্থার অধীনে সায়েদাবাদ পানি শোধনাগার ছাড়াও ঢাকায় একটি ও নারায়ণগঞ্জ শহরে দুটিসহ মোট চারটি পানি শোধনাগার রয়েছে যার মোট পানি উৎপাদন ক্ষমতা প্রতিদিন ৩১০.১০ মিলিয়ন লিটার।
- ঢাকা ওয়াসা গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়ের অধীন একটি স্বায়ত্বশাসিত সংস্থা।

১.১.১ প্রতিষ্ঠানের সেবা এলাকা :

- সৃষ্টির পর হতে ১৯৮৯ সালের জুন মাস পর্যন্ত ঢাকা ওয়াসার সেবা এলাকা প্রকৃতপক্ষে ঢাকা মেট্রোপলিটন এলাকার মধ্যেই সীমাবদ্ধ ছিল।

- ১৯৯০ এর প্রথম দিকে নারায়ণগঞ্জ শহর এলাকার পানি সরবরাহের দায়িত্ব ঢাকা ওয়াসার কাছে ন্যস্ত করা হয়।
- বর্তমানে ঢাকা ওয়াসার সার্ভিস এলাকা উত্তরে মিরপুর ও উত্তরা থেকে দক্ষিণে নারায়ণগঞ্জ পর্যন্ত বিস্তৃত।
- পরিচালন ও রক্ষণাবেক্ষণ এবং গ্রাহক সেবার সুবিধার্থে ওয়াসার সমগ্র সেবা এলাকা ৭ (সাত)টি ভৌগলিক অঞ্চলে বিভক্ত। এর মধ্যে ৬টি অঞ্চল ঢাকা মহানগরীতে এবং ১টি অঞ্চল নারায়ণগঞ্জে অবস্থিত। প্রত্যেকটি আঞ্চলিক কার্যালয়ে প্রকৌশলগত পরিচালন ও রক্ষণাবেক্ষণের পাশাপাশি রাজস্ব সংক্রান্ত কর্মকান্ডও পরিচালিত হয়।

১.১.২ প্রতিষ্ঠানের লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য ঃ

ঢাকা ওয়াসার মূল লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য নিম্নরুপ ঃ-

- জনসাধারণ, শিল্প কলকারখানা, বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠানে বিশুদ্ধ পানি সরবরাহের উদ্দেশ্যে পানি উত্তোলন, শোধন, সংরক্ষণের জন্য প্রয়োজনীয় অবকাঠামো (গভীর নলকূপ, পানি শোধনাগার প্রভৃতি) নির্মাণ, পরিচালন, উন্নয়ন ও রক্ষণাবেক্ষণ।
- বর্জ্য পানি পরিশোধন এবং নিষ্কাশন ব্যবস্থা নির্মাণ, উন্নয়ন ও রক্ষণাবেক্ষণ।
- মহানগরীর জলাবদ্ধতা দুরীকরণার্থে ষ্টর্মস্যুয়ার নির্মাণ, উন্নয়ন ও রক্ষণাবেক্ষণ।

১.১.৩ প্রতিষ্ঠানের গঠন ঃ

- The Water Supply and Sewerage Authority Ordinance-1963 এর Section-1(1) এ প্রদত্ত বিধান মোতাবেক ঢাকা ওয়াসায় একজন চেয়ারম্যান ও অনধিক ১৩ (তের) জন সদস্যের সমন্বয়ে ''কর্তৃপক্ষ'' গঠিত হবে যারা সরকার কর্তৃক নিয়োগ প্রাপ্ত হবেন। পরবর্তীতে ১৯৯৬ সালের সংশোধিত পানি সরবরাহ ও পয়ঃ নিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ আইন, ১৯৯৬ অনুযায়ী ঃ-
    - ঢাকা ওয়াসা বোর্ড চেয়ারম্যানসহ মোট ১৩ জন সদস্য নিয়ে গঠিত।
    - একজন এমডি এবং অনধিক তিনজন সদস্য সমন্বয়ে কর্তৃপক্ষ গঠিত।
    - এমডি এবং অন্যান্য সদস্যগণ সরকার কর্তৃক নিযুক্ত হবেন।
    - এমডি সংস্থার প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা হবেন এবং তাঁর অধীনে তিনজন ডিএমডি কাজ করবেন।

১.১.৪ প্রতিষ্ঠানের সংগঠন ঃ

ঢাকা ওয়াসার সাংগঠনিক কাঠামো ৩টি বিভাগে বিভক্ত। যথা ঃ-

- প্রশাসন বিভাগ।
- প্রকৌশল বিভাগ।
- অর্থ ও বাণিজ্য বিভাগ।

১.১.৫ প্রতিষ্ঠানের তহবিলের উৎস ঃ

সংস্থার তহবিলের উৎসসমূহ নিম্নরুপ ঃ-

- 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 কর্তৃপক্ষের কর্মকর্তা ও কর্মচারী ঃ

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

- গ্রাহকের প্রকৃতির ভিত্তিতে ঢাকা ওয়াসার গ্রাহকগণকে মোট ৬টি শ্রেণীতে ভাগ করা হয়েছে। যেমন ঃ-

সন	আবাসিক	বাণিজ্যিক	শিল্প শ্রেণীর	সামাজিক	অফিস (সরকারী)	এন ও আর (বিবিধ)	মোট
[illegible]-২০০২	১,৮৩,৫৭৭	৫৮৮৭	১৬৪৯	১১১৩	৯১৪	-	১,৯২,৬৪০
[illegible]-২০০৩	১,৯১,৬৯০	৫৯১৩	১৬৫২	১১১৮	৯১৪	৬৪২	২,০১,৯১৯
[illegible]-২০০৪	২,০০,৩৪৬	৫৯৬১	১৬৫৮	১১২৫	৯১৪	১০৬৬	২,১০,৭৭০

- ঢাকা ওয়াসার পানির লাইনের দৈর্ঘ্য ঃ

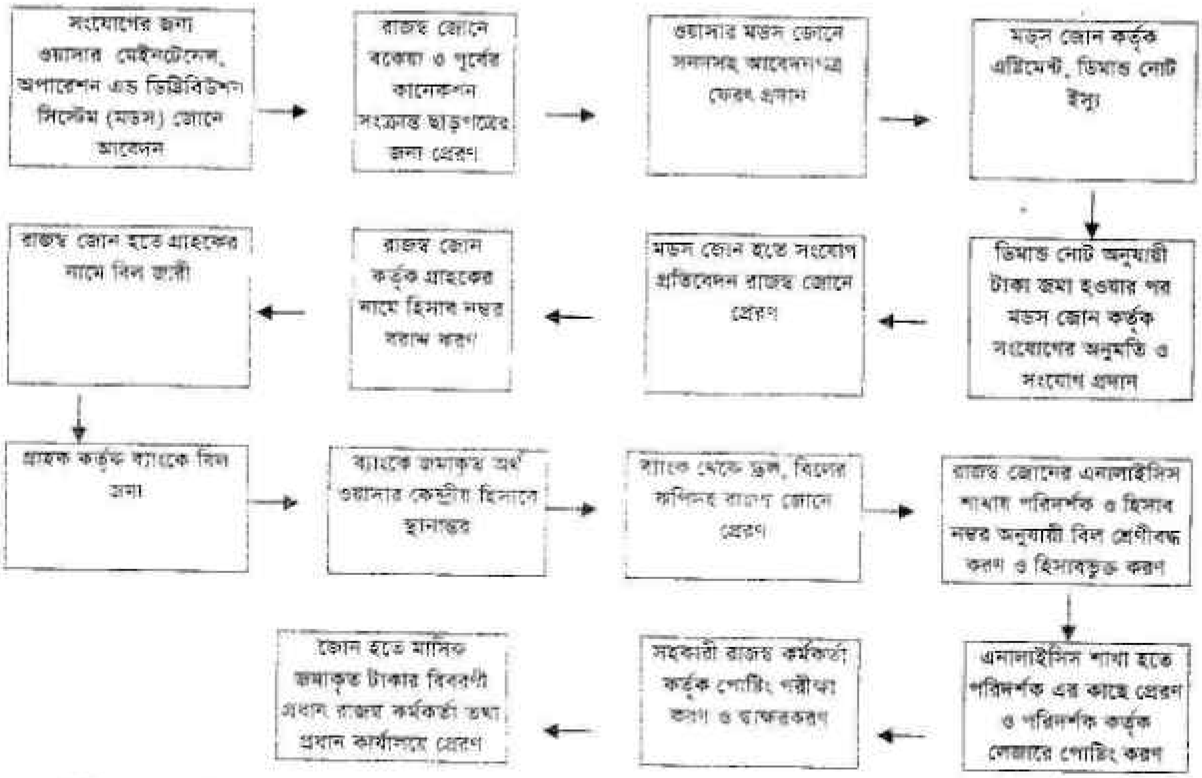
বিবরণ	ইউনিট	৩০-৬-০১ পর্যন্ত	৩০-৬-০২ পর্যন্ত	৩০-৬-০৩ পর্যন্ত	৩০-৬-০৪ পর্যন্ত
[illegible]	কিঃ মিঃ	২১২৭.৪৮	২২৩৮.৩৪	২৩১৮.৮৬	১৪৭২.৯২
[illegible]	সংখ্যা	১,৯০,৫৪৬	২,০২,৮৯৪	২,১২,৫৪৩	২,১৭,০০৩
[illegible]	এম, এল, ডি	১২০৮.৯৪	১২৩৭.৬৫	১৩৭৬.৫৫	১৪৬২.১০
[illegible]	লক্ষ টাকা	২০৯০.৬৬	২৪৪৭.৪৬	২৫৭৫.৪৯	৩০১২.০৬
[illegible]	লক্ষ টাকা	১১,৪৭৩.১৭	১৪,৩৮.৯৭৭	১৮,৪০৫.৭১	২২,৪২৭.০১
[illegible]	কিঃ মিঃ	৬৩১	৬৩৭	৭৭৯	৭৮৬
[illegible]	সংখ্যা	৪৭,৯৭২	৪৮,০১১	৪৮,৭৭৭	৪৯,৫০৭

- ঢাকা ওয়াসার বিগত ৩ (তিন) বছরের জনবল ঃ

[illegible]	অনুমোদিত পদ	কর্মরত জনবল	শূন্যপদ	অতিরিক্ত জনবল
[illegible]	১৯৮	১৪৭	৫১	-
[illegible]	২৩৭	১৮৮	৪৯	-
[illegible]	১৩৩৪	১৬৩৬	-	৩০২
[illegible]	১১৭৭	১৭১৩	-	৫৩৬
সর্বমোট =	২৯৪৬	৩৬৮৪	১০০	৮৩৮

১.১.৭ ঢাকা ওয়াসার উৎপাদন, বিতরণ, পানি সংযোগ, বিলিং ও রাজস্ব আদায় পদ্ধতি ঃ

- ঢাকা ওয়াসার অধীনস্থ সর্বমোট ৪০২টি গভীর নলকূপ এবং সায়েদাবাদ পানি শোধনাগার, ঢাকা ওয়াটার ওয়ার্কস, নারায়ণগঞ্জ ওয়াটার ওয়ার্কস (পূর্ব ও পশ্চিম) হচ্ছে ঢাকা ওয়াসার পানি উৎপাদনের উৎস। ঢাকা ওয়াসার আওতাধীন গভীর নলকূপসমূহ হতে উৎপাদিত পানি সরাসরি গ্রাহকের মাঝে বিতরণ করা হয়। সংস্থার পানি সংযোগের আবেদন হতে বিল প্রস্তুত, বিল জারী, পৌছানো, বিল ব্যাংকে জমা এবং লেজার পোষ্টিং এর ফ্লো-চার্ট নিম্নে দেখানো হলো ঃ-



১.১.৮ নিরীক্ষার প্রকৃতি (Nature of Audit) ঃ-

- পারফরমেন্স অডিট;

১.১.৯ নিরীক্ষার বছর (Year of Audit) ঃ-

- ২০০১-২০০২, ২০০২-২০০৩ ও ২০০৩-২০০৪;

১.২.০ নিরীক্ষা সময় (Period of Audit) ঃ-

- ২১-০৮-২০০৪ হতে ৩১-০১-২০০৫ পর্যন্ত ;

১.২.১ নিরীক্ষার দৃষ্টিভঙ্গি (Audit Approach)

- স্থানীয়ভাবে যাচাই নিরীক্ষা;

১.২.২ নিরীক্ষার তথ্য সংগ্রহের কৌশল (Audit Information Collection Technique)

- চাহিদা পত্র ইস্যু করণ;
- সরেজমিনে পরিদর্শন;
- সাক্ষাৎকার গ্রহণ।

১.২.৩ নিরীক্ষার তথ্যসমূহের ধরণ (Pattern of Audit Information)

- কেইস ষ্টাডি।

১.২.৪ নিরীক্ষার উদ্দেশ্যাবলী (Main Objective) ঃ-

- ঢাকা ওয়াসা গ্রাহকগণকে কাঙ্ক্ষিত মানের সেবা প্রদান করছে কিনা তা অনুসন্ধান করা;
- ঢাকা ওয়াসার পানি বিতরণ ও সরবরাহ ব্যবস্থা সিষ্টেম লস ন্যূনতম পর্যায়ে রাখতে সহায়ক কিনা তা যাচাই করা;
- ঢাকা 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 বিগত ৩(তিন) অর্থ বৎসরের সার্বিক কর্মকান্ড;
- সংস্থার পানি উৎপাদন প্রক্রিয়া;
- রাজস্ব জোনসমূহের বিল প্রস্তুত প্রক্রিয়া;
- রাজস্ব জোনসমূহের বিলিং পদ্ধতি;
- সংস্থার হিসাব সংক্রান্ত চার্টার্ড একাউন্টিং ফার্ম কর্তৃক প্রস্তুতকৃত বাৎসরিক হিসাব;
- গ্রাহকগণকে পানি সংযোগ প্রদান প্রক্রিয়া;
- সংস্থার ভূমি ব্যবস্থাপনা প্রক্রিয়া;
- সংস্থার অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি;

১.২.৬ নিরীক্ষা পদ্ধতি (Audit Methodology) ঃ-

- প্রতিষ্ঠানটির কর্মকান্ডের বিগত তিন বৎসরের পারফরমেন্স যাচাইয়ের জন্য প্রতিষ্ঠানটির ২০০১ সালের জুলাই হতে ২০০৪ সালের জুন পর্যন্ত সময়ের পানি উৎপাদন, বিতরণ, সিষ্টেম 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, সিষ্টেম লস ইত্যাদি বিষয়াবলী পরীক্ষা-নিরীক্ষার জন্য সংস্থার অধীনস্থ মোট ২৪টি ইউনিট নিরীক্ষা করা হয়েছে।
- Performance indicator/Criteria নির্ধারণের ক্ষেত্রে পানি সরবরাহ ও পয়ঃ নিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ আইন-১৯৬৩ এবং The Dacca/Chittagong Water Supply and Sewerage Authority (Water Connection and Water

২—

Levy of Water Rate) Rules-1966. পানি সরবরাহ ও পয়ঃ নিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ আইন-১৯৯৬, ওয়াসার রাজস্ব বিলিং, আদায় সংক্রান্ত ম্যানুয়াল, পানি বিতরণ ব্যবস্থা সংক্রান্ত বিভিন্ন লেখা, জার্নাল, ট্যারীফ রুল, পানি বিতরণ সিষ্টেম 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 রিপোর্টের কতিপয় উপাত্ত এই নিরীক্ষায় ব্যবহার করা হয়েছে।
- ওয়েব সাইট থেকে প্রাপ্ত Water Audit সংক্রান্ত আর্ন্তজাতিক গাইড লাইন আলোচ্য নিরীক্ষায় অনুসরণ করা হয়েছে।
- নিরীক্ষা চলাকালীন সময়ে নিরীক্ষা দল কর্তৃক পরিচালিত গ্রাহক সেবা জরীপ ফলাফল নিরীক্ষা কাজে ব্যবহৃত হয়েছে।
- নিরীক্ষাকালে ঢাকা ওয়াসার বিভিন্ন জোনের একটির সাথে অপরটির তুলনা করা হয়েছে। যেমনঃ- চুক্তিকৃত জোন-৫ এর বিলিং পদ্ধতি, রাজস্ব আদায়, [illegible] ইত্যাদি কার্যক্রমের সাথে ওয়াসার অন্যান্য জোনের (চুক্তি ব্যতীত) একই ধরণের কার্যক্রমের তুলনা ([illegible] Marking) করা হয়েছে।
- আন্তর্জাতিকভাবে স্বীকৃত নিরীক্ষা পদ্ধতি এবং [illegible] বাংলাদেশ কর্তৃক অনুসৃত অডিট ষ্ট্যান্ডার্ডস, পারফরমেন্স অডিট ম্যানুয়াল, অডিট কোড ইত্যাদি অনুসরণে এই নিরীক্ষা কাজ সম্পাদিত হয়েছে।

১.২.৭ নিরীক্ষা নির্ণায়ক (Audit Criteria)

সংস্থার বিভিন্ন আইন, বিধি ও নিয়মানুযায়ী গ্রাহক সেবা, সিস্টেম লস ও রাজস্ব আদায়ের ক্ষেত্রে নিম্নবর্ণিত নির্ণায়ক রয়েছে যার প্রকৃত বস্তুগত অবস্থা নিরীক্ষাকালে তুলনা করা হয়েছে।

গ্রাহক সেবা ঃ

- পানি সংযোগ/পুনঃ সংযোগ গ্রহণ, মিটার রিডিং, [illegible] ও স্থানান্তর নিয়মাবলীর ১.১২, ১.১৩, ১.১৪, ১.১৫ ও ২.১ নম্বর অনুচ্ছেদ অনুযায়ী নতুন সংযোগের জন্য গ্রাহক আবেদন করার ২০ দিনের মধ্যে গ্রাহককে সংযোগ প্রদানের বিষয়টি নিশ্চিত করা
- নতুন সংযোগ প্রদানের সাথে সাথে গ্রাহকের হিসাব নম্বর প্রদান করা ও মিটার স্থাপন করা;
- প্রতি মাসে ১০০% গ্রাহকের মিটার রিডিং [illegible] এবং রিডিং নেয়ার পর গ্রাহকের স্বাক্ষর নেয়া।
- মিটার রিডিং এর সাথে বিলের মিল রাখা
- বিল পরিশোধের জন্য নির্ধারিত শেষ তারিখের [illegible] দিন পূর্বে গ্রাহকের কাছে বিল পৌছানোর ব্যবস্থা গ্রহণ করা।
- গ্রাহক কর্তৃক বিল পরিশোধের পর [illegible] এবং বছরের শেষে গ্রাহকের নামে না দাবী সনদ ইস্যু করা।
- গ্রাহকদের কাছ থেকে প্রাপ্ত বিভিন্ন অভিযোগ [illegible] করা;

- গ্রাহকদের কাছে মান সম্পন্ন পানি সরবরাহ করা;
- গ্রাহকদের চাহিদা অনুযায়ী পর্যাপ্ত পরিমাণে পানি উৎপাদন করা;

রাজস্ব আদায় ঃ

- রাজস্ব পরিদর্শকগণ প্রতি দুই মাসে একবার গ্রাহক আঙ্গিনায় গিয়ে গ্রাহকের প্রকৃত পানি ব্যবহারের মিটার রিডিং গ্রহণ করা;
- নির্ধারিত ট্যারীফ শ্রেণী অনুযায়ী সকল গ্রাহকের নামে বিল করা;
- গ্রাহকের কাছে পাওনা বিপুল পরিমাণ অনাদায়ী বকেয়া আদায়ের প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা।
- বকেয়া বিল পরিশোধ না করলে নির্ধারিত পদ্ধতিতে কোন গ্রাহককে ১ (এক) মাসের নোটিশ প্রদান করে তাঁর পানি সংযোগ বিচ্ছিন্ন করা।
- প্রতি মাসে ১০০% গ্রাহকের বিল জারী করা।
- গ্রাহকদের নামে নিয়মিত পয়ঃ বিল জারী করা;

সিস্টেম লস ঃ

- মিটার টেম্পারিং বন্ধ করা;
- অবৈধ পানি সংযোগ সনাক্ত করে আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ করা;
- মিটার বাইপাস করে পানি ব্যবহার সনাক্ত করে আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণ করা;
- মিটারবিহীন সংযোগ দেয়া বন্ধ করা।
- ঢাকা ওয়াসার সকল পানির গ্রাহকের সংযোগে মিটার স্থাপন।
- সকল পানি সংযোগে হিসাব নম্বর প্রদান করে বিলিং এর আওতায় আনা;
- রাস্তার কলের লোকেশন ভিত্তিতে প্রকৃত সংখ্যা নির্ধারণ করে প্রতিটি কলে মিটার স্থাপন করা;

১.২.৮ সীমাবদ্ধতা (**Limitations**) ঃ-

- নিরীক্ষাকালে ঢাকা ওয়াসার পারফরমেন্স নিরীক্ষার জন্য Criteria নির্ধারণকালে প্রয়োজনীয় তথ্যাদি সংগ্রহের জন্য সংস্থার বিভিন্ন বিভাগে গমন করে দেখা গেছে যে, ঢাকা ওয়াসার তথ্য সংরক্ষণ ব্যবস্থা অতি দুর্বল এবং সংস্থায় অনেক প্রয়োজনীয় গুরুত্বপূর্ণ তথ্য সংরক্ষণ করা হচ্ছে না। নিরীক্ষাকালে সংস্থার রাজস্ব জোনগুলোতে রক্ষিত গ্রাহক লেজারসমূহ নিরীক্ষার কাছে উপস্থাপনে বিলম্ব করা হয়েছে এবং কোন কোন ক্ষেত্রে পর্যাপ্ত পরিমাণে সরবরাহ না করায় সুষ্ঠু নিরীক্ষাকার্য সম্পাদন ব্যাহত হয়েছে। উল্লেখ্য, সময়ের স্বল্পতা ও Pilot Performance Audit এর অংশ হিসেবে আলোচ্য অডিট সম্পন্ন হওয়ায় নিরীক্ষায় Sample নির্বাচনের ক্ষেত্রে sample size ছোট রাখা হয়েছে।

নির্বাহী সার-সংক্ষেপ

২.০ নির্বাহী সার-সংক্ষেপ (Executive Summary)

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/প্রদানের ক্ষেত্রে ঢাকা ওয়াসার গ্রাহকগণকে বিভিন্ন ধরণের হয়রানির শিকার হতে হয়। যেমন ঃ- অতিরিক্ত অর্থ প্রদান, দালালের মাধ্যমে সংযোগ গ্রহণ, বার বার ঢাকা ওয়াসা কার্যালয়ে ধর্ণা দেয়া ইত্যাদি। আবেদন করার ২০ দিনের মধ্যে সংযোগ দেয়ার নিয়ম থাকলেও ৫৭% নূতন সযোগের ক্ষেত্রেই দেড় মাস হতে এক বছরের বেশী পর্যন্ত সময় ক্ষেপন হলেও আবেদনকারীকে এ বিষয়ে অবহিত করা হয় না।

- 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 ১ মাস হতে ১ বৎসরের বেশী সময় পরেও হিসাব নম্বর বরাদ্দ দেয়া হয়েছে।

- রাজস্ব পরিদর্শকদের পরিবর্তে তাঁদের নিয়োজিত ব্যক্তিগণ মিটার রিডিং সংগ্রহ করছেনঃ-

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

- প্রতি মাসে গ্রাহকের মিটার রিডিং সংগ্রহ করা হয় না ঃ

ওয়াসা লেভি রুল ১৯৬৬ ও ঢাকা ওয়াসা বিলিং ম্যানুয়াল অনুযায়ী অনেক ক্ষেত্রেই প্রতি দুই মাসে একবার গ্রাহকের মিটার রিডিং নেয়া হয় না। ফলে গ্রাহককে মিটার রিডিং নেয়ার সময় উপস্থিত না পাওয়ায় এ সবক্ষেত্রে মিটার রিডিং নিয়ে বিতর্কের অবকাশ থেকে যায়।

- 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 গ্রাহক যথাসময়ে বিলে কোনো অসংগতি থাকলে তা নিরসনে সমর্থ হয় না।

- গভীর নলকূপ স্থাপনের জন্য কোন নীতিমালা গ্রহণ করা হয়নি ঃ

ঢাকা ওয়াসাতে সরকারী ও বেসরকারী পর্যায়ে গভীর নলকূপ স্থাপনের জন্য কোন নীতিমালা প্রণয়ন করা হয়নি। সরকারী ও বেসরকারী পর্যায়ে যতত্র নিয়ন্ত্রণবিহীন অসংখ্য গভীর নলকূপ স্থাপন করা হচ্ছে যা পরিবেশের ভারসাম্য নষ্ট করছে।

- গ্রাহকের মিটার রিডিং অনুযায়ী বিল হয় না ঃ

প্রতিটি গ্রাহকের বাড়ি 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। ফলে গ্রাহক অনেক সময় বিল পরিশোধে গড়িমসি করে থাকে।

- ১০০% গ্রাহকের বিল জারী করা হয় না ঃ

ঢাকা ওয়াসার রাজস্ব নির্দেশিকায় ১০০% গ্রাহকের বিলিং ও বিল ইস্যু করার নিয়ম থাকলেও সংস্থায় প্রতিমাসে ১০০% গ্রাহকের নামে বিল প্রস্তুত ও জারী করা হচ্ছে না।

- বছরের পর বছর ধরে ৩৫% গ্রাহকের নামে গড় ও অনুমিত বিল জারী করা হচ্ছে ঃ

ওয়াসা লেভি রুল অনুযায়ী গ্রাহকের সংযোগে স্থাপিত মিটার নষ্ট হলে তা অতি জরুরীভিত্তিতে মেরামত বা প্রতিস্থাপন করার বিধান থাকলেও তা অনুসরণ করা হচ্ছে না। প্রায় ৩৫% গ্রাহকের নামে তাদের মিটার নষ্টের অজুহাতে বছরের পর বছর ধরে গড় অনুমিত বিল ইস্যু করা হচ্ছে।

- অনেক ক্ষেত্রে ট্যারিফ অনুযায়ী বিল জারী করা হয় না ঃ

ওয়াসা ট্যারীফ রেট অনুসারে বিভিন্ন শ্রেণীর গ্রাহকের (যেমনঃ- আবাসিক, বাণিজ্যিক, শিল্পীয়, সামাজিক) জন্য নির্ধারিত রেটে বিল করার বিধান থাকলেও বেশ কিছু সংখ্যক গ্রাহকের বিল বাণিজ্যিক রেটের পরিবর্তে আবাসিক রেটে করা হচ্ছে।

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

ওয়াসা লেভি রুল অনুযায়ী গ্রাহকের পানির নতুন সংযোগ দেয়ার সাথে সাথে মিটার সংযোগ দেয়ার বিধান রয়েছে। অথচ মডস জোন 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।

- ওয়াসার প্রয়োজন মোতাবেক মিটার ক্রয় করে গ্রাহককে মিটার প্রদানের পদক্ষেপ গ্রহণ করা হয় না ঃ

ওয়াসার প্রয়োজন মোতাবেক মিটার ক্রয় করে গ্রাহককে সংযোগ প্রদানের সময় মিটার প্রদান করার কথা। গুণগতমান সম্পন্ন মিটার প্রয়োজনীয় সংখ্যক না কেনার কারণে নতুন সংযোগ প্রাপ্ত গ্রাহকসহ নষ্ট মিটার (গড় বিলকৃত গ্রাহক) এবং মিটার বিহীন গ্রাহককে মিটার সরবরাহ করা যাচ্ছে না

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

সংস্থার গ্রাহকগণ কর্তৃক ব্যাংকে বিল জমা করার পর ব্যাংক থেকে প্রেরীত গ্রাহকদের পরিশোধিত বিল ভাউচার ও ব্যাংক স্ক্রল সংস্থার রেভেনিউ জোনের এনালাইসিস শাখায় প্রেরণ করা হয়। কিন্তু রেভেনিউ জোনের এনালাইসিস শাখা কর্তৃক ব্যাংক স্ক্রলের সাথে গ্রাহকের পরিশোধিত বিল ভাউচারের রিকন্‌সাইল করা হয় না। ফলে রাজস্ব আদায়ের ক্ষেত্রে বিলিং, আদায় ও ব্যাংক হিসাবের স্বচ্ছতা নিশ্চিত হচ্ছে না।

- অবৈধ পয়ঃ সংযোগ উৎঘাটন, নিয়মিত করণ ও বিলজারী করা হয় না ঃ

ঢাকা ওয়াসার অপচয় নিবারন শাখার নমুনা জরীপ অনুযায়ী ঢাকা ওয়াসার আওতাভূক্ত প্রচুর পরিমাণ অবৈধ পয়ঃ সংযোগ রয়েছে। কোনো কোনো ক্ষেত্রে অবৈধ পয়ঃ সংযোগ উৎঘাটিত হওয়া সত্ত্বেও সেগুলো নিয়মিত করা হয়নি। এমনকি নিয়মিত পয়ঃ সংযোগের বিপরীতেও পয়ঃ বিল জারী করা 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।

- বকেয়া আদায়ে কার্যকর পদক্ষেপ গ্রহণ করা হয় না ঃ

সংস্থার বকেয়া অনাদায়ী রাজস্বের পরিমাণ দিন দিন বৃদ্ধি পাচ্ছে। জুন/২০০৪ সাল পর্যন্ত এর পরিমাণ প্রায় ২২৫ কোটি টাকা । ওই বিপুল পরিমাণ অনাদায়ী রাজস্ব আদায়ে সংস্থায় কোন কার্যকরী পদক্ষেপ গ্রহণ করা হয়নি। এমনকি প্রযোজ্য ক্ষেত্রে পি ডি আর এ্যাক্ট এর আওতায় কোনো মামলাও করা হয়নি।

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

ওয়াসা বিধান অনুযায়ী বিল পরিশোধে ব্যর্থ গ্রাহকদের নামে ৩০ দিনের নোটিশ দিয়ে সংযোগ বিচ্ছিন্ন করণের 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।

- গ্রাহকদের ৩৬% অভিযোগ নিষ্পত্তির কোন পদক্ষেপ গ্রহণ করা হয় না ঃ

সংস্থার আওতাধীন গ্রাহকদের মোট ৩৬% অভিযোগ নিষ্পত্তির বিষয়ে সংস্থায় কোন পদক্ষেপ গ্রহণ করা হয়নি।

৩—

- 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।

- সরকার কর্তৃক প্রদত্ত সিস্টেম লস, রাজস্ব বিলিং ও আদায়ের টার্গেট অর্জনে ব্যর্থতা ঃ

ঢাকা ওয়াসা বিগত তিন আর্থিক সালে সরকার কর্তৃক প্রদত্ত সিস্টেম লস নিয়ন্ত্রণ ও রাজস্ব বিলিং ও আদায়ের টার্গেট অর্জনে ব্যর্থ হয়েছে।

- ঢাকা ওয়াসার ৩০% সিস্টেম লসই হলো অকারিগরী ঃ

ঢাকা ওয়াসার প্রকৃত সিস্টেম লস ৫০% যার মধ্যে গ্রহণযোগ্য কারিগরী লসের পরিমাণ সর্বোচ্চ ২০% ধরা হলে অবশিষ্ট ৩০% 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 ভিত্তিতে বিল না করা ইত্যাদি নন-টেকনিক্যাল লসের প্রধান কারণ।

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

সংস্থার মডস জোনসমূহ কর্তৃক নিরীক্ষাকালীন সময়ে ভাউচারের মাধ্যমে খোলা পানির বিক্রয়লব্ধ টাকা যথাসময়ে সংস্থার কোষাগারে জমা প্রদান করা হয় নি।

- অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থার কার্যকারীতা খুবই দুর্বল ঃ

ঢাকা ওয়াসার অধীনস্থ বিভাগগুলোতে অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণের দুর্বলতা প্রকটভাবে দৃশ্যমান। মুলতঃ নিবিড় পর্যবেক্ষণ ও যথাযথ তত্ত্বাবধানের অভাব, জব ডেসক্রিপশন বা Charter of Duties অনুযায়ী কর্মবন্টনের অনুপস্থিতি ইত্যাদিই বিদ্যমান সমস্যা গুলোর মূল কারণ। সংস্থায় অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা ব্যবস্থা থাকলেও দীর্ঘদিন যাবৎ অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা সম্পাদিত হয়নি।

৩.০ অডিটের সুপারিশ

- 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 ধরণের সার্ভে করা যেতে পারে।

- বিল পরিশোধের জন্য গ্রাহককে নির্ধারিত শেষ তারিখের ৩০ দিন পূর্বে বিল পৌঁছানো হলে নিয়মিত বিল পরিশোধের ক্ষেত্রে গ্রাহককে আগ্রহী করা ও ব্যাংকে ভীড় এড়ানো সম্ভব হবে।

- সংযোগ রেজিষ্টার পর্যালোচনা করে এ পর্যন্ত সংযোগ প্রাপ্ত গ্রাহকদের মিটার সংযোগের তারিখ সম্বলিত 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 আবশ্যক 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 আগ্রহী 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।

- মডস ও রাজস্ব জোনের অধীনস্থ মিটার সংযোগ, মিটার রিডিং, বিলিং পদ্ধতি, লেজার সংরক্ষণ, রাজস্ব আদায় ইত্যাদি বিষয়ের জন্য সংস্থার অনুমোদিত ম্যানুয়াল ও সরকার অনুমোদিত লেডি রুল-১৯৬৬ যথাযথভাবে অনুসরণ করা প্রয়োজন।

- মিটার রিডিং গ্রহণের পাশাপাশি গ্রাহক আঙ্গিনা নিয়মিত সমীক্ষা করে পানি ব্যবহারের পরিমাণ পূর্বেই নির্ধারণ করে বিল জারীর ব্যবস্থা করা হলে গ্রাহকগণ বেশী পানি ব্যবহার করে কম বিল অর্থ্যাৎ আন্ডার বিলিংয়ের সুবিধা গ্রহণ করতে পারবে না এবং এর ফলে ঢাকা ওয়াসা লাভবান হবে।

- ঢাকা ওয়াসার জন্য গ্রহণযোগ্য ষ্টান্ডার্ড সিস্টেম লসের কোন হার নির্ধারণ করা হয় নি। এ বিষয়ে গ্রহণযোগ্য কারিগরী সিস্টেম লসের হার নির্ধারণ করা প্রয়োজন।

- 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 বিড়ম্বনা 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 যথাস্থানে মিটার সংযোজনের ব্যবস্থা নেয়া প্রয়োজন। এক্ষেত্রে চেক এন্ড ব্যালেন্সের জন্য বিভিন্ন বিভাগের কর্মকর্তা/কর্মচারীর সমন্বয়ে একটি স্থায়ী টাস্কফোর্স গঠন করা যেতে পারে।

- মিটার টেম্পারিং হ্রাসসহ অন্যান্য সমস্যা সমাধানের জন্য নিম্নরূপ ব্যবস্থা নেয়া যেতে পারে ঃ-
    - সর্বোচ্চ প্রতি ছয় মাস অন্তর অন্তর রাজস্ব পরিদর্শকদের ওয়ার্ক এলাকা পরিবর্তন করার ব্যবস্থা নেয়া যেতে পারে।
    - রাজস্ব বিলিং ও আদায় রাজস্ব বিভাগে কর্মরত কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সততা ও নিষ্ঠার সাথে কাজের সাথে সম্পর্কিত। তাই রাজস্ব বিভাগের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের ভাল পারফরমেন্সের জন্য পুরস্কার ও মন্দ পারফরমেন্সের জন্য শাস্তির ব্যবস্থা রাখা যেতে পারে।
    - প্রি- পেইড মিটার চালু করা যেতে পারে।
    - অবিলম্বে ঢাকা ওয়াসায় শতকরা ১০০ ভাগ পয়ঃ নিষ্কাশন ব্যবস্থা চালু করা প্রয়োজন।
    - ঢাকা মহানগরবাসীর চাহিদা অনুযায়ী দ্রুত ঢাকা ওয়াসার পানি উৎপাদন বৃদ্ধি করা প্রয়োজন।

পূর্ত অডিট অধিদপ্তর কর্তৃক স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়ের অধীন ঢাকা পানি সরবরাহ ও পয়ঃ নিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ (ওয়াসা) এর ২০০১-২০০২ থেকে ২০০৩-২০০৪ পর্যন্ত সময়ের পারফরমেন্স নিরীক্ষা করা হয়েছে। এই নিরীক্ষা প্রতিবেদনে ঢাকা 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 ব্যবস্থ গ্রহণা করা হলে ওয়াসার গ্রাহকসেবার মান আশানুরূপ উন্নতিসহ সিস্টেমলস হ্রাসের মাধ্যমে চট্টগ্রাম ওয়াসার অভীষ্ট লক্ষ্য অর্জন সম্ভব হবে বলে অডিট মনে করে।

স্বাক্ষরিত

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

তারিখঃ ২৭-০৮-১৪১২ বং বং
১১-১২-২০০৫ খ্রিঃ খ্রিঃ

বাগসমুঃ-২০০৫ ০২-৩১৪৪কম/এ-৭১৩ বই, ২০০৫।

ঢাকা পানি সরবরাহ ও পয়ঃ নিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ (ঢাকা ওয়াসা)

কার্যালয়ের পারফরমেন্স নিরীক্ষা প্রতিবেদন

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

দ্বিতীয় খন্ড

নিরীক্ষা প্রতিবেদন

স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়

[বাংলাদেশের কম্পট্রোলার এন্ড অডিটর জেনারেল এর কার্যালয় ঢাকা]

ঢাকা পানি সরবরাহ ও পয়ঃ নিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ (ঢাকা ওয়াসা)
কার্যালয়ের পারফরমেন্স নিরীক্ষা প্রতিবেদন

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

দ্বিতীয় খন্ড

নিরীক্ষা প্রতিবেদন

স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়

[বাংলাদেশের কম্পট্রোলার 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 ঢাকা 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 যথা সম্ভব সংগ্রহ করেছেন। এ পারফরমেন্স নিরীক্ষা প্রতিবেদনের প্রথম খন্ডে অডিটের সংক্ষিপ্তসার এবং দ্বিতীয় খন্ডে মূল্যায়ন বিষয়ক তথ্যাবলী বিস্তারিতভাবে বর্ণনা করা হয়েছে।

স্বাক্ষরিত
(আসিফ আলী)
কম্পট্রোলার এন্ড অডিটর জেনারেল, বাংলাদেশ

তারিখ ঃ ০৮-০৯-১৪১১ বং / ২২-১২-২০০৫ খ্রি.

রিপোর্টের (দ্বিতীয় খন্ডে) অন্তর্ভুক্ত বিষয়সমূহ

শিরোনাম	অনুচ্ছেদ নম্বর	পৃষ্ঠা নম্বর
• সংক্ষিপ্ত শব্দাবলী	-	ক
১.০ গ্রাহক সেবা		
• পানি সংযোগ (Water Connection)	১.১.০	১
• সংযোগ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে গ্রাহক বিভিন্ন ধরণের হয়রানির শিকার	১.১.২	২
• সংযোগ প্রদানের অনেক পরে হিসাব নম্বর দেয়া হয়	১.১.৩	৩
• মডস জোন হতে সংযোগ রিপোর্ট রাজস্ব জোনে প্রেরণে অস্বাভাবিক বিলম্ব	১.১.৪	৩
• সংযোগ প্রদানের সাথে সাথে মিটার স্থাপন না করা	১.১.৫	৪
• রাজস্ব জোন কর্তৃক প্রথম বিল করণ	১.১.৬	৫
• নিয়মিতভাবে রিডিং নেয়া/সংগ্রহ	১.১.৭	৬
• মাঝে মাঝে বিল জারী বন্ধ রাখা	১.১.৮	৭
• মিটার রিডিং অনুযায়ী বিল না করা	১.১.৯	৮
• ১০০% গ্রাহকের নামে বিল জারী করণ • পরিশোধের জন্য শেষ তারিখের ৩০ দিন পূর্বে গ্রাহকের কাছে বিল পৌছান হয় না • বিতরণকৃত পানির মান নিয়ন্ত্রণ	১.২.০ ১.২.১ ১.২.২	৯
• চাহিদার তুলনায় ঢাকা ওয়াসার পানি উৎপাদন ও সরবরাহ কম	১.২.৩	১২
• বিল খেলাপীদের সংযোগ বিচ্ছিন্ন করণের নোটিশ ইস্যু • গ্রাহকের নামে না-দাবী সনদ পত্র জারী করণ • নতুন সংযোগ প্রদানকালে গ্রাহকের কাছ থেকে মিটারের মূল্য আদায় করা হলেও দীর্ঘদিন যাবৎ মিটার বিহীন পানি সরবরাহ	১.২.৪ ১.২.৫ ১.২.৬	১৩
• গ্রাহকের অভিযোগ নিস্পত্তি	১.২.৭	১৪
• অডিটের সুপারিশ	-	১৬
২.০ রাজস্ব আদায়		
• মিটার রিডিং সংগ্রহ ও বিলিং	২.১.০	১৭
• মাসের পর মাস গ্রাহকের নামে গড়/অনুমিত বিল করণ	২.১.১	১৯
• নির্ধারিত ট্যারীফ অনুযায়ী বিল না করা • বকেয়া অনাদায়ী রাজস্ব	২.১.২ ২.১.৩	২০
• খেলাপী গ্রাহকদের সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ	২.১.৪	২১
• বকেয়া আদায়ের জন্য মামলা করণ • বকেয়া দেখিয়ে বিল করা হয় না	২.১.৫ ২.১.৬	২২
• গ্রাহক কর্তৃক বিলম্বে বিল পরিশোধের ক্ষেত্রে সার-চার্জ আদায় করা হয় না • প্রতি মাসে বেশ কিছু সংখ্যক গ্রাহকের নামে বিল জারী না করা	২.১.৭ ২.১.৮	২৩
• লেজার পোষ্টিং কার্যক্রম	২.১.৯	২৪
• পয়ঃ বিল জারী না করা	২.২.০	২৫

বিষয়	অনুচ্ছেদ নম্বর	পৃষ্ঠা নম্বর
• গাড়ীর মাধ্যমে খোলা পানি বিক্রয়	২.২.১	২৬
• অবৈধ গভীর নলকূপ	২.২.২	২৭
• বিলিং ও রাজস্ব আদায়ের লক্ষ্যমাত্রা অর্জনে ব্যর্থতা	২.২.৩	২৮
• ব্যাংক হতে প্রেরণকৃত বিল জমার বিবরণী যথাযথভাবে রিকনসাইল করা হয় না	২.২.৪	২৯
• অডিটের সুপারিশ	-	৩১
৩.০ সিস্টেম লস		
• সিস্টেম লস কি	৩.১.০	
• সিস্টেম লসের প্রকার	৩.১.১	৩২
• টেকনিক্যাল লসের প্রকার	৩.১.২	
• নন-টেকনিক্যাল লস বা Administrative Loss কি	৩.১.৩	৩৩
• নন টেকনিক্যাল লস বা Administrative Loss এর কারণ	৩.১.৪	৩৩
• মিটার টেম্পারিং	৩.১.৫	
• অবৈধ পানি সংযোগ	৩.১.৬	৩৪
• মূল্যায়নের ভিত্তিতে বিল করণ	৩.১.৭	
• মিটার বাইপাস করে পানি ব্যবহার	৩.১.৮	৩৬
• মিটারবিহীন পানি ব্যবহার	৩.১.৯	
• ঢাকা ওয়াসায় গ্রাহকদের প্রয়োজনানুযায়ী পানির মিটার ক্রয় না করা	৩.২.০	৩৭
• মোট সংযোগের তুলনায় হিসাব নম্বর কম	৩.২.১	৩৮
• ঢাকা ওয়াসার প্রকৃত সিস্টেম লস কত	৩.২.২	৩৯
• রাস্তার কলে প্রকৃত পানি বিতরণের পরিমাণ কত	৩.২.৩	৪১
• অডিটের সুপারিশ	-	৪২
৪.০ অন্যান্য বিষয়ক পর্যালোচনা	৪.০	
• ঢাকা ওয়াসার মালিকানাধীন জমির প্রকৃত পরিমাণ কত	৪.১.০	
• ঢাকা ওয়াসা কর্মচারী ভোগ্যপণ্য সরবরাহ সমবায় সমিতি কর্তৃক অব্যবহৃত জমি/জলাশয় লীজ প্রদান বা প্রতিনিধি নিয়োগ	৪.১.২	৪৩
• ঢাকা ওয়াসার মোট ২২১.৩৫০৮ একর জমি বহিরাগতদের দখলে	৪.১.৩	৪৪
• ঢাকা ওয়াসার মোট ৬৫.৯৪৪৪ একর জমি সংস্থার কর্মচারী কর্তৃক বেদখল	৪.১.৪	৪৫
• নলকূপ স্থাপনের জন্য কোন নীতিমালা গ্রহণ করা হয়নি	৪.১.৫	৪৫
• সংস্থার কোন অবচয় (Depreciation) একাউন্টস নেই	৪.১.৬	৪৬
• সংস্থার নীট মুনাফা পর্যালোচনা	৪.১.৭	৪৬
• ঢাকা ওয়াসা কর্তৃপক্ষের জবাব ও নিরীক্ষা মন্তব্য	-	৪৮
• *ঢাকা ওয়াসার পানি সরবরাহের অব্যবস্থা সংক্রান্ত কিছু চিত্র*	-	*৪৯*
• *যে সমস্ত বিষয়ে ঢাকা ওয়াসা কর্তৃপক্ষ কোন জবাব প্রদান করেন নি।*	-	*৫৪*

সংক্ষিপ্ত শব্দাবলী

DWASA	Dhaka Water Supply and Sewerage Authority
I.D.	Identity Card
C.A Firm	Chartered Accountant Firm
V. F.M.	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
CWASA	Chittagong Water Supply and Sewerage Authority
FIRE (D)	Indo-US Financial Institutions Reforms and Expansion Project- Debt
UFW	Unaccounted For Water (System Loss)
MLD	Million Liter Per Day
Psi	Per square inch

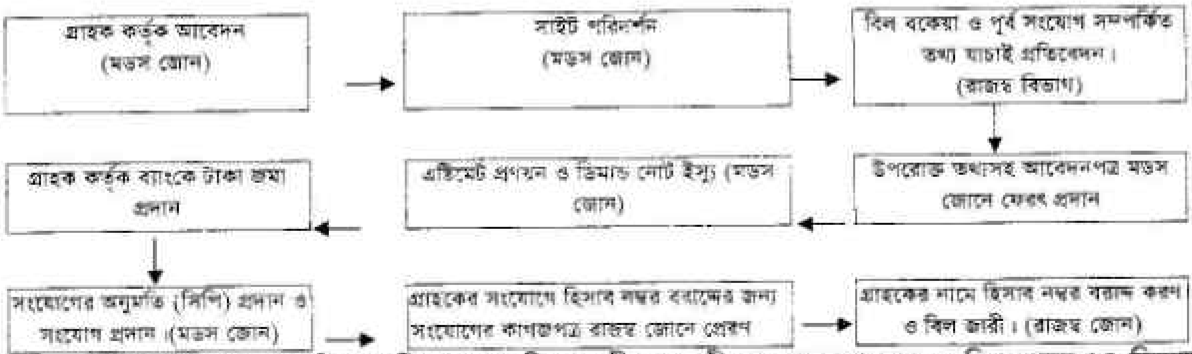
১.০ গ্রাহক সেবা

ঢাকা ওয়াসার অর্গানোগ্রাম অনুযায়ী সংস্থার প্রধান প্রকৌশলীর অধীনে মডস জোন-১, ২, ৩, ৪, ৫, ৬, ৭ ও বাণির্জ্যিক ব্যবস্থাপকের অধীনে রাজস্ব জোন-১, ২, ৩, ৪, ৫, ৬, ৭ এর মাধ্যমে গ্রাহকদের সেবা প্রদান করা হয়ে থাকে। মডস জোনসমূহ প্রথমত গ্রাহকদের পানি সংযোগ, মিটার স্থাপন এর কাজ করে এবং রাজস্ব জোনসমূহ মিটার রিডিং গ্রহণ, বিল প্রণয়ন, বিল বিতরণ, লেজার পোষ্টিং এর কাজ করে।

রাজস্ব আদায় বিষয়ে ঢাকা ওয়াসার নিজস্ব Billing and Collection Procedure Manual-83 নামে একটি ম্যানুয়াল রয়েছে। তাছাড়া ১৯৬৬ সালে তৎকালিন 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 অদ্যাবধি প্রচলিত রয়েছে। উক্ত ম্যানুয়াল ও লেভি রুল অনুযায়ী ঢাকা ওয়াসার গ্রাহক সেবার যাবতীয় কার্যক্রম পরিচালিত হওয়ার কথা।

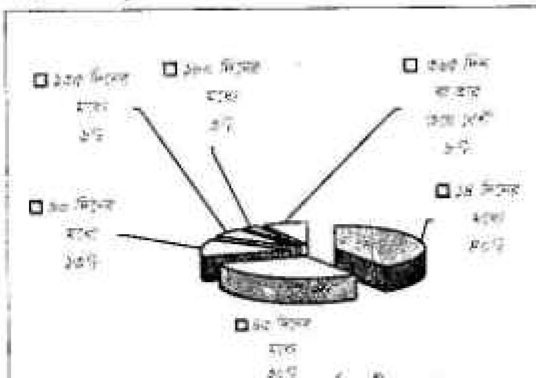
১.১.০ পানি সংযোগ (Water Connection) :

নতুন সংযোগ প্রদানের ক্ষেত্রে ঢাকা ওয়াসায় বর্তমানে প্রচলিত ফ্লো-চার্ট নিম্নরূপঃ-



ঢাকা ওয়াসা অনুমোদিত পানি সংযোগ নিয়মাবলী অনুযায়ী গ্রাহকের আবেদনের দিন থেকে ১৪ দিনের মধ্যে গ্রাহককে সংযোগ প্রদান করার নির্দেশ রয়েছে। তবে পানি স্বল্পতা 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 আবেদনকাকরীগণের আবেদনের ধারাবাহিকতা অনুসরণ করতে হবে।

বাস্তব অবস্থা ঃ



সংযোগ দেয়ার জন্য ওয়াসা কর্তৃক গৃহীত সময়

নিরীক্ষাকালে নতুন সংযোগের বিষয়ে ঢাকা ওয়াসার ৬টি মডস জোনে রক্ষিত Random Sampling এর ভিত্তিতে নিরীক্ষিত তিন বছরে প্রদত্ত নতুন সংযোগ এর মধ্যে মোট ৫০২টি আবেদন পত্রের নথি নিরীক্ষা দল কর্তৃক পর্যালোচনা করা হয়। পর্যালোচনার ফলাফল পার্শ্বের Pie Chart এ দেখানো হলো।

পার্শ্বে প্রদত্ত Pie Chart হতে দেখা যাচ্ছে যে, পর্যালোচনাকৃত ৫০২টি কেইসের মধ্যে ৪০% কেইসের

ক্ষেত্রে নির্দিষ্ট সময় সীমার মধ্যে পানি সংযোগ দেয়া হয়েছে। বাকি ৬০% ক্ষেত্রেই সংযোগ প্রদানের জন্য ১½ মাস থেকে ১ বৎসরের উর্ধ্বে সময় নেয়া হয়েছে। কিন্তু নিয়মানুযায়ী কোন ক্ষেত্রেই গ্রাহককে এ বিষয়ে পত্র যোগাযোগের মাধ্যমে অবহিত করা হয়নি।

নিরীক্ষা চলাকালে এ বিষয়ে মডস জোনের কর্মকর্তাদের সাথে আলোচনা করা হয়েছে। আলোচনাকালে তাঁরা জানান যে, জনবলের ঘাটতি, বিভিন্ন বিভাগের মধ্যে সমন্বয়ের অভাব ইত্যাদি কারণে গ্রাহকের সংযোগ প্রদানে বিলম্ব ঘটে। কিন্তু প্রকৃত পক্ষে বিলম্বে সিদ্ধান্ত গ্রহণ, দ্রুত কার্যকরী ব্যবস্থা গ্রহণ না করা এবং যথাযথ তত্ত্বাবধানসহ বিভাগীয় অফিসগুলো নিয়মিত ও যথাযথ পরিদর্শন ব্যবস্থা কার্যকর না থাকার ফলেই গ্রাহকদের আবেদন করার নির্ধারিত সময়ের মধ্যে সংযোগ প্রদান করা সম্ভব হচ্ছে না।

১.১.২ ঃ সংযোগ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে গ্রাহক বিভিন্ন ধরণের হয়রানির শিকার ঃ-

বাস্তব অবস্থা ঃ-

- ঢাকা ওয়াসার বিভিন্ন মডস জোনে নতুন সংযোগের জন্য আবেদনকৃত গ্রাহকগণ সংযোগ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে বিভিন্ন ধরণের হয়রানির সম্মুখীন হচ্ছেন। নিরীক্ষাকালে সরেজমিনে দেখা গেছে যে, প্রতিটি মডস জোনে, নতুন সংযোগ গ্রহণের জন্য দালালের দৌরাত্ম বিরাজমান। কোনো কোনো ক্ষেত্রে নতুন সংযোগ প্রার্থী গ্রাহক দ্রুত অতিরিক্ত অর্থ প্রদান করে দালালের মাধ্যমে সংযোগ গ্রহণ করছেন।

- প্রতিটি মডস জোনে সংযোগ গ্রহণের জন্য বহু সংখ্যক দালাল নতুন সংযোগের তদ্বির করছেন। সংস্থার মডস জোনে কর্মরত এক শ্রেণীর কর্মচারী দালালদের সহযোগিতা করছেন। একেকজন দালাল একসাথে ১০/১৫টি আবেদনপত্র এনে সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর হাতে দিচ্ছেন বা নিজেই বিভিন্ন টেবিলে/ডেস্কে গিয়ে তদ্বির করছেন এবং কাজ করিয়ে নিচ্ছেন। সংস্থার কিছু সংখ্যক কর্মচারী ঐ সমস্ত তদ্বিরকারীদের তদ্বিরকে গুরুত্ব দিয়ে সাথে সাথে প্রাক্কলন প্রণয়ন, প্রাক্কলন পাশ, নির্বাহী প্রকৌশলীর অনুমোদন গ্রহণ, ডিমান্ড নোট ইস্যু করা, সিপি (Connection Permission) অনুমোদন ইত্যাদি কাজ করে দিচ্ছেন।

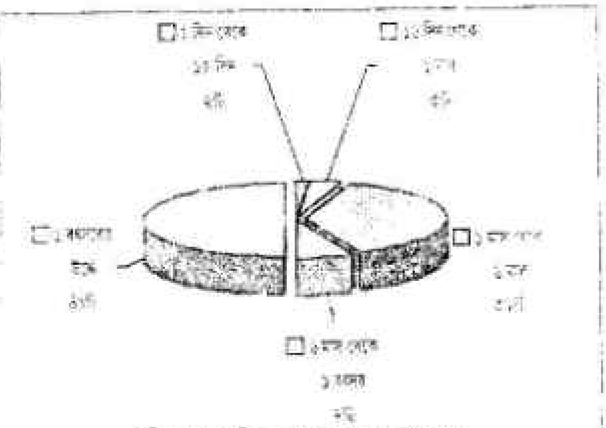
- নিরীক্ষাকালে কাগজপত্র পর্যালোচনা করে আরো দেখা গেছে যে, দালালের সাহায্য নিয়ে সংযোগ গ্রহণে একজন গ্রাহক ৭/৮ দিনের মধ্যে সংযোগ পেয়ে যাচ্ছেন। পক্ষান্তরে দালালের সাহায্য ছাড়া সংযোগ গ্রহণ করার ক্ষেত্রে গ্রাহক ৬/৭ মাস এমনকি ১ বছরেও সংযোগ পাচ্ছে না। প্রতিটি মডস জোনে সংযোগের জন্য আবেদনকারী বেশ কিছু সংখ্যক গ্রাহকের সংগে সরাসরি বিষয়টি সম্পর্কে আলোচনা করা হয়েছে। এক্ষেত্রে সাক্ষাৎকার প্রদানকারী ১০০% গ্রাহকই নিরীক্ষককে অবহিত করেন যে, ঢাকা ওয়াসাতে নতুন সংযোগের জন্য তাঁরা ৩/৪ মাস পূর্বে আবেদন করেছেন। অথচ নিরীক্ষা চলাকালীন সময় পর্যন্ত তাদের সংযোগ প্রদান করা হয়নি। এক্ষেত্রে তাঁরা প্রত্যেকেই মডস জোনে কর্মরত ওয়াসার কর্মচারীদের সংযোগের জন্য অতিরিক্ত অর্থ পরিশোধের কথা নিরীক্ষককে অবহিত করেন।

ঢাকা ওয়াসা পানি সংযোগের নিয়মাবলীর ১.১৫ নম্বর অনুচ্ছেদ অনুযায়ী গ্রাহক সংযোগের জন্য ডিমান্ড নোটের টাকা ব্যাংকে জমা দেয়ার তিন দিনের মধ্যে সংশ্লিষ্ট মডস জোন কর্তৃক গ্রাহকের সংযোগ প্রদানের অনুমোদন (Connection Permission) দেয়ার বিধান রয়েছে। কিন্তু দালালের সাহায্য ছাড়া নতুন সংযোগ প্রার্থী গ্রাহকদের ক্ষেত্রে উক্ত নিয়ম কোনভাবেই প্রতিপালন করা হচ্ছে না। বরং ঐ সমস্ত গ্রাহকগণ ব্যাংকে টাকা জমা দেয়ার ২/৩ মাস পর বা কোন কোন ক্ষেত্রে ১ বৎসর পরে তাদের সি পি ইস্যু করা হয়েছে (পরিশিষ্ট-৪ দ্রষ্টব্য)।

১.১.৩ সংযোগ প্রদানের অনেক পরে হিসাব নম্বর দেয়া হয় ঃ

ঢাকা ওয়াসার পানি সংযোগ সংক্রান্ত পালনীয় নিয়মাবলী মোতাবেক গ্রাহকের পানি ও পয়ঃ লাইন সংযোগ প্রদানের সাথে সাথে গ্রাহকের নামে হিসাব নম্বর বরাদ্দ করার বিধান রয়েছে।

বাস্তব অবস্থা ঃ



নিরীক্ষায় প্রাপ্ত হিসাব নম্বর বরাদ্দের সময়ক্ষেপণ

- নিরীক্ষাকালে সংস্থার ৭টি মডস ও রাজস্ব জোনে Random Sampling এর ভিত্তিতে বিগত তিন বৎসরের মোট ২৪১টি সংযোগের বিপরীতে হিসাব নম্বর বরাদ্দের বিষয়টি পর্যালোচনা করে দেখা গেছে যে, সংস্থায় নতুন সংযোগ প্রাপ্ত গ্রাহকদেরকে সংস্থার অনুমোদিত বিধান অনুযায়ী সংযোগ প্রদানের সাথে সাথে হিসাব নম্বর বরাদ্দ করা হচ্ছে না। এ বিষয়ে নতুন সংযোগ প্রাপ্ত গ্রাহকগণ যথেষ্ট হয়রানির শিকার হচ্ছেন। পার্শ্বে নিরীক্ষায় প্রাপ্ত হিসাব নম্বর বরাদ্দের সময়ক্ষেপণ বা Time gap দেখানো হলো :

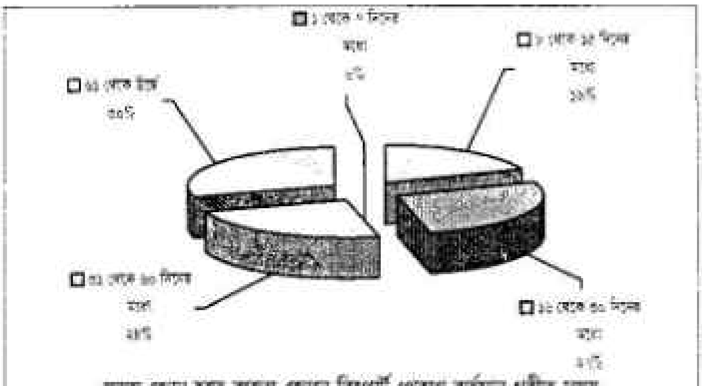
১.১.৪ মডস জোন হতে সংযোগ রিপোর্ট রাজস্ব জোনে প্রেরণে অস্বাভাবিক বিলম্ব ঃ-

ঢাকা ওয়াসার পানি সংযোগ/পুনঃ সংযোগ গ্রহণ, মিটার টেস্টিং, স্থাপন ও স্থানান্তর সম্পর্কিত নিয়মাবলীর ২.১ নং বিধি অনুযায়ী মডস জোন কর্তৃক গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে পানি বা পয়ঃ সংযোগ প্রদানের পর হিসাব নম্বর বরাদ্দ করণ ও বিল জারীর জন্য সংযোগ রিপোর্ট ৭ (সাত) দিনের মধ্যে রাজস্ব জোন অফিসে প্রেরণের বিধান রয়েছে।

বাস্তব অবস্থা ঃ

- নিরীক্ষাকালে গ্রাহক সেবার আলোচ্য বিষয়টি পর্যালোচনা করে দেখা গেছে যে, মডস জোন হতে গ্রাহকের উপরোক্ত সংযোগ রিপোর্ট রাজস্ব জোনে প্রেরণে যথেষ্ট কালক্ষেপণ করা হচ্ছে।

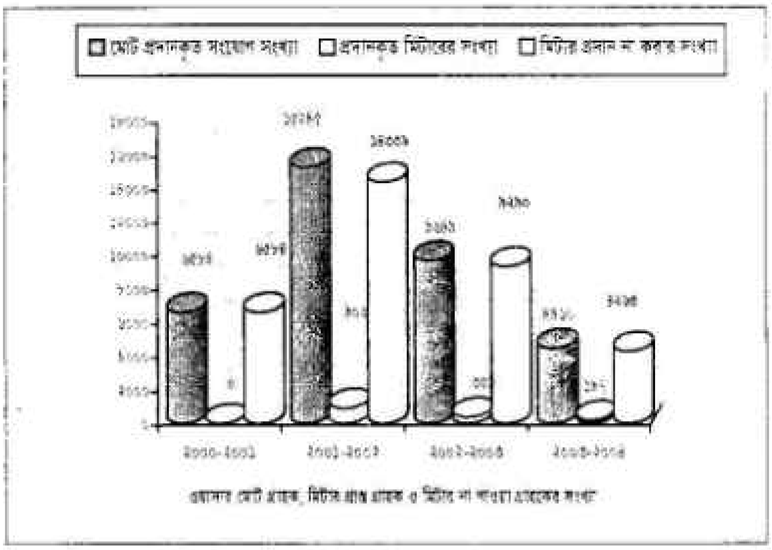
* নিরীক্ষাকালে নতুন সংযোগ প্রাপ্ত মোট ১২৭১৩টি আবেদন পত্র Random Sampling এর ভিত্তিতে নির্বাচন করে পর্যালোচনা করা হয়েছে। এতে দেখা যায়, নতুন সংযোগের জন্য আবেদনকৃত একজন গ্রাহকেরও সংযোগ রিপোর্ট নিয়ম অনুযায়ী ৭ (সাত) দিনের মধ্যে মডস জোন হতে রাজস্ব জোনে প্রেরণ করা হয় নি। অথচ একই ভবনে অবস্থিত মডস জোন হতে রাজস্ব জোনে ঐ সংযোগ রিপোর্ট প্রেরণে কোন অবস্থাতেই একদিনের বেশী সময় লাগার কথা নয়।



মডস জোন হতে রাজস্ব জোনে রিপোর্ট প্রেরণে বর্তমান গৃহীত সময়

১.১.৫ সংযোগ প্রদানের সাথে সাথে মিটার স্থাপন না করা ঃ-

গ্রাহক পানি সংযোগ গ্রহণের পর হতে গ্রাহকের প্রকৃত পানি ব্যবহারের উপর স্থাপনকৃত মিটার এর রিডিং অনুযায়ী বিল করাই হচ্ছে লেভিরুল ও ম্যানুয়ালের বিধান। মিটার রিডিং অনুযায়ী বিল না করা হলে গ্রাহক কর্তৃক প্রকৃত পানি ব্যবহারের কোন সঠিক 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।



বাস্তব অবস্থা ঃ

* নিরীক্ষাকালে দেখা গেছে যে, সংস্থা প্রতি বৎসরই বিপুল সংখ্যায় গ্রাহককে মিটারবিহীন নতুন সংযোগ দিচ্ছে 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 হচ্ছে অন্যদিকে তেমনি গ্রাহকগণও নানাবিধ হয়রানির শিকার হচ্ছেন।

* সংস্থা কর্তৃক নতুন সংযোগ প্রাপ্ত গ্রাহকদের মিটার প্রদানের বিষয়টি পর্যালোচনা করে দেখা গেছে যে, সংস্থার বিভিন্ন রাজস্ব জোন হতে মিটার বিহীন নতুন সংযোগ প্রাপ্ত গ্রাহকদের মিটার প্রদানের ক্ষেত্রে তাঁদের প্রাপ্তির ধারাবাহিকতা রক্ষা করা হচ্ছে না। নিম্নে সংস্থার বিভিন্ন রাজস্ব জোন কর্তৃক

মিটারবিহীন গ্রাহকদের সংযোগ প্রদানের পর হতে মিটার স্থাপনের সময়ের ব্যবধান (Time gap) এর নমুনা দেখানো হলো ঃ-

সংযোগ প্রদান ও মিটার স্থাপনের সময়ের ব্যবধান (Time gap)	গ্রাহক সংখ্যা	শতকরা
১ মাস থেকে ৫ মাস	৬৫	২৫%
৬ মাস থেকে ১২ মাস	০৯	০৪%
১২ মাস থেকে ৩ বছর	২২	০৯%
৩ বছর থেকে ৬ বছর	৩১	১৩%
৬ বছর থেকে ১০ বছর	৩২	১৩%
১০ বছর থেকে ১৫ বছর	৩৪	১৪%
১৫ বছর থেকে তদূর্ধ্ব	৫৩	২২%
সর্বমোট =	২৪৬	১০০ %

১.১.৬ রাজস্ব জোন কর্তৃক প্রথম বিল করণ ঃ-

ওয়াসার পানি সংযোগ সংক্রান্ত পালনীয় নিয়মাবলীর ২.২ নং বিধান মোতাবেক সংযোগ গ্রহণের অনধিক ৩ মাসের মধ্যে গ্রাহক বিল না পেলে সংশ্লিষ্ট রাজস্ব জোনের রাজস্ব কর্মকর্তা/প্রকল্প ব্যবস্থাপকের সাথে লিখিত পত্র মারফত এবং ব্যক্তিগত যোগাযোগের মাধ্যমে হিসাব নম্বর খোলা এবং বিল প্রাপ্তি নিশ্চিত করার পদক্ষেপ গ্রহণ করবেন। অর্থাৎ গ্রাহককে হিসাব নম্বর বরাদ্দের পর ৩ (তিন) মাসের মধ্যে প্রথম বিল প্রেরণের নিয়ম রয়েছে।

বাস্তব অবস্থা ঃ

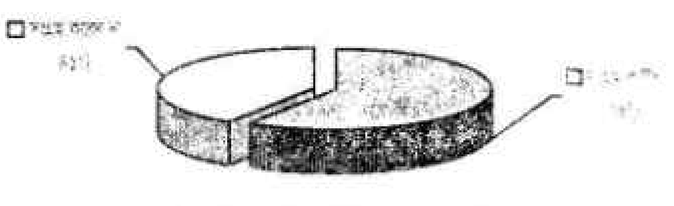
- নিরীক্ষাকালে বিভিন্ন রাজস্ব জোনে সরেজমিনে যাচাই করে দেখা যায় যে, গ্রাহককে হিসাব নম্বর বরাদ্দের পর তিন মাসের মধ্যে প্রথম বিল জারী না করে অতিরিক্ত সময়ক্ষেপণ করা হয়েছে। Random Sampling ভিত্তিতে বিভিন্ন জোনের ৫০০ জন গ্রাহকের ১ম বিল বিল জারীর বিষয়টি যাচাই করে দেখা গেছে প্রায় ২৮ জন গ্রাহককে নতুন হিসাব নম্বর বরাদ্দ করার পর নির্ধারিত তিন মাসের মধ্যে ১ম বিল জারী করা হয়নি। নিম্নে প্রাপ্ত Findings এখানে তুলে ধরা হলো ঃ-

ক্রমিক নম্বর	রাজস্ব জোনে হিসাব নম্বর বরাদ্দ ও প্রথম বিল ইস্যু করণের মধ্যে সময়ের ব্যবধান (Time gap)	গ্রাহক সংখ্যা	শতকরা হার
১।	১ মাস থেকে ৩ মাস	০	০%
২।	৩ মাস থেকে ৬ মাস	৭	২৫%
৩।	৬ মাস থেকে ১ বছর	১১	৪০.৭৪%
৪।	১ বছর থেকে ১ ১/২ বছর	৭	২৫.৯৩%
৫।	১ ১/২ বছর থেকে ২ বছর	২	৭.৪১%
৬।	২ বছর থেকে তদূর্ধ্ব	১	৩.৫৭%

১.১.৭ নিয়মিতভাবে রিডিং নেয়া/সংগ্রহ ঃ-

ঢাকা ওয়াসার প্রচলিত Manual-1983 মোতাবেক সংস্থার রাজস্ব জোন সমূহে কর্মরত রাজস্ব পরিদর্শকগণ দুই মাস পরপর নিয়মিতভাবে গ্রাহকের হোল্ডিংএ গিয়ে গ্রাহকের পানি ব্যবহারের প্রকৃত মিটার রিডিং সংগ্রহ করবেন।

বাস্তব অবস্থা ঃ



পরিদর্শকগণ নিয়মিত মিটার রিডিং সংগ্রহ করেন কিনা ?

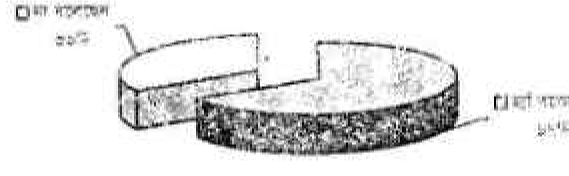
- নিরীক্ষাকালে দেখা গেছে যে, বাস্তবে সংস্থার রাজস্ব পরিদর্শকগণ দুই মাস পরপর [illegible] গ্রাহকদের মিটার রিডিং গ্রহণ করেন না। প্রতিজন রাজস্ব পরিদর্শক তার জন্য নির্ধারিত গ্রাহকের গ্রাহকের বাড়িতে গিয়ে দুই মাস পরপর রিডিং সংগ্রহ করে না এবং রিডিং নেয়ার জন্য সুস্পষ্ট নির্দিষ্ট কোন তারিখ বা সময় নির্ধারণ করা নেই। ফলে রাজস্ব পরিদর্শকগণ তাদের ইচ্ছামত বছরের যে কোন সময় রিডিং নিয়ে থাকে এবং তার ভিত্তিতেই গড়ে মিটার রিডিং ধরে বিল করে থাকে। রাজস্ব জোনসমূহের বিভিন্ন পর্যায়ের কর্মকর্তাগণের সাথে মৌখিক সাক্ষাৎ করে জানা যায় যে, রাজস্ব পরিদর্শকগণ [illegible] মাস পরপর রিডিং সংগ্রহ করে থাকে। এতে করে একদিকে যেমন সংস্থা প্রতিমাসে রাজস্ব আয় হতে বঞ্চিত হয়ে থাকে তেমনি গ্রাহকও একসাথে কয়েকমাসের বিল প্রাপ্তির দুশ্চিন্তায় থাকে। ফলে গ্রাহককে বিলের সংশোধন নিয়ে রাজস্ব জোনে আসতে হয় এবং কিছু সংখ্যক অসাধু রাজস্ব পরিদর্শক গ্রাহকগণের কাছ থেকে সুযোগ গ্রহণ করেন। এ প্রসংগে নিরীক্ষা দল কর্তৃক সম্পাদিত গ্রাহক জরীপে প্রাপ্ত গ্রাহকদের মতামত এখানে তুলে ধরা হলো। নিরীক্ষাকালে নিরীক্ষাদল কর্তৃক বিষয়টি সম্পর্কে ওয়াসা ভবনে আগত বেশ কিছু সংখ্যক গ্রাহকের সাথে আলোচনায় যে তথ্য পাওয়া যায় তা নিম্নরূপ ঃ

- আবাসিক গ্রাহক আঙ্গিনায় কদাচিৎ প্রকৃত মিটার পরিদর্শকের উপস্থিতি ঘটে এবং অধিকাংশ ক্ষেত্রেই প্রত্যেক মিটার পরিদর্শক কর্তৃক নিজস্ব অর্থায়নে নিয়োগকৃত [illegible] জন সহকারী (Helper) সংশ্লিষ্ট মিটার পরিদর্শকের পক্ষে গ্রাহক আঙ্গিনায় উপস্থিত হয়ে মিটার রিডিং নিয়ে থাকে।
- ঢাকা ওয়াসা কর্তৃপক্ষের সেট আপ বা অনুমোদন বহির্ভূত এ সমস্ত সহকারীদের কোন Identity Card না থাকায় গ্রাহক কর্তৃক সনাক্ত হওয়ার আশংকায় তারা অনেক ক্ষেত্রে গ্রাহকের অগোচরে মিটার রিডিং গ্রহণ করে থাকে।

- সংস্থার মিটার পরিদর্শকগণ কর্তৃক তাঁদের নিয়োজিত সাহায্যকারীদের দ্বারা মিটার রিডিং গ্রহণকালে অধিকাংশ ক্ষেত্রেই গ্রাহকের কোন স্বাক্ষর গ্রহণ করেন না।
- রাজস্ব পরিদর্শকদের বক্তব্য ঃ- এ বিষয়ে নিরীক্ষা চলাকালে ঢাকা ওয়াসার কয়েকজন রাজস্ব পরিদর্শকের সাথে আলোচনাকালে তাঁরা জানায় যে, তাঁদের আওতাধীন গ্রাহক সংখ্যা তুলনামূলক বেশী হওয়ায় তাঁদের একার পক্ষে প্রতি ২ মাসে সকল গ্রাহকের মিটার রিডিং সংগ্রহ করা বা স্বাক্ষর গ্রহণ করা সম্ভব হয় না বিধায়ই তাঁরা সাহায্যকারী নিয়োগ করেছেন। এ বিষয়ে সংস্থার গ্রাহক সংখ্যা ও মিটার পরিদর্শকদের অনুপাত বিশ্লেষণ করে দেখা যায় যে, মিটার পরিদর্শক ও গ্রাহকের অনুপাত ১:৫০০। অর্থাৎ প্রতি ৫০০ জন গ্রাহকের জন্য ১ জন মিটার পরিদর্শক রয়েছে। তবে বিভিন্ন পর্যায়ের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সাথে আলোচনায় জানা যায় যে, ঢাকা ওয়াসার নির্দেশিত ষ্টান্ডার্ড হচ্ছে ১:৪০০ জন। যদিও এর স্বপক্ষে কোন প্রমাণ পাওয়া যায় নি। এখানে উল্লেখ করা প্রয়োজন যে, ঢাকা ওয়াসার চুক্তিকৃত রাজস্ব জোন-৪ ও ৫ এর রাজস্ব পরিদর্শক ও গ্রাহক অনুপাত বিশ্লেষণ করে দেখা যায়, চুক্তিকৃত ঐ সমস্ত জোনে এই অনুপাত হচ্ছে ১ঃ৭০০/৮০০। অর্থাৎ প্রতি মাসে প্রতি ৭০০/৮০০ জন গ্রাহকের জন্য ১ জন রাজস্ব পরিদর্শক রয়েছে। অতএব দেখা যায় যে, চুক্তিকৃত জোনের তুলনায় চুক্তি বিহীন জোনে একজন রাজস্ব পরিদর্শকের বিপরীতে গ্রাহক সংখ্যা কম হওয়া সত্ত্বেও দুই মাসে ১০০% গ্রাহকের মিটার রিডিং গ্রহণ/বিল জারী না করা গ্রহণযোগ্য নহে।

১.১.৮ মাঝে মাঝে বিল জারী বন্ধ রাখা ঃ-

নিরীক্ষাকালে ঢাকা ওয়াসার গ্রাহকগণ প্রতি দুইমাসে একবার নিয়মিত বিল পাচ্ছে কিনা তা পর্যালোচনা করা হয়েছে। নিরীক্ষা কালে সম্পাদিত গ্রাহক জরীপে এ বিষয়ে গ্রাহকদের মতামত সংগ্রহ করা হয়েছে।

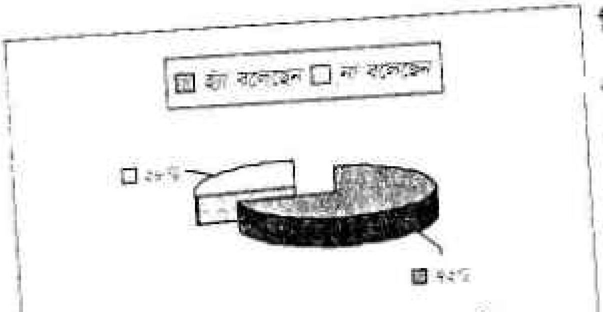

আপনি দুইমাসে একবার নিয়মিত বিল পান কিনা ?

গ্রাহকদের মতামত অনুযায়ী অন্ততঃ ৩৩% গ্রাহক জানান যে, তাঁদের নামে দুই মাস পরপর নিয়মিত বিল ইস্যু করা হয় না। নিরীক্ষাকালে দেখা গেছে যে, রাজস্ব জোনে কর্মরত কোন কর্মকর্তা এ বিষয়ে সুপারভিশন বা মনিটরিং করছেন না। এক্ষেত্রে তাঁদের প্রশাসনিক ব্যবস্থা গ্রহণের ক্ষমতা থাকলেও কেউই তা প্রয়োগ করেন না। এ ব্যপারে নিরীক্ষাকালে রাজস্ব জোনসমূহের রাজস্ব কর্মকর্তা ও সহকারী রাজস্ব কর্মকর্তাদের সাথে আলোচনা করা হলে তাঁরা সকলেই বিষয়টি স্বীকার করেন। দ্বি-মাসিক বিলিং পদ্ধতিতে একটি বিলের পরিমাণ বেশী হওয়ায় এমনিতেই স্বল্প ও নিম্ন আয়ের লোকের পক্ষে নিয়মিত বিল পরিশোধ করা অনেক সময় কষ্টসাধ্য হয়। তার উপর নিয়মিত বিল জারী না হওয়ায় গ্রাহক কয়েক মাসের বিল একসাথে পেয়ে সময়মত বিল

পরিশোধ করতে অনীহা প্রকাশ করে এবং গ্রাহক বিল পরিশোধ না করলে ঢাকা ওয়াসার বকেয়ার পরিমাণও বেড়ে যায়।

১.১.৯ 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। নিরীক্ষাকালে এ বিষয়ে সম্পাদিত গ্রাহক জরীপে প্রাপ্ত গ্রাহকদের মতামত Pie Chart এ দেখানো হলো।



আপনার নামে জারীকৃত বিলের রিডিং এর সাথে মিটারে প্রদর্শিত রিডিং এর মিল থাকে কিনা ?

পার্শ্বে প্রদর্শিত গ্রাহক জরীপের ফলাফলে দেখা যাচ্ছে যে, প্রায় ২৮% গ্রাহকই তাঁদের নামে জারীকৃত বিলে প্রদর্শিত রিডিং এর সাথে মিটারের প্রকৃত রিডিং এর মিল না থাকার বিষয় উল্লেখ করেছেন। প্রমাণিত হয় যে, সংস্থা কর্তৃক প্রকৃত পানি সরবরাহের তুলনায় প্রকৃত বিলিং করা হয় না।

এ প্রসংগে সংস্থার অবচয় নিবারণ শাখা কর্তৃক জরীপকালে প্রাপ্ত মিটার রিডিং অনুযায়ী বিল না করার একটি নমুনা চিত্র এখানে তুলে ধরা হলো ঃ-

ক্রমিক নম্বর	গ্রাহকের নাম ঠিকানা	হিসাব নম্বর	জরীপের তারিখ	জরীপকালে প্রাপ্ত মিটার রিডিং	বিলে প্রদর্শিত মিটার রিডিং এর তারিখ	ঐ তারিখে বিলে প্রদর্শিত মিটার রিডিং
১	মেসার্স ফার্মাসিউটিক্যাল লিঃ ২৮, পুরানা পল্টন, ঢাকা	০১৫৫৯১০	১৪-৭-০৪	[illegible]	[illegible]	১,৫৮,০০০
২	ডাঃ আজীম ৬৬, নয়াপল্টন, ঢাকা	৮০০০০৮৪১১	১৭-৭-০৪	[illegible]	[illegible]	৯,৫৮৭
৩	নরুল হক প্রধান ১১/১ সিটি সার্কুলার রোড, ঢাকা	৮০৬১৭১০৮৪	০৫-৭-০৪	[illegible]	[illegible]	২,৭৫৮
৪	ডাঃ মনী মহমদ ১১/বি মালিবাগ চৌধুরী পাড়া, ঢাকা	৮০২০৪৯৯২৫	০৪-৭-০৪	[illegible]	[illegible]	৩,১০৬
৫	মিসেস বিলকিস বেগম ৪৪৬/৫ খিলগাঁও, ঢাকা	৮০২১৫৯১০৭	০৪-৭-০৪	[illegible]	[illegible]	১০,৪১০
৬	মোঃ মুসলেহউদ্দিন সিরাজ ৪৬৮, মালিবাগ চৌধুরী পাড়া, ঢাকা	[illegible]	১৭-৭-০৪	[illegible]	[illegible]	৪৭,২৮,০০০

১.২.০ ১০০% গ্রাহকের নামে বিল জারী করণ ঃ-

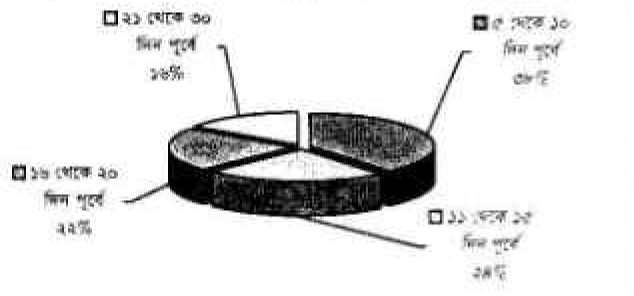
ঢাকা ওয়াসার রাজস্ব আদায়ের স্বার্থে রাজস্ব জোনসমূহের বিলিং টার্গেট সতকরা একশত ভাগ হয়।

বাস্তব অবস্থা ঃ

- নিরীক্ষাকালে সংস্থার এমআইএস রিপোর্ট ও রাজস্ব জোনসমূহের বিলিং শীট যাচাই করে দেখা যায়, সংস্থায় ২০০১-২০০২, ২০০২-২০০৩, ২০০৩-২০০৪ সালের কোন মাসেই উক্ত নির্দেশ অনুযায়ী ১০০% গ্রাহকের নামে বিল জারী করা হয়নি। বিগত তিন বৎসরে বিলিং এর এতদ্সংক্রান্ত একটি ছক এখানে উল্লেখ করা হলো ঃ-(পরিশিষ্ট- ৫ দ্রষ্টব্য)

সাল	প্রতি মাসে গড়ে বিলযোগ্য গ্রাহক সংখ্যা	প্রতি মাসে গড়ে বিলকৃত গ্রাহক সংখ্যা	প্রতি মাসে গড়ে বিলবিহীন গ্রাহক সংখ্যা
২০০১-২০০২	১,৯২,৬৪১ জন	১,৮৫,১৪০ জন	৭৫০১ জন
২০০২-২০০৩	২,০১,৯৩০ জন	১,৯৫,৫৩৯ জন	৬৩৯১ জন
২০০৩-২০০৪	২,১০,৭৭১ জন	২,০৩,১৯০ জন	৭৫৮১জন

১.২.১ পরিশোধের জন্য শেষ তারিখের ৩০ দিন পূর্বে গ্রাহকের কাছে বিল পৌছানো হয় না ঃ-



বিল জমা দেওয়ার সর্বশেষ তারিখের কত দিন পূর্বে বিল পেয়ে থাকেন ?

ঢাকা ওয়াসার প্রচলিত বিধান মোতাবেক গ্রাহক কর্তৃক বিল পরিশোধের নির্ধারিত শেষ তারিখের ৩০ দিন পূর্বে গ্রাহকের কাছে বিল পৌছানোর বিধান রয়েছে। কিন্তু নিরীক্ষাকালে এ বিষয়ে গ্রাহক জরীপে প্রাপ্ত গ্রাহকদের মতামত পার্শ্বের Pie Chart এ দেখানো হলো।

গ্রাহক জরীপে প্রাপ্ত উক্ত ফলাফল হতে দেখা যাচ্ছে যে, মাত্র ১৬% গ্রাহককেই ওয়াসা বিধান অনুযায়ী পরিশোধের সর্বশেষ তারিখের ৩০ দিন পূর্বে বিল পৌছান হয়েছে। ৩৮% গ্রাহকের ক্ষেত্রে মাত্র ৫ থেকে ১০ দিন পূর্বে, ২৪% এর ক্ষেত্রে ১১ থেকে ১৫ দিন পূর্বে, ২২% এর ক্ষেত্রে ১৬ থেকে ২০ দিন পূর্বে বিল পৌছানো হয়।

১.২.২ বিতরণকৃত পানির মান নিয়ন্ত্রণ ঃ

- নিরীক্ষাকালে সংস্থার অধীনস্থ বিভিন্ন মডস জোনের অধীনস্থ পানি উৎপাদনকারী পাম্প ও পানি শোধনাগার সমূহ সরেজমিনে যাচাই ও তথায় কর্মরত পাম্প অপারেটর ও দায়িত্ব প্রাপ্ত প্রকৌশলীগণের সাথে আলোচনা করে দেখা গেছে যে, ঢাকা ওয়াসা কর্তৃক প্রতিদিনের উৎপাদিত পানি গ্রাহকদের মাঝে বিতরণের পূর্বে যথাযথভাবে বিশুদ্ধ করা হচ্ছে না।
- সংস্থার বহুসংখ্যক পানির পাম্পে পানি বিশুদ্ধ করার জন্য ক্লোরিন সেট খারাপ।
- অধিকাংশ নলকূপের উৎপাদিত পানি বিতরণের পূর্বে ক্লোরিনেশন করা হচ্ছে না বা প্রতিদিন Chemical and Bacteriological test ছাড়াই উৎপাদিত ঐ পানি গ্রাহকদের বিতরণ করা হচ্ছে।

- সংস্থার অধীনস্থ নারায়ণগঞ্জ ও [illegible] মোট ৩টি পানি [illegible] পানি পরিশোধন ব্যবস্থা পর্যালোচনা করে দেখা গিয়েছে যে, ঐ সমস্ত পানি [illegible] কোন ডিগ্রীধারী কেমিষ্ট, ল্যাবরেটরী টেকনিশিয়ান [illegible] কালেকটর নেই [illegible] পানি শোধনের জন্য কোন পরীক্ষাগারও নেই। শোধনাগারগুলোর পানি শোধনের জন্য [illegible] সংস্থার কেন্দ্রিয় মান নিয়ন্ত্রণ ও গবেষনা বিভাগ কর্তৃক মাসে ২/১ বার উৎপাদিত পানির [illegible] সংগ্রহ করে মাসিক ভিত্তিতে পানির মান নিয়ন্ত্রণ করা হচ্ছে। অথচ সংস্থায় প্রতিবছর [illegible] কোটি টাকার ব্লিচিং পাউডার ক্রয় করে সরবরাহকৃত পানির মান নিয়ন্ত্রণের জন্য [illegible] করা হচ্ছে।

- নিরীক্ষাকালে সংস্থার কেন্দ্রীয় মান নিয়ন্ত্রণ ও গবেষণা বিভাগে [illegible] বিভিন্ন পাম্প ও পানি শোধনাগারের বিভিন্ন সময়ের পানি পরীক্ষার রিপোর্টসমূহ পর্যালোচনা করে দেখা যায়, সরবরাহকৃত পানিতে প্রায় সকল সময়ই অবশিষ্ট ক্লোরিন [illegible] প্রায়ই কিছু সংখ্যক পাম্পের পানিতে টোটাল কলিফর্ম ও ফিকেল কলিফর্ম [illegible] গ্রাহকের স্বাস্থ্যের জন্য ক্ষতিকর। নিম্নে ঢাকা ওয়াসার মান নিয়ন্ত্রণ ও গবেষণা বিভাগ এবং পরিবেশ অধিদপ্তর কর্তৃক বিভিন্ন সময়ের সংগৃহীত পানির নমুনা পরীক্ষার ফলাফল তুলে ধরা হলো [illegible] :-

ক্রমিক নম্বর	পানির নমুনা পরীক্ষাকারী কর্তৃপক্ষ	পরীক্ষার তারিখ	মোট কতটি [illegible] নমুনা	পরীক্ষায় প্রাপ্ত অবশিষ্ট ক্লোরিন মিগ্রাঃ/লিঃ	টোটাল কলিফর্ম /১০০ [illegible]	ফিকেল কলিফর্ম/ [illegible]	পরিবেশ অধিঃ ও WHO অনুযায়ী গ্রহণযোগ্য মাত্রা
১।	ঢাকা ওয়াসা কেন্দ্রিয় মান নিয়ন্ত্রণ ও গবেষণা বিভাগ এবং পরিবেশ অধিদপ্তর যৌথভাবে	১৭-০১-০৪	১২টি	নেই	নেই	নেই	অবশিষ্ট ক্লোরিন ০.২ টোটাল কলিফর্ম শুন্য ফিকেল কলিফর্ম শুন্য
২।		১৩-৮-০৩	১২টি	নেই	নেই	নেই	
৩।		২৩-৯-০৩	১২টি	নেই	[illegible]	নেই	
৪।		২৬-৪-০৪	১২টি	২টি	[illegible]	নেই	
৫।		২৪-৫-০৪	১২টি	নেই	[illegible]	নেই	
৬।		৩০-৩-০৪	১২টি	২টি	[illegible]	[illegible]	

এ বিষয়ে সংস্থার মডস জোন সমূহে প্রাপ্ত গ্রাহকদের অভিযোগের [illegible] এখানে তুলে ধরা হলো :-

অর্থ বৎসর	মোট প্রাপ্ত অভিযোগ সংখ্যা	ময়লা/দুর্গন্ধযুক্ত পানি [illegible] অভিযোগ সংখ্যা	[illegible] প্রাপ্ত [illegible] হার
২০০১-২০০২	১০,৭১৭টি	১২৫৬টি	[illegible]
২০০২-২০০৩			
২০০৩-২০০৪			

উপরোক্ত ছকে প্রদত্ত তথ্য হতে দেখা যাচ্ছে যে, বিগত তিন বছরে [illegible] গ্রাহকদের যত অভিযোগ লিপিবদ্ধ হয়েছে তার প্রায় ১২% ছিল পানির মান সম্পর্কিত। [illegible] উক্ত অভিযোগসমূহ থেকে এটা সুস্পষ্টভাবে প্রমাণিত হয় যে, ঢাকা ওয়াসার সরবরাহকৃত পানির মান [illegible] তিন বছরে ছিল খুবই খারাপ। এ প্রসংগে Japan Bank for International Co-operation এর [illegible] পরিচালিত Study of Institutional Capacity of Executing/Implementing agencies in [illegible] -Phase-II শীর্ষক জরীপ রিপোর্টের মন্তব্য নিম্নরূপ-Regarding the quality check, the [illegible] not large enough.

No test is performed on the water from tube-well. The water shows no problem in quality at the production site, but the infiltration of foreign substances and bacteria coming in to the pipelines through cracked points cause the water quality worse.

সংস্থাটির পানির মান নিয়ন্ত্রণ বিষয়ে সংস্থার Planning and Design Circle এর একটি পত্র এখানে উদ্ধৃত হলো :-

তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলীর কার্যালয়
পিএন্ডডি সার্কেল, ঢাকা ওয়াসা
ওয়াসা ভবন, (৮ম তলা), কক্ষ-৮২৩
৯৮, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, ঢাকা-১২১৫।
ফোন:- [illegible]

স্মারক নম্বর:- ৫১/পিএন্ডডি তারিখ:-০৪-০২-২০০৪

উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক (আর, পি, ডি)
ঢাকা ওয়াসা

বিষয়:- ঢাকা ওয়াসার পানিতে ক্লোরিনের অনুপস্থিতি এবং সম্ভাব্য সমাধান।

সূত্র:- [illegible]

[illegible]

[illegible]

সংযুক্ত-[illegible]

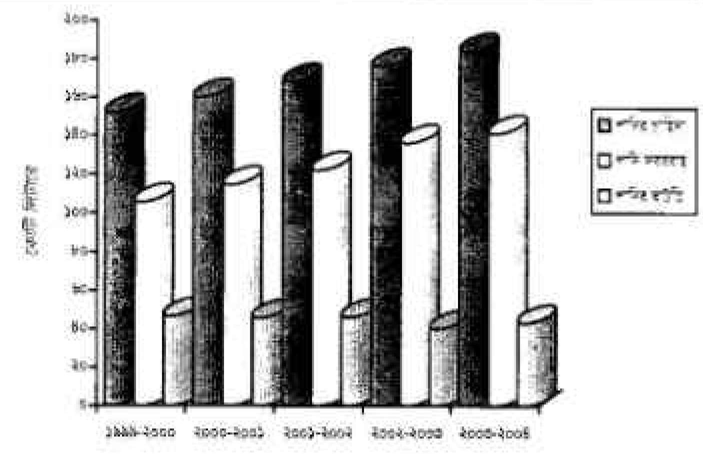
স্বাক্ষরিত
(মোঃ নুরুল হক)
তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী
পিএন্ডডি সার্কেল, ঢাকা ওয়াসা।
তারিখ:-০৪-০২-২০০৪

স্মারক নম্বর:- ৫১/পিএন্ডডি

অনুলিপি :

১। উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক (ও এন্ড এম) এবং প্রধান প্রকৌশলী, ঢাকা ওয়াসা।
২। তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, [illegible] সার্কেল, ঢাকা ওয়াসা।
৩। [illegible]
৪। ব্যবস্থাপনা পরিচালক এর ব্যক্তিগত সহকারী (ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য), ঢাকা ওয়াসা।

১.২.৩ চাহিদার তুলনায় ঢাকা ওয়াসার পানি উৎপাদন ও সরবরাহ কম ঃ



ঢাকা ওয়াসার পানি উৎপাদন, সরবরাহ ও ঘাটতির পরিমাণ

- সংস্থাটিতে বর্তমানে বিদ্যমান ২৪৭৫.৬২ কিঃ মিঃ পানির লাইন দ্বারা প্রতিদিন ঢাকা ও নারায়ণগঞ্জ শহরে জনসাধারণের মাঝে পানি বিতরণ করছে।
- বর্তমানে পানি উৎপাদনের জন্য সংস্থাটির রয়েছে মোট ৪০২টি গভীর নলকূপ ও সায়েদাবাদ পানি শোধনাগারসহ মোট ৪টি পানি শোধনাগার। ঐ সমস্ত উৎসের মাধ্যমে ঢাকা ওয়াসা প্রতিদিন পানি উৎপাদন ও উত্তোলন করে জনসাধারণের মধ্যে বিতরণ করছে।

বাস্তব অবস্থা ঃ

- নিরীক্ষাকালে কাগজপত্র পর্যালোচনা করে দেখা গেছে, ঢাকা ওয়াসা ঢাকায় বসবাসরত জনসাধারণের পানির চাহিদা যথাযথভাবে পূরণ করতে পারছে না। ঢাকা ওয়াসার ১৯৯৯ সাল হতে ২০০৪ সাল পর্যন্ত সময়ের পানির চাহিদা, প্রকৃত উৎপাদন ও পানির ঘাটতি ইত্যাদির তথ্য Bar chart মাধ্যমে দেখানো হলো। এতে দেখা যায় সংস্থায় চাহিদার তুলনায় ১৯৯৯-২০০০ সালে ৬৯%, ২০০০-২০০১ সালে ৭২%, ২০০১-২০০২ সালে ৭৩%, ২০০২-২০০৩ সালে ৭৭% ও ২০০৩-২০০৪ সালে ৭৭% পানি সরবরাহ করা হচ্ছে। ফলে প্রতি বছরেই সংস্থা গড়ে প্রায় ২৫% গ্রাহকের সুপেয় পানির চাহিদ পূরন করতে পারছে না।

নথিপত্র পর্যালোচনা করে দেখা গেছে যে, সংস্থাটি পানি উৎপাদনের ক্ষমতা অনুযায়ী প্রতিদিন পানি উৎপাদন করছে না। নিম্নে সংস্থার অধীনস্থ ৪টি পানি শোধনাগারের প্রতিদিনের গড় পানি উৎপাদনের একটি চার্ট এখানে দেখানো হলো (৩০.৬, ২০০৪ এর এমআইএস রিপোর্ট অনুযায়ী)।

SL. No	Name of the W. T. P	Daily average water Production Capacity (MLD)	Daily Actual Water Production (MLD)
1.	Saidabad Water Treatment Plant	225.00	199.25
2.	Dhaka Water Works (Chandnighat)	39.10	21.89
3.	Narayangang Water Works (East)	1.00	0.75
4.	Narayangang Water Works (west) (Godnail)	45.00	17.94

১.২.৪ বিল খেলাপীদের সংযোগ বিচ্ছিন্ন করণের নোটিশ ইস্যু ঃ-

ম্যানুয়ালে বর্ণিত নিয়মানুযায়ী গ্রাহক বকেয়া পরিশোধে ব্যর্থ হলে ৩০ দিনের সময় দিয়ে রাজস্ব পরিদর্শক কর্তৃক বিল খেলাপীদের সংযোগ বিচ্ছিন্ন করণের নোটিশ এবং তা লেজারে নোট করার বিধান রয়েছে। কিন্তু নিরীক্ষাকালে সংস্থার রাজস্ব জোন সমূহে Random sampling এর ভিত্তিতে বিভিন্ন লেজার যাচাই করে দেখা গেছে যে, রাজস্ব পরিদর্শকগণ নিয়মমাফিক বিল খেলাপী গ্রাহকদের নামে নোটিশ ইস্যু করছেন না। কোন জোনেই সংযোগ বিচ্ছিন্ন করণের নোটিশ ইস্যুর কোন রেজিষ্টার সংরক্ষণ করা হয় নি। তাছাড়া বিভিন্ন জোন হতে সালভিত্তিক কতজন গ্রাহকের বিপরীতে সংযোগ বিচ্ছিন্ন করণের নোটিশ ইস্যু করা হয়েছে এবং জড়িত টাকার পরিমাণসহ সংশ্লিষ্ট কোন তথ্যাদি কোন রাজস্ব জোনেই পাওয়া যায় নি। নিরীক্ষাকালে বিষয়টি সম্পর্কে রাজস্ব জোনে কর্মরত কর্মকর্তাদের সাথে আলোচনা করে জানা যায়, কোন জোন হতেই সালভিত্তিক কতজন গ্রাহকের বিপরীতে সংযোগ বিচ্ছিন্ন করণের নোটিশ ইস্যু করা হয়েছে এবং জড়িত টাকার পরিমাণ কত সে ধরণের কোন তালিকা কখনই প্রণয়ন করা হয় নি।

১.২.৫ গ্রাহকের নামে না-দাবী সনদ পত্র জারী করণ ঃ-

ঢাকা ওয়াসার প্রচলিত নির্দেশ অনুযায়ী গ্রাহক হয়রানি এড়ানোর জন্য সমগ্র অর্থ বৎসরে বিল পরিশোধকারী গ্রাহকের নামে বছরের শেষে গ্রাহকের কাছে কোন বিল বকেয়া না থাকলে তাঁর নামে একটি না দাবী সনদ পত্র প্রদানের রীতি প্রচলিত রয়েছে।

বাস্তব অবস্থা ঃ

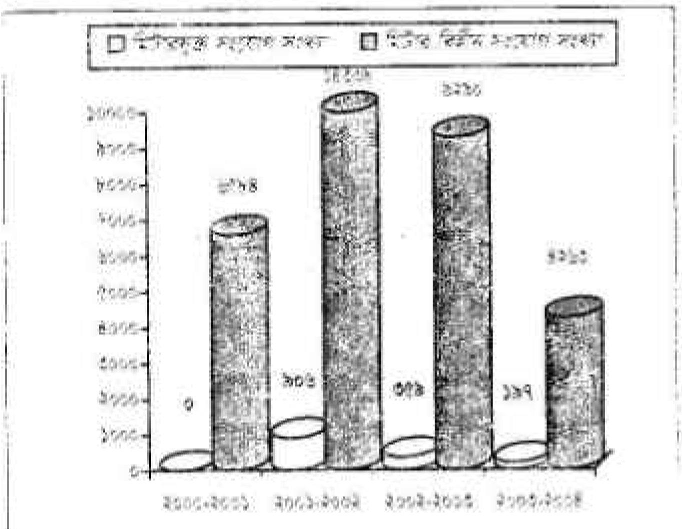
- নিরীক্ষাকালে ঢাকা ওয়াসার বিভিন্ন রাজস্ব জোনে বাস্তব যাচাই করে দেখা গেছে যে, কোন জোনই ওয়াসার এই নির্দেশটি যথাযথভাবে প্রতিপালন করা হচ্ছে না। কিছু সংখ্যক গ্রাহকের নামে মাঝে মাঝে না দাবী সনদ ইস্যু করা হলেও অধিকাংশ ক্ষেত্রেই এ আদেশ পালিত হয়নি। অথচ নিয়মিত বিল পরিশোধকারী গ্রাহকদের নামে বছরের শেষে না দাবী সনদ পত্র ইস্যু করা হলে সেক্ষেত্রে গ্রাহকগণ বিল পরিশোধ করা সত্ত্বেও পুনরায় একই বিল দ্বিতীয়বার পাওয়ার হাত থেকে রক্ষা পাবেন এবং পরিশোধকৃত বিলের কপি দীর্ঘদিন সংরক্ষণের ঝামেলা থেকে মুক্ত হতে পারেন।

১.২.৬ নতুন সংযোগ প্রদানকালে গ্রাহকের কাছ থেকে মিটারের মূল্য আদায় করা হলেও দীর্ঘদিন যাবৎ মিটার বিহীন পানি সরবরাহ ঃ

ঢাকা ওয়াসার বিধান মোতাবেক গ্রাহককে নতুন সংযোগ প্রদানকালে সংযোগের সাথে মিটার স্থাপন করতে হবে এবং গ্রাহকের নামে প্রতিমাসে মিটার অনুযায়ী গ্রাহকের প্রকৃত পানি ব্যবহারের উপর ভিত্তি করে তাঁর নামে বিল জারী করতে হবে।

বাস্তব অবস্থা ঃ

- নিরীক্ষাকালে সংস্থার বিভিন্ন জোনের সংযোগ নথি ও রেজিষ্টার সমূহ পর্যালোচনা করে দেখা গেছে যে, সংস্থায় প্রতি বৎসরই বিপুল সংখ্যায় গ্রাহকদের নতুন সংযোগ প্রদান করা হলেও অধিকাংশ গ্রাহকদেরকেই মিটার দেয়া হচ্ছে না। অথচ প্রত্যেক গ্রাহকই নতুন সংযোগের জন্য আবেদনের সাথে তাঁদের সংযোগে মিটার স্থাপন করার জন্য কর্তৃপক্ষের বরাবরে ব্যাংকে মিটারের মূল্য জমা দিয়েছেন। এ ব্যাপারে নিরীক্ষাকালে নিরীক্ষাদল কর্তৃক রাজস্ব জোনে আগত বিভিন্ন শ্রেণীর গ্রাহকদের সাথে সরাসরি আলোচনা করে জানা যায়, আলোচনাকৃত অধিকাংশ গ্রাহকের সংযোগে মিটার স্থাপন করা হয়নি এবং তাদেরকে মিটার বিহীন গড়/অনুমিত বা মূল্যায়ন বিলের উপর পানির মূল্য পরিশোধ করতে হচ্ছে। ফলে এতে গ্রাহকদের নানাবিধ বিড়ম্বনা বা হয়রানির শিকার হতে হচ্ছে। সংস্থা কর্তৃক ২০০০-২০০১ হতে ২০০৩-২০০৪ সময় পর্যন্ত প্রদানকৃত মিটারবিহীন সংযোগের একটি পরিসংখ্যান পার্শ্বে Bar Chart এর মাধ্যমে তুলে ধরা হয়েছে। এতে দেখা যায় যে, সংস্থায় বাৎসরিক মোট প্রদানকৃত সংযোগের মধ্যে ২০০০-২০০১ সালে ১০০%, ২০০১-২০০২ সালে ৯৪%, ২০০২-২০০৩ সালে ৯৬% এবং ২০০৩-২০০৪ সালে ৯৬% মিটার বিহীন সংযোগ প্রদান করা হয়েছে।



সংস্থা কর্তৃক বিগত বছরে মিটারবিহীন সংযোগ প্রদান

১.২.৭ গ্রাহকের অভিযোগ নিষ্পত্তি ঃ

ঢাকা ওয়াসার ৭০তম বোর্ড সভার ০৪ নং সিদ্ধান্ত অনুযায়ী সংস্থার অধীনস্থ প্রতিটি মডস ও রাজস্ব জোন অফিসে একটি করে গ্রাহক অভিযোগ গ্রহণ ডেস্ক স্থাপনের নির্দেশ প্রদান হয়েছে।

বাস্তব অবস্থা ঃ

- নিরীক্ষাকালে সংস্থার মডস জোন ও রাজস্ব জোন অফিসগুলোতে বাস্তব যাচাই করে দেখা গেছে যে, সংস্থার মোট ৭টি মডস জোন অফিসের প্রত্যেকটিতে একটি গ্রাহক অভিযোগ গ্রহণ রেজিষ্টার ও ডেস্ক থাকলেও সংস্থার ৭টি রাজস্ব জোনের কোনটিতেই গ্রাহক অভিযোগ গ্রহণ রেজিষ্টার বা ডেস্ক নেই। ফলে এক্ষেত্রে দেখা যাচ্ছে যে, সংস্থার মাঠ পর্যায়ের সকল অফিসে সংস্থার বোর্ড সভার নির্দেশ প্রতিফলিত হয়নি। এমনকি মডস জোন অফিসগুলোতে যে অভিযোগ রেজিষ্টার সংরক্ষণ করা হচ্ছে তাও সঠিকভাবে হচ্ছে না। যেমনঃ- অভিযোগ রেজিষ্টারে অভিযোগ গ্রহণকারীর কোন স্বাক্ষর করা হয় না, উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষ কর্তৃক কখনই সুপারভিশন, মনিটরিং করা হয় না, অভিযোগের প্রেক্ষিতে কি ব্যবস্থা নেয়া হয়েছে তা উল্লেখ করা হয় না।

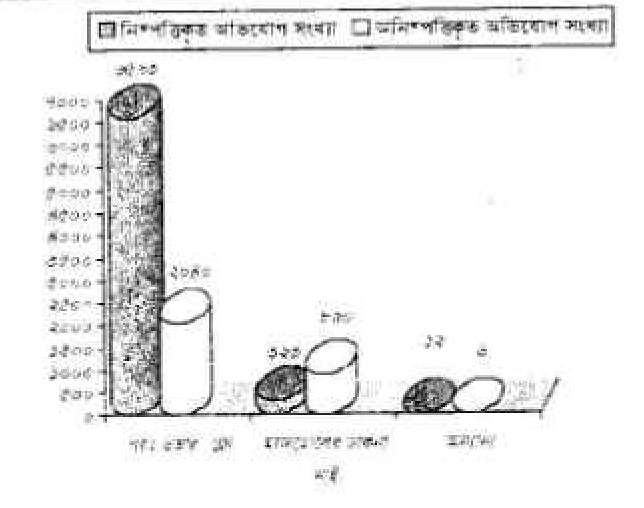
- নিরীক্ষাকালে সংস্থার মডস জোন অফিসগুলোতে স্থাপনকৃত অভিযোগ ডেস্ক ও অভিযোগ রেজিষ্টারে এন্ট্রিকৃত অভিযোগসমূহ নিস্পত্তির বিষয়টি পর্যালোচনা করা হয়েছে। এতে দেখা যায়, বিগত তিন বৎসরে সংস্থায় প্রাপ্ত অভিযোগসমূহকে মোটামুটিভাবে পানি ও পয়ঃ এই দুই শ্রেণীতে বিভক্ত করা হয়েছে। পানি সংক্রান্ত অভিযোগসমূহের শ্রেণী বিভাগ নিম্নরূপ ঃ-
    - লিকেজ সারানো;
    - পানি না পাওয়া;
    - ময়লা ও দুর্গন্ধযুক্ত পানি পাওয়া;
    - অন্যান্য।

পানি সরবরাহে প্রাপ্ত গ্রাহকদের বিভিন্ন অভিযোগ

পাশে পানি সংক্রান্ত প্রাপ্ত অভিযোগ সমূহের উপর সংস্থা কর্তৃক গৃহীত কার্যক্রম Bar Chart এর মাধ্যমে দেখানো হলো। এতে দেখা যায় যে, সংস্থায় পানি সংক্রান্ত প্রাপ্ত মোট অভিযোগের মধ্যে ৩৬% অভিযোগকে কোন গুরুত্ব দেয়া হয়নি বা ঐ সমস্ত অভিযোগ নিস্পত্তি করা হয় নি।

সংস্থায় বিগত তিন আর্থিক সালে পয়ঃ লাইন সংক্রান্ত প্রাপ্ত অভিযোগ ও তার উপর সংস্থার গৃহীত কার্যক্রমের একটি ফলাফল Bar Chart এর মাধ্যমে প্রদর্শন করা হলো।

Bar Chart বিশ্লেষণ করে দেখা যায়, সংস্থায় বিগত তিন আর্থিক সালে পয়ঃ লাইন সংক্রান্ত প্রাপ্ত অভিযোগের প্রায় ৩০% অভিযোগ সম্পর্কে সংস্থার দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তাগণ অভিযোগসমূহ নিস্পত্তির কোন কার্যক্রম গ্রহণ করেননি।



পয়ঃ নিষ্কাশন সম্পর্কিত বিভিন্ন অভিযোগ

সুপারিশ

১। সংস্থার মডস জোনে গ্রাহকের সংযোগ প্রাপ্তির লক্ষ্যে আবেদন পাওয়ার পর নির্ধারিত সময়ের মধ্যে সংযোগ প্রদানের বিষয়টি নির্বাহী প্রকৌশলী, মডস জোন 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;

২। সংস্থার মডস জোনে যথাসময়ে সংযোগ প্রদানের লক্ষে সাপ্তাহিক/পাক্ষিক/মাসিকভিত্তিতে রিপোর্টিং ব্যবস্থা চালু করা যেতে পারে;

৩। 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। ফলে 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;

৪। গ্রাহকের লেজার পোষ্টিং হালনাগাদ করা, বৎসর 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 সহ নিয়মিত বিল পরিশোধের জন্য গ্রাহকগণকে উৎসাহিত করার লক্ষ্যে লেভি রুল অনুযায়ী গ্রাহককে রিবেট প্রদানের প্রথা চালু করা যেতে পারে।

৫। পর্যায়ক্রমে নিয়মিত বিল পরিশোধে আগ্রহী, সৎ 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;

৬। সংস্থার অধীন গ্রাহকদের জন্য "গ্রাহক সেবা সমিতি" গঠন করা যেতে পারে। সংস্থার একজন উর্দ্ধতন কর্মকর্তাকে সভাপতি করে বিভিন্ন এলাকার ওয়ার্ড কমিশনার, গ্রাহক প্রতিনিধি, শিক্ষা প্রতিষ্ঠানসমূহের প্রধানগণের সমন্বয়ে এ ধরণের গ্রাহক সেবা সমিতি এলাকাভিত্তিক সময়ে সময়ে সভা আহ্বানের মাধ্যমে গ্রাহকদের বিভিন্ন অভিযোগের শুনানীসহ গ্রাহকদের সচেতনতা বৃদ্ধির বিষয়ে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা রাখতে পারে;

৭। নিয়মিতভাবে গ্রাহক সার্ভে পদ্ধতি চালু করা যেতে পারে। উল্লেখ্য যে, গ্রাহক সার্ভের মাধ্যমে একদিকে যেমন সংস্থার সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণ গ্রাহকদের সমস্যা, অভিযোগ, সেবার মান ইত্যাদি অবহিত হতে পারবেন, অন্যদিকে তেমনি গ্রাহকগণের সঙ্গেও সেবা প্রদানকারী সংস্থা হিসেবে ঢাকা ওয়াসার সাথে একাত্মতা সৃষ্টি হবে।

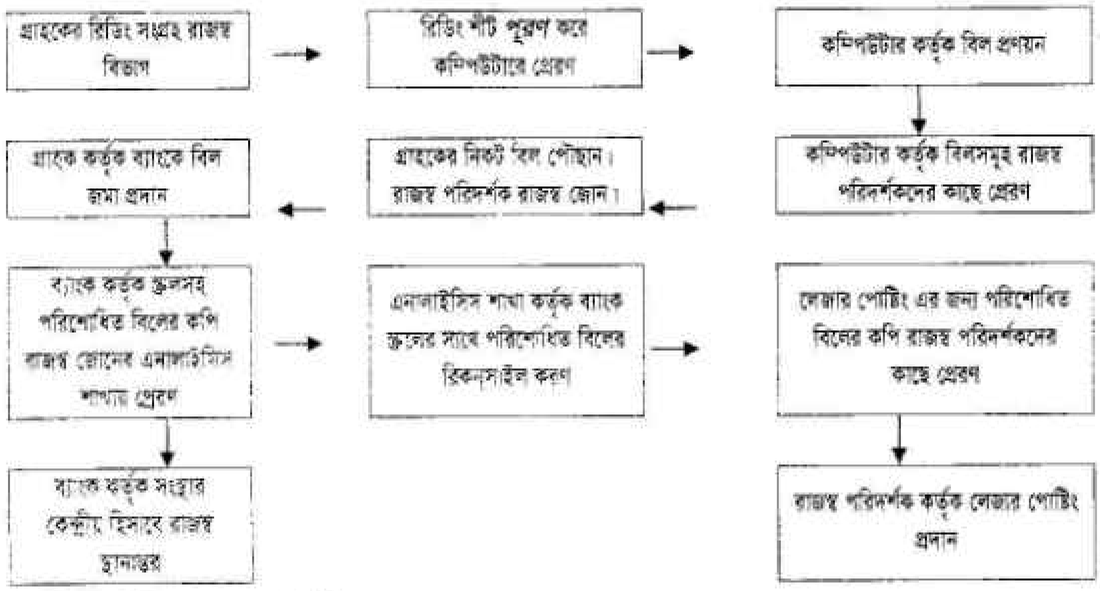
৮। গ্রাহকদের মাঝে বিতরণযোগ্য প্রতিদিনের উৎপাদিত পানির নিয়মিত (প্রতিদিন) বিশুদ্ধতা পরীক্ষা করা প্রয়োজন। এলক্ষ্যে সকল পানি শোধনাগারে একটি স্বয়ংসম্পূর্ণ পরীক্ষাগার স্থাপন, দেশের সর্বোচ্চ ডিগ্রীধারী অভিজ্ঞ কেমিষ্ট, ল্যাবরেটরী টেকনিশিয়ান নিয়োগ করতঃ প্রতিদিন পানির বিশুদ্ধতা পরীক্ষা করার পাশাপাশি বিষয়টি মনিটর করার জন্য একটি উচ্চ পর্যায়ের কমিটি গঠন করা যেতে পারে।

৯। ১০০% পয়ঃ নিষ্কাশন ব্যবস্থা চালু করা প্রয়োজন;

২.০ রাজস্ব আদায়

ঢাকা ওয়াসার আয়ের প্রধান উৎস হচ্ছে গ্রাহকদের রাজস্ব বিলিং ও আদায়। প্রায় ১১৫.০০ লক্ষ জনসংখ্যা অধ্যুষিত ঢাকা মহানগরবাসীর মধ্যে ঢাকা ওয়াসার মোট গ্রাহক সংখ্যা হচ্ছে ২,১০,৭৭১ জন। বর্তমানে সংস্থাটির প্রতিদিনের মাত্র ০৪% পানি বাণিজ্যিক ও শিল্পীয় শ্রেণীর এবং অবশিষ্ট ৯৬% পানি আবাসিক শ্রেণীর গ্রাহকগণ ব্যবহার করছেন।

- প্রচলিত সংস্থার রাজস্ব আদায় কার্যক্রমের একটি ফ্লো-চার্ট নিম্নে প্রদান করা হলো ঃ-



২.১.০ মিটার রিডিং সংগ্রহ ও বিলিং ঃ-

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

- সংস্থার বর্তমানে প্রচলিত রাজস্ব আদায় ব্যবস্থা পর্যালোচনাকালে দেখা গেছে, সংস্থার রাজস্ব বিভাগে কর্মরত রাজস্ব পরিদর্শকগণ মিটার রিডিং সংগ্রহ করে কম্পিউটার শীটে নোট করেন কিন্তু কোন মিটার বই সংরক্ষণ করছেন না এবং মাস শেষে রিডিং শীট কম্পিউটারে প্রেরণ করছেন। কম্পিউটার গ্রাহকের ব্যবহৃত রিডিং এর উপর বিল প্রণয়ন করে বিলসমূহ রাজস্ব শাখায় প্রেরণ করে। সংস্থার রাজস্ব জোন সমুহে একজন করে রাজস্ব কর্মকর্তা কর্মরত রয়েছেন। রাজস্ব কর্মকর্তার অধীনে ৪/৫ জন করে সহকারী রাজস্ব কর্মকর্তা দায়িত্ব পালন করেছেন। প্রতিজন সহকারী রাজস্ব কর্মকর্তার নিয়ন্ত্রণে রয়েছে প্রায় ১০/১২ জন করে রাজস্ব পরিদর্শক। সংস্থার রাজস্ব বিলিং ও আদায় সংক্রান্ত যাবতীয় কাজের জন্য উপরে বর্ণিত কর্মকর্তা/কর্মচারীগণই দায়বদ্ধ।

8—

বাস্তব চিত্র ঃ-

- নিরীক্ষাকালে রাজস্ব জোনগুলোর রাজস্ব আদায় ব্যবস্থা বাস্তব যাচাই করে দেখা গিয়েছে যে, সংস্থার কর্মরত রাজস্ব পরিদর্শকগণ প্রতিমাসে নিয়মিতভাবে গ্রাহকের মিটার রিডিং সংগ্রহ করছেন না বা বিলিং করছেন না। প্রতিটি রাজস্ব জোনে রাজস্ব পরিদর্শকদের উপর রাজস্ব কর্মকর্তা বা সহকারী রাজস্ব কর্মকর্তাদের নিয়ন্ত্রণ খুবই দুর্বল। নিয়মিত রিডিং সংগ্রহ ও বিলিং বিষয়ে জোনের কর্মকর্তাগণ কখনই সুপারভিশন ও মনিটরিং করেন না। এ বিষয়ে গ্রাহক জরীপে প্রাপ্ত গ্রাহকদের মতামত Pie Chart এ দেখানো হলো।

নিরীক্ষাকালে দেখা গেছে যে, কোন রাজস্ব জোনেই গ্রাহকদের মিটার রিডিং নেয়ার জন্য নির্ধারিত কোন তারিখ নির্ধারণ করা নেই। ফলে রাজস্ব পরিদর্শকগণ তাদের ইচ্ছামত মাস/সপ্তাহের যে কোন সময় গ্রাহকের মিটার রিডিং নিয়ে থাকে এবং একবার গৃহীত রিডিং এর ভিত্তিতে পর পর গ্রাহকের নামে মাসে মাসে বিল করেন. নিরীক্ষাকালে বিভিন্ন রাজস্ব জোন হতে প্রাপ্ত ত্রুটিবিচ্যুতিসমূহ এখানে উল্লেখ করা হলো ঃ-

- কোন রাজস্ব পরিদর্শক মাসের কোন্ তারিখে কোন্ গ্রাহকের রিডিং গ্রহণ করবে সে ধরণের কোন সিডিউল কোন রাজস্ব জোনে নেই। ফলে রাজস্ব পরিদর্শকগণ তাদের ইচ্ছা অনুযায়ী মিটার রিডিং গ্রহণ করে থাকেন এবং এতে মাসের নির্দিষ্ট তারিখে গ্রাহকের মিটার রিডিং গ্রহণের বিষয়টি নিশ্চিত হয় না,

- কোন রাজস্ব জোনেই মিটার রিডিং নোট করার জন্য কোন মিটার রিডিং বই নেই। রাজস্ব পরিদর্শকগণ তাঁদের ব্যক্তিগত নোট খাতায় রিডিং এন্ট্রি করে রাখেন এবং পৃথক একটি শীটের মাধ্যমে বিলিং এর জন্য কম্পিউটার-এ প্রেরণ করে থাকেন। এতে মিটার রিডিং বিষয়ে কোন বিতর্কের উদ্ভব হলে জবাবদিহিতা নিশ্চিত করার বিষয়টি কঠিন হয়ে দাড়ায়।

- কোন রাজস্ব পরিদর্শকই তাঁর নিয়ন্ত্রণাধীন গ্রাহকদের মিটারের অবস্থা, যেমন মিটার ত্রুটিপূর্ণ কিনা, মিটার চেম্বার আছে কিনা ইত্যাদি বিষয়ে মাসিক/সাপ্তাহিক কোন রিপোর্ট জোনে পেশ করেন না।

- গ্রাহকের নামে মাসের পর মাস গড় বিল করা হচ্ছে। কিন্তু কোন্ কারণে গড় বিল করা হচ্ছে তা লেজারে নোট করা হয় না।

- কম্পিউটারাইজড বিলিং এর ক্ষেত্রে মিটার রিডিং শীটে অধিকাংশ ক্ষেত্রেই রাজস্ব পরিদর্শক ও সহকারী রাজস্ব পরিদর্শকদের কোন স্বাক্ষর থাকে না। এমনকি কোন কোন ক্ষেত্রে রাজস্ব পরিদর্শক ও এলাকার কোন কোড নম্বরও উল্লেখ থাকে না। নিম্নে সংস্থার রাজস্ব জোন সমূহের বছর ভিত্তিক বিলিং এর একটি তালিকা এখানে দেখানো হলো ঃ-

অর্থ বছর	প্রতি মাসে গড়ে বিলযোগ্য গ্রাহক সংখ্যা	প্রতিমাসে গড়ে বিলকৃত গ্রাহক সংখ্যা	প্রতিমাসে গড়ে বিলবিহীন গ্রাহক সংখ্যা
২০০১-২০০২	১,৯২,৬৪১ জন	১,৮৫,১৪০ জন	৭,৫০১ জন
২০০২-২০০৩	২,০১,৯৩০ জন	১,৯৫,৫৩৯ জন	৬,৩৯১ জন
২০০৩-২০০৪	২,১০,৭৭১ জন	২,০৩,১৯০ জন	৭,৫৮১ জন

২.১.১ মাসের পর মাস গ্রাহকের নামে গড়/অনুমিত বিল করণ ঃ-

WASA Levy Rule-১৯৬৬ এর ১৩ (৪) ধারা ও WASA Manual ৮৩ অনুযায়ী কোন গ্রাহকের আঙ্গিনায় স্থাপিত মিটার নষ্ট হলে তা তাৎক্ষণিকভাবে মেরামত করতে হবে বা প্রতিস্থাপন করার বিধান রয়েছে এবং মিটার নষ্ট থাকাকালীন সময়ে গ্রাহকের মিটার নষ্ট হওয়ার পূর্ববর্তী তিন মাসের মিটার রিডিং এর ভিত্তিতে গ্রাহকের নামে গড় বিল ইস্যু করতে হবে। কোন অবস্থাতেই মাসের পর মাস গ্রাহকের নামে গড় বিল করা যাবে না। কারণ গড় বিলের মাধ্যমে গ্রাহকের পানি ব্যবহারের প্রকৃত চিত্র প্রতিফলিত হয় না।

বাস্তব অবস্থা ঃ

- নিরীক্ষাকালে সংস্থার কোন রাজস্ব জোনেই প্রতি মাসে কোন কোন গ্রাহকগণের নামে বা কত সংখ্যক গ্রাহকের নামে কি কারণে গড় বিল করা হচ্ছে তার কোন তালিকা বা তথ্য পাওয়া যায়নি। নিরীক্ষাকালে দেখা গেছে, প্রতিটি রাজস্ব জোনেই প্রতিমাসে বিপুল সংখ্যায় গ্রাহকদের নামে দীর্ঘদিন যাবৎ গড়বিল করা হচ্ছে। যেমনঃ রাজস্ব জোন-১ এ বিভিন্ন লেজার যাচাইকালে দেখা গেছে যে, ঐ জোনে যাচাইকৃত ৯১৬ জন গ্রাহকের মধ্যে ৬৮ টি গড়বিল ইস্যু করা হচ্ছে। রাজস্ব জোন-৩ এর যাচাইকৃত ২৫০ জন গ্রাহকের মধ্যে ৪৭টি গড় বিল করা হচ্ছে। তাছাড়া গড়বিল ইস্যুর সময়কাল বিশ্লেষণ করে দেখা যায় যে, গ্রাহকদের নামে ২ মাস হতে দীর্ঘ ১ বৎসর যাবৎ গড়বিল ইস্যু করার প্রমাণ পাওয়া গেছে। যেমনঃ রাজস্ব জোন-১ এ দেখা গেছে যে, ১৫জন গ্রাহকের নামে ২ মাস থেকে ১২ মাস যাবৎ গড় বিল করা হচ্ছে, ২৫ জন গ্রাহককে ২ বৎসর যাবৎ, ২জন গ্রাহকের নামে ৪ বৎসর যাবৎ , ১৫ জন গ্রাহকের নামে ৬ বৎসর যাবৎ গড়বিল করা হচ্ছে। অথচ উল্লেখিত সময়ে তাঁদের আঙ্গিনায় স্থাপিত নষ্ট মিটার মেরামত বা প্রতিস্থাপন করে অনায়াসেই মিটার রিডিং এর ভিত্তিতে বিল ইস্যু করা যেত। কিন্তু আলোচ্যক্ষেত্রে তা করা হয়নি। অথচ ৪/৫ বৎসর পূর্বের ব্যবহৃত পানির পরিমাণের ভিত্তিতে গড়বিল ইস্যু কোন ক্রমেই যৌক্তিক হতে পারেনা।

২.১.২ নির্ধারিত ট্যারীফ অনুযায়ী গ্রাহকের [illegible]

ওয়াসা টেরিফ রুল অনুযায়ী বিভিন্ন [illegible] বাণিজ্যিক, শিল্প শ্রেণীর, সামাজি[illegible] গ্রাহকের জন্য নির্ধারিত রেইটে বিল করার [illegible] বিভিন্ন শ্রেণীর গ্রাহকদের স্থাপনার স[illegible] করে গ্রাহকের আবাসস্থলের পরিবর্তন হলে [illegible] তবে পরিবর্তিত টেরীফ রুল অনুযায়ী বি[illegible] করতে হবে।

বাস্তব অবস্থা ঃ

- নিরীক্ষাকালে সংস্থার অপচয় নি[illegible] মোট ২৫২০ জন গ্রাহকের উপর প্রণী[illegible] একটি সার্ভে রিপোর্ট হতে দেখা [illegible] প্রচুর পরিমাণে আবাসিক শ্রেণী গ্রাহ[illegible] বর্তমানে বাণিজ্যিক রেইটে পানি [illegible] এবং তাদের টেরীফ শ্রেণী পরিবর্তন ক[illegible] হচ্ছে না। নিরীক্ষাকালে সংস্থার [illegible] পর্যালোচনা করে দেখা যায় যে, [illegible] সময় পর্যন্ত সংস্থার মোট গ্রাহক সং[illegible] মধ্যে বাণিজ্যিক শ্রেণীর গ্রাহক সংখ্য[illegible] মাত্র ৫৯৬১ জন। অথচ ঢাকা শহরের [illegible] সংস্থার বাণিজ্যিক শ্রেণীর গ্রাহকদের [illegible] সংখ্যাগত হিসাব প্রদর্শন কতটা [illegible] পরিশিষ্ট-৮)।
- উল্লেখ করা প্রয়োজন যে, ঢাকা [illegible] বিতরণকৃত পানির মাত্র ৪ % বাণিজ্যি[illegible] শ্রেণীর গ্রাহকদের মাঝে বিতরণ [illegible] তা বিবেচনাযোগ্য।

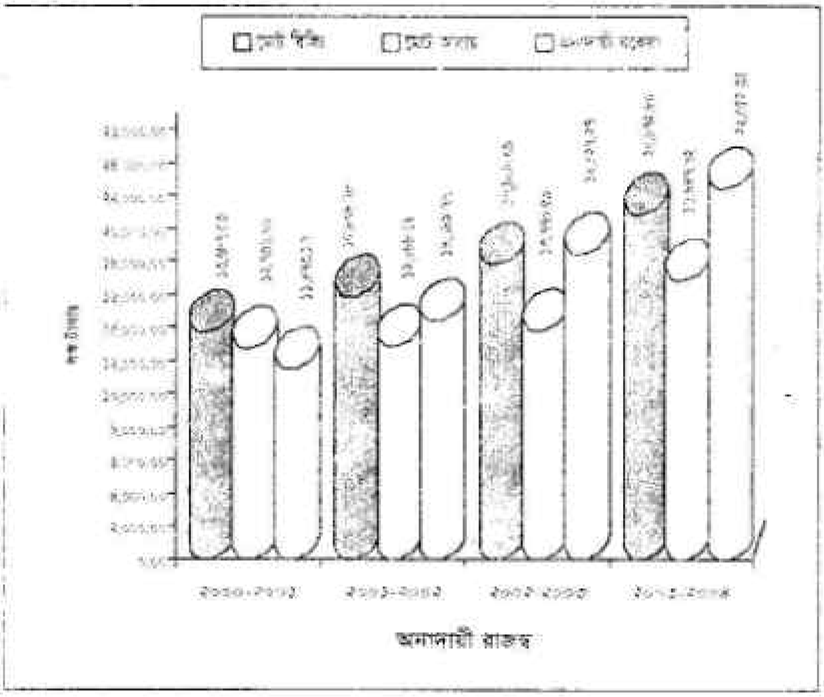
তাছাড়া এ বিষয়টি চট্টগ্রাম ওয়াসার পানি বিতর[illegible] [illegible]rking করে দেখা গেছে যে, চট্টগ্রাম ওয়াসার প্রতিদিনের বিতরণকৃত পানির প্রায় [illegible] গ্রাহকদের মাঝে বিতরণ দেখানো হচ্ছে। ফলে এক্ষেত্রে ঢাকা ওয়াসার বাণিজ্যি[illegible] মাত্র ৪% পানি ব্যবহারের বিষয়টি সম্পূর্ণ অবাস্তব। তাই সংস্থার রাজস্ব আয় বৃদ্ধি [illegible] স্বার্থে অত্যন্ত জরুরী ভিত্তিতে এ বিষয়ে সার্ভে করা প্রয়োজন।

২.১.৩ বকেয়া অনাদায়ী রাজস্ব ঃ-

সংস্থার WASA Manual-1983 অনুয[illegible] মাসের বিল পরিশোধে ব্যর্থ হলে তাকে খেলাপী গ্রাহক হিসেবে বিবেচনা করা হয় [illegible] সংস্থার প্রতিটি রাজস্ব জোনে গ্রাহকভিত্তিক অনাদায়ী বকেয়ার তালিকা বা [illegible] পরিশোধে ব্যর্থ ইত্যাদির একটি তালিকা সংরক্ষণ করার কথা থাকলেও নি[illegible] কোন রাজস্ব জোনেই পাওয়া যায়নি। তাছাড়া প্রতিটি জোনে গ্রাহক শ্রেণীভিত্তিক [illegible] রেজিষ্টারও সংরক্ষণ করা হয় না।

বাস্তব অবস্থা ঃ

• নিরীক্ষাকালে দেখা গেছে, সংস্থায় বকেয়ার এজিং পদ্ধতি চালু নেই। কোন রাজস্ব জোনেই বছরভিত্তিক মোট গ্রাহকের মধ্যে সরকারী ও বেসরকারী খেলাপী গ্রাহক সংখ্যা সংক্রান্ত কোন তথ্যাদি সংরক্ষিত নেই। আবার কোন রাজস্ব জোনেই সর্বোচ্চ বকেয়াকৃত বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানভিত্তিক (সরকারী/বেসরকারী) গ্রাহকের কাছে পাওয়া সম্বলিত কোন বিবরণ তৈরী করা হয়নি। এমনকি সংস্থার রাজস্ব আদায় কর্মকান্ডের সাথে জড়িত কোন কর্মকর্তার কাছেই সংস্থার সর্বোচ্চ বকেয়া গ্রাহকওয়ারী তালিকা, বকেয়ার সময়কাল ইত্যাদি সংক্রান্ত কোন তালিকা পাওয়া যায়নি। সংস্থার বিগত ৪(চার) বৎসরের বিলিং, আদায় ও বকেয়া সংক্রান্ত একটি পরিসংখ্যান উপরের Bar chart দেখানো হলো।



এতে দেখা যাচ্ছে যে, সংস্থার অনদায়ী বকেয়া রাজস্বের পরিমাণ ক্রমান্বয়ে বৃদ্ধি পাচ্ছে। প্রকৃতপক্ষে প্রতি বৎসরই ঢাকা ওয়াসার বিলকৃত এক বিরাট অংশ অনাদায়ী থাকছে।

২.১.৪ খেলাপী গ্রাহকদের সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ ঃ-

Dhaka WASA Ordinance অনুসারে গ্রাহকের সংযোগ বিচ্ছিন্ন করণের নোটিশ প্রদান করার পর বকেয়া পরিশোধে ব্যর্থ খেলাপী গ্রাহকদের সংযোগ বিচ্যুতির কার্যক্রম গ্রহণের বিধান রয়েছে।

বাস্তব অবস্থা ঃ

- নিরীক্ষাকালে বিভিন্ন রাজস্ব জোনের সংযোগ বিচ্ছিন্ন কার্যক্রমের পর্যালোচনা করে দেখা গেছে যে, সংস্থার রাজস্ব জোনগুলোতে বকেয়া আদায়ে গ্রাহকদের সংযোগ বিচ্ছিন্নের কাযক্রম খুবই সীমিত।

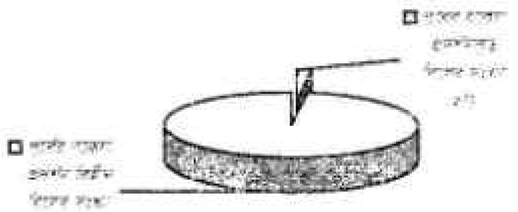
নিম্নে সংস্থায় বিগত তিন আর্থিক সালে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ কার্যক্রমের একটি চিত্র দেখানো হলো ঃ-

অর্থ বছর	আদায়যোগ্য বকেয়া	সংযোগ বিচ্ছিন্ন করণ		আদায়ের পরিমাণ (লক্ষ টাকায়)
		গ্রাহক সংখ্যা	জড়িত বকেয়া (লক্ষ টাকায়)	
২০০১-২০০২	১৪,৩৮৯.৭৭	৪৬০ জন	১২২.৯১	৩৪.৭৪
২০০২-২০০৩	১৭,৪১৭.২৭	১৩জন	১.৬৫	০.৭৫
২০০৩-২০০৪	২২,৪০২.৩২	৫১২জন	১৫৮.৮৮	-

২.১.৫ বকেয়া আদায়ের জন্য মামলা করণ ঃ-

ঢাকা ওয়াসার বকেয়া রাজস্ব আইনগত ব্যবস্থার মাধ্যমে আদায়ের জন্য সংস্থার রয়েছে একটি ম্যাজিস্ট্রেট কোর্ট। বকেয়া আদায়ের প্রক্রিয়া হিসেবে খেলাপী গ্রাহকদের বিরুদ্ধে মামলা করার বিধান থাকলেও প্রকৃত পক্ষে কোন রাজস্ব জোন হতেই সংস্থার বিপুল পরিমাণ অনাদায়ী বকেয়া আদায়ের জন্য কোন খেলাপী গ্রাহকদের বিরুদ্ধে কোন মামলা করা হয় নি। অথচ বকেয়া আদায়ের জন্য মামলার কার্যক্রম জোরদার করলে এ ক্ষেত্রে বকেয়া আদায়ে ইতিবাচক ভূমিকা রাখা সম্ভব।

২.১.৬ বকেয়া দেখিয়ে বিল করা হয় না ঃ-



নিয়মিত বিলের সাথে পাওনা পূর্বের বকেয়া অর্থ দেখানো হচ্ছে কিনা (... বিল)

সংস্থার প্রচলিত নিয়মানুযায়ী গ্রাহকের নিয়মিত বিলের সাথে তাঁর কাছে পাওনা বকেয়া বিলের অর্থ প্রদর্শন করতে হয়। কিন্তু নিরীক্ষাকালে সংস্থার রাজস্ব জোন সমূহে বাস্তব যাচাই করে দেখা গেছে যে, সংস্থার রাজস্ব জোন সমূহ হতে অধিকাংশ ক্ষেত্রেই গ্রাহকের নিয়মিত বিলের সাথে তাঁর কাছে পাওনা পূর্বের বকেয়া অর্থ দেখানো হচ্ছে না। গ্রাহকের নামে ইস্যুকৃত কম্পিউটার বিল ফরমে "বকেয়ার" জন্য নির্দিষ্ট কলাম থাকা সত্ত্বেও বিল প্রণয়নকালে বিল ফরমে ঐ কলাম পূরণই করা হচ্ছে না।

গ্রাহকের বিলে অনাদায়ী বকেয়া প্রদর্শন করা হলে একদিকে যেমন গ্রাহককে রাজস্ব পরিশোধে তাগিদ দেয়া যেতো, তেমনি রাজস্ব আদায়ের পরিমাণও বাড়ানো যেতো।

২.১.৭ গ্রাহক কর্তৃক বিলম্বে বিল পরিশোধের ক্ষেত্রে সার-চার্জ আদায় করা হয় না ঃ-

ঢাকা ওয়াসা লেভি রুল/১৯৬৬ ও বিলিং কালেকশন প্রসিডিউর ম্যানুয়াল ১৯৮৩ এর বিধান মোতাবেক কোন গ্রাহক নির্ধারিত সময়ে বিল পরিশোধে ব্যর্থ হলে পরবর্তী অনাদায়ী ০১ মাস সময়ের জন্য বিলকৃত অর্থের ৫% হারে, তার পরবর্তী ১মাস পর্যন্ত ১০% হারে এবং তারও বেশী সময়ের জন্য ১৫% হারে সারচার্জ আদায় করার বিধান রয়েছে।

বাস্তব অবস্থা ঃ

- নিরীক্ষাকালে সংস্থার রাজস্ব জোনগুলোতে বাস্তব যাচাই করে দেখা গেছে যে, গ্রাহকগণ নির্ধারিত সময়ে বিল পরিশোধ করতে ব্যর্থ হওয়া সত্বেও রাজস্ব জোনগুলো ম্যানুয়ালের ৬.৩ নম্বর ধারা অনুযায়ী সারচার্জ আদায় ছাড়াই গ্রাহকদের বিল পরিশোধের সময় বর্ধিত করছেন। নিরীক্ষাকালে আরও দেখা গেছে যে, সময় বর্ধনের ক্ষমতা ম্যানুয়াল অনুযায়ী শুধুমাত্র রাজস্ব কর্মকর্তা। এতদসত্ত্বেও প্রতিটি রাজস্ব জোনে ঢালাওভাবে ঐ কাজটি সহকারী রাজস্ব কর্মকর্তাগণই করছেন। কোন কোন ক্ষেত্রে রাজস্ব পরিদর্শক কর্তৃকও সময় বর্ধনের প্রমাণ পাওয়া গেছে। নিম্নে নিরীক্ষাকালে প্রাপ্ত তথ্য একটি চিত্র তুলে ধরা হলো ঃ-

যাচাইকৃত মোট বিল সংখ্যা	সময় বর্ধিত মোট বিল সংখ্যা	সার-চার্জ আদায়যোগ্য মোট বিল সংখ্যা	সময় বর্ধনকারী কর্মকর্তার পদবী		
			রাজস্ব কর্মকর্তা	সহকারী রাজস্ব কর্মকর্তা	রাজস্ব পরিদর্শক
৩০৪০টি	৩১২টি	৩১২টি	৪৩টি	২৬১টি	০৮টি

২.১.৮ প্রতি মাসে বেশ কিছু সংখ্যক গ্রাহকের নামে বিল জারী না করা ঃ-

নিরীক্ষাকালে গ্রাহক সেবার বিল জারী সম্পর্কিত বিষয়ে পর্যালোচনা করে দেখা যায় যে, ঢাকা ওয়াসায় প্রতিমাসে বিভিন্ন রাজস্ব জোন হতে বেশ কিছু সংখ্যক নিয়মিত গ্রাহকের নামে বিল জারী করা হচ্ছে না। প্রতি দুইমাস পর পর রাজস্ব পরিদর্শক গ্রাহকের নামে বিল জারী না করলে সেক্ষেত্রে রাজস্ব কর্মকর্তা বা Chief Revenue Officer কর্তৃক রাজস্ব পরিদর্শকদের বিরুদ্ধে শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণের নির্দেশ থাকলেও বাস্তবে তেমন কোনো ব্যবস্থা গ্রহণের প্রমাণ পাওয়া যায়নি। নিরীক্ষা চলাকালে রাজস্ব কর্মকর্তাগণের সাথে সরাসরি আলোচনা করা হলে তাঁরা প্রায় সকলেই এ বিষয়ে কর্মচারী ইউনিয়নের চাপের কথা জানান।

এ বিষয়ে গ্রাহক জরীপে প্রাপ্ত গ্রাহকদের মতামত পার্শ্বের Pie Chart এ তুলে ধরা হলো।

২.১.৯ লেজার পোষ্টিং কার্যক্রম ঃ-

নিরীক্ষাকালে সংস্থার গ্রাহক লেজার পোষ্টিং সংক্রান্ত বিষয়টি পর্যালোচনা করে দেখা যায় যে, সংস্থার সকল রাজস্ব জোনে লেজার পোষ্টিং রাজস্ব পরিদর্শকদের দ্বারা Manually ই করা হচ্ছে।

- সকল জোনেই রাজস্ব পরিদর্শকগণ তাঁদের নিজস্ব অর্থায়নে বহিরাগত লোক নিয়োগ করে লেজার পোষ্টিং এর কাজ সম্পন্ন করছেন।

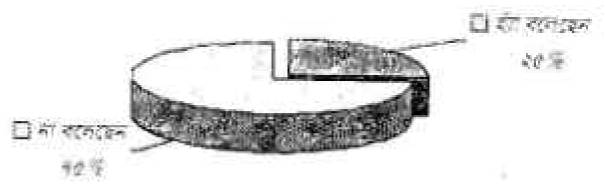
- সংস্থার Organogram বহির্ভূত এই সমস্ত বহিরাগত ব্যক্তিদের দ্বারা লেজার পোষ্টিং এর কাজ করানো ঝুঁকিপূর্ণ ও সংস্থা তথা সরকারী আইন পরিপন্থী। ঢাকা ওয়াসার রাজস্ব বিলিং, আদায় সংক্রান্ত ম্যানুয়াল অনুযায়ী গ্রাহকের বিল পরিশোধের সাথে সাথে বিল ও আদায়ের পোষ্টিং নিয়মিতভাবে রাজস্ব পরিদর্শক কর্তৃক সম্পাদন করে লেজার হালনাগাদ রাখার বিধান রয়েছে।

- সংস্থার অনুমোদিত ম্যানুয়াল অনুযায়ী গ্রাহকের লেজারে নিয়মিতভাবে গ্রাহকের বিলের ৩য় কপি হতে রাজস্ব পরিদর্শক সংশ্লিষ্ট গ্রাহকের ডেবিট কলামে বিলে বর্ণিত টাকার পোষ্টিং দেবেন এবং একই সাথে মোট বকেয়ার জের হিসাব করে নোট করবেন। অনুরুপভাবে গ্রাহক কর্তৃক বিল পরিশোধের পর ব্যাংক হতে প্রাপ্ত ৪র্থ কপির ভিত্তিতে রাজস্ব পরিদর্শক ক্রেডিট কলাম পূরণ করবেন। রাজস্ব জোনের এনালাইসিস শাখা হতে প্রতিদিনের ব্যাংক ষ্টেটমেন্ট ও ভাউচার প্রাপ্তির পর রাজস্ব পরিদর্শক, উক্ত ভাউচারসমূহ কাল বিলম্ব না করে গ্রাহক লেজারে এন্ট্রি করাবেন। লেজার কলামের যথাস্থানে রাজস্ব পরিদর্শকগণ স্বাক্ষর করবেন। প্রতিমাসের শেষে গ্রাহকের কাছে ইস্যুকৃত বিলের পাওনা ও গ্রাহক কর্তৃক পরিশোধিত অর্থের সুস্পষ্ট চিত্র লেজারে থাকবে।

বাস্তব অবস্থা ঃ

- নিরীক্ষাকালে Random Sampling এর ভিত্তিতে সংস্থার বিভিন্ন রাজস্ব জোনের মোট ৩০টি লেজার নিরীক্ষা দল কর্তৃক সরেজমিনে বাস্তব যাচাই করা হয়েছে। তাতে দেখা গেছে যে ঃ-
  - কোন লেজারেই সকল গ্রাহকের হোল্ডিং কাঠামোর বিবরণী উল্লেখ করা হয়নি;
  - লেজারে গ্রাহকের নামে নোটিশ ইস্যুর এন্ট্রি করা হয় না;
  - সুপারভাইজারী কর্মকর্তা দ্বারা ১০০% গ্রাহকের লেজার পোষ্টিং পরীক্ষা করা হয় না;
  - গ্রাহক হিসাব নম্বরের ক্রমানুসারে লেজার সংরক্ষণ করা হয় না;
  - যথাসময়ে ডেবিট এবং ক্রেডিট পোষ্টিং করা হয় না;

* যাচাইকৃত ৬টি রাজস্ব জোনের ৩০টি লেজারের ডেবিট ক্রেডিট পোষ্টিং পরীক্ষা করে দেখা গেছে যে, রাজস্ব জোন হতে গ্রাহকদের নামে ২০০১ সাল হতে ২০০৪ সাল পর্যন্ত সময়ের (লেজার ডেবিট পোষ্টিং অনুযায়ী) ১৯৭৭টি বিল ইস্যু করা হলেও লেজার সমূহের ক্রেডিট সাইডে পোষ্টিং দেয়া হয়েছে মাত্র ৩০৭টি যা মাত্র ১৬%। এ থেকে সুস্পষ্টভাবে প্রমাণিত হয় যে, রাজস্ব পরিদর্শকগণ গ্রাহকদের পরিশোধিত বিলের লেজার পোষ্টিং যথাযথভাবে করছেন না।



বিল জমা দেয়া সত্ত্বেও লেজার পোষ্টিং এর জন্য বিলের কপি নিয়ে ওয়াসা অফিসে যেতে হয় কিনা ?

* উক্ত লেজার পোষ্টিং যথাযথভাবে না করায় গ্রাহকদের বিল পরিশোধের সঠিক চিত্র লেজারে প্রতিফলিত হচ্ছে না এবং প্রায়শঃই গ্রাহকের নামে পরিশোধকৃত একই বিল দ্বিতীয়বার দাবী করা হচ্ছে। গ্রাহক তাঁর কাছে পাওনা বকেয়া সম্পর্কে অবহিত হতে পারছেন না এবং এতে গ্রাহক নানাবিধ হয়রানির শিকার হচ্ছেন। উক্ত কারণেই কিছু কিছু গ্রাহক নিজস্ব উদ্যোগে তাঁদের পরিশোধিত বিলের কপি হাতে হাতে লেজার পোষ্টিং করার জন্য নিয়ে এসেছেন। এতদ্‌সংক্রান্ত গ্রাহক জরীপে প্রাপ্ত গ্রাহকদের মতামত উপরের Pie Chart এ তুলে ধরা হলো।

২.২.৩ পয়ঃ বিল জারী না করা ঃ-

* ঢাকা ওয়াসার বিধান মোতাবেক ওয়াসার বিভিন্ন রাজস্ব জোন হতে প্রতিমাসে পানির বিলের সাথে পয়ঃ সংযোগযুক্ত গ্রাহককে পয়ঃ বিল সহ একটি বিল নিয়মিতভাবে ইস্যু করতে হবে। অপরদিকে ঢাকা ওয়াসা কর্তৃক স্থাপনকৃত পয়ঃ লাইনের ১০০ ফুটের মধ্যে অবস্থিত কোন ব্যক্তির হোল্ডিং/প্রতিষ্ঠানের নামে পয়ঃ সংযোগ না থাকলেও একটি নির্দিষ্ট হারে পয়ঃ বিল আদায় করার বিধান রয়েছে।

বাস্তব অবস্থা ঃ

* নিরীক্ষাকালে সংস্থার রাজস্ব জোন সমূহের বিলিং স্টেটমেন্ট, বিল, সংস্থার MIS রিপোর্ট ইত্যাদি পর্যালোচনা করে দেখা যায়, সংস্থার রাজস্ব জোন সমূহ হতে অধিকাংশ ক্ষেত্রেই গ্রাহকদের পানির বিলের সাথে যথাযথভাবে পয়ঃ বিল করা হচ্ছে না। সংস্থার জুন/২০০৪ মাসের MIS রিপোর্ট পর্যালোচনা করে দেখা গেছে যে, সংস্থার অধীনস্থ রাজস্ব জোন -৪ (মিরপুর এলাকা) এর আওতায় ঢাকা ওয়াসার স্থাপনকৃত মোট ৯৪.৯৫ কিঃ মিঃ পয়ঃ লাইন থাকা সত্ত্বেও উক্ত জোন হতে এযাবৎ কাল পর্যন্ত কোন পয়ঃ বিল করা হয়নি।

- নিরীক্ষাকালে দেখা গেছে, রাজস্ব জোন -৫ (মহাখালী এলাকা) এর আওতায়ও মোট ৮৭.৮৬ কিঃ মিঃ পয়ঃ লাইন রয়েছে। জোন-৫ কর্তৃক উক্ত ৮৭.৮৬ কিঃ মিঃ পয়ঃ লাইনের বিপরীতে গ্রাহকদের নামে পানির বিলের সাথে নিয়মিতভাবে পয়ঃ বিল জারী করা হচ্ছে এবং ২০০১-২০০২, ২০০২-২০০৩ ও ২০০৩-২০০৪ সালে ঐ জোন কর্তৃক গ্রাহকদের সর্বমোট ২১,৬৪,০০,০০০ টাকার বিল জারী করা হয়েছে। অথচ রাজস্ব জোন-৪ এর নিয়ন্ত্রণে উক্ত ৯৪.৯৫ কিঃ মিঃ পয়ঃ লাইন থাকা সত্ত্বেও ঐ জোন কর্তৃক বিগত সময়ে কখনই গ্রাহকদের নামে কোন পয়ঃ বিলই জারী করা হয়নি।

এ প্রসঙ্গে সংস্থার অপচয় নিবারন শাখার বাস্তব যাচাই রিপোর্ট হতে দেখা যায় যে, উক্ত যাচাই প্রতিবেদন অনুযায়ী রাজস্ব জোন -৪ এর আওতাভুক্ত জরীপকৃত মোট ৪৬৭ টি হোল্ডিং এর মধ্যে মোট ০৭টি পয়ঃ সংযোগযুক্ত হোল্ডিং উদ্‌ঘাটন করা হয়েছে।

- অপচয় নিবরাণ শাখার একটি বাস্তব যাচাই রিপোর্ট বিস্তারিত পর্যালোচনা করে আরও দেখা যায় যে, উক্ত শাখা কর্তৃক বিভিন্ন রাজস্ব জোনের আওতাভুক্ত ১৪৬৯ টি হোল্ডিং এর পয়ঃ সংযোগ যাচাই করে মোট ৬১টি অবৈধ পয়ঃ সংযোগ উদ্‌ঘাটিত হয়েছে ।
- নিরীক্ষাকালে বাস্তব যাচাইএ দেখা গেছে যে, সংস্থার সংশ্লিষ্ট রাজস্ব জোনসমূহ হতে উদ্‌ঘাটিত ঐ অবৈধ পয়ঃ সংযোগ সমূহ নিয়মিত করা হয়নি।

২.২.১ গাড়ীর মাধ্যমে খোলা পানি বিক্রয় ঃ-

- নিরীক্ষাকালে দেখা গেছে, সংস্থার মডস জোনগুলোতে স্থাপিত কোন পাম্পেই কোন মিটার স্থাপন করা হয়নি। ফলে গাড়ীর মাধ্যমে প্রতিটি জোনে প্রতিদিন বা মাসে কি পরিমাণ পানি বিতরণ/বিক্রয় করা হচ্ছে তার মিটারভিত্তিক হিসাব করার কোন উপায় নেই। আবার গাড়ীর মাধ্যমে খোলা পানি বিক্রয়ের ক্ষেত্রে কোন মডস জোনেই পানি বাহী গাড়ীগুলোর লগ বই যথাযথভাবে সংরক্ষণ করা হচ্ছে না এবং পানি ভর্তি গাড়ীর IN/OUT এর জন্য কোন Gate pass system চালু নেই।
- মডস জোনগুলো প্রতিমাসে বিপুল সংখ্যায় গাড়ীর পানির বিনা মূল্যে বিতরণ দেখাচ্ছে। অথচ ঢাকা ওয়াসা প্রচলিত বিধান অনুযায়ী কোন গ্রাহককেই বিনামূল্যে পানি সরবরাহের কোন সুযোগ নেই। উপরক্ত বিনা মূল্যে পানি বিতরণ প্রদর্শনের ক্ষেত্রে পানি গ্রহণকারী ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠানের কোন স্বীকৃতমূলক কোন স্বাক্ষর নিরীক্ষাকালে পাওয়া যায় নি।
- একই শ্রেণীর পানি সরবরাহকারী প্রতিষ্ঠান চট্টগ্রাম ওয়াসার খোলা পানি বিক্রয়ের বিষয়টির সাথে ঢাকা ওয়াসার তুলনা করে দেখা গেছে যে গাড়ীর মাধ্যমে খোলা পানি বিক্রয়ের ক্ষেত্রে ওই প্রতিষ্ঠানে সমগ্র বৎসরে কোন গ্রাহককেই বিনা মূল্যে পানি বিতরণ করা হয় নি। চট্টগ্রামে অবস্থিত বিভিন্ন শ্রেণীর সরকারী ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান সকলের কাছ থেকেই গাড়ীর মাধ্যমে খোলা পানি বিতরণ

করে পানির মূল্য আদায় করা হয়েছে। ফলে উপরে বর্ণিত বাস্তব অবস্থার প্রেক্ষিতে ঢাকা ওয়াসা খোলা পানি বিক্রয় বাবদ প্রতি বৎসর বিপুল পরিমাণ রাজস্ব আয় হতে বঞ্চিত হচ্ছে। নিম্নে নিরীক্ষাকালে বিভিন্ন মড্স জোনে প্রাপ্ত গাড়ীর মাধ্যমে খোলা পানি বিক্রয়ের একটি চিত্র এখানে দেখানো হলো ঃ-

আর্থিক সাল	খোলা পানি বাবদ বিতরণকৃত মোট গাড়ী সংখ্যা	বিক্রয় প্রদর্শনকৃত মোট গাড়ী সংখ্যা	বিনামূল্যে বিতরণকৃত মোট গাড়ী সংখ্যা	বিনামূল্যে বিভিন্ন বাড়ীতে পানি বিতরণ	ফ্রি পানি বিতরণের শতকরা হার
২০০১-২০০২	৮৬৮৫ গাড়ী	৩৮২৮ গাড়ী	৪৮৫৭ গাড়ী	১৭৬৬ গাড়ী	৫৬%
২০০২-২০০৩	৮৫০৯ গাড়ী	২৯০৬ গাড়ী	৫৬০৩ গাড়ী	১০৬০ গাড়ী	৬৬%
২০০৩-২০০৩	১১,৭১৯ গাড়ী	৫১৯২ গাড়ী	৬৫২৭ গাড়ী	১১৭৮ গাড়ী	৫৬%

২.২.২ অবৈধ গভীর নলকূপ ঃ-

- সংস্থা কর্তৃক নির্ধারিণকৃত বিভিন্ন সাইজের গভীর নলকূপ স্থাপন ও রিনিউয়াল ফি'র হার দেখানো হলো ঃ- (৬/২০০৪ মাস পর্যন্ত)।

(টাকায়)

সাইজ	অনুমতি ফি		বাৎসরিক রিনিউয়াল ফিঃ	
	আবাসিক	বাণিজ্যিক	আবাসিক	বাণিজ্যিক
১	২	৩	৪	৫
৩ ইঞ্চি পর্যন্ত	৪০,০০০	৫৫,০০০	২৫,০০০	২৭,০০০
৪ ইঞ্চি পর্যন্ত	৭০,০০০	১,৪০,০০০	৫০,০০০	৭০,০০০
৬ ইঞ্চি পর্যন্ত	৮০,০০০	২,২৫,০০০	৬০,০০০	১.১০,০০০
৮ ইঞ্চি পর্যন্ত	অনুমোদনযোগ্য নয়।		৭৫,০০০	১,৭৫,০০০

নিরীক্ষাকালে বিষয়টি সম্পর্কে পর্যালোচনা করে দেখা গেছে যে, ঢাকা ওয়াসার জুন/২০০৪ মাসের MIS রিপোর্ট অনুযায়ী সংস্থার অধীনে ঢাকা শহরে মোট ৬৬৫টি এবং নারায়ণগঞ্জ শহরে মোট ৪৮৮টি সহ সর্বমোট ১১৫৩টি বিভিন্ন সাইজের বেসরকারী গভীর নলকূপ রয়েছে।

বাস্তব অবস্থা ঃ

- নিরীক্ষাকালে সংস্থার সংশ্লিষ্ট বিলিং বিভাগ কর্তৃক সরবরাহকৃত তথ্য অনুযায়ী দেখা যায়, প্রতি বৎসর সর্বমোট ৬৩৮টি বেসরকারী গভীর নলকূপের রিনিউয়াল ফি আদায় করা হচ্ছে। ফলে এক্ষেত্রে দেখা যাচ্ছে যে, সংস্থাটি প্রতি বৎসর (১১৫৩-৬৩৮) = ৫১৫টি বিভিন্ন সাইজের গভীর নলকূপের কোন ফি পাচ্ছে না।
- নিরীক্ষাকালে সংস্থার অপচয় নিবারণ শাখার বাস্তব যাচাই/জরীপ রিপোর্ট পর্যালোচনা করে দেখা গেছে যে, যাচাইকৃত ২৫২০টি হোল্ডিং এর মধ্যে ৩.৬% অবৈধ গভীর নলকূপ রয়েছে। ঢাকা

শহরের সমগ্র হোল্ডিং যাচাই করা হলে অবৈধ গভীর নলকূপের সংখ্যার সঠিক পরিমাণ নির্ণয় করা সম্ভব হতো-যা সংস্থা কর্তৃক সম্পন্ন করা আবশ্যক।

- অপরদিকে, সংস্থার অধীনস্থ নারায়ণগঞ্জ পানি সরবরাহ বিভাগের কর্মরত নির্বাহী প্রকৌশলী কর্তৃক সরবরাহকৃত তথ্য হতে দেখা গেছে যে, নারায়ণগঞ্জেই ১৯৯০ সালে মোট ৪৮৮টি অবৈধ গভীর নলকূপ উৎঘাটিত হয়েছিল। কিন্তু এ যাবৎকাল মাত্র ০২টি গভীর নলকূপ নিয়মিত করা হয়েছে। ফলে অবশিষ্ট ৪৮৬টি অগভীর নলকূপ অদ্যাবধিও অনিয়মিত রয়ে গেছে। ফলে অবৈধ নলকূপ উদ্‌ঘাটন ও নিয়মিত করা হলে উপরে বর্ণিত হারে সংস্থার রাজস্ব আয় বৃদ্ধি পেতো।

২.২.৩ বিলিং ও রাজস্ব আদায়ের লক্ষ্যমাত্রা অর্জনে ব্যর্থতা ঃ-

Indo-US Financial Institutions Reforms and Expansion project Debt বা FIRE (D) এর Project Note No- 23 (Nov '2000) এ প্রকাশিত তথ্য অনুযায়ী Public And Private Utility Service সমূহের দক্ষতার উন্নয়নের জন্য Targeted program খুবই সহায়ক। Consumer satisfaction এর জন্য বা প্রতিষ্ঠানের কাজের মান উন্নয়নের জন্য প্রতিষ্ঠানের কাজের বিভিন্ন ক্ষেত্রে লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারণ ও তা অর্জনের মাধ্যমেই সফলতা অর্জন করা সম্ভব। উক্ত Project Note এ প্রকাশিত তথ্য হতে জানা যায় যে, "Macao decreased its unaccounted for water from 40 Percent to 11 percent through targeted initiatives. Singapore's success in reducing UFW from 10.6 percent in 1984 to 6.2 percent in 1995. সুতরাং কোন প্রতিষ্ঠানের কাজের মান উন্নয়নের জন্য কাজের টার্গেট নির্ধারণ ও তা সম্পূর্ণভাবে অর্জন করা খুবই গুরুত্বপূর্ণ।

- ঢাকা ওয়াসারও বিলিং ও রাজস্ব আদায় কাজের মান উন্নয়নের জন্য উপরোক্তভাবে লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারণের বিধান রয়েছে। Dhaka WASA Billing and Collection Procedure Manual/1983 এর ৭.১ নম্বর নির্দেশ অনুযায়ী সংস্থার বিলিং ও রাজস্ব আদায়ের পরিমাণ বৃদ্ধির জন্য সংস্থার নিম্নলিখিত ৪ (চার) প্রকারের টার্গেট নির্ধারণের ও অর্জনের নিয়ম রয়েছে। যেমনঃ -

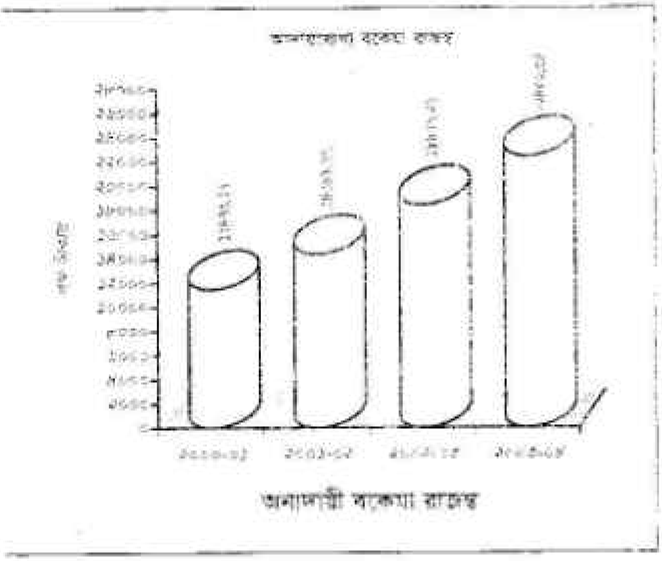
- বিলিং টার্গেট
- আদায় টার্গেট
- দ্বি-মাসিক ভিত্তিতে ইস্যুকৃত বিল সংখ্যা
- চূড়ান্ত সংযোগ বিচ্ছিন্ন করণের নোটিস ইস্যু।

বাস্তব অবস্থা ঃ

- নিরীক্ষাকালে কাগজপত্র পর্যালোচনা করে দেখা গেছে যে, সংস্থায় ২০০১-২০০২ ২০০২-২০০৩, ২০০৩-২০০৪ সালে উক্ত ম্যানুয়াল অনুযায়ী সংস্থার বিলিং ও রাজস্ব আদায়ের টার্গেট নির্ধারণ করা

হয়েছে। নিম্নে উক্ত চার আর্থিক সালে প্রদানকৃত টার্গেট ও তা অর্জনের একটি চিত্র ছকের মাধ্যমে দেখানো হলো ঃ-

আর্থিক সাল	বিলিং			আদায়		
	টার্গেট (লক্ষ টাকায়)	প্রকৃত অর্জন (লক্ষ টাকায়)	শতকরা হার	টার্গেট (লক্ষ টাকায়)	প্রকৃত অর্জন (লক্ষ টাকায়)	শতকরা হার
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
২০০০-০১	১৩,৯৭০.০০	১৩,৬৮৭.৫৩	৯৭.৯৮%	১৩,৬৯০.০০	১২,৭৩৬.০০	৯৩.০৩
২০০১-০২	১৭,৪০০.০০	১৫,৮৩৪.৭৮	৯০.৮৩%	১৭,০৫২.২০	১২,৮৮৮.১৮	৭৫.৫৮
২০০২-০৩	১৮,০০০.০০	১৭,৮০৮.৩৯	৯৮.৯৩%	১৬,২০০.০০	১৩,৭৭০.৫৯	৮৫.০০
২০০৩-০৪	২১,৬১২.০০	২০,৮৭২.৮০	৯৬.৫৮%	১৯,৪৫০.০০	১৬,৮৪৭.৭২	৮৬.৬২



পার্শ্বে সংস্থার অনাদায়ী বকেয়া রাজস্বের একটি পরিসংখ্যান Bar Chart এর মাধ্যমে দেখানো হলো।

উপরের ছক হতে দেখা যাচ্ছে যে, সংস্থার ম্যানুয়াল অনুযায়ী প্রতিবৎসরই বিলিং ও রাজস্ব আদায়ের লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারণ করা হচ্ছে। অথচ কোন বৎসরই নির্ধারণকৃত ঐ লক্ষ্যমাত্রা অর্জিত হয়নি।

- নিরীক্ষাকালে দেখা গেছে যে, সংস্থা বিগত চার আর্থিক সালে কখনই ওই লক্ষ্যমাত্রা অর্জন করতে পারেনি। এ প্রসঙ্গে উল্লেখ্য যে, রাজস্ব বিলিং ও আদায় লক্ষমাত্রা অর্জনের বিষয়টি নির্ভর করে সংস্থার রাজস্ব জোন সমূহে কর্মরত রাজস্ব কর্মকর্তা, রাজস্ব পরিদর্শকদের কাজের সফলতার উপর। বিগত চার আর্থিক সালে সংস্থার রাজস্ব জোন সমূহ কর্মরত কর্মরত কর্মকর্তা/কর্মচারীগণ কখনই নির্ধারণকৃত ঐ লক্ষ্যমাত্রা অর্জন করতে না পারা সত্ত্বেও সংস্থা কর্তৃক এ বিষয়ে জড়িত কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বিরুদ্ধে ব্যবস্থা গ্রহণ করার কোন প্রমান পাওয়া যায়নি।

২.২.৪ ব্যাংক হতে প্রেরণকৃত বিল জমার বিবরণী যথাযথভাবে রিকনসাইল করা হয় না ঃ-

- নিরীক্ষাকালে সংস্থার রাজস্ব জোন সমূহে বিষয়টি বাস্তব যাচাই করে দেখা গেছে, রাজস্ব জোন সমুহের এনালাইসিস শাখায় গুরুত্বপূর্ণ রিকনসাইলের কাজটি যথাযথভাবে করা হচ্ছে না। যেমন ঃ- রাজস্ব জোন- ৬ ও রাজস্ব জোন, নারায়নগঞ্জে নিরীক্ষাকালে দেখা গেছে, ঐ দুই জোনে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মচারী কর্তৃক একটি রেজিষ্টারে মাসে মাসে ব্যাংক হতে প্রেরিত স্ক্রলের সামারী শীট ভিত্তিতে

থোক টাকা এন্ট্রি করছেন। কিন্তু উক্ত রেজিষ্টারে নোটকারী ব্যক্তি, নিয়ন্ত্রণকারী কর্মকর্তা বা রাজস্ব কর্মকর্তার কোন স্বাক্ষর নেই।

- মাস শেষে হিসাবকৃত মোট টাকার সাথে ব্যাংক statement এর Figure গরমিল হলেও তা কখনই ব্যাংকের সাথে reconcile করা হচ্ছে না। অথচ হিসাব রক্ষণ পদ্ধতি অনুযায়ী এক্ষেত্রে reconcile হওয়ার কথা গ্রাহকের পরিশোধিত বিল ভাউচারের সাথে Bank scroll এ নোটকৃত Figure এর। নিয়ে নিরীক্ষাকালে রাজস্ব জোনসমূহের এনালাইসিস শাখা ও ব্যাংকের হিসাবে প্রাপ্ত গরমিলের একটি নমুনা চিত্র এখানে দেখানো হলো ঃ-

জোনের নাম	মাস	ব্যাংকের নাম	এনালাইসিস শাখা ব্যাংক স্ক্রল অনুযায়ী প্রাপ্ত জমার পরিমাণ	ব্যাংক হতে সরবরাহকৃত বিবরণীতে প্রদর্শিত জমার পরিমাণ (টাকা)	পার্থক্য (টাকা)
১	২	৩	৪	৫	৬
রাজস্ব জোন-৬	৮/২০০৩	জনতা ব্যাংক	৭১,৯৪,৮২৫	৬৮,৪৮,২১১	৩,৪৬,৬১৪
	৯/২০০৩	জনতা ব্যাংক	৯৩,০২,০৭০	৮৫,৩২,২২৮	৭,৬৯,৮২৪
	৩/২০০৪	জনতা ব্যাংক	১,০৫,৭৭,৮৪০	১,০০,৩৭,৭৫২	৫,৪০,০৮৮
	৫/২০০৪	জনতা ব্যাংক	১,৫০,৯৪,৭১৮	১,৪৭,১৮,৯২২	৩,৭৫,৭৯৬
রাজস্ব জোন-৬	৩/২০০৪	পূবালী ব্যাংক	৫৬,৭৩,৪৪১	৫১,৪২,৪৬৪	৫,৩০,৯৭৭

সুপারিশ

১। গ্রাহকের সম্ভাব্য পানি ব্যবহারের প্রাক্কলন অনুযায়ী গ্রাহকের কাছ থেকে অগ্রিম টাকা গ্রহণের (Pre-paid) পদ্ধতি চালু করে গ্রাহককে সারা বৎসর পানি সরবরাহের বিষয়টি নিশ্চিত করা ও বিউবো এবং ডেসার ন্যায় গ্রাহকের নামে ইস্যুকৃত পানির বিলে গ্রাহক শ্রেণী ভিত্তিতে একটি নির্দিষ্ট হারে সার্ভিস চার্জ প্রথা চালু করা যেতে পারে।

৩। মিটার টেম্পারিং, বাইপাস লাইন, অবৈধ সংযোগ ইত্যাদি সনাক্ত করার জন্য সংস্থায় উচ্চ ক্ষমতা সম্পন্ন একটি স্থায়ী পরিদর্শন দল/টাস্কফোর্স গঠন করে উক্ত দলকে উপরে বর্ণিত কার্যাবলী ছাড়াও অবৈধ কাজের সাথে সংস্থার কোন কর্মচারী জড়িত থাকলে তার বিরুদ্ধে সুনির্দিষ্টভাবে দায়িত্ব নির্ধারণ ও শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণের ক্ষমতা প্রদান করা যেতে পারে।

৪ মিটারবিহীন ও নষ্ট মিটারযুক্ত গ্রাহকের মিটার জরুরী ভিত্তিতে প্রতিস্থাপনের ব্যবস্থা গ্রহণ করা, ওয়াসা ডিজাইন অনুযায়ী প্রত্যেক গ্রাহকের মিটার চেম্বার স্থাপন ও গ্রাহকের মিটার উক্ত চেম্বারে স্থাপনের বিষয়টি নিশ্চিত করা, বিলিং ও রাজস্ব আদায়ের টার্গেট অর্জনের বিষয়টি নিশ্চিত করে টার্গেট অর্জন ও ব্যর্থতার জন্য পুরস্কার ও তিরস্কার তথা শাস্তি প্রদানের প্রথা চালু করা প্রয়োজন।

৫। অবিলম্বে মিটারবিহীন ও নষ্ট মিটারযুক্ত গ্রাহকদের নামে নতুন মিটার স্থাপন করে গড় বিল ইস্যু করা বন্ধ করা, খেলাপী গ্রাহকগণের বরাবরে নিয়মিত নোটিশ ইস্যু এবং গ্রাহক বিল পরিশোধে ব্যর্থ হলে তাঁর সংযোগ বিচ্যুত করার বিষয়টি নিশ্চিত করা এবং প্রত্যেক গ্রাহক ভিত্তিক এক্টিং থাকার বিষয়টি নিশ্চিত করা যেতে পারে।

৬ প্রত্যেক মাসে Day to day ভিত্তিতে গ্রাহকের পরিশোধিত বিল ভাউচারের সাথে Bank Scroll (Bank statement) এর টালি করা, প্রত্যেক গ্রাহকের নামে পানির হিসাব বই ইস্যু ও সংরক্ষণ করার বিষয়টি নিশ্চিত করা, রাজস্ব পরিদর্শক কর্তৃক গ্রাহকের আঙ্গিনায় গিয়ে নিয়মিতভাবে রিডিং সংগ্রহ করা ও গ্রাহকের কাছে রক্ষিত পানির হিসাব বইতে যৌথ স্বাক্ষর করার বিষয়টি নিশ্চিত করা যেতে পারে। এছাড়াও দীর্ঘদিন যাবৎ সংযোগ বিচ্ছিন্নকৃত গ্রাহকের কাছে পাওনা আদায়যোগ্য বকেয়া রাজস্ব অবিলম্বে আদায় করে যদি তারা পুনঃ সংযোগ গ্রহণ না করে তাহলে সংযোগগুলো স্থায়ীভাবে বন্ধ করা যেতে পারে।

৭। প্রত্যেক রাজস্ব পরিদর্শককে ৬ মাস অন্তর অন্তর কার্য্য এলাকা পরিবর্তনের বিষয়টি নিশ্চিত করা, সংস্থার আওতায় সৎ, নিষ্ঠাবান, দায়িত্ববোধ সম্পন্ন নিয়মিত বিল পরিশোধকারী গ্রাহকদের মাঝে Self billing পদ্ধতি চালু করা, এবং Self biling কৃত গ্রাহকদের প্রতি ২ মাসের Meter Reading যাচাই করার বিষয়টি নিশ্চিত করা যেতে পারে। এছাড়াও বিলম্বে বিল পরিশোধকারী গ্রাহকদের কাছ থেকে সার-চার্জ আদায়ের বিষয়টি নিশ্চিত করা যেতে পারে।

৮। বিচ্ছিন্নকৃত সংযোগ সমূহ নিয়মিত মনিটর করার মাধ্যমে গ্রাহকদের অবৈধ সংযোগ গ্রহণকে প্রতিহত করা যেতে পারে।

৯। গ্রাহকগণকে নিয়মিত বিল পরিশোধে উদ্বুদ্ধ করার জন্য তাদের রিবেট প্রদানের প্রথা চালু করার বিষয়টি বিবেচনা করা যেতে পারে। গাড়ীর মাধ্যমে খোলা পানি বিক্রয়ের ক্ষেত্রে পানির মূল্য বাবদ পরিশোধযোগ্য অর্থ বর্তমানে প্রচলিত মানি রিসিটের পরিবর্তে ব্যাংকে জমা প্রদানের প্রথা চালু করা যেতে পারে। সংস্থার মিটার পরিদর্শকগণ কর্তৃক অননুমোদিত ও বিধি বহির্ভূতভাবে নিজস্ব ব্যবস্থাপনায় মিটার রিডিং সংগ্রহের জন্য নিয়োজিত বহিরাগত ব্যক্তিবর্গ দ্বারা মিটার রিডিং বন্ধের জন্য প্রশাসনিক ব্যবস্থা নেয়া যেতে পারে।

৩.০ সিস্টেম লস

ঢাকা ওয়াসার সিস্টেম লস সাম্প্রতিক সময়ে একটি প্রধান আলোচ্য বিষয়। সাম্প্রতিককালে উৎপাদিত পানির অতিরিক্ত সিস্টেম লস হওয়ার কারণে সংস্থা [illegible] পানি সরবরাহ অনুপাতে মূল্য পাচ্ছে না। তাই নিরীক্ষাকালে ঢাকা ওয়াসার সিস্টেম লস, লসের কারণসমূহ উদ্ঘাটনসহ উক্ত লস হ্রাসকল্পে কি ধরণের ব্যবস্থা গ্রহণ করা যায় সে বিষয়ে ব্যাপক পর্যালোচনার প্রয়াস নেয়া হয়েছে।

৩.১.০ সিস্টেম লস কি ঃ

ঢাকা ওয়াসা মডস জোন সমূহের আওতায় মোট ৬০২টি গভীর নলকূপ ও সায়েদাবাদ পানি শোধনাগারসহ মোট চারটি পানি শোধনাগার হতে প্রতিদিন গড়ে প্রায় ১২২.৯৩ কোটি লিটার পানি উৎপাদন করে গ্রাহকদের জন্য বিতরণ করছে এবং মাস শেষে বিলের মাধ্যমে গ্রাহকদের কাছ থেকে পানির মূল্য আদায় করছে। কিন্তু 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 [illegible] সিস্টেম লস।

- সিস্টেম লসকে সাধারণতঃ [illegible] যেমনঃ-

সিস্টেম লস= [illegible]

যেমন ধরা যাক, [illegible] লিটার পানি উৎপাদন করলো এবং মাস শেষে বিল করা হলো মোট ৬৭.২৫ কোটি লিটার।

এক্ষেত্রে ঐ মাসে [illegible] ×১০০

= ৪৪%

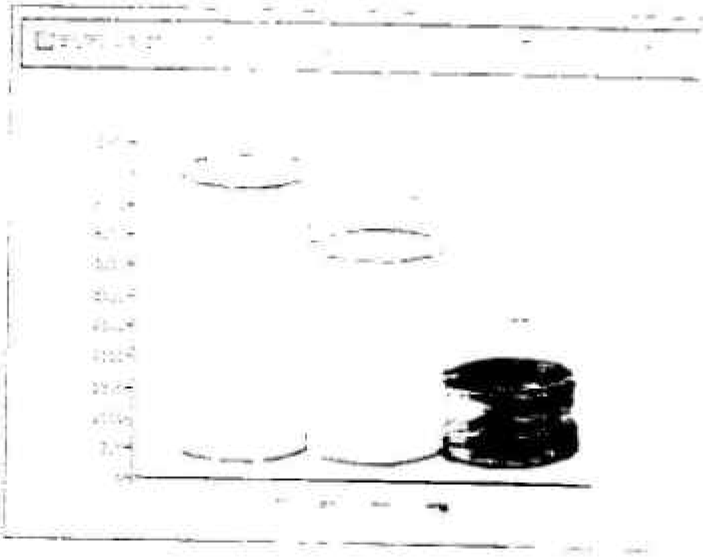
৩.১.১ সিস্টেম লসের [illegible]

সিস্টেম লস [illegible]

১. [illegible]

২. [illegible]

৩.১.২ [illegible]



সংস্থায় কারিগরী লসের কারণ হচ্ছে [illegible] জীর্ণ হয়ে যাওয়া পাইপ লাইনের লিকেজ। এই লিকেজ বিভিন্ন কারণে হতে পারে যেমনঃ- কর্তৃপক্ষের অবহেলা, [illegible] নিম্নমানের মালামাল ব্যবহার, পাইপের বয়স, [illegible] ছুটে যাওয়া, পাইপের উপর [illegible] ভারী জিনিসের চাপ, অন্যান্য [illegible] সার্ভিস প্রদানকারী সংস্থা কর্তৃক [illegible] খুঁড়ার সময় পাইপের ক্ষতি সাধন [illegible]

নিরীক্ষাকালে বিষয়টি সম্পর্কে সংস্থার বিভিন্ন পর্যায়ে কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সাথে আলোচনা করে জানা যায়, ঢাকা ওয়াসার বেশ কিছু সরবরাহ পাইপ লাইন প্রায় ২০/৩০ বৎসর পূর্বে স্থাপন করা হয়েছে। দীর্ঘদিন ব্যবহারের ফলে এই সরবরাহ পাইপে সময় সময় লিকেজ দেখা দেয়। এই ধরণের লিকেজের মাধ্যমে উৎপাদিত পানির একটি উল্লেখযোগ্য পরিমাণ অপচয় হয় যা কারিগরী লস হিসেবে স্বীকৃত।

সংস্থার পানি উৎপাদনকারী মডস জোনসমূহের অভিযোগ ডেস্কের নথিপত্র পর্যালোচনা করে দেখা গেছে যে, বিগত তিন আর্থিক সালে সংস্থার 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 প্রসংগে 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 নিরীক্ষায় প্রাপ্ত Findings তুলে ধরা হলো ঃ

পূর্ববর্তী পৃষ্ঠার Bar Chart বিশ্লেষণ করে দেখা যাচ্ছে যে, সংস্থা লিকেজ সংক্রান্ত প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তির বিষয়ে তৎপর ছিল না। প্রায় ১১৯৭টি (২৭%) অভিযোগ সম্পর্কে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাগণ কর্তৃক কোন পদক্ষেপ গ্রহণ করা হয় নি বা করলেও দীর্ঘ সময় পরে করা হয়েছে যার কোন প্রমাণ রেজিষ্টারে নেই।

২.১.৩ নন-টেকনিক্যাল লস বা **Administrative Loss** কি ঃ-

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।

২.১.৪ নন টেকনিক্যাল লস বা **Administrative Loss** এর কারণ ঃ-

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

- মিটার টেম্পারিং এর মাধ্যমে প্রকৃত বিলের চেয়ে কম বিল করা;
- অবৈধ পানি সংযোগ;
- বার্ষিক মূল্যায়নের ভিত্তিতে বিল করা;
- মিটার বাইপাস করে পানি ব্যবহার/সংযোগ প্রদান;
- মিটার বিহীন পানি ব্যবহার;
- হিসাব নম্বর বিহীন পানি সংযোগ।

৩.১.৫ মিটার টেম্পারিং ঃ-

ঢাকা ওয়াসাতে মিটার টেম্পারিং অকারিগরী সিস্টেম লসের অন্যতম প্রধান কারণ। নিরীক্ষাকালে সংস্থায় কর্মরত বিভিন্ন পর্যায়ের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সাথে আলাপ করে জানা যায় যে,

- সংস্থার মোট নন-টেকনিক্যাল সিস্টেম লসের শতকরা ৭০ ভাগই মিটার টেম্পারিং এর মাধ্যমে সংঘটিত হয়
- রাজস্ব পরিদর্শকদের একই এলাকায় দীর্ঘদিন যাবৎ গ্রাহকদের মিটার রিডিং সংগ্রহ ও বিলিং কার্যক্রমে নিয়োজিত থাকায় গ্রাহকের সাথে যোগ সাজশের মাধ্যমে মিটার টেম্পারিং এর অন্যতম প্রধান কারণ।

নিরীক্ষাকালে এ প্রসংগে প্রাপ্ত সংস্থার অপচয় নিবারন শাখার নভেম্বর ২০০২ হতে আগষ্ট ২০০৪ মাস সময়ের সরেজমিনে জরীপে হতে দেখা যায় যে, সংস্থার অপচয় নিবারন শাখা কর্তৃক জরীপকৃত ২৫২০ জন গ্রাহকের মধ্যে মোট ৩৬৮ জন মিটার টেম্পারিংকৃত গ্রাহক পাওয়া গিয়েছে যা মোট গ্রাহকের ১৫%।

- নিরীক্ষাকালে বিভিন্ন রাজস্ব জোনে বাস্তব যাচাই করে দেখা গেছে, অপচয় নিবারন শাখা কর্তৃক উৎঘাটিত ওই সমস্ত মিটার টেম্পারিং কেইসগুলোর বিষয়ে দীর্ঘ সময় পরেও কোন কার্যকরী ব্যবস্থা নেয়া হয়নি। এ প্রসংগে Leaseoutকৃত পিপিআই রাজস্ব জোন-৩ এর প্রকল্প ব্যবস্থাপক নিরীক্ষাকে জানান যে সংস্থা কর্তৃক পর্যাপ্ত পরিমাণে মিটার সরবরাহ না করায় উপরোক্ত টেম্পারিংকৃত মিটারগুলো পরীক্ষা/পরিবর্তন করা সম্ভব হয়নি।

৩.১.৬ অবৈধ পানি সংযোগ ঃ-

- নিরীক্ষাকালে সংস্থার অপচয় নিবারন শাখার নভেম্বর ২০০২ হতে আগষ্ট, ২০০৪ মাস পর্যন্ত সময়ের জরীপ রিপোর্ট হতে দেখা যায় যে, উক্ত শাখা কর্তৃক ঐ সময়ে মোট ২৫২০ জন গ্রাহকের সংযোগ যাচাই করা হয়েছে যার মধ্যে অবৈধ পানি সংযোগ পাওয়া গেছে মোট ৭২টি।

বাস্তব অবস্থা ঃ

- নিরীক্ষাকালে বাস্তব যাচাই এ দেখা গেছে, সংস্থার অপচয় নিবারন শাখা কর্তৃক উৎঘাটিত ওই সমস্ত অবৈধ সংযোগ সমূহ নিয়মিত করার বিষয়ে সংশ্লিষ্ট বিভাগ কর্তৃক কোনই পদক্ষেপ গ্রহণ করা হয়নি।

৩.১.৭ মূল্যায়নের ভিত্তিতে বিল করণ ঃ-

WASA Levy Rules-1966 অনুযায়ী গ্রাহকের পানি সংযোগ প্রদানের সময় মিটার সংযোগ দিতে সফল না হলে গ্রাহকের হোল্ডিং এর উপর সিটি করপোরেশন কর্তৃক মূল্যায়নের ভিত্তিতে শতকরা হারে অনুমিত বিল

প্রণয়ন করতে হবে। পরবর্তীতে যে সকল হোল্ডিং এর মূল্যায়ন যথাযথ হয়নি বা অবমূল্যায়ন করা হয়েছে মর্মে প্রতীয়মান হবে সেই সকল হোল্ডিংকে ওয়াসা কর্তৃক পুনঃ মূল্যায়ন করে বিল প্রণয়ন করতে হবে।

নিরীক্ষাকালে সংস্থার বিভিন্ন বছরের এম, আই, এস রিপোর্ট, রাজস্ব জোনসমূহের বিলিং প্রতিবেদন ইত্যাদি পর্যালোচনা করে দেখা যায়, সংস্থার মিটারবিহীন অনুমিত বিলকৃত গ্রাহক সংখ্যা নিম্নরূপ ঃ-

দেখা যাচ্ছে যে সংস্থায় মিটারবিহীন মোট গ্রাহক সংখ্যা ৭৩,৭২১ জন। তথ্যানুসন্ধানে দেখা গেছে যে সংস্থায় প্রতিটি রাজস্ব জোন কর্তৃক গ্রাহকদের স্থাপনার উপর দীর্ঘ ১৫/১৬ বৎসর পূর্বে (১৯৮৮ সালে) ঢাকা সিটি করপোরেশন কর্তৃক মূল্যায়নকৃত অর্থের ভিত্তিতে অনুমিত বিল জারী করছেন। অথচ এই দীর্ঘ ১৫/১৬ বৎসরে ঢাকা ওয়াসায় বহু সংখ্যক পানির মিটার ক্রয় করা হলেও রাজস্ব জোন হতে গ্রাহকদের মিটার প্রদান করা হয়নি। নিরীক্ষাকালে এমনও দেখা গেছে যে, ১৯৬৪ সালে গ্রাহকের পানি সংযোগ দেয়া হলেও তাঁকে মিটার প্রদান করা হয়েছে ১৯৯৭ সালে অর্থাৎ ৩৩ বৎসর পর। ঐ গ্রাহককে এই দীর্ঘ ৩৩ বৎসর যাবতই মূল্যায়নেরভিত্তিতে অনুমিত বিল জারী করা হয়েছে।

- তাছাড়া নিরীক্ষাকালে সংস্থার বিভিন্ন রাজস্ব জোনে Random Sampling এর ভিত্তিতে বাছাইকৃতমোট মূল্যায়নের ভিত্তিতে বিলকৃত ৩২৫ জন গ্রাহকের লেজার ও মূল্যায়ন যাচাইকালে দেখা গেছে যে ঐ সমস্ত গ্রাহকদের মূল্যায়ন সম্পর্কিত তথ্যাবলী যে রেজিষ্টারে নোট করা আছে তাতে রাজস্ব কর্মকর্তা, সহকারী রাজস্ব কর্মকর্তা, রাজস্ব পরিদর্শক ইত্যাদি কারো কোন প্রত্যয়ন বা স্বাক্ষর নেই। এমনকি সিটি করপোরেশনের কোন সূত্র বা কার মাধ্যমে ঐ মূল্যায়ন পাওয়া গেছে তারও কোন উল্লেখ নেই।
- এ ব্যাপারে নিরীক্ষাকালে রাজস্ব জোন সমূহের রাজস্ব পরিদর্শক, সহকারী রাজস্ব কর্মকর্তা, রাজস্ব পরিদর্শকদের দৃষ্টি আকর্ষণ করা হলে এ সম্পর্কে তারা কেউই নির্ভরযোগ্য কোন প্রমাণক নিরীক্ষাকে প্রদর্শন করতে পারেন নি। ফলে মূল্যায়ন বিলকৃত গ্রাহকদের স্থাপনার মূল্যায়িত অর্থের যথাযর্তা সম্পর্কে সন্দেহের যথেষ্ট অবকাশ থেকে যায়।

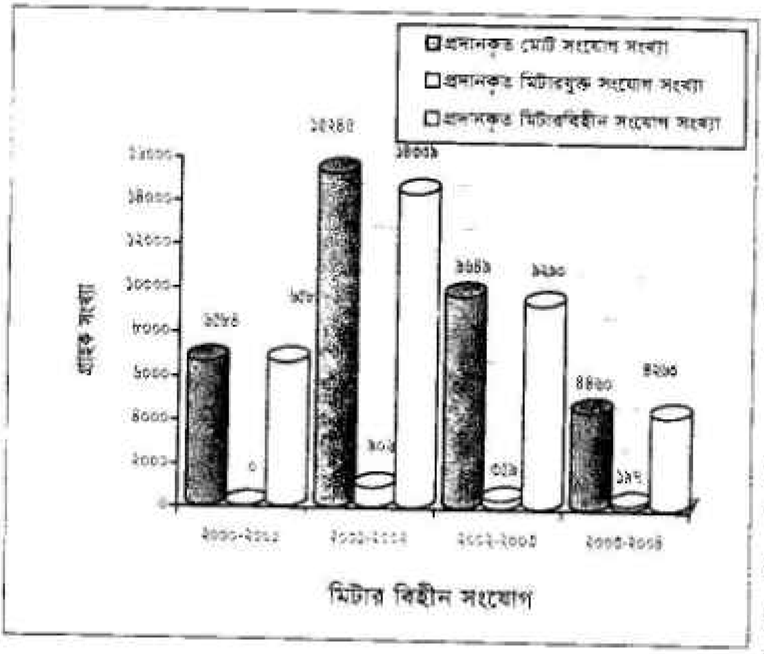
৩.১.৮ মিটার বাইপাস করে পানি ব্যবহার ঃ-

এ বিষয়ে নিরীক্ষাকালে সংস্থার অপচয় নিবারন শাখার জরীপ থেকে দেখা যায় জরীপকৃত মোট ২৫২০টি সংযোগের মধ্যে ৩৬টি সংযোগ পাওয়া গেছে যারা অনুমোদিত মিটারকে বাইপাস করে পানি ব্যবহার করছেন।

- নিরীক্ষাকালে বিষয়টি সম্পর্কে বাস্তব যাচাই করে দেখা গেছে যে উপরোক্ত বাইপাস লাইন সম্পর্কে সংশ্লিষ্ট রাজস্ব পরিদর্শকগণ পূর্বে সংস্থার কর্তৃপক্ষ বরাবরে কোন তথ্য সরবরাহ করেননি। এমনকি অপচয় নিবারন শাখা কর্তৃক ওই সমস্ত বাইপাস সংযোগ উৎঘাটিত হওয়ার পরও ওগুলোর ব্যপারে সংশ্লিষ্ট জোন কর্তৃক কোন কার্যকরী ব্যবস্থা নেয়া হয়নি। অথচ বাইপাস লাইন দ্বারা গ্রাহকগণ অবৈধভাবে পানি ব্যবহার করার ফলে সংস্থার সিস্টেম লস বহুগুণে বৃদ্ধি পাচ্ছে।

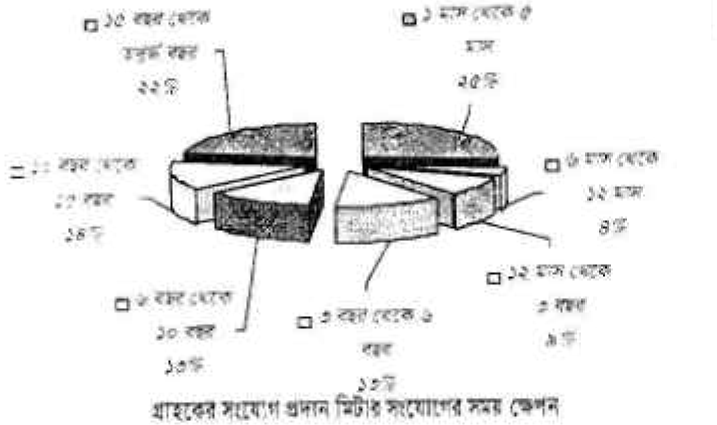
৩.১.৯ মিটারবিহীন পানি ব্যবহার ঃ-

নিরীক্ষাকালে Random Sampling এর ভিত্তিতে রাজস্ব বিভাগের নথিপত্র পর্যালোচনা করে দেখা যায় যে, সংস্থা কর্তৃক প্রতি বৎসরই নতুন সংযোগ প্রদানকালে গ্রাহকদের কাছ থেকে মিটার এর মূল্য আদায় করছেন। অথচ সংযোগ প্রদানের সময় গ্রাহককে মিটার ছাড়া সংযোগ প্রদান করা হচ্ছে। বিগত ৪ বৎসরে এ জাতীয় মিটার বিহীন সংযোগের একটি পরিসংখ্যান পাশে দেখানো হলো।



পাশে Bar Chart এ প্রদত্ত ডাটা বিশ্লেষণ করে দেখা যাচ্ছে যে সংস্থা নতুন সংযোগের আবেদনপত্র গ্রহণকালে মিটারের জন্য গ্রাহকদের কাছ থেকে মিটারের মূল্য গ্রহণ করলেও বিগত চার বৎসরে প্রদানকৃত মোট ৩৫,৯৩৮টি নতুন সংযোগের মধ্যে মোট ৩৪,৪৭৬টি সংযোগের কোন মিটার প্রদান করেন নি যার শতকরা হার প্রায় ৯৬%।

- নিরীক্ষাকালে বিষয়টি বাস্তব যাচাইয়ে দেখা গেছে যে, সংস্থা গ্রাহকদের কাছ থেকে মিটারের মূল্য আদায় করলেও দীর্ঘদিন যাবৎ তাঁদের মিটার সরবরাহ করা হচ্ছে না। ২০০০-২০০১ সাল হতে ২০০৩-২০০৪ সাল পর্যন্ত সংস্থা মোট ৩৫,৯৩৮টি নতুন সংযোগ গ্রহণকারী গ্রাহকদের কাছ থেকে মিটারের মূল্য বাবদ সর্বমোট ৮,২১,৩৪,০০০ টাকা আদায় করলেও ৬/২০০৪ মাস পর্যন্ত মাত্র ১৪৬২ জন গ্রাহককে নতুন মিটার প্রদান করা হয়েছে।



গ্রাহকের সংযোগ প্রদান মিটার সংযোগের সময় ক্ষেপন

- পর্যালোচনায় আরও দেখা গেছে যে, সংস্থা কর্তৃক মাঝে মাঝে কিছু সংখ্যক গ্রাহকদেরকে মিটার সরবরাহ করা হলেও গ্রাহকদের মিটার প্রাপ্তির ধারাবাহিকতা রক্ষা করা হচ্ছে না। নিরীক্ষাকালে Random Sampling এর ভিত্তিতে সংস্থার বিভিন্ন রাজস্ব জোনের ২৪৬ জন গ্রাহকের সংযোগ প্রদান ও মিটার স্থাপনে সময়ের ব্যবধান (Time gap) পার্শ্বে দেখানো হলো।

৩.২.০ ঢাকা ওয়াসায় গ্রাহকদের প্রয়োজনানুযায়ী পানির মিটার ক্রয় না করা ঃ

নিরীক্ষাকালে কাগজপত্র পর্য্যালোচনা করে দেখা গেছে যে, ৩০ জুন ২০০৪ পর্যন্ত ঢাকা ওয়াসা মোট সংযোগ সংখ্যা হচ্ছে ২,১৭,০০৩ জন। তার মধ্যে ঐ সময় পর্যন্ত মিটার বিহীন সংযোগ সংখ্যা মোট ৮২,১৭৫ জন। অর্থাৎ সংস্থাটি প্রতিদিন প্রায় ৩৮% গ্রাহককে মিটার বিহীন পানি বিতরণ করছে। তাই গ্রাহককে পানি সংযোগ প্রদান করার সাথে সাথে তাতে মিটার স্থাপন করা সংস্থার দায়িত্ব। সংস্থা প্রতি বৎসরই বিপুল সংখ্যায় নতুন সংযোগ গ্রহণকারী গ্রাহকদের কাছ থেকে মিটারের জন্য আদায়কৃত অর্থ সংস্থার কোষাগারে জমা করলেও গ্রাহকদের মিটার প্রদানের বিষয়ে সংস্থার কার্য্যক্রম খুবই সীমিত। সংস্থার মিটার বিভাগ কর্তৃক ৩১.১২.২০০৩ তারিখ পর্যন্ত প্রদানকৃত নতুন মিটারের চাহিদাপত্রের ভিত্তিতে সংস্থায় মিটার ক্রয়ের একটি হিসাব উপরের Pie Chart এর মাধ্যমে দেখানো হলো।

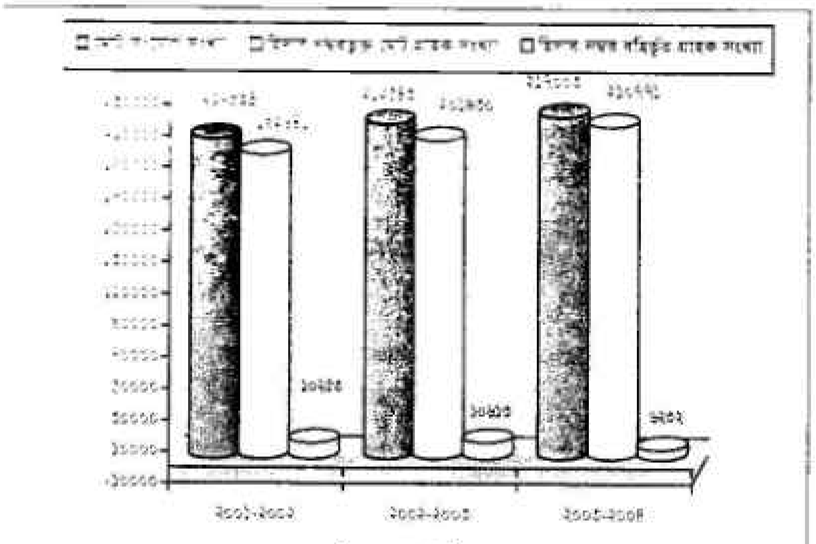
- ঢাকা ওয়াসাতে বর্তমানে বিদ্যমান সিষ্টেম লস প্রায় ৫০%। বিপুল পরিমাণ সিষ্টেম লসের মুল কারণই হচ্ছে মিটার বিহীন পানি সরবরাহ। বিগত ১৪-৬-২০০৩ তারিখে ঢাকা ওয়াসার সার্বিক কর্মকান্ড পর্যালোচনার জন্য স্থানীয় সরকার মন্ত্রণালয়ে অনুষ্ঠিত সভার কার্যবিবরণীতে সংস্থার বাণিজ্যিক ব্যবস্থাপক কর্তৃক প্রকাশিত তথ্য অনুযায়ী সংস্থার মোট সিষ্টেম লসের ২০% হচ্ছে কারিগরী লস। বাকিটা (৩০%) প্রশাসনিক লস। প্রশাসনিক লসের (৩০%) পুরোটাই হচ্ছে পানি চুরি এবং প্রশাসনিক সিষ্টেম লস/পানি চুরির অন্যতম কারন হচ্ছে, ৮২,০০০ হোল্ডিং এ মিটারবিহীন পানি সরবরাহ। ফলে এক্ষেত্রে দেখা যাচ্ছে যে শুধু যদি শতকরা ১০০ ভাগ গ্রাহককে মিটারের মাধ্যমে পানি সরবরাহ করা হলেই সংস্থার বিদ্যমান সিস্টেম লস বহুলাংশে কমানো সম্ভব।

[illegible] [illegible] হিসাব নম্বর [illegible] :-

[illegible] গ্রাহককে সংযোগ প্রদানের সাথে সাথে গ্রাহকের নামে হিসাব [illegible] প্রতি মাসে গ্রাহকের নামে বিল জারী করার কথা। কারণ সিস্টেম [illegible] পানির ব্যবহার রেকর্ডভুক্তিকরণ ও বিল জারী একটি গুরুত্বপূর্ণ [illegible] না করা হলে গ্রাহকের নামে বিল জারী করা যায় না এবং বিল [illegible] হিসাবভুক্ত করা যায় না। তাই গ্রাহকের সংযোগে হিসাব নম্বর [illegible]

[illegible]

- [illegible] ও [illegible] জোন সমূহের রেকর্ডপত্র এবং ২০০১-২০০২, ২০০২-২০০৩ ও [illegible] এম. আই. এস রিপোর্ট সমূহ পর্যালোচনা করে দেখা যায় যে, সংস্থার রাজস্ব [illegible] বছরেই বিপুল পরিমাণ সংযোগ গ্রহণকারী গ্রাহকগণকে হিসাব নম্বর বহির্ভূত রাখা [illegible] একটি তালিকা নিম্নে প্রদান করা হলো :-



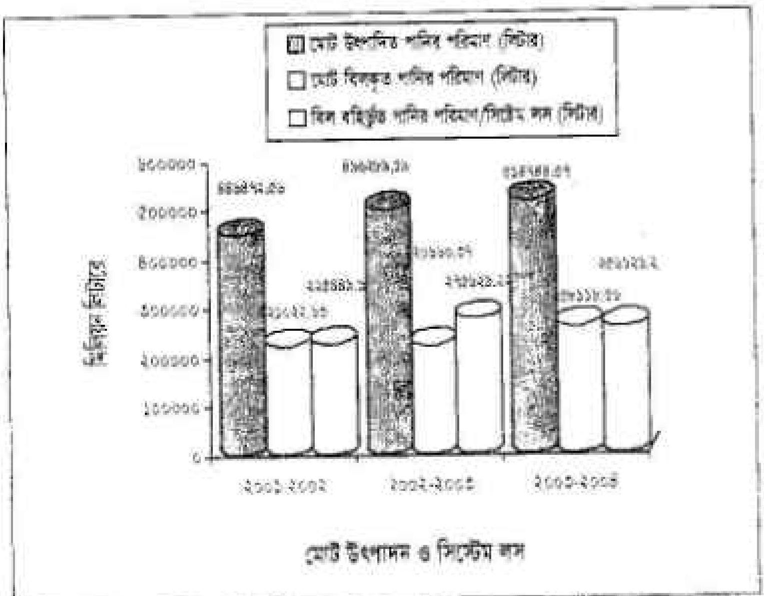
হিসাব নম্বর বিহীন গ্রাহক

- উপরের Bar Chart এ প্রদর্শিত তথ্য হতে দেখা যাচ্ছে যে, সংস্থায় ২০০১-২০০২ সালে ১০,২৫৩ জন, ২০০২-২০০৩ সালে ১০,৬১৩ জন, ২০০৩-২০০৪ সালে ৬,২৩২ জন গ্রাহক পানি সংযোগ গ্রহণ করলেও তাদেরকে বিলিং এর হিসাবে গননা করা হয়নি।

- অথচ ঐ সমস্ত গ্রাহকগণ পানি সংযোগ গ্রহণ করার পর থেকে সংস্থার পানি ব্যবহার করেছেন। ফলে পানি ব্যবহার করা সত্ত্বেও তাঁদের নামে বিল জারী না করায় বা তাঁদের হিসাবভুক্ত না করায় এক্ষেত্রে তাঁদের ব্যবহৃত পানিও হিসাবভুক্ত হয়নি যা সংস্থার বিদ্যমান unaccounted for water বা system loss এর অন্যতম একটি কারণ।

৩.২.২ ঢাকা ওয়াসার প্রকৃত সিস্টেম লস কত ?

নিরীক্ষাকালে সংস্থা কর্তৃক প্রকাশিত এম, আই, এস (Management Information System) রিপোর্ট, অর্থ মন্ত্রণালয়ের বিভিন্ন অর্থ বৎসরের বাজেট বরাদ্দ বই, সংস্থার পানি উৎপাদন ও বিলিং সংক্রান্ত সকল কাগজপত্র যাচাই করে প্রাপ্ত সংস্থার বিগত তিন বছরের মোট পানি উৎপাদন, বিলকৃত পানির পরিমাণ ও বিল বহির্ভূত পানি তথা সিস্টেম লসের একটি পরিসংখ্যান নিম্নের Bar Chart এ দেখানো হলো ঃ-



উপরে প্রদত্ত Bar Chart এর ডাটাসমূহ বিশ্লেষণ করে নিম্নে সংস্থার তিন বছরে সংস্থা কর্তৃক প্রদর্শিত সিস্টেম লস এবং নিরীক্ষাকালে প্রাপ্ত সিস্টেম লসের সাথে সরকার কর্তৃক প্রদত্ত টার্গেটের তুলনা নিচের ছকে দেখানো হলো (পরিশিষ্ট-৯, ১০, ১১ দ্রষ্টব্য) ঃ-

অর্থ বৎসর	সরকার কর্তৃক প্রদত্ত টার্গেট	সংস্থা কর্তৃক প্রদর্শিত সিস্টেম লস	নিরীক্ষাকালে প্রাপ্ত প্রকৃত সিস্টেম লস	পরিশিষ্ট
২০০১-২০০২	৩৭%	৪১%	৫০.০০%	০৯
২০০২-২০০৩	৩৫%	৫৪.২৫%	৫৬.০০%	১০
২০০৩-২০০৪	৩৬.৬৮%	৪৯.৩২%	৫০.০০%	১১

উপরের তথ্য ছক হতে দেখা যায় যে, সংস্থার বিগত তিন বছরের প্রকৃত সিস্টেম লস উদ্বেগজনক। বিগত ২৩-০৯-২০০২ তারিখে অনুষ্ঠিত ঢাকা ওয়াসা ৬৬তম বোর্ড সভার কার্যবিবরণী ও সিদ্ধান্তসমূহ হতে জানা যায় যে, গত ২৭-০৭-২০০২ তারিখে সংস্থা কর্তৃক বিদ্যমান সিস্টেম লস ৪১% দেখানো হয়। অথচ নিরীক্ষাকালে প্রাপ্ত ফাইন্ডিংস অনুযায়ী ঐ সময়ে সংস্থার সিস্টেম লস ছিল ৫০%। এক্ষেত্রে দেখা যাচ্ছে যে, সংস্থা কর্তৃক বিদ্যমান সিস্টেম লস বিষয়ে ভুল তথ্য প্রদান করা হয়েছে। উপরন্তু সংস্থার বিদ্যমান ঐ সিস্টেম লস বর্তমানে উক্ত ৪১% এর চেয়ে অনেক বেশী। ফলে নিরীক্ষিত তিন বছরে উক্ত অতিরিক্ত সিস্টেম লসের কারণে সংস্থার বিপুল পরিমাণ রাজস্ব ক্ষতি হয়েছে। নিম্নে বিগত তিন বছরের সরকার কর্তৃক প্রদত্ত টার্গেট এর তুলনায় অতিরিক্ত সিস্টেম লসের কারণে সংস্থার অতিরিক্ত ক্ষতির পরিমাণ দেখানো হলো (প্রতি লিটার পানির গড় মূল্যে) ঃ-

অর্থ বৎসর	প্রকৃত সিস্টেম লস	টার্গেট অনুযায়ী গ্রহণযোগ্য লস	অতিরিক্ত সিস্টেম লস	ক্ষতিকৃত অর্থের পরিমাণ (টাকা)
২০০১-২০০২	৫০.৪৯%	৩৭%	১৩.৫৯%	২৭,৬৫,১২,০২১
২০০২-২০০৩	৫৫.০৪%	৩৫%	১৯.০৪%	৪৯,০২,০৮,৫৪৭
২০০৩-২০০৪	৪৯.৮৬%	৩৬.৬৮%	১৩.১৮%	৩৫,১৩,২০,০৩১
সর্বমোট=	-	-	-	১১২,৮০,৪০,৫৯৯

নিরীক্ষাকালে সংস্থার উক্ত অতিরিক্ত সিস্টেমলস সম্পর্কে সংস্থার ব্যবস্থাপনা পরিচালকের সাথে আলোচনা করা হয়। আলোচনাকালে তিনি সংস্থার মোট গ্রহণযোগ্য সিস্টেম লস ২০% বলে তথ্য প্রকাশ করেন। তবে নিরীক্ষাকালে এ সম্পর্কে গ্রহণযোগ্য কোন প্রমাণক পাওয়া যায় নি। ফলে ব্যবস্থাপনা পরিচালকের প্রকাশিত ওই তথ্যকে ষ্টান্ডার্ড ধরলেও দেখা যায় সংস্থায় অকারিগরী লসের পরিমাণ নিম্নরূপ ঃ-

অর্থ বৎসর	মোট সিস্টেম লস	গ্রহণযোগ্য কারিগরী লস	অ-কারিগরী লসের পরিমাণ
২০০১-২০০২	৫০.৪৯%	২০%	৩০.৪৯%
২০০২-২০০৩	৫৫.৫৪%	২০%	৩৫.৫৪%
২০০৩-২০০৪	৪৯.৮৬%	২০%	২৯.৮৬%

- অ-কারিগরী লস মানেই Administrative loss. Indo-US Financial Institutions Reforms and Expansion Project Debt বা FIRE (D) এর November 2000 মাসে প্রকাশিত Project Note অনুযায়ী Administrative losses result from theft of water of illegal/unregistered connections, faulty meters, unrecorded water supply and billing errors ইত্যাদি যা প্রতিরোধে কর্তৃপক্ষ ব্যর্থ হয়েছেন। অথচ শুধুমাত্র প্রশাসনিক ব্যবস্থা গ্রহণের মাধ্যমেই উপরোক্ত ক্ষতি সমূহ দুরীভূত করা সম্ভব ছিল।

এ প্রসংগে নিরীক্ষাকালে সংস্থার Leaseoutকৃত P.P.I (Programme for Performance Improvement Zone) রাজস্ব জোন-৫ এর সাথে সংস্থার চুক্তিবিহীন রাজস্ব জোন সমূহের Bench marking করা হয়েছে। নিম্নে চুক্তিকৃত রাজস্ব জোন-৫ ও চুক্তি বিহীন রাজস্ব জোন সমূহের ২০০৩-২০০৪ সালের সিস্টেম লসের একটি তুলনামূলক চিত্র উল্লেখ করা হলো ঃ-

জোনের নাম	চুক্তিকৃত বা চুক্তিবিহীন	সিস্টেম লসের জন্য সরকারী টার্গেট	প্রকৃত সিস্টেম লস	মন্তব্য
রাজস্ব জোন-১	চুক্তি বিহীন	৩৬.৬৮%	৬৫%	
রাজস্ব জোন-২	চুক্তি বিহীন	৩৬.৬৮%	৭৭%	
রাজস্ব জোন-৩	চুক্তিকৃত	৩৬.৬৮%	৪২%	সেপ্টেম্বর/২০০৩ মাস হতে Leaseout করা হয়েছে।
রাজস্ব জোন-৪	চুক্তিকৃত	৩৬.৬৮%	৪৮%	
রাজস্ব জোন-৫	চুক্তিকৃত	৩৬.৬৮%	৩৬%	
রাজস্ব জোন-৬	চুক্তি বিহীন	৩৬.৬৮%	৫৫%	
রাজস্ব জোন-৭	চুক্তি বিহীন	৩৬.৬৮%	৬৫%	

এতে দেখা যায়, Leaseoutকৃত রাজস্ব জোন-৫ এর ২০০৩-২০০৪ সালের সিস্টেম লস চুক্তিবিহীন অন্যান্য রাজস্ব জোন সমূহের তুলনায় অনেক কম এবং সরকার প্রদত্ত টার্গেট এর মধ্যে সীমাবদ্ধ রয়েছে। নিরীক্ষাকালে বিষয়টি পর্যালোচনা করে দেখা গেছে যে, Lease outকৃত জোনকে সংস্থার কর্মচারী দ্বারা পরিচালিত ঢাকা ওয়াসা কর্মকর্তা/কর্মচারী ভোগ্যপণ্য সরবরাহ সমবায় সমিতির কাছেই Lease প্রদান করা হয়েছে। উক্ত সমিতিতে কর্মরত কর্মকর্তা/কর্মচারী সকলেই সংস্থারই কর্মচারী। ফলে সংস্থার সমিতিতে কর্মরত থাকাবস্থায় একই কর্মকর্তা/কর্মচারী দ্বারা P.P.I (Programme for Performance improvement Zone) রাজস্ব জোনের সিস্টেম লস হ্রাস করা সম্ভব হলে সংস্থায় কর্মরত থাকাবস্থায় একই কর্মচারী দ্বারা অন্যান্য জোন সমূহের সিস্টেম লস হ্রাস করতে না পারা যুক্তিসংগত নয়।

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

ক্রমিক নম্বর	দেশের নাম	শতকরা হার
১।	ঢাকা ওয়াসা, ঢাকা, বাংলাদেশ	৫০%
২।	চট্টগ্রাম ওয়াসা, চট্টগ্রাম, বাংলাদেশ	৩৪.৩৩%
৩।	দামাস্কাস, সিরিয়া	৩০%
৪।	জোহানেসবার্গ, দক্ষিণ আফ্রিকা	১২.৫%
৫।	ম্যানিলা, ফিলিপাইন	৫৫%
৬।	মেক্সিকো সিটি, মেক্সিকো	৩২%
৭।	নিউইয়র্ক সিটি, ইউএসএ	১০%
৮।	অনটারিও, কানাডা	২০%
৯।	টরেন্টো, কানাডা	১০%
১০।	সিউল, কোরিয়া	৩৫%
১১।	ভিয়েতনাম সিটি, ভিয়েতনাম	৫০%

তুলনামূলক বিবেচনা করে ঢাকা ওয়াসা কর্তৃপক্ষ সহনীয় মাত্রায় সিস্টেম লস নির্ধারণ করার ব্যবস্থা গ্রহণ করতে পারেন।

৩.২.৩ রাস্তার কলে প্রকৃত পানি বিতরণের পরিমাণ কত ?

নিরীক্ষাকালে সংস্থার সরকারী বিলিং জোনে রক্ষিত রাস্তার কল সংক্রান্ত নথি ও অন্যান্য কাগজপত্র পর্যালোচনা করা হয়েছে। এতে দেখা যায়, সংস্থার সরকারী বিলিং জোনে রক্ষিত হিসাব অনুযায়ী ঢাকায় ১২০৯টি ও নারায়ণগঞ্জে ৪৩৪টি সহ সর্বমোট ১৬৪৩টি রাস্তার কল বিদ্যমান রয়েছে।

বাস্তব অবস্থা ঃ

- নিরীক্ষাকালে দেখা গেছে, সংস্থা কর্তৃক প্রতি কলে প্রতিদিন ২৫০০ গ্যালন পানি সরবরাহ দেখিয়ে স্থানীয় সরকার মন্ত্রণালয় হতে রাজস্ব আদায় করা হচ্ছে। সংস্থার দাবী অনুযায়ী রাস্তার কলে প্রতি বৎসর পানি সরবরাহের পরিমাণ নিম্নরূপ ঃ- (১৬৪৩×২৫০০×৩৬৫) = ১৪৯,৯২,৩৭,৫০০ গ্যালন বা ৬৮০,৬৫,৩৮,২৫০ লিটার যা ২০০৩-২০০৪ সালে মোট পানি উৎপাদনের ১.৩২%। বিষয়টি সম্পর্কে সরকারী বিলিং জোনের কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সাথে আলোচনায় জানা যায়, সংস্থা কর্তৃক প্রতিমাসে উক্ত ১৬৪৩টি রাস্তার কলে পানি সরবরাহ দেখানো হলেও প্রকৃত পক্ষে সরকারী বিলিং জোনে location ভিত্তিতে উক্ত ১৬৪৩টি রাস্তার কলের কোন তালিকা নেই। এমনকি কোন রাস্তার কলেই পানি সরবরাহের প্রকৃত পরিমাপ গ্রহণের জন্য কোন মিটার স্থাপন করা হয়নি। কোন্ পরিমাপের ভিত্তিতে প্রতিটি কলে প্রতিদিন ২৫০০ গ্যালন পানি সরবরাহ করা হচ্ছে তারও কোন প্রমাণক নিরীক্ষাকালে কর্তৃপক্ষ নিরীক্ষার কাছে উপস্থাপন করতে পারেন নি। ফলে সংস্থা কর্তৃক প্রতিদিন প্রতিকলে ২৫০০ গ্যালন পানি সরবরাহের দাবী সম্পর্কে সন্দেহের যথেষ্ট অবকাশ রয়েছে এবং প্রতীয়মান হয় যে, প্রকৃতপক্ষে সংস্থা কর্তৃক রাস্তার কলের সংখ্যা ও রাস্তার কলে সরবরাহকৃত পানির পরিমাণ বেশী প্রদর্শনের মাধ্যমে সংস্থার প্রকৃত সিস্টেম লস কমিয়ে দেখানো হয়েছে।

সুপারিশ

- ঢাকা ওয়াসাতে বাণিজ্যিক ব্যবস্থাপকের সরাসরি নিয়ন্ত্রণে সিস্টেম লস হ্রাস করার জন্য একটি স্থায়ী টাস্কফোর্স গঠন করা যেতে পারে। উক্ত টাস্কফোর্স স্বাধীনভাবে তাঁদের ক্ষমতা প্রয়োগ করে সিস্টেম লস সংক্রান্ত অনিয়ম তথা অবৈধ সংযোগ, বাইপাস লাইন ইত্যাদি নিয়মিত উৎঘাটন করবে এবং উৎঘাটিত অনিয়মের সাথে জড়িত ব্যক্তিবর্গের বিরুদ্ধে এমনকি জড়িত ওয়াসার কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বিরুদ্ধেও (যদি থাকে) বিভাগীয় আইনানুগ ব্যবস্থা গ্রহণের সুপারিশ করবে।
- বিউবো বা ডেসার ন্যায় পানির মিটার আমদানী বা প্রস্তুত বেসরকারী পর্যায়ে উন্মুক্ত করা যেতে পারে। এতে বাজারে প্রতিযোগীতামূলক দরে মান সম্মত মিটার প্রাপ্তি সহজলভ্য হবে।
- উৎঘাটিত লিকেজ সমূহ সাথে সাথে মেরামতের বিষয়টি নিশ্চিত করা প্রয়োজন।
- পর্যায়ক্রমে সংস্থার বিদ্যমান জরাজীর্ণ পুরাতন বিতরণ লাইন প্রতিস্থাপন করা যেতে পারে।
- মিটার বিহীন পানি সংযোগে অবিলম্বে মিটার স্থাপন করা আবশ্যক।
- নষ্ট মিটার সমূহ দ্রুত পরিবর্তন করে ভাল মিটার স্থাপন করতে হবে এবং গড় বিল ইস্যু বন্ধ করা প্রয়োজন।
- রাজস্ব পরিদর্শকদের সংগৃহীত রিডিং এর ১০% প্রতিমাসে উর্দ্ধতন কর্তৃপক্ষ কর্তৃক বাস্তব যাচাই করা প্রয়োজন।
- রাজস্ব 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 আবশ্যক।
- 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 আবশ্যক।

৪.০ অন্যান্য বিষয়ক পর্যালোচনা

৪.১.১ ঢাকা ওয়াসার মালিকানাধীন জমির প্রকৃত পরিমাণ কত ?

নিরীক্ষাকালে সংস্থাটির মালিকানাধীন মোট ভূমির প্রকৃত পরিমাণ কত তা নির্ণয়ের জন্য বিষয়টি পর্যালোচনা করা হয়। উক্ত পর্যালোচনায় দেখা যায়, সংস্থার ০৭-৮-২০০২ তারিখে অনুষ্ঠিত ৬৪তম বোর্ড সভার আলোচ্য সূচী নম্বর-২তে প্রকাশিত তথ্য অনুযায়ী বর্তমানে সংস্থাটির মালিকানাধীন মোট জমির পরিমাণ হওয়ার কথা কম/বেশী-৮২৫.৪৬৩০ একর।

বাস্তব অবস্থা ঃ

- নিরীক্ষাকালে ঢাকা ওয়াসার ভূমি ও জরীপ বিভাগের কাগজপত্র পর্যালোচনা করে দেখা যায়, সংস্থার ভূমি ও জরীপ বিভাগের রেজিষ্টার ও নথিতে মোট ৭৯০.৮২৪৩ একর জমির রেকর্ডপত্র সংরক্ষণ করা হচ্ছে। ফলে এক্ষেত্রে দেখা যাচ্ছে যে, সংস্থাটির মালিকানাধীন মোট জমির পরিমাণ সংস্থার সংশ্লিষ্ট বিভাগ সঠিকভাবে সংরক্ষণ করছেন না এবং তাঁদের রেকর্ডপত্রে মোট (৮২৫.৪৬৩০-৭৯০.৮২৪৩)= ৩৪.৫৩৮৭ একর (কম/বেশী) জমির কোন হিসাব নেই। ঢাকা ওয়াসার ভূমি ও জরীপ বিভাগ কর্তৃক নিরীক্ষাদলকে সরবরাহকৃত সংস্থার মালিকানাধীন জমির যে তালিকা ও হিসাব উপস্থাপন করা হয়েছে তা নিম্নরূপ ঃ-

ক্রমিক নম্বর	জমির বিবরণ	জমির পরিমাণ (একর)
১.	ঢাকা ওয়াসা কর্তৃক অধিগ্রহণকৃত	৭২৭.৯৪১৩
২.	ঢাকা ওয়াসা কর্তৃক সরাসরি ক্রয়কৃত	৫.০৪৪৫
৩.	জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল বিভাগ হতে প্রাপ্ত	১৪.৮৪৭৫
৪.	ঢাকা পৌরসভা হতে প্রাপ্ত	৬.৭২০৬
৫.	নারায়ণগঞ্জ পৌরসভা হতে প্রাপ্ত	৯.৮১০০
৬.	রাজউক হতে প্রাপ্ত	৭.৫৭৮৫
৭.	গণপূর্ত অধিদপ্তর হতে প্রাপ্ত	০.৯৬০০
৮.	হাউজিং বিভাগ হতে প্রাপ্ত	১০.১৯০৩
৯.	ক্যান্টনমেন্ট বোর্ড হতে প্রাপ্ত	০.৯৪৪৫
১০.	বাঃ পাঃ উঃ বোর্ড হতে প্রাপ্ত	০.০৯০০
১১.	অতিঃ জেলা প্রশাসক (রাজস্ব) হতে প্রাপ্ত	০.৩০০০
১২.	বাংলাদেশ রেলওয়ে হতে প্রাপ্ত	০.০৫৭৩
১৩.	বিভিন্ন ব্যক্তির কাছ থেকে বিনামূল্যে প্রাপ্ত জমি	৬.৩৩৯৮
	সর্বমোট=	৭৯০.৮২৪৩

ফলে সংস্থার ভূমি ও জরীপ বিভাগে সংরক্ষিত হিসাব অনুযায়ী মোট ৩৪.৫৩৮৭ একর জমির কোন তথ্য ওই বিভাগে নেই।

৪.১.২ ঢাকা ওয়াসা কর্মচারী ভোগ্যপণ্য সরবরাহ সমবায় সমিতি কর্তৃক অব্যবহৃত জমি/জলাশয় লীজ প্রদান বা প্রতিনিধি নিয়োগ ঃ-

- নিরীক্ষাকালে সংস্থার ভূমি ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত কাগজপত্র পর্যালোচনাকালে দেখা যায়, বিগত ১৩-১২-৮৯ তারিখে ঢাকা ওয়াসার স্মারক নম্বর-২৯৪/৭০ (কল্যাণ) এর মাধ্যমে ঢাকা ওয়াসার

অব্যবহৃত জমি লীজ প্রদান বা প্রতিনিধি নিয়োগের জন্য সংস্থার কর্মচারী [illegible] সমবায় সমিতি লিঃ কে ক্ষমতা প্রদান করা হয়। তবে শর্ত ছিল যে, সমিতি [illegible] হতে প্রতি বৎসর যে নীট আয় করবে তার ৫০% ওয়াসা ত্রান তহবিলে জমা করবে

- ফলে উক্ত নির্দেশের প্রেক্ষিতে ওই সমিতি ১৯৯৬ সাল হতে ঢাকা ওয়াসার [illegible] প্রদান করতে শুরু করে এবং ১৯৯৯ সাল পর্যন্ত তারা মাত্র ২.৫০ লক্ষ টাকা [illegible] জমা করে। পরবর্তীতে ২৭-১১-১৯৯৯ তারিখে অনুষ্ঠিত ওয়াসার ৩৩তম [illegible] মোতাবেক সংস্থার পতিত জায়গা/জমি/জলাশয় ওই সময় হতে লীজ প্রদান [illegible] সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা হয় যে, যে সমস্ত জায়গা/জমি/জলাশয় ইতোপূর্বে লীজ প্রদান [illegible] সেগুলোর চুক্তির মেয়াদ শেষ হওয়ার পর তা আর নবায়ন করা হবে না। [illegible] সালের পূর্বে সংস্থার জায়গা/জমি/জলাশয় এর লীজ সংক্রান্ত আয় সরাসরি [illegible] এবং সংস্থার ভূমি ও জরীপ বিভাগই ঐ সমস্ত জমি/জায়গা/জলাশয় তদারকি করবে

বাস্তব অবস্থা ঃ

- নিরীক্ষাকালে কাগজপত্র যাচাই করে দেখা গেছে যে, ১৯৯৯ সালে সংস্থার [illegible] সিদ্ধান্ত আদৌ বাস্তবায়িত হয়নি। ১৯৯৯ সালের পরও সমবায় সমিতি [illegible] জায়গা লীজ প্রদান করা হয়েছে। ১৯৯৬ সালে লীজ প্রদানকৃত [illegible] মেয়াদ শেষ হওয়া সত্ত্বেও ওই সমস্ত জমি জমা সংস্থার কর্তৃত্বাধীনে এ [illegible] হয়নি।

ঢাকা ওয়াসার কর্মকর্তা/কর্মচারী সমবায় সমিতি কর্তৃক লীজ প্রদানকৃত [illegible] জলাশয়ের একটি তালিকা পরিশিষ্ট-৭-এ উল্লেখ করা হলো।

৪.১.৩ ঢাকা ওয়াসার মোট ২২১.৩৫০৮ একর জমি বহিরাগতদের দখলে ঃ-

- নিরীক্ষাকালে সংস্থার ভূমি ও জরীপ বিভাগের রেকর্ডপত্র পর্যালোচনা করে [illegible] ওয়াসার মোট ২২১.৩৫০৮ একর জমি দীর্ঘদিন যাবৎ বহিরাগতদের [illegible] পর্যন্ত উদ্ধার করা হয়নি। তথ্যানুষ্ঠানে দেখা গেছে যে, ঢাকা ওয়াসা [illegible] ডেমরা পানি শোধনাগার নির্মাণের জন্য এল এ কেইস নং-৮০/৬২-৬৩ এর [illegible] রূপগঞ্জে মোট ১২৬.৫৮ একর জমি অধিগ্রহণ করা হয়েছিল। [illegible] সংস্থা তার দখলে নিতে পারে নি এবং বাস্তুহারা নামধারী এক [illegible] থেকেই ওই জমি তাদের দখলে রেখেছে। পরবর্তীতে ওই [illegible] এল এ কেইস নং-৪৩/৮২-৮৩ এর মাধ্যমে রূপগঞ্জ এলাকার [illegible] আরও প্রায় ৮১.৫৩ একর জমি অধিগ্রহণ করে। কিন্তু উক্ত [illegible] পায়নি। ফলে উপরে বর্ণিত কাজের জন্য সংস্থাটি রূপগঞ্জ এলাকায় [illegible] = ২০৮.১১ একর জমি অধিগ্রহণ করলেও এ যাবৎকাল পর্যন্ত সংস্থাটি [illegible]

দখল পায়নি। এছাড়াও সংস্থার প্রদত্ত হিসাব অনুযায়ী ঢাকা শহরের বিভিন্ন স্থানে সংস্থার আরও প্রায় ১৩.২৪০০ একর (কম/বেশী) জমি বহিরাগতদের দখলে রয়েছে।

৪.১.৪ ঢাকা ওয়াসার মোট ৬৫.৯৪৪৪ একর জমি সংস্থার কর্মচারী কর্তৃক বেদখল ঃ-

- নিরীক্ষাকালে সংস্থার মালীকানাধীন মোট জমির পরিমাণ ও জমিসমূহের বর্তমান বাস্তব অবস্থা পর্যালোচনা করা হয়েছে। এতে দেখা যায়, সংস্থার ভূমি ও জরীপ বিভাগের প্রদত্ত হিসাব অনুযায়ী সংস্থার মোট ৬৫.৯৪৪৪ একর জমি সংস্থারই কতিপয় কর্মচারীগণ দখল করে স্থায়ীভাবে বসবাস করছেন। নিরীক্ষাকালে সংস্থার সংশ্লিষ্ট বিভাগের দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তাদের সাথে বিষয়টি আলোচনা করা হলে তাঁরা বিষয়টি স্বীকার করেন। কিন্তু কর্মচারীদের দ্বারা দখলকৃত ওই জমি সমূহের তালিকা বা তথ্যাবলী দিতে অপারগতা প্রকাশ করেন।

৪.১.৫ গভীর নলকূপ স্থাপনের জন্য কোন নীতিমালা গ্রহণ করা হয়নি ঃ

নিরীক্ষাকালে ঢাকা ওয়াসার অধীনস্থ পানি (নির্মাণ ও উন্নয়ন) বিভাগ- ১ ও ২ তে কাগজপত্র পর্যালোচনা করে দেখা গেছে যে, সংস্থার উক্ত দুইটি বিভাগ কর্তৃক Water Supply System Extension and Rehabilitation (WSSER) প্রকল্পের আওতায় ঢাকা শহরে ২০০২-২০০৩ ও ২০০৩-২০০৪ সালে মোট ৯৬টি গভীর নলকূপ স্থাপন/প্রতিস্থাপন করা হয়েছে। ঢাকা ওয়াসাতে গভীর নলকূপ স্থাপনে অনুমোদিত কোন নীতিমালা নেই। সংস্থাটিতে বর্তমানে ঢাকা শহরে প্রতিদিন ১১৯০.৬৪ এমএলডি ভূ-গর্ভস্থ পানি ও ২৭৪.৪৬ এমএলডি সারফেস ওয়াটার বিতরণ করছে। অর্থ্যাৎ ঢাকা ওয়াসার পানি উৎপাদন ব্যবস্থা এখনও গভীর নলকূপ ভিত্তিক।

এ বিষয়ে লিখিত প্রশ্নত্তোরে উক্ত বিভাগ দুটোর নির্বাহী প্রকৌশলীগণ জনান যে, ঢাকা ওয়াসায় গভীর নলকূপ স্থাপন/প্রতিস্থাপনের জন্য একটি স্থায়ী পরামর্শক কমিটি রয়েছে। উক্ত কমিটি, পি, এন্ড ডি(পানি) বিভাগ ও এম ডি'র কারিগরী ও প্রশাসনিক অনুমোদন স্বাপেক্ষে গভীর নলকূপ স্থাপন করা হয়।

বাস্তব অবস্থা ঃ

- নিরীক্ষাকালে উক্ত কমিটি গঠন বা কমিটির কার্যপরিধির কোন অস্তিত্ব পাওয়া যায়নি। এ প্রসঙ্গে Japan Bank for International Co-operation (JBICO) কর্তৃক মার্চ/২০০২ মাসে প্রকাশিত "Study of Institutional Capacity of Executing/Implementing Agencies in Developing Countries - Phase -II তে প্রদত্ত মূল্যায়ন থেকে দেখা যায়, " 95% of DWASA's water resource is ground water and only 5% is surface water. The level of ground water is sinking down 1-3 meters per year due to the extraction of water by tube-wells. কিন্তু তা সত্ত্বেও বাস্তবে সংস্থায় প্রতিনিয়ত পানির চাহিদার উপর ভিত্তি করেই যত্রতত্র গভীর নলকূপ স্থাপন করা হচ্ছে। সংস্থার বার্ষিক প্রতিবেদন ২০০০-২০০১ এ প্রকাশিত তথ্য অনুযায়ী কারিগরী কারণে একটি নলকূপ আরেকটি নলকূপ থেকে প্রায় ২০০০ ফুট দরত্বে খনন করা প্রয়োজন। অথচ সংস্থাতে ওই নীতিমালাটিও যথাযথভাবে অনুসরণ করা হচ্ছে না।

৪.১.৬ সংস্থার কোন অবচয় (Depreciation) একাউন্টস নেই ঃ

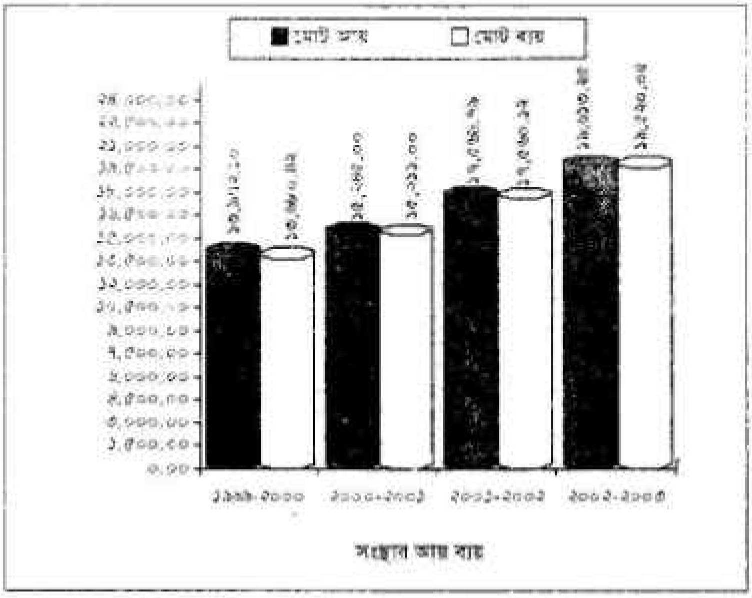
নিরীক্ষাকালে সংস্থার ২০০২-২০০৩ সালের CA Firm কর্তৃক সম্পাদিত বাৎসরিক হিসাবের ব্যালেন্সশীট পর্যালোচনা করা হয়েছে। এতে দেখা গেছে, সংস্থার গ্রস সম্পদের পরিমাণ ৩০-৬-২০০৩ পর্যন্ত ১,৪৭১,৯১,৩৮,৪৬৬ টাকা। ২০০২-২০০৩ সালে স্থায়ী সম্পদের উপর চার্জকৃত মোট অবচয়ের পরিমাণ ৩৬,০০,৪৪,১১০ টাকা এবং পূর্ব হতে ৩০-৬-২০০৩ তারিখ পর্যন্ত সর্বমোট চার্জকৃত অবচয়ের পরিমাণ ৩৩৩,৫৩,৬৯,৪৬৭ টাকা। বাণিজ্যিক হিসাব রক্ষণ পদ্ধতি অনুযায়ী সংস্থার মোট লভ্যাংশ হতে মোট অবচয় বাবদ ধার্য্যকৃত অর্থ বাদ দিয়ে নীট লভ্যাংশ দেখানো হয়। ফলে অবচয় বাবাদ ধার্য্যকৃত অর্থের একটি পৃথক এ্যাকাউন্টস থাকার কথা।

বাস্তব অবস্থা ঃ

- নিরীক্ষাকালে সংস্থার অবচয় বাবদ নীট লভ্যাংশ হতে কেটে রাখা উক্ত ৩৩৩,৫৩,৬৯,৪৫৭ টাকার কোন এ্যাকাউন্টের অস্তিত্ব পাওয়া যায়নি। এ বিষয়ে নিরীক্ষাকালে সংস্থার ব্যবস্থাপনা পরিচালকের দৃষ্টি আকর্ষণ করা হলে তিনিও অকপটে বিষয়টি স্বীকার করেন।

৪.১.৭ সংস্থার নীট মুনাফা পর্যালোচনা ঃ-

ঢাকা ওয়াসার CA Firm কর্তৃক প্রণীত বাৎসরিক হিসাবের ব্যালেন্স শীট পর্যালোচনা করে দেখা যায় যে, ঢাকা ওয়াসা ১৯৯৯-২০০০ সাল হতে ২০০২-২০০৩ সাল পর্যন্ত লাভজনক পর্যায়ে থাকলেও বিগত চার বৎসরে সংস্থার নীট মুনাফার পরিমাণ ক্রমশ হ্রাস পাচ্ছে। নিম্নে সংস্থার বিগত পাঁচ বৎসরের আয় ও ব্যয়ের হিসাব Bar Chart এর মাধ্যমে দেখানো হলো ঃ-



উপর্যুক্ত Bar Chart এর হতে দেখা যায় যে, ঢাকা ওয়াসার প্রতি বৎসরের আয় ও ব্যয় প্রায় সমান এবং সংস্থার নীট মুনাফা ১৯৯৯-২০০০ অর্থ বৎসরের তুলনায় ২০০০-২০০১ সালে ২৫৭.৬৮ লক্ষ টাকা কমেছে। অনুরূপভাবে ২০০০-২০০১ সালের তুলনায় ২০০১-২০০২ সালে নীট মুনাফা কমে মাত্র ৯.৬৭ লক্ষ টাকায় দাঁড়িয়েছে। তবে ২০০২-২০০৩ সালে নীট মুনাফা বেড়ে ৯৩.২০ লক্ষ টাকা হয়েছে।

- ওয়াসা অর্ডিনেন্স ১৯৬৩ অনুযায়ী ঢাকা ওয়াসা সৃষ্টি হলেও এযাবৎ কাল পর্যন্ত ঢাকা শহরে ১০০% পয়ঃ নিষ্কাশন সুবিধা প্রদান করা সম্ভব হয়নি।

ওয়াসা কর্তৃপক্ষের মতামত ঃ এ পর্যন্ত ঢাকা ওয়াসা ৪৯,৮৭৫ টি পয়ঃ সংযোগ প্রদানে সক্ষম হয়েছে। পয়ঃ নিষ্কাশন সুবিধা অত্যন্ত ব্যয়বহুল। ঢাকা ওয়াসা ষ্ট্রাটেজিক ডেভলপমেন্ট প্ল্যানের আওতায় এই সম্পর্কিত মাষ্টার প্ল্যান প্রণয়নের ও বাস্তবায়নের কার্যক্রম হাতে নেয়া হয়েছে। প্ল্যানের আওতায় পয়ঃ নিষ্কাশন সুবিধা বৃদ্ধির ব্যবস্থা গ্রহণ করা হবে।

নিরীক্ষা মন্তব্য ঃ জুন/০৪ পর্যন্ত ঢাকা ওয়াসার মোট গ্রাহক সংখ্যার ২,১০,৭৭১ জন। প্রদত্ত পয়ঃ সংযোগ ৪৯,৯৭৫টি বা ২৫%। ৭৫% গ্রাহকেই পয়ঃ নিষ্কাশন সুবিধা হতে বঞ্চিত। ফলে ঢাকাবাসী অপর্যাপ্ত পয়ঃ নিষ্কাশনের অভাবে পরিবেশগত সমস্যার সম্মুখীন হচ্ছেন ও পর্যাপ্ত নাগরিক সুবিধা পাচ্ছেন না।

- গ্রাহকের চাহিদা অনুযায়ী ঢাকা ওয়াসা প্রতিদিন পর্যাপ্ত পরিমান পানি উৎপাদন করছে না।

ওয়াসা কর্তৃপক্ষের মতামত ঃ গ্রাহকের পানির চাহিদার তুলনায় পর্যাপ্ত পানি সরবরাহের কার্যক্রম হাতে নেয়া হয়েছে। সায়েদাবাদ ফেজ-২ ও ৩ প্রকল্পের অর্থায়নের প্রচেষ্ট অব্যাহত আছে। ডানিডা ও সিডার অর্থায়নে খুব শীঘ্রই ২টি ওয়াটার ট্রিটমেন্ট প্লান্ট স্থাপনের কার্যক্রম হাতে নেয়া সম্ভব হবে।

নিরীক্ষা মন্তব্য ঃ সর্বশেষ জবাবে ঢাকা ওয়াসা উল্লেখ করেছে গ্রাহকের পানির চাহিদার তুলনায় পানি সরবরাহের কার্যক্রম হাতে নেয়া হবে। কিন্তু তাৎক্ষনিকভাবে পানি উৎপাদন ও গ্রাহকের চাহিদা অনুযায়ী সরবরাহ বৃদ্ধির পদক্ষেপ সম্পর্কে দিক নির্দেশনা নেই।

- বিভিন্ন নদী হতে সংগৃহীত পানি প্রতিদিন যথাযথভাবে মান নিয়ন্ত্রণ না করেই গ্রাহকদের মাঝে বিতরণ করা হয়েছে।

ওয়াসা কর্তৃপক্ষের মতামত ঃ বিভিন্ন নদী হতে সংগৃহীত পানি প্রতিদিন যথাযথভাবে পরিশোধন করে গুনগত মান নিয়ন্ত্রনের মাধ্যমে গ্রাহকদের মাঝে বিতরণ করা হচ্ছে। অতএব, অডিট ফাইন্ডিংসটি সঠিক নয়।

নিরীক্ষা মন্তব্য ঃ সর্বশেষ জবাবে বলা হয়েছে গুনগত মান নিয়ন্ত্রনের মাধ্যমে গ্রাহকের মাঝে পানি বিতরণ করা হচ্ছে। কিন্তু নিরীক্ষা চলা কালে ঢাকা ওয়াটার ওয়ার্কস ও নারায়নগঞ্জ ওয়াটার ওয়ার্ক কর্তৃক নিয়মিত পানি পরীক্ষা করার কোন কার্যক্রম দেখা যায় নি। তবে কেন্দ্রীয় মান নিয়ন্ত্রণ অফিস হতে মাঝে মাঝে পানি পরীক্ষা করা হয়েছে তা সুপেয় পানি সরবরাহের জন্য যথেষ্ট ছিল না। তাছাড়া উক্ত ওয়াটার ওয়ার্কসে কোন কেমিষ্ট ছিল না তাই মান নিয়ন্ত্রণ সম্পর্কে প্রমানকবিহীন জবাব গ্রহনযোগ্য হতে পারেনা। এমন কি ক্লোরিনেশন না করার বিষয়টি P&W সার্কেল ঢাকা ওয়াসার ০৪-০২-২০০৪ এর পত্র (পৃঃ ১১) দ্বারা ওয়াসা কর্তৃকই স্বীকৃত।

- ঢাকা ওয়াসার অধীনস্থ গভীর নলকূপ স্থাপনের জন্য কোন অনুমোদিত নীতিমালা নেই। নীতিমালা বিহীন যত্রতত্র গভীর নলকূপ স্থাপন করায় ভূ-গর্ভস্থ পানির স্তর দ্রুত নীচে নেমে যাচ্ছে।

ওয়াসা কর্তৃপক্ষের মতামত ঃ যেসব স্থানে বহুতল ভবন বা বাণিজ্যিক ও শিল্পীয় কারখানায় ঢাকা ওয়াসা পর্যাপ্ত পানি সরবরাহ করতে পারেনা সেসব জায়গায় আবেদনের প্রেক্ষিতে পরীক্ষা নিরীক্ষা করে গভীর নলকূপ স্থাপনের অনুমতি দেয়া হয়। এর জন্য ভূ-গর্ভস্থ পানির স্তর দ্রুত নেমে যাওয়ার বিষয়টি সঠিক নয়।

নিরীক্ষা মন্তব্য ঃ সর্বশেষ জবাবে বলা হয়েছে আবেদনের প্রেক্ষিতে পরীক্ষা নিরীক্ষা করে গভীর নলকূপ স্থাপনের অনুমতি প্রদান করা হয় এবং ভূ-গর্ভস্থ পানির স্তর নেমে যাওয়ার বিষয় সঠিক নয়। কিন্তু প্রতিনিয়ত দেশের পারিবেশ বিজ্ঞানীরাও বলেছেন ঢাকা ওয়াসা ভূ-গর্ভস্থ পানির উপর নির্ভর বিধায় পানির স্তর নেমে যাচ্ছে। অপরদিকে JBICO কর্তৃক মার্চ/২০০২ মাসে প্রকাশিত রিপোর্টে পানির স্তর নামার বিষয় উল্লেখ করেছেন।

- ঢাকা ওয়াসার বিদ্যমান ৫০% সিষ্টেম লস হ্রাসকল্পে প্রয়োজনীয় কার্যকরী পদক্ষেপ গ্রহণ করা হয়নি।

ওয়াসা কর্তৃপক্ষের মতামত ঃ ঢাকা ওয়াসার সিষ্টেম লস হ্রাসকল্পে প্রয়োজনীয় কার্যকরী পদক্ষেপ গ্রহণ করা হয়েছে। বাস্তব ও প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহনের ফলে সিষ্টেম লস ৫০% হতে বর্তমানে ৪৪.৯১% এ নেমে এসেছে।

নিরীক্ষা মন্তব্য ঃ সর্বশেষ জবাবে বলা হয়েছে সিস্টেম লস ৫০% হতে ৪৪.৯১% নামিয়ে আনা হয়েছে। কিন্তু কোন তথ্য/পরিসংখ্যান সংযুক্ত করা হয়নি।

- ঢাকা ওয়াসার প্রায় ৩৫% গ্রাহককে বছরের পর বছর ধরে মিটারবিহীন গড় অনুমিত বিল জারী করা হচ্ছে।

ওয়াসা কর্তৃপক্ষের মতামত ঃ ৩৫% গ্রাহককে বছরের পর বছর ধরে মিটারবিহীন গড় অনুমিত বিল জারী করা হচ্ছে বলে অডিট ফাইন্ডিংসে যা বলা হয়েছে তা সঠিক নয়। মিটারবিহীন হোল্ডিংয়ে নিয়মানুযায়ী বার্ষিক মুল্যায়নের উপর বিল জারী করা হয়।

নিরীক্ষা মন্তব্য ঃ জুন/০৪ পর্যন্ত মোট গ্রাহক ছিল ২,১০,৭৭১। তারতম্য মিটার বিহীন গ্রাহক ছিল ৭৩,৭২১ বা ৩৫%। তাই অডিট ফাইন্ডিংস সঠিক নয় বক্তব্যটি যথার্থ নয়। তাছাড়া পানি পরিমাপক যন্ত্র হলো মিটার। সেক্ষেত্রে অনুমিত বা মূল্যায়নের ভিত্তিতে বিলজারী মানসম্মত ফরমুলা হতে পারেনা।

- বিগত ৪ অর্থ বছরে প্রদানকৃত মোট ৩৫,৯৩৮টি নতুন সংযোগের বিপরীতে মিটার প্রদান করা হয়েছে মাত্র ১,৪৬২টি।

ওয়াসা কর্তৃপক্ষের মতামত ঃ গ্রাহকের চাহিদা অনুযায়ী পানি সংযোগ মিটার প্রদানের লক্ষ্যে ইতিমধ্যে ৩৩,২০০ মিটার আমদানীর ব্যবস্থা করা হয়েছে। তাছাড়া High Value Consumer দের জন্য পর্যায়ক্রমে Digital মিটার আমদানীর ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে। গ্রাহকরা যাতে তাদের চাহিদা অনুযায়ী খোলা বাজার হতে মিটার সংগ্রহ করতে পারেন সে জন্য বে-সরকারীখাতে মিটার আমদানীর অনুমতি দেয়া হয়েছে। আশা করা যায়, মিটারের ঘাটতি জনিত সমস্যা অচিরেই দূর হবে।

নিরীক্ষা মন্তব্য ঃ সর্বশেষ জবাবে বলা হয়েছে গ্রাহকের চাহিদা অনুযায়ী ইতিমধ্যে ৩৩,২০০ মিটার আমাদানীর ব্যবস্থা নেয়া হয়েছে কিন্তু জুন/০৪ মাস পর্যন্ত ৭৩,৭২১টি মিটার বিহীন সংযোগ রয়েছে সেখানে আংশিক মিটার ক্রয়ের কারণ বোধগম্য নয় এবং চাহিদা অনুযায়ী মিটার ক্রয়ের ব্যবস্থা নেয়া হয়েছে বক্তব্য সঠিক নয়। তাছাড়া আমদানীকৃত মিটার কবে গ্রাহক পাবে এতদসংক্রান্ত কোন তথ্য নেই।

চুড়িটোলা, নবাবপুর রোড। অজস্র খানি কলস নিয়ে পানি ভর্তির জন্য অপেক্ষমান জনতা

১২নং, পেয়ারাবাগ, বড় মগবাজার ওয়াসার লাইন ফেটে পানি রাস্তা প্লাবিত।

পেয়ারাবাগ, বড় মগবাজার গেট-এ ওয়াসার লাইন ফেটে পানি উপচে রাস্তা প্লাবিত।

- নতুন সংযোগ গ্রহণ/প্রদানের ক্ষেত্রে ৬০% গ্রাহককে নির্ধারিত ২০ দিনের মধ্যে সংযোগ প্রদান করা হয়নি।

ওয়াসা কর্তৃপক্ষের মতামত ঃ নতুন সংযোগ গ্রহণ প্রদানের ক্ষেত্রে নির্ধারিত সময়ের মধ্যে সংযোগ প্রদানের জন্য মডস জোন সমূহের নির্বাহী প্রকৌশলীদের নির্দেশ দেয়া হয়েছে।

নিরীক্ষা মন্তব্য ঃ জবাবে বলা হয়েছে নির্ধারিত সময়ের মধ্যে সংযোগ প্রদান এর জন্য নির্বাহী প্রকৌশলীগণকে নির্দেশ দেয়া হয়েছে। কিন্তু নির্দেশ কতটুকু বাস্তবায়িত হচ্ছে এ ব্যাপারে কোন মূল্যায়ন বা মনিটরিং সেল গঠন করা হয়েছে কিনা এতদসংক্রান্ত কোন তথ্য প্রমানক নেই।

- নতুন সংযোগ প্রদানের পর ৩ মাস থেকে ১ বছর পরে হিসাব নম্বর বরাদ্দ করা হয়েছে।

ওয়াসা কর্তৃপক্ষের মতামত ঃ নতুন সংযোগ প্রদানের ১ মাসের মধ্যে হিসাব নম্বর বরাদ্দের জন্য নির্দেশ দেয়া হয়েছে।

নিরীক্ষা মন্তব্য ঃ জবাবে বলা হয়েছে ১ মাসের মধ্যে হিসাব নম্বর বরাদ্দের জন্য নির্দেশ দেয়া হয়েছে বলা হয়েছে। কিন্তু নির্দেশ বাস্তবায়িত হচ্ছে কিনা এ বিষয়ে কোন মূল্যায়ন/মনিটরিং সেল গঠন করা হয়েছে কিনা এতদসংক্রান্ত কোন তথ্য প্রমানক নেই

- সংস্থায় পানি উৎপাদন, বিলিং ও রাজস্ব আদায় সংক্রান্ত প্রনয়ণ বাৎসরিক টার্গেট কোন বৎসরই অর্জন করা সম্ভব হয়নি।

ওয়াসা কর্তৃপক্ষের মতামত ঃ সময়মত অর্থছাড় প্রয়োজনীয় জনবল ও লজিষ্টিক সাপোর্টের অভাবে টার্গেট অর্জন করা সম্ভব হয়নি। তবে টার্গেট অর্জনের জন্য সর্বাত্মক প্রচেষ্টা গ্রহণ করা হয়েছে।

নিরীক্ষা মন্তব্য ঃ জবাবে টার্গেট অর্জনের জন্য সর্বাত্মক প্রচেষ্টা গ্রহণ করা হয়েছে। কিন্তু নির্দেশ বাস্তবায়িত হচ্ছে কিনা এ বিষয়ে কোন মূল্যায়ন মনিটরিং সেল গঠন করা হয়েছে কিনা এতদসংক্রান্ত কোন তথ্য/প্রমানক নেই।

- প্রতি মাসে ১০০% গ্রাহকের নামে বিল জারি করা হচ্ছে না

ওয়াসা কর্তৃপক্ষের মতামত ঃ ১০০% বিল জারী করবার সর্বাত্মক প্রচেষ্টা নেয়া হয়েছে এবং বিলিং কার্যক্রম পরিপূর্ণভাবে কম্পিউটারাইজেশনের আওতায় আনার উদ্যোগ নেয়া হয়েছে।

নিরীক্ষা মন্তব্য ঃ ১০০% বিল জারীর সর্বাত্মক প্রচেষ্টা এবং বিলিং কার্যক্রম কম্পিউটারাইজেশনের আওতায় উদ্যোগ নেয়া হয়েছে। বাস্তব অগ্রগতির প্রমানক কোন তথ্য নেই।

- বিল পরিশোধের শেষ তারিখের ৩০ দিন পূর্বে গ্রাহকের কাছে বিল পৌছানো হচ্ছে না।

ওয়াসা কর্তৃপক্ষের মতামত ঃ বিল পরিশোধের শেষ তারিখের ৩০ দিন পূর্বে গ্রাহকের কাছে বিল পৌছানোর ব্যবস্থা নেয়া হয়েছে।

নিরীক্ষা মন্তব্য ঃ ৩০ দিন পূর্বে গ্রাহকের কাছে বিল পৌছানোর ব্যবস্থা নেয়ার কথা বলা হলেও গ্রাহক ৩০ দিন পূর্বে বিল পান কিনা এতদসংক্রান্ত কোন প্রমানক নেই।

• সংস্থার অনুমোদিত রাজস্ব পরিদর্শকদের পরিবর্তে তাদের নিয়োগকৃত বহিরাগত ব্যক্তিরা মিটার রিডিং সংগ্রহ করছে।

ওয়াসা কর্তৃপক্ষের মতামত ঃ এই প্রবণতা রোধকল্পে ইতোমধ্যে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা নেয়া হয়েছে এবং রাজস্ব পরিদর্শকদের Identity Card সরবরাহ করা হয়েছে এবং News media তে বিজ্ঞপ্তি দেয়া হয়েছে।

নিরীক্ষা মন্তব্য ঃ জবাবে বলা হয়েছে রাজস্ব পরিদর্শকদের পরিবর্তে তাদের নিয়োগকৃত বহিরাগত ব্যক্তির মাধ্যমে রিডিং সংগ্রহ, লেজার পোষ্টিং রোধকল্পে ব্যবস্থা নেয়া হয়েছে। কিন্তু উক্ত প্রক্রিয়া পুরাপুরি বন্ধ হয়েছে কিনা এতদসংক্রান্ত মাঠ পর্যায়ে পরিদর্শণ বা সরেজমিনে যাচাই এর তথ্য নির্ভর প্রমানক নেই।

• প্রতি মাসে ১০০% গ্রাহকের মিটার রিডিং সংগ্রহ করা হয়না।

ওয়াসা কর্তৃপক্ষের মতামত ঃ প্রতিমাসে ১০০% গ্রাহকের মিটার রিডিং সংগ্রহের কার্যক্রম নেয়া হয়েছে। গ্রাহকদের নিকট মিটার রিডিং কার্ড দেয়া হয়েছে যাতে রাজস্ব পরিদর্শকগণ নিয়মিত বিল জারি করেন।

নিরীক্ষা মন্তব্য ঃ ১০০% গ্রাহকের মিটার রিডিং সংগ্রহের কার্যক্রম নেয়া হয়েছে এবং গ্রাহকদেরকে মিটার রিডিং কার্ড দেয়া হয়েছে বলা হলেও এযাবৎ কতজন গ্রাহককে কার্ড দেয়া হয়েছে এবং বাস্তবে কার্ডে রিডিং লিপিবদ্ধ হয় কিনা তা যাচাই করে অগ্রগতি প্রতিবেদন/প্রমানক নেই।

• গ্রাহকের মিটারের প্রকৃত মিটার রিডিং অনুযায়ী বিল না করার প্রমান পাওয়া গেছে।

ওয়াসা কর্তৃপক্ষের মতামত ঃ গ্রাহকের মিটারের প্রকৃত মিটার রিডিং অনুযায়ী বিল করবার জন্য নির্দেশ দেয়া হয়েছে এবং গ্রাহকদের মিটার রিডিং কার্ড দেয়া হয়েছে যাতে রাজস্ব পরিদর্শকগণ প্রকৃত মিটার রিডিং নোট করেন।

নিরীক্ষা মন্তব্য ঃ রিডিং অনুযায়ী বিল করার এবং গ্রাহকদেরকে রিডিং কার্ড দেয়ার এবং পরিদর্শক মিটার রিডিং নোট করেন বলা হলেও ত মিটার রিডিং বই সংরক্ষণ করা হয়না। তাই রিডিং নোট করেন কথাটি ঠিক না।

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

ওয়াসা কর্তৃপক্ষের মতামত ঃ ইতোমধ্যে ৩৩,২০০ মিটার আমদানীর ব্যবস্থা করা হয়েছে। তাছাড়া High Value Consumer দের জন্য পর্যায়ক্রমে Digital মিটার আমাদানীর ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে। গ্রাহকরা যাতে তাদের চাহিদা অনুযায়ী খোলা বাজার হতে মিটার সংগ্রহ করতে পারেন সে জন্য বে-সরকারীখাতে মিটার আমাদানীর অনুমতি দেয়া হয়েছে। আশা করা যায়, মিটারের ঘাটতি জনিত সমস্যা অচিরেই দুর হবে।

নিরীক্ষা মন্তব্য ঃ জবাবে বলা হয়েছে, মিটার ক্রয়ের পদক্ষেপ নেয়া হয়েছে এবং মিটার ঘাটতি জনিত সমস্যা অচিরে দূর হবে। কিন্তু ৭৩৭২১টি সংযোগ বিহীন গ্রাহক এর মেধ্যে ৩৩২০০টি মিটার আমাদানীতে কিভাবে ঘাটতি পূরন হবে তা বোধগাম্য নয়।

- মিটার টেম্পারিং বাইপাস লাইন, অবৈধ সংযোগ, আন্ডার বিলিং প্রতিরোধ কোন কার্যকরী ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়নি।

ওয়াসা কর্তৃপক্ষের মতামত ঃ মিটার ওয়ার্কশপ বিভাগে টেষ্ট করে কোন মিটার টেম্পারিং প্রমানিত হলে গ্রাহকের নিকট হতে জরিমানা আদায়ের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়। তাছাড়া, অপচয় নিবারণ বিভাগ গ্রাহকের বাইপাস লাইন, অবৈধ সংযোগ বিচ্ছিন্ন করে থাকে। নিবিড় তত্ত্বাবধানের মাধ্যমে ও টাস্কফোর্সের কার্যক্রমের ফলে আন্ডার বিলিং প্রতিরোধ করা হয়েছে।

নিরীক্ষা মন্তব্য ঃ জবাবে বলা হয়েছে নিবিড় তত্ত্বাবধান ও টাস্কফোর্সের মাধ্যমে আন্ডার বিলিং প্রতিবোধ করা হয়েছে। কিন্ত কোন তথ্যভিত্তিক প্রমানক নেই। তাছাড়া যেহেতু System loss এখনও ৫০% সেক্ষেত্রে বক্তব্যের সত্যতা পাওয়া কঠিন।

- সংস্থার অনাদায়ী মোট ২২৪.৫২ কোটি টাকা বকেয়া রাজস্ব আদায়ে কোন কার্যকারী পদক্ষেপ গ্রহণ করা হয়নি।

ওয়াসা কর্তৃপক্ষের মতামত ঃ সংস্থার অনাদায়ী বকেয়া রাজস্ব আদায়ের জন্য স্পেশাল ড্রাইভ এর আওতায় কার্যক্রম হাতে নেয়া হয়েছে। আশা করা যায় এতে বকেয়া আদায়ের ক্রম উন্নতি হবে।

নিরীক্ষা মন্তব্য ঃ সংস্থার অনাদায়ী বকেয়া রাজস্ব আদায়ের জন্য স্পেশাল ড্রাইভ এর আওতায় কার্যক্রম হাতে নেয়া হয়েছে। কিন্তু এযাবৎ কত বকেয়া আদায় হয়েছে এবং বকেয়া আদায়ের জন্য পি ডি আর এ্যাক্ট এ কয়টি মামলা দায়ের করা হয়েছে এতদ্সংক্রান্ত কোনতথ্য নেই।

- সংস্থার বিপুল পরিমাণ বকেয়া অনাদায়ী থাকা সত্বেও খেলাপী গ্রাহকদের বিরুদ্ধে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়নি।

ওয়াসা কর্তৃপক্ষের মতামত ঃ বকেয়া অনাদায়ী বিল আদায়ের লক্ষ্যে খেলাপী গ্রাহকদের বিরুদ্ধে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা করা হয়েছে এবং তাদের সংযোগ বিচ্ছিন্ন করা হচ্ছে।

নিরীক্ষা মন্তব্য ঃ অনাদায়ী বিল আদয়ের জন্য খেলাপী গ্রাহকগণের বিরুদ্ধে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা নেয়া হয়েছে ও সংযোগ বিচ্ছিন্ন করা হয়েছে। কিন্তু নিরীক্ষা চলাকালে সংযোগ বিচ্ছিন্নের ব্যাপক কার্যক্রম বাস্তবে দেখা যায়নি এবং সংযোগ বিচ্ছিন্নের কথা বলা হলেও কি পরিমাণ খেলাপী গ্রাহকের সংযোগ বিচ্ছিন্ন করা হয়েছে তার তথ্য ভিত্তিক প্রমানক নেই।

* গ্রাহকদের ৩৬% অভিযোগ নিস্পত্তির কোন প্রমাণ পাওয়া যায়নি।

ওয়াসা কর্তৃপক্ষের মতামত ঃ সম্মানিত গ্রাহকগণের অভিযোগের প্রেক্ষিতে তা' নিস্পত্তির বিষয়ে যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে এবং একটি আপিলাত বোর্ড গঠন করা হয়েছে।

নিরীক্ষা মন্তব্য ঃ অভিযোগ নিস্পত্তির বিষয়ে যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে এবং একটি আপিলাত বোর্ড গঠন করা হয়েছে বলা হলেও বোর্ড গঠনের পর বাস্তব পরিস্থিতির কোন উন্নতি হয়েছে কিনা তার মূল্যায়ন/তথ্য প্রমান নেই।

* সংস্থার ৩৩৩.৫৪ কোটি টাকা অবচয় (**Depreciation**) একাউন্ট এর কোন অস্তিত্ব পাওয়া যায়নি।

ওয়াসা কর্তৃপক্ষের মতামত ঃ ঢাকা ওয়াসার Depreciation A/C. No. STD-67 জনতা ব্যাংক কাওরান বাজার কর্পোরেট শাখায় ২০০.০০ লক্ষ টাকা স্থিতি রয়েছে।

নিরীক্ষা মন্তব্য ঃ অবচয় তহবিলের ২০০.০০ লক্ষ টাকা STD-67 স্থিতি রয়েছে বলা হলেও অবশিষ্ট টাকা কোথায় রাখা হয়েছে অথবা কোন খাতে ব্যয় করা হয়েছে এতদ্সংক্রান্ত তথ্য/প্রমানক প্রয়োজন।

* নগদ অর্থে বিক্রয়কৃত খোলা পানি বিক্রয়লব্ধ অর্থ যথাসময়ে সংস্থার কোষাগারে জমা প্রদান করা হয়না।

ওয়াসা কর্তৃপক্ষের মতামত ঃ নগদ অর্থে বিক্রয়কৃত খোলা পানি বিক্রয়লব্ধ অর্থ যথাসময়ে সংস্থার কোষাগারে জমা প্রদান করার জন্য MODS ও SOC বিভাগের নির্বাহী প্রকৌশলীদের নির্দেশ দেয়া হয়েছে।

নিরীক্ষা মন্তব্য ঃ নগদ অর্থে বিক্রয়কৃত খোলা পানির বিক্রয় লব্ধ অর্থ যথা সময়ে সংস্থার কোষাগারে জমা দেয়ার নির্দেশ দেয়া হয়েছে বলা হলেও নির্দেশের আলোকে সংশ্লিষ্ট বিভাগ টাকা জমা দিচ্ছে কিনা তা সরেজমিনে যাচাই পূর্বক নিশ্চিত করা আবশ্যক।

* সংস্থার মালিকানাধীন বিপুল পরিমান বেদখলকৃত জমি সংস্থার নিয়ন্ত্রণ বহির্ভূত অবস্থায় রয়েছে।

ওয়াসা কর্তৃপক্ষের মতামত ঃ বে-দখলকৃত জমি সংস্থার নিয়ন্ত্রণে আনার জন্য প্রয়োজনীয় আইনানুগ কার্যক্রম গৃহীত হয়েছে।

নিরীক্ষা মন্তব্য ঃ বে-দখলকৃত জমি সংস্থার নিয়ন্ত্রনে আনার আইনানুগ কার্যক্রম গৃহীত হয়েছে বলা হলেও বর্তমানে ফলাফল কি অর্থাৎ এযাবৎ কি পরিমান জমি উদ্ধার হয়েছে তার তথ্য নির্ভর প্রমানক নেই।

নিম্নলিখিত বিষয়ে ঢাকা ওয়াসা কর্তৃপক্ষ জবাব প্রদান করেন নি ঃ-

- সংযোগ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে গ্রাহকের বিভিন্ন ধরণের হয়রানি;
- সংযোগ প্রদানের অনেক পরে হিসাব নম্বর দেয়া;
- অনিয়মিতভাবে রিডিং নেয়া;
- গ্রাহকের নামে না-দাবী সনদ পত্র জারী না করণ;
- গ্রাহকের অভিযোগ নিস্পত্তিতে বিলম্ব;
- মিটার টেম্পারিং;
- অবৈধ পানি সংযোগ;
- মিটার বাইপাস করে পানি ব্যবহার করা;
- মিটারবিহীন পানি ব্যবহার করা;
- রাস্তার কলে প্রকৃত পানি বিতরণের পরিমাণ নির্ধারণ না করা;
- নির্ধারিত ট্যারীফ অনুযায়ী গ্রাহকের নামে বিল না করা;
- বকেয়া অনাদায়ী রাজস্ব;
- বিল খেলাপীদের সংযোগ বিচ্ছিন্ন করণের নোটিশ ইস্যু না করা;
- বকেয়া আদায়ের জন্য মামলা করণ;
- অবৈধভাবে গভীর নলকূপ স্থাপন;
- ব্যাংক হতে প্রেরণকৃত বিল জমার বিবরণী যথাযথভাবে রিকনসাইল না করা;
- ঢাকা ওয়াসার জমির প্রকৃত পরিমাণ নির্ধারণ না করা;
- ঢাকা ওয়াসার মোট ২২১.৩৫০৮ একর জমি বহিরাগতদের দখলে থাকা;
- ঢাকা ওয়াসার মোট ৬৫.৯৪৪৪ একর জমি সংস্থার কর্মচারী কর্তৃক দখল থাকা;
- ঢাকা ওয়াসা কর্মচারীদের অব্যবহৃত জমি/জলাশয় লীজ প্রদান;
- পয়ঃ বিল জারী না করা;
- খোলা গাড়ীর মাধ্যমে পানি বিক্রয়;

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

২৭-০৮-১৪১২ বং
তারিখঃ- ~~১১-১২-২০০৫ খ্রি,~~ খ্রিঃ

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

বাসমুঃ-২০০৫/০৬-৩১৪৫কম/এ-৭১৩ বই, ২০০৫।

ঢাকা পানি সরবরাহ ও পয়ঃ নিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ (ঢাকা 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]

ঢাকা পানি সরবরাহ ও পয়ঃ নিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ (ঢাকা 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	৩	১.২.২	১০
৪।	পরিশিষ্ট -৪	৪	১.১.২	৩
৫।	পরিশিষ্ট -৫	৫	১.২.০	৯
৬।	পরিশিষ্ট -৬	৬-৭	-	-
৭।	পরিশিষ্ট -৭	৮-১২	৪.১.২	৪৪
৮।	পরিশিষ্ট -৮	১৩	২.১.২	২০
৯।	পরিশিষ্ট -৯	১৪	৩.২.২	৩৯
১০।	পরিশিষ্ট -১০	১৫	৩.২.২	৩৯
১১।	পরিশিষ্ট -১১	১৬	৩.২.২	৩৯

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।

ঢাকা ওয়াসার ২০০১-২০০২, ২০০২-২০০৩ ও ২০০৩-২০০৪ অর্থ বছরের গ্রাহকের সংখ্যা

গ্রাহকের প্রকৃতির ভিত্তিতে ঢাকা ওয়াসার গ্রাহকগণকে মোট ৬টি শ্রেণীতে ভাগ করা হয়েছে। যেমন ঃ-

সাল	আবাসিক	বাণিজ্যিক	শিল্প শ্রেণীর	সামাজিক	অফিস (সরকারী)	এন ও আর (বিবিধ)	মোট
২০০১-২০০২	১,৮৩,০৭৫	৫৮৮৭	১৬৪৯	১১১৩	৯১৬	-	১,৯২,৬৪০
২০০২-২০০৩	১,৯১,৬৮০	৫৯১৩	১৬৫২	১১১৮	৯১৪	৬৪২	২,০১,৯১৯
২০০৩-২০০৪	২,০০,০৪৮	৫৯৬১	১৬৫৮	১১৪০	৯১৬	১০৬৬	২,১০,৭৭০

ঢাকা 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	২১২৭.৪৮	২২৫৮.৩৪	২৩১৮.৮৬	২৪৭৫.৮২
পানি সংযোগ	সংখ্যা	১,৯০,৫৬৬	২,০১,৮৯৪	২,১২,২৪৩	২,১৭,০০৩
দৈনিক পানি উৎপাদন	এম. এল. ডি	১২০৮.৯৪	১২৫৭.৬৫	১৩৭৬.৫৫	১৪৬৫.১০
রাজস্ব আদায়	লক্ষ টাকা	২০৯০.৬৪	২৪৪৭.৪৬	২৭৭৩.৪৯	৩০১২.০৬
আদায়যোগ্য রাজস্ব	লক্ষ টাকা	১১,৪৭৩.১৭	১৪,৩৮৮.৯৭	১৮,৪০৫.৭১	২২,৪২৭.০১
সুয়ার লাইন	কিঃ মিঃ	৬৭১	৬৩৭	৭৭৯	৭৮৬
সুয়ার সংযোগ	সংখ্যা	৪৭,০৫২	৪৮,০১১	৪৮,৭৭৭	৪৯,৭০৭

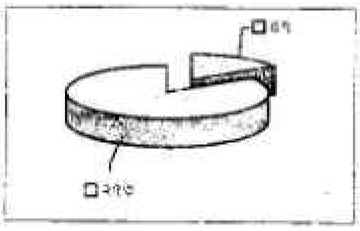
ঢাকা ওয়াসার বিগত ৩ (তিন) বছরের জনবল ঃ

পদের নাম	অনুমোদিত পদ	কর্মরত জনবল	শূণ্যপদ	অতিরিক্ত জনবল
১ম শ্রেণী	১৯৮	১৬৭	৩১	-
২য় শ্রেণী	২৩৭	১৮৮	৪৯	-
৩য় শ্রেণী	১৩৩৪	১৬৩৬	-	৩০২
৪র্থ শ্রেণী	১১৭৭	১৭১৩	-	৫৩৬
সর্বমোট =	২৯৪৬	৩৬৮৪	১০০	৮৩৮

তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী (পি এন্ড ডি সার্কেল), ঢাকা ওয়াসা কর্তৃক ওয়াসার পানিতে অবশিষ্ট ক্লোরিন টেস্ট এর ফলাফল

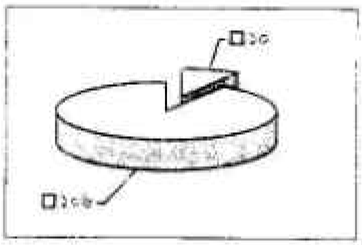
(জুলাই-ডিসেম্বর, ২০০৩)

গভীর নলকূপ



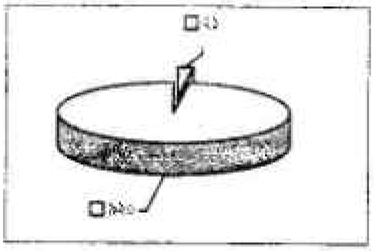
নমুনার সংখ্যা-৩০০টি
অবশিষ্ট ক্লোরিন আছে-৪৭টি=১৬%
অবশিষ্ট ক্লোরিন নাই=২৫৩টি=৮৪%

গ্রাহকের ভূ-গর্ভস্থ জলাধার



নমুনার সংখ্যা-১১৯টি
অবশিষ্ট ক্লোরিন আছে-১৩টি=১১%
অবশিষ্ট ক্লোরিন নাই = ১০৬টি=৮৯%

সরবরাহ লাইন



নমুনার সংখ্যা-৯৪১টি
অবশিষ্ট ক্লোরিন আছে-২১টি=২%
অবশিষ্ট ক্লোরিন নাই=৯২০টি=৯৮%

ঢাকা পানি সরবরাহ ও পয়ঃ নিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ
মান নিয়ন্ত্রণ ও গবেষণা বিভাগ, ঢাকা ওয়াসা
ওয়াসা ল্যাবরেটরী (৩য় তলা), আসাদগেট, মোহাম্মদপুর,
ঢাকা-১২০৭, ফোন-৯১১৫৩৪৩।

স্মারক নম্বর-৪৭/মানিগ

তারিখঃ-২৭-১-২০০৪

তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী
পি এন্ড ডি (সার্কেল)
ঢাকা ওয়াসা।

বিষয়ঃ- জুলাই/০৩ হইতে ডিসেম্বর/০৩ তারিখ পর্যন্ত অবশিষ্ট ক্লোরিন পরীক্ষণ প্রসঙ্গে।

ক্রমিক নম্বর	মাসের নাম	অবশিষ্ট ক্লোরিন পরীক্ষা		অবশিষ্ট ক্লোরিন পরীক্ষার ফলাফল	
				আছে	নাই
১।	জুলাই/০৩	১। গভীর নলকূপ ২। ওয়াসা সরবরাহ লাইন ৩। গ্রাহকের ভূ-গর্ভস্থ জলাধার	৬৮টি ১৫৭ টি ১৪ টি	১৭ টি ৩ টি ০ টি	৫১ টি ১৫৪ টি ১৪ টি
২।	আগষ্ট/০৩	১। গভীর নলকূপ ২। ওয়াসা সরবরাহ লাইন ৩। গ্রাহকের ভূ-গর্ভস্থ জলাধার	৫৯ টি ১২৩ টি ১৭ টি	১১ টি ৪ টি ০	৪৮ টি ১১৯ টি ১৭ টি
৩।	সেপ্টেম্বর/০৩	১। গভীর নলকূপ ২। ওয়াসা সরবরাহ লাইন ৩। গ্রাহকের ভূ-গর্ভস্থ জলাধার	৪৬ টি ১৬১ টি ২২ টি	৫ টি ৩ টি ০ টি	৪১ টি ১৫৮ টি ২২ টি
৪।	অক্টোবর/০৩	১। গভীর নলকূপ ২। ওয়াসা সরবরাহ লাইন ৩। গ্রাহকের ভূ-গর্ভস্থ জলাধার	৬৬ টি ১৬৮ টি ২৭ টি	৭ টি ৬ টি ৭ টি	৫৯ টি ১৬২ টি ২০ টি
৫।	নভেম্বর/০৩	১। গভীর নলকূপ ২। ওয়াসা সরবরাহ লাইন ৩। গ্রাহকের ভূ-গর্ভস্থ জলাধার	৩৯ টি ১৪৩ টি ২০ টি	৪ টি ৩ টি ৩ টি	৩৫ টি ১৪০ টি ১৭ টি
৬।	ডিসেম্বর/০৩	১। গভীর নলকূপ ২। ওয়াসা সরবরাহ লাইন ৩। গ্রাহকের ভূ-গর্ভস্থ জলাধার	৪৪ টি ২১৯ টি ১৬ টি	৩ টি ২ টি ০ টি	৪১ টি ২১৭ টি ১৬ টি

স্বাক্ষরিত
নির্বাহী প্রকৌশলী
মান নিয়ন্ত্রণ ও গবেষণা বিভাগ
ঢাকা ওয়াসা।

ঢাকা ওয়াসার নতুন পানি সংযোগের জন্য আবেদনকৃত গ্রাহকদের ডিমান্ড নোটের টাকা জমা দেয়ার পর সিপি নম্বর (সংযোগের অনুমোদন) প্রদানের বিবরণী ঃ-

ক্রমিক নম্বর	মডস জোনের নাম	গ্রাহকের নাম	আবেদনের নম্বর ও তারিখ	ডিমান্ড নোটের টাকা জমা দেয়ার তারিখ	সংযোগ অনুমোদনের (সিপি) নম্বর ও তারিখ	মোট সময় দিন
১।	মডস-৪	জনাব রোকসানা খাতুন	২৮২/৪ ২২-০২-২০০১	০৪-৩-২০০১	১৫০৭ ১২-৯-২০০৩	
২।	মডস-৪	জনাব শহর বানু	১২৭৯ ১৯-৭-২০০০	১৯-৭-২০০০	৬৩২ ৯-৩-২০০২	
৩।	মডস-৪	জনাব জনরুল ইসলাম	৯২৪ ২৬-৬-২০০১	৫-৭-২০০১	৬৭৫ ২২-৪-২০০২	
৪।	মডস-৪	জনাব মাহমুদা বেগম	২২৩১ ৯-১১-২০০২	২১-১১-২০০২	৬৯৭ ২৯-১০-২০০৩	
৫।	মডস-৬	জনাব বজলুর রহমান	৪৭৭ ৬-১১-২০০১	২০-৭-২০০২	৬২৯ ১৪-৮-২০০৪	
৬।	মডস-৬	জনাব জাহাঙ্গীর হোসেন	৭৮৮৬ ১৮-১১-১৯৯৯	২৭-২-২০০০	১২৫৪ ২১-৮-২০০১	
৭।	মডস-৫	জনাব ইমরুল কায়েস	১৮৫৫ ৩-৯-২০০১	২৬-৯-২০০১	৮৮/৩ ১১-১-২০০৩	
৮।	মডস-৫	জনাব আফরোজা বেগম	১৭৪৮ ০১-৭-২০০৩	২৭-৭-২০০৩	২০০৭/৩ ৮-১০-২০০৩	
৯।	মডস-২	জনাব আব্দুল মোতালেব	নাই	১২-১-১৯৯৮	১৭-৮-২০০২	
১০।	মডস-২	জনাব আব্দুর রফিক	২১৯ ৬-৪-২০০১	১৭-৫-২০০১	৩০-৮-২০০১	
১১।	মডস-১	জনাব রাহেলা খাতুন	১৬৫-৪৯৫/১ ২-১১-২০০৩	২৪-১১-২০০৩	৪৯২২ ১৮-৫-২০০৪	
১২।	মডস-১	জনাব আনোয়ারা কাদের	১৩১/১ ১৮-৮-২০০২	২১-১-২০০৩	১৮৭৩ ২২-৬-২০০৩	

ঢাকা ওয়াসা কার্যালয়ের অধীনস্থ বিভিন্ন রাজস্ব জোন কর্তৃক
বিভিন্ন মাসে কিছু সংখ্যক গ্রাহকের নামে প্রতি মাসে বিল জারী না করার বিবরণী ঃ-

পরিশিষ্ট-৫

জোনের নাম	জুন/২০০১ মাসের				জুন/২০০২ মাসের				জুন/২০০৩ মাসের				জুন/২০০৪ মাসের			
	মোট গ্রাহক সংখ্যা	মোট বিলকৃত গ্রাহক সংখ্যা	মোট বিল বিহীন গ্রাহক সংখ্যা	বিল বিহীন গ্রাহকের শতকরা হার	মোট গ্রাহক সংখ্যা	মোট বিলকৃত গ্রাহক সংখ্যা	মোট বিল বিহীন গ্রাহক সংখ্যা	বিল বিহীন গ্রাহকের শতকরা হার	মোট গ্রাহক সংখ্যা	মোট বিলকৃত গ্রাহক সংখ্যা	মোট বিল বিহীন গ্রাহক সংখ্যা	বিল বিহীন গ্রাহকের শতকরা হার	মোট গ্রাহক সংখ্যা	মোট বিলকৃত গ্রাহক সংখ্যা	মোট বিল বিহীন গ্রাহক সংখ্যা	বিল বিহীন গ্রাহকের শতকরা হার
রাজস্ব জোন-১	৩৮,৪৭১	৩২,৭৩২	৫,৭৩৯	১৫%	৩৭,৭৫২	৩৫,৪৮৮	২,২৬৪	৬%	৩৯,৪২২	৩৬,৮৮৮	২,৫৩৪	৬.৫%	৪১,৬২৭	৪১,৬২৭	নাই	শূন্য
রাজস্ব জোন-২	২৫,১৯১	২০,৪৫৮	২,৭৩৩	১২%	২৪,১৮৬	২২,৩৪০	১,৮৪৬	৮%	২৪,৭০৪	২২,৮৭৩	১,৮৩১	৭%	২৫,২৯১	২৫,২৯১	নাই	শূন্য
রাজস্ব জোন-৩	২৪,১৭৬	২০,৯০৫	৩,২৭১	১৪%	২১,৬৬৬	২০,২৫৭	১,৪০৯	৬.৫%	২২,৬৪৭	২২,১৬২	৪৮৫	২%	২৩,২১৪	২১,৮০৬	১৪০৮	৬%
রাজস্ব জোন-৪	৪৩,৫৯৪	৩৭,৪৫১	৬,১৪৩	১৪%	৪১,৪৭৪	৩৯,৮১২	১,৬৬২	৪%	৪৩,৮৯২	৪৩,১০০	৭৯২	২%	৪৬,৩৬৪	৪৬,৩৬৪	-	-
রাজস্ব জোন-৫	৩১,৬৬৩	৩১,৫৯০	৭৩	০.২৩%	৩৪,০৯৪	৩৩,৮০৫	২৮৯	০.৮৫%	৩৬,৮৫৯	৩৬,৫৫৯	৩০০	০.৮১%	৩৯,০৪২	৩৮,৫৬৬	৪৭৬	১.২৩%
রাজস্ব জোন-৬	২৪,৯২৭	২১,৬৮০	৩,২৪৭	১৩%	২৫,৯০০	-	-	-	২৪,৫১৭	২৪,৫১৭	-	-	২৫,১০২	২৫,১০২	-	-
রাজস্ব জোন-৭	৮,৩০৮	৬,৯৪৫	১,৩৬৩	১৬%	৮,২২৫	৮,৩৯১	-	-	৮,২২৫	৭,৭৫২	৪৭৩	৯%	৮,৯৮৭	৭,৪৭৪	১৫১৩	১৭%

ঢাকা ওয়াসার পারফরমেন্স নিরীক্ষা কাজে গ্রাহক সেবা বিষয়ে জরীপে ব্যবহৃত
গ্রাহকগণের মতামত সংগ্রহের প্রশ্নমালাঃ-

১। গ্রাহকের নাম (ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠানের নাম লিখতে না চাইলে প্রয়োজন নেই) :

২। হিসাব নম্বর (লিখতে না চাইলে প্রয়োজন নেই) :

৩। সংযোগ পাবার তারিখ :

৪। পানির সংযোগের জন্য আবেদনের কত দিনের মধ্যে সংযোগ পেয়েছেন। :

১ মাস	৩ মাস	৬ মাস	১ বৎসর এর উর্দ্ধে

৫। সংযোগ পেতে কোন দালালের সাহায্য নিতে হয়েছে কি?

হ্যাঁ	না

ক) হ্যাঁ হলে দালালকে কত টাকা দিতে হয়েছে :

৬। সংযোগ স্থাপনের জন্য নির্ধারিত ফী এর অতিরিক্ত কোন অর্থ ব্যয় করতে হয়েছে কি?

হ্যাঁ	না

৭। সংযোগ পেতে ওয়াসার কর্মকর্তা/কর্মচারীগণ হতে সন্তোষজনক সহযোগীতা পেয়েছেন কি?

হ্যাঁ	না

৮। আপনার পানির সংযোগ মিটার যুক্ত কি?

হ্যাঁ	না

৯। মিটার এর বর্তমান অবস্থা

ভাল	নষ্ট

১০। নষ্ট হলে :

ক) যে তারিখ/মাস ও সন হতে নষ্ট

খ) মিটার নষ্টের পর যে তারিখ ওয়াসাকে জানানো হয়েছে :

গ) জানানো না হলে তার কারণ :

ঘ) জানানোর পর ওয়াসা কর্তৃক গৃহীত ব্যবস্থা :

১১। মিটার রিডিং সগ্রহের জন্য আপনার বাড়ীতে/প্রতিষ্ঠানে কে যায়? :

মিটার পরিদর্শক	তার মনোনিত ব্যক্তি

১২। মিটার পরিদর্শক রিডিং সগ্রহের সময় পরিচয় পত্র প্রদর্শন করেন কি? :

হ্যাঁ	না

১৩। মিটার রিডিং সগ্রহকালে আপনার স্বাক্ষর নেয়া হয় কিনা? :

হ্যাঁ	না

১৪। মিটার পরিদর্শকগণ কতদিন পর রিডিং সগ্রহ করে থাকেন।

প্রতিমাসে	২ মাস অন্তর	সগ্রহ করেন না

১৫। কোন পদ্ধতিতে বিল করা হচ্ছেঃ :

মিটার রিডিং এর ভিত্তিতে	গড় হিসাবে	স্ল্যাব এর ভিত্তিতে

১৬। আপনার নিকট দাবীকৃত বিলের সাথে মিটারে উল্লেখিত রিডিং এর মিল থাকে কি?

হ্যাঁ	না

১৭। মিটারে উল্লেখিত রিডিং এর সাথে মিল না থাকলে তা কিরূপ ঃ

প্রকৃত রিডিং এর চেয়ে বিলে বেশী রিডিং উল্লেখ থাকে	প্রকৃত রিডিং এর চেয়ে কম উল্লেখ থাকে	বিলে কোন রিডিং উল্লেখ থাকে না।

১৮। আপনি বিল জমা দেওয়ার সর্বশেষ তারিখের কতদিন পূর্বে বিল পেয়ে থাকেন?

০১-১০ দিন পূর্বে	১১-২০ দিন পূর্বে	২১-৩০ দিন পূর্বে

১৯। আপনি কার মাধ্যমে বিল পেয়ে থাকেন? ঃ

মিটার পরিদর্শক	ডাক/কুরিয়ার এর মাধ্যমে	তৃতীয় কোন ব্যক্তি

২০। আপনি বিল দেওয়া সত্ত্বেও চলতি বিলে বকেয়া দেখিয়ে বিল দাবী করা হয়ে থাকে কি? ঃ

হ্যাঁ	না

২১। আপনি বিল জমা দেওয়া সত্ত্বেও ওয়াসা অফিসে লেজার পোষ্টিংর জন্য কতবার যেতে হয়েছে ঃ

১-৫ বার	৫-১০ বার	১০ বারের উর্দ্ধে

২২। নিয়মিত বিল দেওয়া সত্ত্বেও বকেয়ার দায়ে সংযোগ বিচ্ছিন্নর নোটিশ পেয়ে থাকেন কি? ঃ

হ্যাঁ	না

২৩। প্রতি বছর লেজার পোষ্টিং হালনাগাদ করে গ্রাহককে একটি না দাবী সনদ দেওয়া হলে গ্রাহকগণকে আর দীর্ঘ দিন বিলের কপি সংরক্ষণের প্রয়োজন হবে না। ওয়াসা কর্তৃপক্ষ হতে এ ধরণের না দাবীপত্র দেওয়া উচিত মনে করেন কি? ঃ

হ্যাঁ	না

ক) ওয়াসা কর্তৃপক্ষ হতে ভাল সেবা পেয়ে থাকেন কি? ঃ

হ্যাঁ	না

খ) না হলে কি ধরণের হয়রানি শিকার হতে হয়। ঃ

২৪। আপনি কি ওয়াসার সার্বিক সেবায় সন্তুষ্ট ঃ

সন্তুষ্ট	মোটামুটি সন্তুষ্ট	সন্তুষ্ট নই

২৫। আপনার চাহিদা অনুযায়ী ওয়াসা কর্তৃপক্ষ পানি সরবরাহ করে কি? ঃ

হ্যাঁ	না

২৬। উপরোক্ত সমস্যাগুলি সমাধানে আপনার পরামর্শ কি? ঃ

স্বাক্ষরঃ-

হিসাব নম্বরঃ-

ঢাকা ওয়াসা কর্মচারী ভোগ্যপণ্য সরবরাহ সমবায় সমিতি কর্তৃক ঢাকা ওয়াসার
অব্যবহৃত জমি/জলাশয়/প্রতিনিধি নিয়োগ ও লীজ প্রদানের তালিকা ঃ

পরিশিষ্ট-৭

ক্রমিক নম্বর	জমির বিবরণ ও ঠিকানা	জায়গার পরিমাণ	লিজ গ্রহণকারী প্রতিনিধির নাম ও ঠিকানা	জমি হস্তান্তরের তারিখ	লিজ মূল্য $\frac{1}{5}$ অংশ	কত বৎসরের জন্য লিজ দেয়া হয়েছে
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১।	নবাবপুর রোডের ডাম্পিং ডিপোর খালি জায়গার প্রতিনিধি নিয়োগ	নাই	জনাব রাবী উল্লাহ, পাতলা খান লেন, ঢাকা	০১-৭-১৯৯৬	১২,০০০	৫ (পাঁচ) বছরের জন্য
২।	পাগলা খালি জায়গা কম বেশি আবাদী	১৬ বিঘা	মোঃ মনতাজ উদ্দিন কদমতলী শ্যামপুর, ঢাকা	০১-৭-১৯৯৬	৬,০০০	৫ (পাঁচ) বছরের জন্য
৩।	জুরাইন আমিন ইন্ডাষ্ট্রীজ সংলগ্ন পয়ঃ লাইন	নাই	মোঃ পিন্টু মিয়া, পাগলা ষ্টাফ কোয়ার্টার, ঢাকা।	০১-১২-১৯৯৩	৭,০০০	৩ (তিন) বছরের জন্য
৪।	পটুয়াটুলিস্থ ডাম্পিং ডিপুর জায়গার প্রতিনিধি	নাই	মোঃ মোশারফ হোসেন, ৯/১১, পটুয়াটুলী, ঢাকা।	০১-৭-১৯৯৩	১১,০০০	১০ (দশ) বছরের জন্য
৫।	৩৪৭ নম্বর সি এস দাগের ৩ শতাংশ কদর হোটেলের জায়গা	৩ শতাংশ	মোঃ শেখ আব্দুল আজিজ, জুরাইন রেলগেট, ঢাকা।	০১-৫-১৯৯৩	১,০০০	৫ (পাঁচ) বছরের জন্য
৬।	ঢাকা ওয়াসার পাগলা আউটডোর এলাকা পয়ঃ লাইনের অন্তর্গত ঢাকা নারায়ণগঞ্জ রোড হইতে পুর্বদিকে	৯০০ বর্গফুট	জনাব আর, কে, চৌধুরী, আমিন ইন্ড্রাষ্টিজ লিঃ, জুরাইন রেলগেইট, ঢাকা।	০১-৭-১৯৯৬	৬,০০০	৫ (পাঁচ) বছরের জন্য
৭।	বাবু বাজার এলাকা আকরাম খান এলাকায় পরিত্যক্ত ডাম্পিং ডিপুর জায়গা	নাই	মোঃ বিল্লাল শাহা, ৫৯/১/এ, ইসলামপুর রোড, বাবুবাজার, ঢাকা।	০১-৫-১৯৯৩	১০,০০০	৫ (পাঁচ) বছরের জন্য
৮।	লালবাগ এলাকা শায়েস্তা খান রোডস্থ হরনাথ ঘোষ রোডের ডাম্পিং ডিপুর জায়গা	নাই	মোঃ আমান উল্লা খান, ২১/৩, শায়েস্তাখান রোড, লালবাগ, ঢাকা।	০১-৪-১৯৯৩	৭২০	৩ (তিন) বছরের জন্য
৯।	পি কে রায় লেনস্থ কলাপট্টির পরিত্যক্ত জায়গা	১০৮৫ বর্গফুট	আজিজুর রহমান, ৪/১ এপি, কে রায় রোড, ঢাকা।	১৫-৬-১৯৯৩	৮,০০০	৫ (পাঁচ) বছরের জন্য
১০।	সৈয়দ হাসান আলী লেনস্থ সংলগ্ন ওয়াসার খালি জায়গার ডাম্পিং ডিপু	৭৯৮ বর্গফুট	নুরনাহার বেগম, স্বামী-বাবুল হোসেন, ৯/১, সৈয়দ হাসান আলী লেন, ঢাকা।	১৬-৫-১৯৯৩	৫,০০০	৫ (পাঁচ) বছরের জন্য
১১।	কসাইটুলী ডাম্পিং ডিপু ওয়াসার খালি জায়গা	৬৯০ বর্গফুট	মোঃ আবদুল হামিদ, ৬৭, বংশাল রোড, ঢাকা।	০১-৮-১৯৯৩	৩,০০০	৫ (পাঁচ) বছরের জন্য
১২।	শ্যামপুর আশ্রাফ করিম জুটমিল রোড হইতে পাগলাস্থ ওয়াসার কোয়াটার সংলগ্ন ওয়াসার পয়ঃ লাইন ৩০ ফুট প্রশস্থ জায়গা	২৫০০ বর্গফুট	মোঃ শফিকুর রহমান, হারুন আল-রশিদ শ্যামপুর, কদমতলী চেয়ারম্যান বাড়ী, ঢাকা।	০১-৮-১৯৯৩	১,৫০০	৫ (পাঁচ) বছরের জন্য
১৩।	গোয়ালনগর লেনস্থ ঢাকা ওয়াসার ডাম্পিং ডিপুর খালি জায়গা	নাই	মোঃ আবুল বাশার ও আলিম উল্লা, ৩৭/১, গোয়ালঘাট, ঢাকা।	০১-৮-১৯৯৩	২,৪০০	৫ (পাঁচ) বছরের জন্য
১৪।	মুন্সিখোলা হইতে রেল লাইন পর্যন্ত ৪০০ বঃ ফুঃ জায়গা	৯০০ বর্গফুট	হারুন আল রশীদ, ওয়াসা ষ্টাফ কোয়ার্টার, ঢাকা।	০১-৯-১৯৯৩	৬০০	৫ (পাঁচ) বছরের জন্য
১৫।	নাসির উদ্দিন সরদার লেন		মোঃ শাজাহান			

ক্রমিক নম্বর	জমির বিবরণ ও ঠিকানা	জায়গার পরিমাণ	লিজ গ্রহণকারী প্রতিনিধির নাম ও ঠিকানা	জমি হস্তান্তরের তারিখ	লিজ মূল্য $\frac{১}{৫}$ অংশ	কত বৎসরের জন্য লিজ দেয়া হয়েছে
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
১৬।	পাগলা ষ্টাফ কোয়ার্টারের এপ্রোচ রোডের দক্ষিণ পার্শ্বের জলাভূমি	নাই	মোঃ মমতাজ উদ্দিন, শ্যামপুর কদমতলী, ঢাকা।	০১-০১-১৯৯৬	২৪,০০০	৩ (তিন) বছরের জন্য
১৭।	সেনাকল্যান ভবনের উত্তর পাশে ওয়াসার পরিত্যক্ত জায়গা	১৫০ বর্গফুট	জাহিদ হাসান, এপিও, মডস জোন-১, ওয়াসা।	০১-৫-১৯৯৪	১,৫০০	৫ (পাঁচ) বছরের জন্য
১৮।	মীরবাগ নয়াটোলা	নাই	শেখ মোহাম্মদ ১১/৭/এ, মীরবাগ, নয়াটোলা।	০১-১০-১৯৯৪	১২,০০০	৫ (পাঁচ) বছরের জন্য
১৯।	চন পাড়া মদ্রাস সংলগ্ন ওয়াসার খালি জায়গা	নাই	মাদ্রাসা কমিটি, সভাপতি, মাদ্রাসা কমিটি, চনপাড়া, মাদ্রাসা মসজিদ।	০১-১১-১৯৯৪	৩,০০০	৪ (চার) বছরের জন্য
২০।	পাগলা প্রবেশ পথের দক্ষিণ পার্শ্বের জলাশয়ের পশ্চিম পাশের বাঁশের দোকান	নাই	ফেরদৌসউর রহমান, নোয়াব, শ্যামপুর, কদমতলী, ঢাকা।	০১-৭-১৯৯৫	২,০০০	৫ (পাঁচ) বছরের জন্য
২১।	তনুগঞ্জ লেন সুত্রাপুর এলাকা ডাম্পিং রোড	নাই	মোঃ আনোয়ার হোসেন, ৪৮, তনুগঞ্জ লেন, ঢাকা।	০১-৭-১৯৯৪	৬,৬০০	৫ (পাঁচ) বছরের জন্য
২২।	শাহজাদা মিয়ার লেন, ডাম্পিং ডিপো	নাই	২১/৩, আহসান উল্যা রোড, ঢাকা।	০১-০১-১৯৯৬	৫,০০০	৫ (পাঁচ) বছরের জন্য
২৩।	মিরবাগস্থিত হোল্ডিংয়ের সামনের পয়ঃ লাইন	নাই	মিসেস মনিরা, ১১/৭/বি, নয়াটোলা, ঢাকা।	০১-১১-১৯৯৪	৭,২০০	৩ (তিন) বছরের জন্য
২৪।	গেন্ডারিয়া শিপাহীবাগ মেরাদিয়া ওয়াসার খালি জায়গা	নাই	সাইদুর রহমান, ২৮৯, উত্তর গেন্ডারিয়া, ঢাকা	০১-৯-১৯৯৪	৩,০০০	৩ (তিন) বছরের জন্য
২৫।	পাগলা লেগুনের পূর্ব দক্ষিণের ঢালু জায়গা	নাই	মমতাজ উদ্দিন, শ্যামপুর, কদমতলী, ঢাকা	০১-০১-১৯৯৫	৭,২০০	৫ (পাঁচ) বছরের জন্য
২৬।	পাগলা কোয়ার্টারের উত্তর পার্শ্বের খালি জায়গার প্রতিনিধি	নাই	জনাব মহি উদ্দিন, প্রযত্নে-হারুন-উর-রশিদ, শ্যামপুর, কদমতলী	০১-৮-১৯৯৫	১,০০০	৫ (পাঁচ) বছরের জন্য
২৭।	ফুলবাড়িয়া পানির পাম্প কম্পাউন্ডের খালি জায়গা	নাই	মোঃ আঃ রাজ্জাক, পিও, মডস জোন-১ ও বিল্লাল হোসেন, পিএলআই, মডস জোন-২	০১-৪-১৯৯৫	৬,০০০	৫ (পাঁচ) বছরের জন্য
২৮।	ধানমন্ডি রোডের পার্শ্বে রোড নং-২৪, হাউজ নং-২৬, খালি জায়গা	নাই	জনাব হাফিজুর রহমান, পিও, মডস জোন-৩	০১-৬-১৯৯৫	১,৮০০	৫ (পাঁচ) বছরের জন্য
২৯।	নীলক্ষেত পয়ঃ পাম্পের প্রবেশ পথে রাস্তার পার্শ্বের খালি জায়গা দোকানের প্রতিনিধি	নাই	১। মরহুম হেদায়েত উল্যা, পিও, ১টি দোকান ২। মোঃ আশরাফ উদ্দিন, ৪টি ৩। মোঃ মনির হোসেন, ১টি ৪। দেলোয়ার হোসেন, ২টি ৫। আঃ রশিদ, ১টি ৬। জহির উদ্দিন বাবর, ২টি ৭। সেলিম চৌধুরী, ১টি ৮। শাহাজান, ১টি ৯। আনোয়ার, ১টি ১০। অন্যান্য নামে ২টি	০১-৫-১৯৯৫	১৬ দোকানে গড়ে ১৮০ টাকা হারে (৩২×১২)=৩৪,৫৬০ (প্রায়)	৫ (পাঁচ) বছরের জন্য

ক্রমিক নম্বর	জমির বিবরণ ও ঠিকানা	জায়গার পরিমাণ	লিজ গ্রহণকারী প্রতিনিধির নাম ও ঠিকানা	জমি হস্তান্তরের তারিখ	লিজ মূল্য ১/৫ অংশ	কত বৎসরের জন্য লিজ দেয়া হয়েছে
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
			সর্বঠিকানা ঃ বাবুপুরা, নীলক্ষেত।			
৩০।	ওয়াল্টার রোড ডাম্পিং ডিপু	নাই	মিসেস নাসিমা মন্টু, ১৮, ওয়াল্টার রোড, ঢাকা ওয়াসা।	০১-৬-১৯৯৫	৫,০০০	৫ (পাঁচ) বছরের জন্য
৩১।	রূপলাললেনস্থ ডাম্পিং ডিপো	নাই	সাইদুর রহমান বেপারী, ১১, ফরাশগঞ্জ, ঢাকা ওয়াসা।	০১-৬-১৯৯৫	৫,০০০	৫ (পাঁচ) বছরের জন্য
৩২।	পাগলা কোয়ার্টারের উত্তর পাশে খালি জমি	নাই	মোঃ মহিউদ্দিন জনাব হারুন আল রশিদ, শ্যামপুর, কদমতলী, ঢাকা ওয়াসা।	০১-৬-১৯৯৬	১২,০০০	৫ (পাঁচ) বছরের জন্য
৩৩।	জুরাইন রেল গেটের পশ্চিম পাশে বাজারের পাশে ডিআইটি প্লটের জায়গার পাম্প বসানো জায়গা	৫ কাঠা	জনাব হুমায়ুন কবির ও আশ্রাফ উদ্দিন, ১১১/ডি, জুরাইন, ঢাকা ওয়াসা।	০১-৬-১৯৯৬	৪,০০০	৫ (পাঁচ) বছরের জন্য
৩৪।	পাগলা পয়ঃ শোধনাগারের মাঠে রোর্ড শুকানোর জন্য প্রতিনিধি নিয়োগ	নাই	মিয়া মজিবর রহমান, ৩৩৭, শ্যামপুর, কদমতলী, ঢাকা।	০১-৬-১৯৯৬	৪,০০০	৫ (পাঁচ) বছরের জন্য
৩৫।	পাগলা এপ্রোচ রোডের দক্ষিণ পার্শের জলাশয়ের জায়গা	নাই	মমতাজ উদ্দিন, শ্যামপুর, কদমতলী।	০১-৬-১৯৯৬	৩৬,৬০০	৩ (তিন) বছরের জন্য
৩৬।	ডিসিসি রোডের ডাম্পিং ডিপোর জায়গা	নাই	মোঃ ইকবাল ১৮/১, মদনশাহ লেন।	০১-৭-১৯৯৬	৪,০০০	৫ (পাঁচ) বছরের জন্য
৩৭।	শুকলাল দাস লেনস্থ ডাম্পিং ডিপো	নাই	মোঃ আলোয়ার হোসেন, ১৮/১, ওয়াল্টার রোড।	০১-৭-১৯৯৬	৪,০০০	৫ (পাঁচ) বছরের জন্য
৩৮।	মগবাজার পয়ঃ পাম্প সংলগ্ন খালি জায়গায় দোকান নির্মাণের জন্য প্রতিনিধি নিয়োগ	নাই	সন্তোষ মালাকার, ওয়ারলেস অপারেটর, এস, ও সি বিভাগ। আবদুল হক, গাড়ী চালক, এস, ও সি বিভাগ। মোবারক হোসেন, পিএলএম, মড্স জোন-১, ঢাকা ওয়াসা।	০১-০১-১৯৯৬ ০১-০১-১৯৯৬ ০১-০১-১৯৯৬	২৮৮০ ২৮৮০ ২৮৮০	৫ (পাঁচ) বছরের জন্য
৩৯।	পতলাখানস্থ ডাম্পিং ডিপোর প্রতিনিধি নিয়োগ	নাই	হুয়পুন নেছা, ক্লিনার, নিরাপত্তা ও গোয়েন্দা শাখা, ঢাকা।	০১-৬-১৯৯৬	৬,০০০	৫ (পাঁচ) বছরের জন্য
৪০।	ওয়াসা ভবনের নিচ তলা সমবায় বিপনী বিতান	নাই	শাহাদাত হোসেন মিলন, অঃ সঃ সিঃ সাধারণ শাখা, ওয়াসা ভবন।	০১-৬-১৯৯৩	২,৪০০	৫ (পাঁচ) বছরের জন্য
৪১।	৯/১, পানির পাম্প ৯নং সেক্টর সংলগ্ন খালি জায়গায় দোকান নির্মাণ বাবদ প্রতিনিধি নিয়োগ	১০০ বর্গফুট	এস, এম, বিল্লাল হোসেন, কম্পিউটার অপারেটর, পিপিআই রাজস্ব জোন-৩।	০১-৫-১৯৯৩	২,৪০০	৫ (পাঁচ) বছরের জন্য
৪২।	৯/১, পানির পাম্প ৯নং সেক্টর সংলগ্ন খালি জায়গার দোকান নির্মাণ বাবদ প্রতিনিধি নিয়োগ	১০০ বর্গফুট	মোঃ দেলোয়ার হোসেন, পিও মড্স জোন-৬, ঢাকা ওয়াসা।	০১-৫-১৯৯৩	২,৪০০	৫ (পাঁচ) বছরের জন্য
৪৩।	উত্তরা ১নং পানির পাম্পের খালি জায়গার প্রতিনিধি নিয়োগ	১৫০ বর্গফুট	মোঃ হাবিবুর রহমান, এপিও, মড্স জোন-৫।	২১-১০-১৯৯৯	৩,৬০০	৫ (পাঁচ) বছরের জন্য
৪৪।	লিচু বাগান পানির পাম্প সংলগ্ন খালি জায়গার প্রতিনিধি	৯০ বর্গফুট	এ, কে, এম শামসুদ্দিন, পিও, মড্স জোন-৬।	৩০-৪-২০০০	১,৬০০	৫ (পাঁচ) বছরের জন্য

ক্রমিক নম্বর	জমির বিবরণ ও ঠিকানা	জায়গার পরিমাণ	লিজ গ্রহণকারী প্রতিনিধির নাম ও ঠিকানা	জমি হস্তান্তরের তারিখ	লিজ মূল্য $\frac{1}{5}$ অংশ	কত বৎসরের জন্য লিজ দেয়া হয়েছে
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
৪৫।	কেরানীগঞ্জ ৩৫৫ থেকে রামপুরা পর্যন্ত পয়ঃ লাইনে প্রতিনিধি নিয়োগ	নাই	জনাব আবদুস সোবহান ১০/আই/১, মিরবাগ, নয়াটোলা, ঢাকা।	১৫-১১-১৯৯৪	৯,০০০	৩ (তিন) বছরের জন্য
৪৬।	কেরানীগঞ্জ ৩৫৫ থেকে রামপুরা সুয়ার লাইনে প্রতিনিধি নিয়োগ	নাই	মিসেস সমিরুন নেছা, স্বামী-আবদুস সামাদ, ১৩, খিলগাঁও, ঢাকা।	০১-৩-১৯৯৫	৩,০০০	৩ (তিন) বছরের জন্য
৪৭।	মালাকার টোলা লেনের ডাম্পিং ডিপো	নাই	আমির হোসেন গাজী, ২০/পেয়ারী দাস লেন।	০১-৭-১৯৯৫	২,০০০	৩ (তিন) বছরের জন্য
৪৮।	পাগলা মুন্সিখোলার খালি জায়গায় ঢাকা নারায়ণগঞ্জ রোডের পশ্চিম পার্শ্বে তেলকলের দক্ষিনে	নাই	মোঃ জাকারিয়া জাকি চাকদা, ঢাকা	০১-০১-১৯৯৬	৬,০০০	৫ (পাঁচ) বছরের জন্য
৪৯।	শ্যামপুর উজালা ম্যাচ ফ্যাক্টরীর বিপরীতে খালি জায়গা	৫ কাঠা	মোঃ শফিকুর রহমান, চেয়ারম্যান বাড়ী, কদমতলী, শ্যামপুর, ঢাকা।	০১-৪-২০০০	১১,০০০	৫ (পাঁচ) বছরের জন্য
৫০।	রামপুরা রোডের পশ্চিম পার্শ্বে পয়ঃ লাইনের উপরের খালি জায়গায় প্রতিনিধি নিয়োগ (বর্তমানে বোগদাদিয়া হোটেল)	৮৪০০ বর্গফুট	মোঃ শাখাওয়াত হোসেন, ফ্রেন্ড মেডি কর্ণার, ১১১, ডিআইটি রোড, মালিবাগ, ঢাকা।	০১-১-২০০০	৬,০০০	৫ (পাঁচ) বছরের জন্য
৫১।	ভিক্টোরিয়া পার্ক ওয়ারহেড ট্যাংক সংলগ্ন খালি জায়গা	নাই	মোঃ আবদুল মালেক ৮নং হাজী আবদুল মজিদ লেন, ঢাকা।	০১-৭-১৯৯৯	২৮,৩৫০	৫ (পাঁচ) বছরের জন্য
৫২।	লক্ষীবাজার ডাম্পিং ডিপোর খালি জায়গা	নাই	মোঃ ফারুক, ২৮/১, নবদীপ বসাক লেন, ঢাকা।	০১-৩-১৯৯৯	৬,০০০	৫ (পাঁচ) বছরের জন্য
৫৩।	বানিয়া নগর কাঠের পুল ডাম্পিং ডিপোর খালি জায়গা	নাই	আবদুস সাত্তার, ১৯/বি, বানিয়া নগর কাঠের পুল, ঢাকা।	০১-০১-১৯৯৯	১৭,০০০	৫ (পাঁচ) বছরের জন্য
৫৪।	প্রতাপ শাহ লেনের ডাম্পিং ডিপোর খালি জায়গা	নাই	আশাদ আহমেদ চৌধুরী, ১১/১ ঋষি কেশদাস রোড।	০২-২-২০০০	২,৭৫০	৫ (পাঁচ) বছরের জন্য
৫৫।	গোলাপ শাহ লেন ডাম্পিং ডিপোর খালি জায়গা	নাই	আশাদ আহমেদ চৌধুরী, ১১/১, ঋষি কেশদাস রোড।	০১-৪-১৯৯৯	৪,৪০০	৫ (পাঁচ) বছরের জন্য
৫৬।	সেগুনবাগিচা পাম্প কম্পাউন্ডের খালি জায়গায় দোকান নির্মাণ	নাই	মনিরা বেগম, স্বামী-আজিজুল হক, পিও, মডস জোন-৬।	০১-০৩-১৯৯৯	১,০০০	৫ (পাঁচ) বছরের জন্য
৫৭।	মিরবাগ ১১/৫/১ এর ভিতর/ বাহির ৩০ ফুট পয়ঃ লাইনের জায়গায় প্রতিনিধি নিয়োগ	নাই	মিসেস হেলেনা আনোয়ার আক্তার, ১১/বি, নয়াটোলা, ঢাকা।	০১-০১-১৯৯৯	২১,০০০	৫ (পাঁচ) বছরের জন্য
৫৮।	টিপু সুলতান রোডস্থ পুরাতন স্থিল ট্যাংক কম্পাউন্ডের খালি জায়গায় প্রতিনিধি নিয়োগ	১৫৫.২৯ বর্গফুট ২৪৫.৬৪ বর্গফুট ৬৭.৬৪ বর্গফুট ২৪৫.৬৪ বর্গফুট ৭৯.৭৭ বর্গফুট ৭৯.৭৭ বর্গফুট ৮৬.২৫ বর্গফুট	মোঃ এমদাদ হোসেন মোঃ আমজাদ হোসেন মোঃ মিয়াত হোসেন মোঃ মাইজ উদ্দিন ওমর চান বাবুনি ইকবাল হোসেন নাসির উদ্দিন	১-১-১৯৯৯ বাকীরাও একই তারিখে	১,৬১০.৪০ ২,৫৪৭.৪০ ৪৯৪ ২,৫৪৭.৪০ ৮২৭.২০ ৮২৭.২০ ৯৫৪.৪০	গড়ে ৫ (পাঁচ) বছরের জন্য

ক্রমিক নম্বর	জমির বিবরণ ও ঠিকানা	জায়গার পরিমাণ	লিজ গ্রহণকারী প্রতিনিধির নাম ও ঠিকানা	জমি হস্তান্তরের তারিখ	লিজ মূল্য $\frac{১}{৫}$ অংশ	কত বৎসরের জন্য লিজ দেয়া হয়েছে
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
		৮৬.২৫ বর্গফুট ৮৬.২৫ বর্গফুট ৮৬.২৫ বর্গফুট	সিরাজ উদ্দিন মোঃ আজিম সাহাব উদ্দিন সর্বঠিকানা ঃ ৬৫, গোয়ালঘাট লেন, টিপু সুলতান রোড, ঢাকা।		৯৫৪.৪০ ৯৫৪.৪০ ৮৯৪.৪০	
৫৯।	কাপ্তান বাজার পানির পাম্প সংলগ্ন খালি জায়গা প্রতিনিধি নিয়োগ	১৫৪ বর্গফুট	মোঃ রোকন উদ্দিন, এলডিএ-কাম-টাইপিষ্ট, হিসাব বিভাগ, ওয়াসা ভবন, ঢাকা।	৩-৫-২০০০	৩,৬৯৬	৫ (পাঁচ) বছরের জন্য
৬০।	সেগুন বাগিচা ওয়াসা কম্পাউণ্ডস্থ ওয়াসার খালি জায়গায় দোকানের জন্য প্রতিনিধি	৬৪ বর্গফুট	মোঃ আজিজুল হক, পিও মডস জোন-৬, ঢাকা ওয়াসা।	৩০-৪-২০০০	১,৫৩৬	৫ (পাঁচ) বছরের জন্য
৬১।	সেগুনবাগিচা ওয়াসা কম্পাউণ্ডস্থ ওয়াসার খালি জায়গায় দোকানের জন্য প্রতিনিধি	৬৪ বর্গফুট	মোঃ আনছার আলী, এলডিএ কাম-টাইপিষ্ট মডস জোন-৬, ওয়াসা।	৩০-৪-২০০০	১,৫৩৬	৫ (পাঁচ) বছরের জন্য
৬২।	সেগুনবাগিচা ওয়াসা কম্পাউন্ডস্থ ওয়াসার খালি জায়গায় দোকানের জন্য প্রতিনিধি	৬৪ বর্গফুট	মোঃ ইলিয়াস, পিও মডস জোন-৬, ঢাকা ওয়াসা।	৩০-৪-২০০০	১,৫৩৬	৫ (পাঁচ) বছরের জন্য
৬৩।	মুগদাপাড়া বিশ্ব রোডে পানির পাম্প সংলগ্ন দোকান নির্মাণের জন্য প্রতিনিধি নিয়োগ	২২৫ বর্গফুট	মোঃ আহসান হাবীব, এপিও, মডস জোন-১।	০১-২-২০০০	৭,২০০	৫ (পাঁচ) বছরের জন্য
৬৪।	মদন শাহ বিকেদাস রোডস্থ ডাম্পিং ডিপোর প্রতিনিধি	৬৪ বর্গফুট	নুরুল ইসলাম, পিও, মডস জোন-১।	২১-৪-২০০০	১,৫৩৬	৫ (পাঁচ) বছরের জন্য
৬৫।	নারিন্দা শাহ সাহেব লেনের খালি জায়গায় দোকান নির্মাণের জন্য প্রতিনিধি	১৪৩ বর্গফুট	মোঃ রফিকুল ইসলাম পিও, মডস জোন-১।	১৮-৫-২০০০	৩,৪৩২	৫ (পাঁচ) বছরের জন্য
৬৬।	কাজলা পানির পাম্প কম্পাউন্ডস্থ পাম্পের সামনের রাস্তা সংলগ্ন জায়গা	৬৩ বর্গফুট	আক্তার হোসেন, এপিও, মডস জোন-১	১৮-৫-২০০০	১,১৩৪	৫ (পাঁচ) বছরের জন্য
৬৭।	কাজলা পানির পাম্প কম্পাউন্ডস্থ পাম্পের সামনের রাস্তা সংলগ্ন	৬৩ বর্গফুট	আশকার ইবনে সাইখ, এপিও, মডস জোন-১	১৮-৫-২০০০	১,০৭৪	৫ (পাঁচ) বছরের জন্য
৬৮।	আরামবাগ (ইনার সার্কুলার) ওয়াসা ষ্টাফ কোয়ার্টার সংলগ্ন পূর্ব দক্ষিণ কর্ণারের জায়গা	১১২.৫০ বর্গফুট	সৈয়দ মোঃ মোশারফ হোসেন আরামবাগ, ওয়াসা ষ্টাফ কোয়ার্টার, ওয়াসা ঢাকা।	০১-৪-২০০০	৪,০৫০	৫ (পাঁচ) বছরের জন্য
৬৯।	খিলগাঁও বাগিচা পানির পাম্প কম্পাউন্ডের খালি জায়গা	২২০ বর্গফুট	মোঃ গিয়াস উদ্দিন মিয়া, পিও, মডস জোন-৬, ঢাকা ওয়াসা	০৩-৫-২০০০	৫,২৮০	৫ (পাঁচ) বছরের জন্য
৭০।	নাসির উদ্দিন সরদার লেন, ওয়াসার ডাম্পিং ডিপো রক্ষণাবেক্ষণের জন্য প্রতিনিধি নিয়োগ	নাই	প্রযত্নে-১৮, হাজী আবদুল মজিদ লেন, ঢাকা	১০-১০-১৯৯৯	৮,৮০০	৫ (পাঁচ) বছরের জন্য

ঢাকা ওয়াসার অপচয় নিবারন শাখা কর্তৃক প্রাপ্ত ট্যারীফ পরিবর্তনযোগ্য গ্রাহকদের নমুনা তালিকা

ক্রমিক নম্বর	গ্রাহকের নাম ও হোল্ডিং নম্বর	হিসাব নম্বর	বর্তমানে বিলকৃত টেরীফ শ্রেণী	অপচয় নিবারন শাখার জরীপে প্রাপ্ত আবাস্থলের বিবরণ	অপচয় নিবারণ শাখার মন্তব্য
১	জনাব ডাঃ এম, এ, হাকিম, মালীবাগ, ঢাকা	১৩৮৭	আবাসিক	নীচ তলায় দোকান ও অফিস	২৫% বানিজ্যিক হারে বিল যোগ্য।
২	জনাব ইদ্রিস আলী, ৩৭৯, উলন রোড, পঃ রামপুরা, ঢাকা।	০৬০৬১৩৮৮৩৮	আবাসিক	কারখানা গো-ডাউন	৫০% বাণিজ্যিক হারে বিল যোগ্য
৩	জনাব নাসরিন আক্তার, ৩৮৩/এ/১ পূর্ব রামপুরা, ঢাকা।	০৬০৬৩৫৮৮৬৩	আবাসিক	নির্মান কাজ চলছে	নির্মাণ হারে বিলযোগ্য
৪	জনাব আকসুদুর রহমান, ৩১৩, উলন রোড, রামপুরা, ঢাকা।	০৬০৬৩৮০৪৭৮	আবাসিক	দোকান ও স্কুল	৬০% বাণিজ্যিক হারে বিলযোগ্য।
৫	জনাব সাবের হোসেন চৌধুরী, ২৮৭/১২ খিলগাঁও, ঢাকা।	০৬০২১০০৩৭০	আবাসিক	হাসপাতাল	১০০% বাণিজ্যিক হারে বিলযোগ্য
৬	জনাব হাজী আঃ জলিল, ২৮৭/সি, খিলগাঁও, ঢাকা।	০৬০২২৯৮২৫৩	আবাসিক	কারখানা ও অফিস	৮০% বাণিজ্যিক হারে বিলযোগ্য
৭	জনাব আঃ মজিদ, ১৮৪, উত্তর শাহাজাহানপুর ঢাকা।	০৬০১০৪৫৫২৯	আবাসিক	চাইনিজ হোটেল	১০০%বাণিজ্যিক হারে বিলযোগ্য
৮	জনাব সফিউদ্দিন আহম্মেদ, ৬৯, আউটার সার্কুলার রোড, ঢাকা।	০৬১০১০৭৩৩৯	আবাসিক	নির্মাণ কাজ চলছে।	নির্মাণ হারে বিলযোগ্য

ঢাকা ওয়াসা কার্যালয়ের পানি বিক্রয় (ইউনিট) ও সিস্টেম লস ক্যাল্‌কুলেশন
২০০১-২০০২ অর্থ বৎসর

পরিশিষ্ট-৯

বৎসর	জোনের নাম	আবাসিক ও সামাজিক (টাকা)	বাণিজ্যিক+ শিল্পীয়+সরকারী (টাকা)	সর্বমোট টাকা	ইউনিট ক্যালকুলেশন (পানির ইউনিট লিটার)
২০০১-২০০২	রাজস্ব জোন-১	১১,৪৩,৯১,৫২৬	১,৯৬,৬৯,০৭০	১৩,৪০,৬০,৫৯৬	বিলিং রেইট আবাসিক - ৪.৩০ (প্রতি ১০০০ লিঃ) বাণিজ্যিক - ১৪.৮০(প্রতি ১০০০ লিঃ) আবাসিক ও সামাজিক পানির পরিমাণ (ইউনিট) নির্ণয় ঃ- ১০০০×৮৮,৪৫,৬৪,৯১৮÷৪.৩০= ২০৫৭১,২৭,৭১,৬২৭ লিঃ
	রাজস্ব জোন-২	৬,০৮,৫১,০২০	৯৬,২০,৯৩৬	৭,০৪,৭১,৯৫৬	বাণিজ্যিক ও শিল্প শ্রেণীর পানির পরিমাণ (ইউনিট) নির্ণয় ঃ- ১০০০×২১,৪৩,৩৮,০২১÷১৪.৮০=১৫৩০,৯৮,৫৮,৬৪৩ লিঃ
	রাজস্ব জোন-৩	১২,৪৩,৬১,০০০	৩,৫৪,৭৬,০০০	১৫,৯৮,৩৭,০০০	সুতরাং মোট বিতরণকৃত পানির পরিমাণ ঃ- (২০৫৭১,২৭,৭১,৬২৭ + ১৫৩০,৯৮,৫৮,৬৪৩) = ২২১০২,২৬,৩০,২৭০ লিঃ
	রাজস্ব জোন-৪	১৪,৯৪,৭৫,০০০	২,৬৪,২৮,৫৭০	১৭,৫৯,০৩,৫৭০	২০০১-২০০২ অর্থ বৎসরের সিস্টেম লস নির্ণয় ঃ-
	রাজস্ব জোন-৫	২০,৩৪,২৪,০০০	৫,৪৮,৮৩,০০০	২৫,৮৩,০৭,০০০	মোট পানি উৎপাদন = ৪৪,৬৪৭,২৫,৬২,৫০০ লিঃ
	রাজস্ব জোন-৬	১৩,০৬,৭৭,০০০	১,৮৮,৮৪,০০০	১৪,৯৫,৬১,০০০	মোট পানি বিতরণ = ২২,১০২,২৬,৩০,২৭০ লিঃ
	রাজস্ব জোন, নারায়ণগঞ্জ	১,৯৫,৩১,২৪৭	৪৪,৩০,৮১০	২,৩৯,৬২,০৫৭	পানির নীট লস = ২২,৫৪৪,৯৯,৩২,২৩০ লিঃ
	রাজস্ব জোন, সরকারী অঞ্চল।	৮,১৮,৫৪,১২৫	৪,৪৯,৪৫,৬৩৫	১২,৬৭,৯৯,৭৬০	২০০১-২০০২ অর্থ বৎসরের নির্ণেয় সিস্টেম লস = (২২,৫৪৪,৯৯,৩২,২৩০÷৪৪৬,৪৭,২৫,৬২,৫০০×১০০) =৫০%
		৮৮,৪৫,৬৪,৯১৮	২১,৪৩,৩৮,০২১	১০৯,৮৯,০২,৯৩৯	

ঢাকা ওয়াসার পানি বিক্রয়ের ইউনিট ও সিস্টেম লস ক্যাল্‌কুলেশন

২০০২-২০০৩ অর্থ বৎসর

পরিশিষ্ট-১০

বৎসর	জোনের নাম	আবাসিক ও সামাজিক (টাকা)	বাণিজ্যিক+ শিল্পীয়+সরকারী (টাকা)	সর্বমোট টাকা	ইউনিট ক্যালকুলেশন (পানির ইউনিট লিটার)
২০০২-২০০৩	রাজস্ব জোন-১	১১,৬২,১০,৩৬৭	১,৯১,৯৩,৮৮৬	১৩,৫৪,০৪,২৫৩	গড় বিলিং রেইট প্রতি ১০০০ লিটারে
	রাজস্ব জোন-২	৬,৪৭,৬৯,১২৮	৯৭,৬২,২৫২	৭,৪৫,৩১,৩৮০	আবাসিক - (৪.৫০×৬)+(৪.৭৫×৬) ÷১২ =৫৫.৫০÷১২=৪.৬২৫ টাকা।
	রাজস্ব জোন-৩	১২,৬৩,৮১,০০০	৪,৭৫,৫৮,০০০	১৭,৩৯,৩৯,০০০	বাণিজ্যিক - (১৫.০০×৬)+(১৫.৭৫×৬) ÷১২ = ১৮৪.৫০÷১২=১৫.৩৭৫ টাকা।
	পিপিআই রাজস্ব জোন-৪	১৬,৯৬,২৫,০০০	২,৯৫,৪১,০০০	১৯,৯১,৬৬,০০০	আবাসিক ও সামাজিক পানির পরিমাণ (ইউনিট) নির্ণয় ঃ-
	পিপিআই রাজস্ব জোন-৫	২৩,৩২,৬১,০০০	৭,৪৬,৫২,০০০	৩০,৭৯,১৩,০০০	(১০০০×৯৩,৮৭,২৮,০৯০÷৪.৬২৫) = ২০,২৯৬,৮২,৩৫,৬৭৫ লিটার।
	রাজস্ব জোন-৬	১৩,৫১,৭৮,০০০	২,৮৭,১৫,০০০	১৬,৩৮,৯৩,০০০	বাণিজ্যিক ও শিল্প শ্রেণীর পানির পরিমাণ(ইউনিট) নির্ণয় ঃ-
	রাজস্ব জোন-৭, নারায়ণগঞ্জ	১,৯৫,১৪,০২৬	২৯,৬৪,৫১৬	২,২৪,৭৮,৫৪২	(১০০০×২৭,২০,১৬,৫২২÷১৫.৩৭৫) =১৭,৬৯২১,৩১,৫১২ লিটার।
	সরকারী বিলিং জোন	৭,৩৭,৮৯,৫৬৯	৫,৯৬,২৯,৮৬৮	১৩,৩৪,১৯,৪৩৭	২০০২-২০০৩ অর্থ বৎসরে মোট বিতরণকৃত পানির পরিমাণ (ইউনিট) ঃ- (২০,২৯৬,৮২,৩৫,৬৭৫+১৭৬৯২১,৩১,৫১২) =২২,০৬৬,০৩,৬৭,১৮৭ লিটার।
		৯৩,৮৭,২৮,০৯০	২৭,২০,১৬,৫২২	১২১,০৭,৪৪,৬১২	২০০২-২০০৩ অর্থ বৎসরে সিস্টেম লস নির্ণয় ঃ- মোট পানি উৎপাদন = ৪৯৬২৮,৯৫,৮৭,০০০ লিটার। মোট পানি বিতরণ = ২২০৬৬,০৩,৬৭,০০০ লিটার। পানির নীট লস = ২৭৫৬২,৯২,২০,০০০ লিটার। (২৭৫৬২,৯২,২০,০০০÷৪৯৬২৮,৯৫,৮৭,০০০×১০০) =৫৬%

ঢাকা ওয়াসার পানি বিক্রয়ের ইউনিট ও সিস্টেম লস ক্যাল্‌কুলেশন

২০০৩-২০০৪ অর্থ বৎসর

পরিশিষ্ট-১১

বৎসর	জোনের নাম	আবাসিক ও সামাজিক (টাকা)	বাণিজ্যিক+ শিল্পীয়+সরকারী (টাকা)	সর্বমোট টাকা	ইউনিট ক্যালকুলেশন (পানির ইউনিট লিটার)
২০০৩-২০০৪	রাজস্ব জোন-১	১৬,৩৮,৮৪,২৪৪	২,৭৬,৬৭,৪০০	১৯,১৫,৫১,৬৪৪	গড় বিলিং রেইট প্রতি ১০০০ লিটারে
	রাজস্ব জোন-২	৭,৮১,৩৫,৬৬৫	১,০৭,১৪,৪৮৫	৮,৮৮,৫০,১৫০	আবাসিক - (৪.৭৫×৬)+(৫.০০×৬) ÷১২ =৫৮.৫০÷১২=৪.৮৭৫ টাকা।
	রাজস্ব জোন-৩ (পি পি আই)	১৮,৪৩,৮৪,৪৫৭	১১,০৪,৬২,১৩৯	২৯,৪৮,৪৬,৫৯৬	বাণিজ্যিক - (১৫.৭৫×৬)+(১৬.৫৪×৬) ÷১২=১৯৩.৭৪÷১২=১৬.১৪৫ টাকা।
	রাজস্ব জোন-৪ (পি পি আই)	২১,৫৮,০৮,০০০	৩,৫৮,৮০,০০০	২৫,১৬,৮৮,০০০	আবাসিক ও সামাজিক পানির পরিমাণ (ইউনিট) নির্ণয় ঃ- (১০০০×১১৪,৯২,৮৫,২৮১÷৪.৮৭৫)= ২৩,৫৭৫,০৮,২৬,৮৭১ লিটার।
	রাজস্ব জোন-৫ (পি পি আই)	২৫,৭২,৮২,৩০২	৯,৫৪,৮০,০০০	৩৫,২৭,১৯,৩০২	বাণিজ্যিক ও শিল্প শ্রেণীর পানির পরিমাণ(ইউনিট) নির্ণয় ঃ-
	রাজস্ব জোন-৬	১৪,৩৫,৪৪,০০০	৩,৮৮,০৫,০০০	১৮,২৩,৪৯,০০০	(১০০০×৩৬,১১,২৬,৯১৯÷১৬.১৪৫) =২২,৩৬,৭৭,২৪,৯৩০ লিটার।
	রাজস্ব জোন (নারায়ণগঞ্জ)	১,৯৬,১৩,৬১০	৩২,৮৯,৪৩৯	২,২৯,০৩,০৪৯	২০০৩-২০০৪ অর্থ বৎসরে মোট বিতরণকৃত পানির পরিমাণ (ইউনিট) ঃ-
	সরকারী বিলিং জোন	৮,৬৬,৩৩,০০৩	৩,৮৮,৭১,৪৫৬	১২,৫৫,০৪,৪৫৯	(২৩,৫৭৫,০৮,২৬,৮৭১+২২,৩৬,৭৭,২৪,৯৩০)= ২৫,৮১১,৮৫,৫১,৮০১ লিটার।
		১১৪,৯২,৮৫,২৮১	৩৬,১১,২৬,৯১৯	১৫১,০৪,১২,২০০	২০০৩-২০০৪ অর্থ বৎসরে সিস্টেম লস নির্ণয় ঃ- মোট পানি উৎপাদন =৫১,৪৭৪,৪৫,৭১,৫০০ লিটার। মোট পানি বিতরণ = ২৫,৮১১,৮৫,৫১,৮০১ লিটার। পানির নীট লস = ২৫,৬৬২,৬০,১৯,৬৯৯ লিটার। (২৫,৬৬২,৬০,১৯,৬৯৯÷৫১,৪৭৪,৪৫,৭১,৫০০×১০০) =৫০%

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

তারিখঃ- ______ বং / খ্রিঃ

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

বাঃসঃমুঃ-২০০৫/০৬-৩১৪৬কম/এ-৬৩ বই, ২০০৫।