

ঢাকা ওয়াসা: সুশাসনের চ্যালেঞ্জ ও উত্তরণের উপায়

সার-সংক্ষেপ

মো. শাহনূর রহমান
মো. শহিদুল ইসলাম

এপ্রিল ২০১৯

ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ (টিআইবি)

ঢাকা ওয়াসা: সুশাসনের চ্যালেঞ্জ ও উত্তরণের উপায়

গবেষণা উপদেষ্টা

ড. ইফতেখারুজ্জামান, নির্বাহী পরিচালক, টিআইবি
প্রফেসর ড. সুমাইয়া খায়ের, উপদেষ্টা - নির্বাহী ব্যবস্থাপনা, টিআইবি
মোহাম্মদ রফিকুল হাসান, পরিচালক - রিসার্চ অ্যান্ড পলিসি বিভাগ, টিআইবি

জরিপ নকশা প্রণয়নে বিশেষজ্ঞ সহায়তা

প্রফেসর মোহাম্মদ শোয়ায়েব, পরিসংখ্যান গবেষণা ও শিক্ষণ ইনস্টিটিউট, ঢাকা বিশ্ববিদ্যালয়

গবেষণা তত্ত্বাবধায়ক

এ এস এম জুয়েল মিয়া, সিনিয়র প্রোগ্রাম ম্যানেজার - রিসার্চ অ্যান্ড পলিসি, টিআইবি

গবেষক

মো. শাহনূর রহমান, প্রোগ্রাম ম্যানেজার - রিসার্চ অ্যান্ড পলিসি, টিআইবি
মো. শহিদুল ইসলাম, ডেপুটি প্রোগ্রাম ম্যানেজার - রিসার্চ অ্যান্ড পলিসি, টিআইবি

গবেষণা সহকারী

মো. দেলোয়ার

বিশেষ সহায়তায়

মো. ওয়াহিদ আলম, প্রাক্তন সিনিয়র প্রোগ্রাম ম্যানেজার - রিসার্চ অ্যান্ড পলিসি, টিআইবি
মো. মোজ্জফা কামাল, ডেপুটি প্রোগ্রাম ম্যানেজার - রিসার্চ অ্যান্ড পলিসি
মোহাম্মদ নূর আলম মিল্টন, ডেপুটি প্রোগ্রাম ম্যানেজার - রিসার্চ অ্যান্ড পলিসি
মো. জুলকারনাইন, ডেপুটি প্রোগ্রাম ম্যানেজার - রিসার্চ অ্যান্ড পলিসি
ফারহানা রহমান, প্রোগ্রাম ম্যানেজার- রিসার্চ অ্যান্ড পলিসি

যোগাযোগ

ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ (টিআইবি)
মাইডাস সেন্টার (৪র্থ ও ৫ম তলা), বাড়ি নং ০৫, রোড নং ১৬, ধানমন্ডি, ঢাকা-১২০৯
ফোন: ৯১২৪৭৮৮, ৯১২৪৭৯২, ফ্যাক্স: ৯১২৪৯১৫
ই-মেইল: info@ti-bangladesh.org
www.ti-bangladesh.org

প্রতিবেদন প্রকাশকাল: ১৭ এপ্রিল ২০১৯ (৪ জুলাই ২০১৯ পর্যন্ত হালনাগাদকৃত)

ঢাকা ওয়াসা: সুশাসনের চ্যালেঞ্জ ও উত্তরণের উপায়

সার-সংক্ষেপ

১. ভূমিকা

১.১ প্রেক্ষাপট ও যৌক্তিকতা

বিশুদ্ধ পানি ও পয়নিষ্কাশন ব্যবস্থা জনস্বাস্থ্য রক্ষা ও উন্নয়নের জন্য একটি অপরিহার্য বিষয় হিসেবে বিবেচিত। বিশুদ্ধ পানির প্রাপ্যতা একটি মৌল মানবাধিকার^১। পানি মানুষের বেঁচে থাকা, গৃহস্থালী থেকে শুরু করে কলকারখানায় উৎপাদন এবং টেকসই পরিবেশের জন্য অপরিহার্য উপাদান হিসেবে কাজ করে। সুপেয় এবং পরিচ্ছন্নতা ও পয়নিষ্কাশনের জন্য ব্যবহার্য পানির অধিকারকে সর্বাধিকার হিসেবে বিবেচনার নির্দেশনা রয়েছে^২। জাতিসংঘ টেকসই উন্নয়ন অভীষ্ট ৬^৩ ও বাংলাদেশের সপ্তম পঞ্চবার্ষিকী পরিকল্পনায় সকলের জন্য পানি ও পয়নিষ্কাশনের টেকসই ব্যবস্থাপনা ও প্রাপ্যতা নিশ্চিত করার অঙ্গীকার ব্যক্ত করা হয়েছে। ঢাকা মহানগরীর জনসংখ্যা প্রায় এক কোটি ৭২ লক্ষ এবং বার্ষিক জনসংখ্যা বৃদ্ধির হার ৩.৭২ শতাংশ। ঢাকা মহানগরী বিশ্বের সবচেয়ে ঘনবসতিপূর্ণ শহর এবং প্রতি বর্গকিলোমিটারে জনসংখ্যার ঘনত্ব ৪৭ হাজার ৪০০।^৪ ক্রমবর্ধমান জনসংখ্যার কারণে অন্যান্য নাগরিক সুযোগ-সুবিধার পাশাপাশি নিরাপদ পানি সরবরাহ একটি চ্যালেঞ্জ হিসেবে আবির্ভূত হয়েছে। ঢাকা মহানগরীতে পানি সরবরাহ ও পয়নিষ্কাশন ব্যবস্থার মত দু'টি গুরুত্বপূর্ণ জনসেবার দায়িত্ব নিয়ে ১৯৬৩ সালে দি ইস্ট পাকিস্তান অর্ডিন্যান্স (XIX)-এর অধীনে ঢাকা পানি সরবরাহ ও পয়নিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ (ঢাকা ওয়াসা) যাত্রা শুরু করে। স্বাধীনতা পরবর্তীতেও ঢাকা মহানগরীতে পানি সরবরাহ ও পয়নিষ্কাশনের দায়িত্ব ঢাকা ওয়াসার ওপরে ন্যস্ত থাকে। ১৯৯০ সালে নারায়ণগঞ্জ শহরের পানি সরবরাহ ও পয়নিষ্কাশনের দায়িত্বও ঢাকা ওয়াসাকে হস্তান্তর করা হয়। পরবর্তীতে ‘পানি সরবরাহ ও পয়নিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ আইন, ১৯৯৬’ অনুযায়ী ঢাকা ওয়াসাকে একটি সেবামূলক বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠান হিসেবে পুনর্গঠিত করা হয়। বর্তমানে ঢাকা মহানগরী ও নারায়ণগঞ্জ শহরের প্রায় ৩৬০ বর্গকিলোমিটার এলাকা ঢাকা ওয়াসার সেবার আওতাভুক্ত।^৫

ঢাকা ওয়াসা প্রতিষ্ঠালগ্ন হতে মহানগরীর ক্রমবর্ধমান জনসংখ্যার পানি ও পয়সেবার চাহিদা মেটাতে নানাবিধ সমস্যা ও চ্যালেঞ্জের সম্মুখীন হয়েছে। বিভিন্ন গবেষণা ও সংবাদমাধ্যমে ঢাকা মহানগরীর বিশুদ্ধ পানি সংকট, পয়নিষ্কাশনে অব্যবস্থাপনা, জলাবদ্ধতাসহ ঢাকা ওয়াসার বিভিন্ন অনিয়ম ও অব্যবস্থাপনার চিত্র উঠে এসেছে। ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ (টিআইবি)-এর অগ্রাধিকার খাতগুলোর মধ্যে পানিখাত অন্যতম। টিআইবি বিভিন্ন সময়ে পানিখাত সম্পর্কিত গবেষণা কার্যক্রম পরিচালনা করে। এ গবেষণা কার্যক্রমের মধ্যে চট্টগ্রাম ওয়াসা (২০০৭), ঢাকা ওয়াসাসহ সংশ্লিষ্ট অংশীজনের ওপর পানি ব্যবস্থাপনায় শুদ্ধাচার বিষয়ক বেইজলাইন (২০১৪), খুলনার ময়ূর নদী ও সংযোগ খাল রক্ষা (২০১৫), টেক্সটাইল শিল্পখাতে বর্জ্যপানি শোধনাগারের ব্যবহার ও কার্যকরতা (২০১৭) অন্যতম। পানি ব্যবস্থাপনায় শুদ্ধাচার বিষয়ক বেইজলাইন (২০১৪) গবেষণায় পানিখাতে সুশাসনের অংশ হিসেবে ঢাকা ওয়াসা অন্তর্ভুক্ত ছিল। পরবর্তীতে ঢাকা ওয়াসার সুশাসন নিয়ে একটি পূর্ণাঙ্গ গবেষণার চাহিদা তৈরি হয়। এ ধারাবাহিকতায় টিআইবি “ঢাকা ওয়াসা: সুশাসনের চ্যালেঞ্জ ও উত্তরণের উপায়” শীর্ষক গবেষণা কার্যক্রমটি পরিচালনা করেছে। এ গবেষণাটি ঢাকা ওয়াসাকে অধিকতর সেবামুখী ও কার্যকর প্রতিষ্ঠানে পরিণত হতে সহায়ক ভূমিকা রাখবে।

^১ জাতীয় পানি নীতি ১৯৯৯, পানি সম্পদ মন্ত্রণালয়, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

^২ জাতীয় পানি আইন, ২০১৩, পানি সম্পদ মন্ত্রণালয়, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

^৩ টেকসই উন্নয়ন অভীষ্ট ৬: সকলের জন্য পানি ও পয়নিষ্কাশনের টেকসই ব্যবস্থাপনা ও প্রাপ্যতা নিশ্চিত করা; ২০৩০ সালের মধ্যে, নিরাপদ ও স্বল্পমূল্যের খাবার পানিতে সকলের সর্বজনীন ও সমতাভিত্তিক প্রবেশাধিকারের লক্ষ্য অর্জন (৬.১); ২০৩০ সালের মধ্যে সকল খাতে পানি ব্যবহার দক্ষতার প্রভূত উন্নয়ন এবং পানি-সংকট সমস্যার সমাধানকল্পে সুপেয় পানির টেকসই সরবরাহ ও ব্যবহার নিশ্চিত করা এবং পানি সংকটের ভুক্তভোগী মানুষের সংখ্যা উল্লেখযোগ্য পরিমাণে কমিয়ে আনা (৬.৪)

^৪ ডেমোগ্রাফিয়া ওয়ার্ল্ড আরবান এরিয়াস ২০১৮-এর ১৪তম সংস্করণের তথ্য মতে, ঢাকা মহানগরীর প্রতি বর্গকিলোমিটারে জনসংখ্যার ঘনত্ব ৪৭ হাজার চারশ জন যা বিশ্বের অন্যান্য নগরীর তুলনায় সর্বোচ্চ।

^৫ ঢাকা ওয়াসা, ২০১৬

১.২ গবেষণার উদ্দেশ্য

এ গবেষণার প্রধান উদ্দেশ্য হলো ঢাকা ওয়াসার সুশাসনের চ্যালেঞ্জ এবং উত্তরণের উপায় অনুসন্ধান করা। এছাড়া সুনির্দিষ্ট উদ্দেশ্যগুলো হলো:

১. ঢাকা ওয়াসা সংশ্লিষ্ট নীতি ও আইন পর্যালোচনা করা;
২. পানি ও পয়নিষ্কাশন সেবা নিশ্চিত করতে ঢাকা ওয়াসার প্রাতিষ্ঠানিক সমস্যা, সীমাবদ্ধতা ও চ্যালেঞ্জ চিহ্নিত করা; এবং
৩. ঢাকা ওয়াসার সেবা সম্পর্কে সেবাহ্রীতাদের অভিজ্ঞতা ও সন্তুষ্টির মাত্রা নিরূপণ করা।

১.৩ গবেষণার পরিধি ও সময়কাল

ঢাকা ওয়াসার আওতাভুক্ত ১১টি মডস জোনের মধ্যে ১০টি মডস জোনের (নারায়ণগঞ্জ ব্যতীত) আওতাধীন আবাসিক, বাণিজ্যিক, শিল্প প্রতিষ্ঠান ও 'লো ইনকাম কমিউনিটি' (এলআইসি) বা বস্তি এলাকার পানি ও পয়সংযোগ এ গবেষণা কার্যক্রমে অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে। গবেষণায় ঢাকা ওয়াসা কর্তৃক বৃষ্টির পানি নিষ্কাশন ও ড্রেনেজ ব্যবস্থা, শহরের অভ্যন্তরীণ জলাবদ্ধতা নিরসনের প্রক্রিয়া এবং এক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট প্রধান অংশীজন হিসেবে ঢাকা সিটি করপোরেশনের (উত্তর ও দক্ষিণ) ভূমিকা বিশ্লেষণ করা হয়েছে। এ গবেষণাটি এপ্রিল ২০১৮ হতে মার্চ ২০১৯ পর্যন্ত পরিচালিত হয়। সেবাহ্রীতাদের ওপর জরিপ কার্যক্রমটি ১ আগস্ট হতে ১৪ আগস্ট ২০১৮ সময়ের মধ্যে পরিচালনা করা হয়। গবেষণায় ব্যবহৃত বিভিন্ন তথ্যের বিবেচ্য সময়সীমা ছিল ২০১০-২০১৮ সাল পর্যন্ত।

২. গবেষণা পদ্ধতি

এটি একটি মিশ্র (গুণবাচক ও পরিমাণবাচক) পদ্ধতির গবেষণা। গবেষণার উদ্দেশ্যের সাথে সামঞ্জস্য রেখে প্রত্যক্ষ ও পরোক্ষ উভয় উৎস থেকে তথ্য সংগ্রহ করা হয়েছে। সংগৃহীত তথ্য যাচাই-বাছাই ও বিশ্লেষণ করে এ প্রতিবেদনে ব্যবহার করা হয়েছে। প্রত্যক্ষ তথ্য সংগ্রহের পদ্ধতি হিসেবে সেবাহ্রীতা জরিপ, মুখ্য তথ্যদাতার সাক্ষাৎকার এবং পর্যবেক্ষণ পদ্ধতি ব্যবহার করা হয়েছে। মুখ্য তথ্যদাতা হিসেবে ঢাকা ওয়াসার কর্মকর্তা-কর্মচারী (প্রধান কার্যালয় ও মডস জোন); ঢাকা উত্তর ও দক্ষিণ সিটি করপোরেশনের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারী; প্রকল্প সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা; বাস্তবায়ন, পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন বিভাগের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা; পানি বিশেষজ্ঞ; নাগরিক সমাজের প্রতিনিধি; ঠিকাদার; সাংবাদিক; বাণিজ্যিক ও শিল্প প্রতিষ্ঠানের মালিক/ব্যবস্থাপক/তত্ত্বাবধায়ক উল্লেখযোগ্য। পরোক্ষ তথ্যের উৎস হিসেবে পানি ও পয়সেবা সম্পর্কিত বিভিন্ন প্রবন্ধ, গবেষণা প্রতিবেদন, গণমাধ্যমে প্রকাশিত সংবাদ বিশ্লেষণ, সংশ্লিষ্ট নথি পর্যালোচনা করা হয়েছে।

সেবাহ্রীতা জরিপের প্রতিনিধিত্বশীলতা নিশ্চিতের পরিসংখ্যান বিজ্ঞানে ব্যবহৃত নমুনায়ন পদ্ধতি অনুসরণ করা হয়েছে। আবাসিক ও বাণিজ্যিক সেবাহ্রীতার ক্ষেত্রে বহুস্তরায়িত গুচ্ছ নমুনায়ন পদ্ধতি অনুসরণ করা হয়েছে। এ পদ্ধতি অনুসরণে আবাসিক ও বাণিজ্যিক সংযোগের নমুনা ছিল ২২৫৬টি - যার মধ্যে আবাসিক সংযোগ ১৬৮০ এবং বাণিজ্যিক সংযোগ ৫৭৬। আবাসিক ও বাণিজ্যিক সংযোগে জরিপ পরিচালনায় নির্বাচিত ১০টি জোনের আওতাধীন ২৮৪টি এলাকা হতে যথাক্রমে ৭০টি ও ৭২টি এলাকা আনুপাতিক হারে দৈবচয়নের ভিত্তিতে নির্বাচন করা হয়। আবাসিকের ক্ষেত্রে নির্বাচিত প্রতিটি এলাকাকে ৭২টি সংযোগ সম্বলিত একাধিক গুচ্ছ বিভাজন করা হয়। এরপর দৈবচয়নের ভিত্তিতে একটি গুচ্ছ নির্বাচন করে উক্ত গুচ্ছ হতে প্রতি ৩টি সংযোগ পর পর ২৪ জন সংযোগ গ্রহণকারী নির্বাচন করা হয়। বাণিজ্যিক সংযোগের ক্ষেত্রে নির্বাচিত প্রতিটি এলাকার গ্রাহক সংযোগ তালিকা হতে দৈবচয়নের ভিত্তিতে ৮ জন সংযোগ গ্রহণকারী নির্বাচন করা হয়। শিল্প সংযোগ আছে এমন নয়টি মডস জোনের মোট ৩৪৬টি সংযোগ হতে আনুপাতিক হারে মোট ৭২ জন সংযোগ গ্রহণকারী নির্বাচন করা হয়। অপরদিকে এলআইসি বা বস্তি এলাকায় ওয়াসার সংযোগ রয়েছে এমন ১৩টি বস্তি থেকে দৈবচয়িতভাবে সাতটি বস্তি বাছাই করে মোট সংযোগ সংখ্যার আনুপাতিক হারে ৫০০ জন সংযোগ গ্রহণকারী নির্বাচন করা হয়। এভাবে জরিপের জন্য মোট ২,৮২৮ জন সংযোগ গ্রহণকারী নির্বাচন করা হয়। জরিপকালে উত্তর প্রদানে অস্বীকৃতি ও অনুপস্থিতির কারণে ৬০ জন উত্তরদাতাকে জরিপে অন্তর্ভুক্ত করা সম্ভব হয়নি। অর্থাৎ ২৭৬৮ জন সংযোগ গ্রহণকারীর কাছ থেকে তথ্য সংগ্রহ করা হয়েছে। এটি একটি Complex survey বিধায় প্রতিটি ধাপে বা পর্যায়ে সংযোগগ্রহণকারীর নির্বাচিত হওয়ার সম্ভাবনা বের করে

চূড়ান্ত প্রাক্কলন নিরূপণ করার জন্য ভর (Weight) ব্যবহার করা হয়^৬। বিশ্লেষণের ক্ষেত্রে মূলত বিভিন্ন সূচক ও চলকের শতকরা হার ও গড় নির্ণয় করা হয়েছে।

এ গবেষণায় ঢাকা ওয়াসার সুশাসন বিশ্লেষণে কয়েকটি নির্দেশক যেমন সক্ষমতা, স্বচ্ছতা, জবাবদিহিতা, জনঅংশগ্রহণ, ন্যায্যতা, কার্যকরতা, আইনের প্রতিপালন ও দুর্নীতি নিয়ন্ত্রণ ব্যবহার করা হয়েছে।

৩. ঢাকা ওয়াসার ইতিবাচক উদ্যোগ ও অর্জন (ঢাকা ওয়াসার তথ্য অনুযায়ী)

- কাজের গতিশীলতা ও প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতা বৃদ্ধির জন্য ২০১০-১৪ সালে “ঢাকা ওয়াসা টার্ন অ্যারাইউন্ড প্রোগ্রাম” বাস্তবায়ন
- সিস্টেম লস কমিয়ে আনা - ২০১০ সালে ৪০% থেকে ২০১৬ সালে ২২%
- পূর্বের তুলনায় রাজস্ব আদায় বৃদ্ধি - ২০০৮ সালে ৬৪.৫% থেকে ২০১৬ সালে ৯৫%
- ওয়াসা ওয়েবসাইটের মাধ্যমে বিলের তথ্য জানার ব্যবস্থা, মোবাইল ফোন/ক্রেডিট কার্ড/ব্যাংকের মাধ্যমে বিল পরিশোধের সুযোগ তৈরি, কিছু এলাকায় পরীক্ষামূলক ডিজিটাল বিলিং সিস্টেম চালুকরণ
- সার্বক্ষণিক অভিযোগ গ্রহণ ব্যবস্থা চালু করা - ২০১৩ সালে হটলাইন (ওয়াসালিংক ১৬১৬২) স্থাপন
- ১১টি মডস জোনকে মোট ১৪১টি সেবা এলাকায় বিভক্ত করে তার মধ্যে ৪৭টি এলাকায় ডিস্ট্রিক্ট মিটারড্ এরিয়া (ডিএমএ) স্থাপন
- মহানগরীর স্বল্প আয়ের জনগোষ্ঠী বা বস্তিবাসীদের জন্য পানি সংযোগ প্রদান এবং এ লক্ষ্যে ২০১০ সালে কমিউনিটি প্রোগ্রাম ও কনজুমার রিলেশন (সিপিআর) বিভাগ গঠন
- ২০১৬ সালে ওয়াটার এটিএম বুথের মাধ্যমে খুচরা পানি সরবরাহ চালু করা - এ পর্যন্ত ৮০টি ওয়াটার এটিএম বুথ স্থাপন
- ভূগর্ভস্থ পানির ওপর নির্ভরতা কমাতে এবং জলাবদ্ধতা দূরীকরণে প্রকল্প গ্রহণ - ২০১০ থেকে চলমান

৪. গবেষণার ফলাফল

৪.১ আইনি সীমাবদ্ধতা

ঢাকা ওয়াসা সংশ্লিষ্ট আইনে^৭ কিছু সীমাবদ্ধতা লক্ষণীয়। এগুলোর মধ্যে উল্লেখযোগ্য হলো- চুক্তিভিত্তিক নিয়োগের ক্ষেত্রে (ব্যবস্থাপনা পরিচালক, উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক, উপদেষ্টা) সুনির্দিষ্ট শর্তের (নিয়োগ প্রক্রিয়া, শিক্ষাগত যোগ্যতা, বয়স, অভিজ্ঞতা ইত্যাদি) অনুপস্থিতি, চুক্তিভিত্তিক ও খণ্ডকালীন কর্মকর্তা-কর্মচারীদের সাধারণ আচরণ ও শৃঙ্খলার দায়বদ্ধতা উল্লেখ না থাকা, পানির মূল্য নির্ধারণের পূর্বে সেবাপ্রার্থীদের মতামত গ্রহণ করার নির্দেশনা না থাকা এবং পানির মূল্য নির্ধারণে প্রোগ্রেসিভ ট্যারিফ বিষয়ে উল্লেখ না থাকা উল্লেখযোগ্য। আইনে উল্লিখিত বিষয়গুলোর অনুপস্থিতির কারণে চুক্তিভিত্তিক নিয়োগে রাজনৈতিক হস্তক্ষেপসহ অনিয়ম ও দুর্নীতির ঝুঁকি তৈরি, চুক্তিভিত্তিক কর্মচারীদের সাধারণ আচরণ ও শৃঙ্খলার দায়বদ্ধতার ক্ষেত্রে শিথিলতা তৈরির সুযোগ, পানির নির্ধারিত মূল্য সেবাপ্রার্থীদের জন্য সহনীয় কিনা সে বিষয়টি উপেক্ষিত হওয়ার ঝুঁকি এবং ন্যায্যতার ভিত্তিতে পানির মূল্য নির্ধারণ ও ব্যবহার নিশ্চিত করা সম্ভব হয় না।

৪.২ প্রাতিষ্ঠানিক সীমাবদ্ধতা ও চ্যালেঞ্জ

জনবলের ঘাটতি: ঢাকা ওয়াসার সাংগঠনিক কাঠামো অনুযায়ী জনবলের ঘাটতি লক্ষণীয়। ঢাকা ওয়াসার মোট ৪৬৬৭টি অনুমোদিত পদের বিপরীতে ৩২৪৯ জন কর্মরত আছেন অর্থাৎ সার্বিকভাবে ৩১ শতাংশ পদ খালি রয়েছে। পদের শ্রেণী অনুযায়ী তৃতীয় ও চতুর্থ শ্রেণীর পদে শূন্য পদের সংখ্যা বেশি যা যথাক্রমে ৩০% ও ৩৫%। ২০১৬ সাল হতে তিনটি উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালকের পদ

^৬ Weight=1/p, যেখানে p=p1*p2*p3; p1=Probability of selecting a PSU(Primary Sampling Unit) under a MODS Zone, p2= Selection probability of a segment within the PSU, p3= Selection probability of a connection (Residential, Commercial, Industrial and LIC) from the selected segment of a PSU। সকল বিশ্লেষণকে ভর দ্বারা সমন্বয় করা হয়েছে।

^৭ পানি সরবরাহ ও পয়ঃনিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ আইন, ১৯৯৬; ঢাকা পানি সরবরাহ ও পয়ঃনিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ (আর্থিক) প্রবিধানমালা, ২০০৯; ঢাকা পানি সরবরাহ ও পয়ঃনিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ (কর্মকর্তা ও কর্মচারী) চাকুরি প্রবিধানমালা, ২০১০ এবং ঢাকা পানি সরবরাহ ও পয়ঃনিষ্কাশন (পানি ও পয়ঃ সংযোগ) কর্তৃপক্ষ প্রবিধানমালা, ২০১১

(পরিচালন ও রক্ষণাবেক্ষণ, গবেষণা, পরিকল্পনা ও উন্নয়ন এবং অর্থ) শূন্য রয়েছে। এছাড়া ঢাকা ওয়াসার একমাত্র প্রশিক্ষণ কেন্দ্রে ২১টি অনুমোদিত পদের বিপরীতে ৬টি পদ শূন্য রয়েছে। আবার নিম্ন আয়ের জনগোষ্ঠী (এলআইসি) বা বস্তির জন্য জন্য প্রতিষ্ঠিত কমিউনিটি প্রোগ্রাম ও কনজুমার রিলেশন বিভাগে প্রয়োজনের তুলনায় অপর্যাপ্ত জনবল রয়েছে। বিভিন্ন মডস জোনভিত্তিক ৮০৬টি সচল পাম্প পরিচালনায় যেখানে প্রায় ২৪০০ পাম্প অপারেটর প্রয়োজন, সেখানে বিদ্যমান সংখ্যা ৪৫২ জন। এ পদে জনবল ঘাটতির কারণে ক্ষেত্রবিশেষে পাম্প অপারেটরদের একাংশের দৈনিক ২২ ঘন্টা কাজ করতে হয় বলে অভিযোগ রয়েছে। আবার রাজস্ব পরিদর্শকের ৩১০টি পদের বিপরীতে ১৪০টি পদ শূন্য রয়েছে। উভয় পদে জনবল ঘাটতির কারণে নিয়মবহির্ভূতভাবে সহযোগী ('ডুবলি') নিয়োগ করার একটি চর্চা বিদ্যমান।

অবকাঠামো ও লজিস্টিকস ঘাটতি: কেন্দ্রীয় অফিসসহ মডস অফিসগুলোতে প্রয়োজনীয় অবকাঠামো ও লজিস্টিকস ঘাটতি লক্ষ্য করা গেছে। মডস জোনগুলোতে রক্ষণাবেক্ষণ, পরিবীক্ষণ ও তদারকিমূলক কাজের জন্য প্রয়োজনের তুলনায় কম যানবাহন রয়েছে। এছাড়া জরুরী পানি সরবরাহ সেবায় প্রয়োজনীয় যানবাহনের ঘাটতি লক্ষ্যীয়। এ সেবা প্রদানে প্রতিটি মডস জোনে কমপক্ষে ৬টি করে গাড়ির প্রয়োজন হলেও বর্তমানে মডস জোন প্রতি ৩টি গাড়ি আছে। উল্লেখ্য ১১টি মডস জোনে সচল গাড়ির সংখ্যা ৩৩টি।

তথ্য ব্যবস্থাপনায় ঘাটতি: তথ্য ব্যবস্থাপনায় ঢাকা ওয়াসার মাধ্যমগুলোর মধ্যে রয়েছে ম্যানেজমেন্ট ইনফরমেশন সিস্টেম (এমআইএস) এবং ঢাকা ওয়াসার ওয়েবসাইট। এক্ষেত্রে উভয় মাধ্যমেই তথ্য ব্যবস্থাপনা ও প্রকাশের ক্ষেত্রে ঘাটতি ও দুর্বলতা লক্ষ্যীয়। তথ্য ব্যবস্থাপনার ক্ষেত্রে বিভিন্ন তথ্য যেমন: মডস জোন ভিত্তিক জনবল, গ্রাহক তালিকা, আওতাভুক্ত এলাকা, বিভিন্ন পাম্পে পানির উৎপাদনের পরিমাণ সম্পর্কিত তথ্য কেন্দ্রীয় ও সমন্বিতভাবে না থাকা লক্ষ্যীয়। ওয়েবসাইটে বিভিন্ন তথ্য প্রকাশের ক্ষেত্রে যেমন- প্রতিষ্ঠানের নিরীক্ষা প্রতিবেদনসহ বার্ষিক প্রতিবেদন ও অন্যান্য প্রতিবেদন প্রকাশে বিলম্ব ও নিয়মিত প্রকাশ না হওয়া লক্ষ্যীয়। ওয়েবসাইটে সর্বশেষ বার্ষিক প্রতিবেদন প্রকাশ করা হয়েছে ২০১৫-২০১৬ সালের। এছাড়া ওয়েবসাইটে অর্গানোগ্রাম হালনাগাদ না করা, দুদকের হটলাইন নম্বর না দেওয়া এবং জাতীয় ই-তথ্যকোষ, এমআইএস ও সামাজিক মাধ্যমসহ (ফেসবুক পেইজ) কিছু লিংক দেওয়া থাকলেও তা কার্যকর না থাকা লক্ষ্যীয়। অপরদিকে ওয়েবসাইটে গ্রাহক সেবা সংক্রান্ত তথ্যাবলী যেমন: পানির সংযোগ গ্রহণ, সংযোগ স্থানান্তর, সংযোগের আকার বৃদ্ধি, অস্থায়ী সংযোগ নেওয়া বা বন্ধ করা ইত্যাদি সেবাহ্রহীতার কাছে সহজবোধ্যভাবে উপস্থাপন করা হয়নি।

ওয়াসা কর্তৃক উপস্থাপিত বিভিন্ন তথ্যের প্রকৃত হিসাবে ঘাটতি: ঢাকা ওয়াসা কর্তৃক উপস্থাপিত বিভিন্ন তথ্য যেমন- ঢাকা মহানগরীর মোট পানির চাহিদা, পয়সেবার আওতাভুক্ত এলাকা, প্রতিটি পাম্পের আওতাধীন এলাকা এবং পরিচালন আয় ব্যয়ের অনুপাতের প্রকৃত হিসাবে অসামঞ্জস্য ও ঘাটতি লক্ষ্যীয়। ঢাকা ওয়াসার প্রদত্ত তথ্য অনুযায়ী ঢাকা মহানগরীতে দৈনিক পানির চাহিদা ২৩০ কোটি লিটার কিন্তু মহানগরীর বর্তমান জনসংখ্যাকে বিবেচনায় নিয়ে তাদের ন্যূনতম পানির চাহিদা হিসাব করলে শুধু আবাসিক ব্যবহারেই প্রতিদিন পানির চাহিদা দাঁড়ায় প্রায় ২৫৮ কোটি লিটার। আবার ১৯৯০ সাল হতে ঢাকা ওয়াসার পয়সেবার আওতাভুক্ত এলাকা ২০ শতাংশ দাবী করে আসছে। কিন্তু এক্ষেত্রেও পয়সেবার আওতাভুক্ত এলাকার প্রকৃত হিসাব না থাকা লক্ষ্যীয়। কারণ ১৯৯০ সাল পরবর্তীতে ঢাকা মহানগরীর আওতা বাড়লেও নতুন কোনো পয়নিষ্কাশন লাইন তৈরি করা হয়নি। অপরদিকে ডিস্ট্রিক্ট মিটারড্ এরিয়া (ডিএমএ) ব্যতিত অন্যান্য এলাকায় একটি পাম্পের উৎপাদিত পানি কতটুকু এলাকায় সরবরাহ করা হয় তার সুনির্দিষ্ট হিসাব ঢাকা ওয়াসার কাছে নেই।

প্রকল্প বাস্তবায়নে ধীরগতি: ঢাকা ওয়াসায় বিভিন্ন উন্নয়নমূলক প্রকল্প বাস্তবায়নে ধীরগতি লক্ষ্যীয়। ২০১৩ সাল হতে কয়েকটি প্রকল্প গ্রহণ করা হলেও তা পরিকল্পনা অনুযায়ী যথাসময়ে শেষ হয়নি। উদাহরণস্বরূপ, পদ্মা-যশলদিয়া পানি শোধনাগার প্রকল্পটি ২০১৩ সালে শুরু হয়ে ২০১৬ সালে শেষ হওয়ার পরিকল্পনা থাকলেও তা এখনও চলমান রয়েছে। এ প্রকল্পটির দুই দফা মেয়াদ বৃদ্ধি করে ২০১৯ সালের জুন পর্যন্ত বাড়ানো হয়। অন্যদিকে, সায়েদাবাদ (ফেজ-৩) পানি শোধনাগারের কাজ ২০১৫ সালে শুরু হয়ে ২০২০ সালে শেষ হওয়ার পরিকল্পনা থাকলেও ২০১৮ পর্যন্ত মাত্র ২% অগ্রগতি হয়েছে বলে ঢাকা ওয়াসার কর্মকর্তা উল্লেখ করেছেন। আবার তেঁতুলবাড়া-ভাকুর্তা ওয়েলফিল্ড এর কাজ ২০১২ সালে শুরু হয়ে ২০১৬ সালে শেষ হওয়ার পরিকল্পনা থাকলেও তা এখনও চলমান রয়েছে। এছাড়া ২০১৩ সালে শুরু হওয়া গন্ধর্বপুর পানি শোধনাগার প্রকল্পের কাজ ২০২২ সালে শেষ হওয়ার পরিকল্পনা থাকলেও মাত্র ২০% অগ্রগতি হয়েছে। প্রকল্প বাস্তবায়নে ধীরগতির কারণ হিসেবে প্রকল্প পরিকল্পনা ও ব্যবস্থাপনায় দক্ষতা ও সক্ষমতার ঘাটতি, তদারকির ঘাটতি এবং অনিয়ম ও দুর্নীতির অভিযোগ নিরসন প্রক্রিয়ায় দীর্ঘসূত্রতা লক্ষ্যীয়।

সিস্টেম লস কমানোর সক্ষমতায় ঘাটতি: অভ্যন্তরীণ দুর্বল নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থা এবং পরীক্ষণ ও জবাবদিহিতার ঘাটতির ফলে ঢাকা ওয়াসার সিস্টেম লস বিদ্যমান। সিস্টেম লসের ক্ষেত্রে বিদ্যমান কারণগুলোর মধ্যে রয়েছে যোগসাজসে বিল করা, পানি চুরি করে বিক্রি করা, ঢাকা ওয়াসার কর্মী কর্তৃক সরবরাহ লাইন হতে অবৈধ লাইন দেওয়া, সরবরাহ লাইনের লিকেজ, পাম্পের উৎপাদন ক্ষমতা হ্রাস পাওয়া ইত্যাদি। সিস্টেম লসের কারণে পানির উৎপাদনের বিপরীতে কাজক্ষিত রাজস্ব আদায় করা সম্ভব হয় না। উল্লেখ্য যে, ঢাকা ওয়াসার তথ্য অনুযায়ী বর্তমান সিস্টেম লস ২২ শতাংশ।

জনঅংশগ্রহণে ঘাটতি ও গণশুনানীতে দীর্ঘমেয়াদী সমাধান না হওয়া: ঢাকা ওয়াসার পানির মূল্য নির্ধারণে গ্রাহকদের মতামত গ্রহণ এবং সেবা সংক্রান্ত বিভিন্ন সমস্যা সমাধানে জনঅংশগ্রহণের ঘাটতি লক্ষণীয়। উল্লেখ্য যে, অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তির অংশ হিসেবে ২০১৮ সালের ১৪ মার্চ দুর্নীতি দমন কমিশন (দুদক) ঢাকা ওয়াসার মডস জোন ৪ ও ১০ এলাকার সেবাহ্রহীতাদের নিয়ে গণশুনানী আয়োজন করে। পরবর্তীতে ৬ মে ২০১৮ তারিখে একটি ফলো-আপ গণশুনানী অনুষ্ঠিত হয়। গণশুনানীতে সেবাহ্রহীতাদের সাধারণ অভিযোগসমূহের মধ্যে নিয়মিত পানি না পাওয়া, পানিতে দুর্গন্ধ, বকেয়া বিল পরিশোধে ঘুষের দাবি ও ভুতুড়ে বিল উল্লেখযোগ্য। গণশুনানীতে উত্থাপিত অভিযোগসমূহ পর্যালোচনা করে দেখা যায় যে, অধিকাংশ ক্ষেত্রেই অভিযোগগুলোর দীর্ঘমেয়াদী সমাধান না দেওয়ায় একই অভিযোগ উভয় শুনানীতেই বার বার এসেছে।

দুর্বল তদারকি ব্যবস্থা: ঢাকা ওয়াসার মাঠ পর্যায়ে কর্মরত রাজস্ব পরিদর্শক ও পাম্প অপারেটরদের দৈনন্দিন কাজের তদারকির ঘাটতি লক্ষণীয়। নিয়মিত তদারকির অভাবে এসব পদে দায়িত্ব পালনের ক্ষেত্রে বিভিন্ন ধরনের অনিয়ম ও দুর্নীতির সুযোগ তৈরি হয়। যেমন, মিটার না দেখে বিল করা, অতিরিক্ত বিল করা, যোগসাজসে বিল করা, স্টেশনে পাম্প অপারেটরদের অনুপস্থিত থাকা, নিয়মবহির্ভূতভাবে ‘ডুবলি’ নিয়োগ ইত্যাদি।

অভ্যন্তরীণ জবাবদিহিতার ক্ষেত্রে ওয়াসা বোর্ডের কার্যকরতায় ঘাটতি: ঢাকা ওয়াসা বোর্ডকে নীতিমালা প্রণয়ন, ব্যবস্থাপনা পরিচালক ও উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক নিয়োগসহ ব্যবস্থাপনার জবাবদিহিতা নিশ্চিতের ক্ষমতা ও দায়িত্ব প্রদান করা হলেও অনেক ক্ষেত্রেই বোর্ড তার ক্ষমতা স্বাধীনভাবে বাস্তবায়ন করতে পারে না। স্বাধীনভাবে বাস্তবায়ন করতে না পারার ক্ষেত্রে রাজনৈতিক প্রভাব, মন্ত্রণালয় কর্তৃক সিদ্ধান্ত চাপিয়ে দেওয়া, ব্যবস্থাপনা পরিচালক কর্তৃক বোর্ডের সিদ্ধান্তকে উপেক্ষা করা ইত্যাদি লক্ষণীয়। ব্যবস্থাপনার কার্যক্রম তদারকিতে ঢাকা ওয়াসা বোর্ডের ভূমিকা অনেকটাই আলঙ্কারিক। ফলে বোর্ডের ভূমিকা শুধু বিভিন্ন কাজের অনুমোদন দেওয়ার মধ্যে সীমাবদ্ধ থাকে।

সংশ্লিষ্ট অংশীজনের (সিটি করপোরেশন) সাথে সমন্বয়ের ঘাটতি: ড্রেনেজ লাইন, সুয়ারেজ লাইন, বর্জ্য ব্যবস্থাপনা ও জলাবদ্ধতা নিরসন, রাস্তা কাটার অনুমতি ইত্যাদি বিষয়ে ঢাকা ওয়াসাকে ঢাকা সিটি করপোরেশনের (উত্তর ও দক্ষিণ) সাথে সমন্বয় করতে হয়। প্রাপ্ত তথ্যে দেখা গেছে, মোট ড্রেনেজ লাইনের প্রায় ৩৫০ কিলোমিটার ওয়াসার অধীনে এবং সিটি করপোরেশনের অধীনে প্রায় ২৫০০ কিলোমিটার। ‘ঢাকা মহানগরীর ড্রেনেজ ব্যবস্থাপনা সম্পর্কিত নীতিমালা-২০০৫’ অনুযায়ী ড্রেনেজ ব্যবস্থাপনার নেতৃত্ব ঢাকা ওয়াসার হাতে ন্যস্ত করা হয়েছে। তবে ড্রেনেজ ব্যবস্থাপনার ক্ষেত্রে ঢাকা ওয়াসার সাথে সিটি করপোরেশনের সমন্বয়ের ঘাটতি রয়েছে। এক্ষেত্রে উল্লেখযোগ্য সমস্যাগুলো হলো: সিটি করপোরেশন কর্তৃক রাস্তা নির্মাণসহ অন্যান্য উন্নয়নমূলক কাজে ওয়াসার সাথে সমন্বয় না করা, ওয়াসা ড্রেনের ক্ষতি হলে সে বিষয়ে ঢাকা ওয়াসাকে অবগত না করা এবং ড্রেনেজ ব্যবস্থাপনা কাজে রাস্তা কাটার ক্ষেত্রে যথাসময়ে সিটি করপোরেশনের কাছ থেকে অনুমতি না পাওয়ার অভিযোগ। এ প্রসঙ্গে ঢাকা ওয়াসার একজন কর্মকর্তা বলেন, “আইন অনুযায়ী ড্রেনেজগুলো ঢাকা ওয়াসার। কিন্তু সিটি করপোরেশন ইচ্ছামত যত্রতত্র ড্রেনেজ ব্যবস্থাপনার কাজ করে। আমরা সিটি করপোরেশনকে বারবার চিঠি পাঠাই, নিষেধ করি। কিন্তু তারা শোনে না।” ওয়াসার নিকট থেকে অনুমতির বিষয়ে ঢাকা সিটি করপোরেশনের একজন কর্মকর্তার বক্তব্য, “রাস্তাঘাট সিটি করপোরেশনের অধীনে, ওয়াসার কাছ থেকে অনুমতি নিব কেন?” এছাড়া বর্জ্য ব্যবস্থাপনার ক্ষেত্রে সমন্বয়ের ঘাটতি লক্ষ্য করা গেছে। ড্রেনে ও খালে পতিত বর্জ্য নিয়মিত পরিষ্কারের দায়িত্ব ঢাকা ওয়াসার এবং গৃহস্থালির কঠিন বর্জ্য ব্যবস্থাপনার দায়িত্ব সিটি করপোরেশনের। এক্ষেত্রে ড্রেন বা খালে পতিত কঠিন বর্জ্য পরিষ্কারের ক্ষেত্রে ঢাকা ওয়াসা ও সিটি করপোরেশনের মধ্যে দায়িত্ব এড়ানোর অভিযোগ রয়েছে। বিভিন্ন কঠিন বা ভারী বর্জ্য ড্রেনের উপরিভাগ বা খালের মুখে জমে বৃষ্টির পানি প্রবাহে বাধার সৃষ্টি করে। ফলে জলাবদ্ধতা সৃষ্টি হয়।

৪.৩ পানি সেবায় সক্ষমতা ও কার্যকরতা

টেকসই ও পরিবেশবান্ধব পানির উৎপাদন ব্যবস্থায় ঘাটতি: ঢাকা ওয়াসার টেকসই ও পরিবেশবান্ধব পানির উৎপাদন ব্যবস্থায় ঘাটতি লক্ষণীয়। ২০২১ সালের মধ্যে ভূপরিষ্ক পানি ও ভূগর্ভস্থ পানির অনুপাত ৭০ঃ৩০ করার লক্ষ্য থাকলেও বর্তমান অনুপাত ২২ঃ৭৮। বৃষ্টির পানি ধারণসহ ভূপরিষ্ক পানির উৎস বৃদ্ধির পরিবর্তে অপরিষ্কৃতভাবে ভূগর্ভস্থ পানি উত্তোলনের জন্য পাম্প স্থাপনের চর্চা চলমান রয়েছে। এক্ষেত্রে গত ১০ বছরে পাম্পের সংখ্যা প্রায় দ্বিগুণ বৃদ্ধি পেয়েছে - ২০০৯ সালে পাম্প ছিল ৪৮২টি এবং ২০১৮ সালে তা দাঁড়িয়েছে ৯০০টিতে। অন্যদিকে, ভূগর্ভস্থ পানির অতিরিক্ত উত্তোলনের ফলে পানির স্তর প্রতিবছর ২ থেকে ৩ মিটার নিচে নেমে যাচ্ছে। এছাড়া অধিক মাত্রায় পানি উত্তোলনের ফলে ঢাকার আশেপাশের এলাকার পানি ধারক স্তর (অ্যাকুইফার) ক্ষতিগ্রস্ত হচ্ছে।

চাহিদা অনুযায়ী পানি সরবরাহে ঘাটতি: আগেই উল্লেখ করা হয়েছে যে, ঢাকা ওয়াসার চার ধরনের সংযোগের মধ্যে শুধু আবাসিক ব্যবহারে প্রতিদিন ন্যূনতম পানির চাহিদা ২৫৮ কোটি লিটার হলেও ঢাকা ওয়াসার দাবি অনুযায়ী উৎপাদন সক্ষমতা ২৪০ কোটি লিটার। ঢাকা ওয়াসার একজন কর্মকর্তার মতে “যেহেতু সেবাহীতাদের পক্ষ থেকে পানির অভাব সম্পর্কিত কোনো অভিযোগ ওঠে না, তাই ধারণা করা যেতে পারে চাহিদা অনুযায়ী পানি সরবরাহ করা হচ্ছে।” এ গবেষণায় গ্রাহক জরিপ অনুযায়ী সার্বিকভাবে সেবাহীতাদের ৪৪.৮% চাহিদা অনুযায়ী পানি পান না। সংযোগের ধরনভেদে গ্রাহকদের চাহিদা অনুযায়ী পানি না পাওয়ার হার সবচেয়ে বেশি বস্তি এলাকায়, যা ৭১.৯ শতাংশ। অপরদিকে আবাসিকের ৪৫.৮%, বাণিজ্যিকের ৩৪.৯% এবং শিল্পের ১৯.০% সেবাহীতা তাদের চাহিদা অনুযায়ী পানি পান না। জরিপের আওতাভুক্ত এলাকাসমূহের মধ্যে পানি সংকটপূর্ণ এলাকা হচ্ছে সুত্রাপুর, জুরাইন, মতিঝিল, কদমতলি, চকবাজার, হাজারিবাগ, ইসলামাবাগ, নওয়াবপুর, সিদ্দিকবাজার, ওয়াটার ওয়ার্কস রোড, বড়বাগ, বাগবাড়ি, আহমেদ নগর, শেওড়া পাড়া, ফার্মগেট, রসুলবাগ, মাদারটেক, নন্দীপাড়া, মোহাম্মদবাগ, পলাশপুর, মুরাদপুর, জগন্নাথপুর, উত্তরা-৬, ইব্রাহিমপুর, কচুক্ষেত, মানিকদি, মিরপুর ১১, নাখালপাড়া, পলাশনগর, ভাসানটেক ও বস্তি এলাকাসমূহ। সরবরাহ লাইনে পানির চাপ না থাকায় আবাসিক সংযোগে সেবাহীতাদের ৭৬.৪% ওয়াসার লাইন বা সংযোগ থেকে মটর দিয়ে পানি টানতে হয় বলে সেবাহীতার উল্লেখ করেছেন। ঋতুভেদে পানি সরবরাহে ঘাটতির ক্ষেত্রে সেবাহীতাদের সর্বাধিক ৯৪.০% শুধু গ্রীষ্মকালের কথা বলেছেন। এছাড়া ২০.৬% সেবাহীতা সারাবছরই পানির ঘাটতি সমস্যার বিষয় উল্লেখ করেছেন।

পানি সরবরাহ ও বিলিং ব্যবস্থায় ন্যায্যতার ঘাটতি: ঢাকা ওয়াসা আইনে পানির মূল্য নির্ধারণে ন্যায্যতার বিষয়টি উল্লেখ থাকলেও তা প্রতিপালিত হয়নি। আইনে বলা হয়েছে, “কর্তৃপক্ষ প্রয়োজনে নিম্ন আয়ের জনগোষ্ঠী বা বস্তির পানির অভিকর আবাসিক বা সামাজিক অভিকরের কম হারে নির্ধারণ করতে পারবে।” কিন্তু নিম্ন আয়ের জনগোষ্ঠীকে আবাসিক হারের সমহারে পানির মূল্য পরিশোধ করতে হয়। মুখ্য তথ্যদাতাদের মতে, পানির ব্যবহারের ওপর এবং এলাকাভেদে দামের তারতম্য থাকা উচিত। তাদের মতে, পানির ব্যবহারের ওপর ভিত্তি করে শুল্ক নির্ধারণ করা হলে পানির অপচয়রোধ সম্ভব হবে। এছাড়া বাস্তবক্ষেত্রে সেবা সংক্রান্ত বিভিন্ন সমস্যার সমাধান ও জরুরী ভিত্তিতে পানি সরবরাহের ক্ষেত্রেও নিম্ন আয়ের জনগোষ্ঠীকে অগ্রাধিকার না দেওয়ার অভিযোগ রয়েছে। পর্যবেক্ষণে দেখা যায় কিছু বস্তি এলাকায় (করাইল, কালসি) সেবাহীতাদের একাংশের কাছ থেকে সংযোগ খরচ নেওয়া সত্ত্বেও কাজ অর্ধসমাপ্ত অবস্থায় ফেলে রাখা হয়েছে। আবার সেবাহীতাদের একাংশের সরবরাহ লাইনের কাজ সমাপ্ত হলেও পানি সরবরাহ করা হয়নি। ঢাকা ওয়াসার পানির শুল্ক নির্ধারণে ভোক্তাদের মতামত গ্রহণ করা হয় না। অথচ দেশে গ্যাস ও বিদ্যুতের শুল্ক বৃদ্ধির ক্ষেত্রে গণশুনানীর মাধ্যমে শুল্ক নির্ধারণ করার উদাহরণ আছে।

পানির মান: ঢাকা ওয়াসার পানির গুণগত মানের ক্ষেত্রে পানির গন্ধ এবং বর্ণকে বিবেচনায় নেওয়া হয়েছে। ঢাকা ওয়াসার সরবরাহকৃত পানির বর্ণের ক্ষেত্রে সেবাহীতাদের ৪৮.৫% পরিষ্কার ও ৫১.৫% অপরিষ্কার বলে উল্লেখ করেছেন। যেসব এলাকায় অর্ধেকের বেশি সেবাহীতা অপরিষ্কার পানি পাওয়ার কথা উল্লেখ করেছেন সেসব এলাকার মধ্যে উল্লেখযোগ্য হচ্ছে বেগুনবাড়ি, কাঁঠালবাগান, কদমতলি, নন্দীপাড়া, শহিদনগর, শ্যামপুর, দক্ষিণ বাড্ডা, সিদ্দিক বাজার, বাগবাড়ি, ইসলামাবাগ, জহুরাবাদ, বড়বাগ, জুরাইন, নবাবপুর, হাজারিবাগ, জনসন রোড, বাবর রোড, কচুক্ষেত, ভাসানটেক, আহমেদনগর, বসুন্ধরা রোড, মোহাম্মদবাগ, মতিঝিল ইত্যাদি। আবার গন্ধের ক্ষেত্রে ৫৮.৬% গন্ধহীন এবং ৪১.৪% দুর্গন্ধযুক্ত বলে উল্লেখ করেছেন। যেসব এলাকায় অর্ধেকের বেশি সেবাহীতা দুর্গন্ধযুক্ত পানি পাওয়ার কথা উল্লেখ করেছেন সেসব এলাকার মধ্যে উল্লেখযোগ্য হচ্ছে দক্ষিণ বাড্ডা, সিদ্দিক বাজার, কারওয়ানবাজার, নন্দীপাড়া, জনসন রোড, নয়াপল্টন, ইসলামাবাগ, কমলাপুর, জুরাইন, শহিদনগর, নবাবপুর, নাখালপাড়া, বড়বাগ, জাফরাবাদ, রসুলবাগ, কাফরুল, কাঁঠালবাগান, হাজীপাড়া, ওয়াটার ওয়ার্কস রোড ইত্যাদি। পানির গুণগত মান খারাপ হওয়ার সময় সম্পর্কে সারা বছরই খারাপ থাকে বলেছেন সেবাহীতাদের ৩৪.৫%। আবার শুধু গ্রীষ্মকালে ৬২.১%, শুধু বর্ষাকালে ৫৯.৬% এবং

শুধু শীতকালে ৭.৫% সেবাহ্রহীতা পানির গুণগত মান খারাপ হওয়ার সময় বলে উল্লেখ করেছেন। পানির নিম্নমানের কারণে সেবাহ্রহীতাদের ৯৩.০% বিভিন্ন পদ্ধতিতে পানি পানের উপযোগী করেন। তাদের মধ্যে ৯১.০% ফুটিয়ে বা সিদ্ধ করে পান করেন। গৃহস্থালী পর্যায়ে পানি ফুটিয়ে পানের উপযোগী করতে ঢাকা মহানগরীর খানাসমূহের গ্যাস খরচ প্রায় ৩৬ কোটি ৫৭ লক্ষ ৩৭ হাজার ৮ ঘনমিটার যার আর্থিক মূল্য ৩৩২ কোটি ৩৭ লক্ষ ৫৮ হাজার ৬২০ টাকা (প্রায়)^৮। আবার পানির গুণগত মান খারাপ হওয়ার কারণে পানিবাহিত রোগে আক্রান্ত হওয়ার ঘটনা ঘটে। জরিপের অন্তর্ভুক্ত সেবাহ্রহীতাদের তথ্য অনুযায়ী, ওয়াসার পানি ব্যবহারের কারণে (জুলাই ২০১৭ - জুন ২০১৮) সেবাহ্রহীতা বা তার পরিবারের (আবাসিক ও এলআইসি) ২৪.৬% সদস্য পানিবাহিত রোগে আক্রান্ত হয়েছেন। পানিবাহিত রোগে আক্রান্ত হওয়ার ক্ষেত্রে আক্রান্ত সেবাহ্রহীতাদের ৬৩% ডায়রিয়া, ৩৪.৩% জন্ডিস, ৩৭.৪% চর্মরোগ, ১৭.১% আমাশয়, ১৯.২% টাইফয়েড, ১৩.১% কলেরা ও ৩.৭% অন্যান্য ধরনের পানিবাহিত রোগে আক্রান্ত হয়েছেন।

৪.৪ পয়নিষ্কাশন সেবায় সক্ষমতা ও কার্যকরতা

পয়নিষ্কাশন সেবা প্রদান ঢাকা ওয়াসার একটি গুরুত্বপূর্ণ কাজ হলেও এ সেবা প্রদানে সক্ষমতায় ঘাটতি লক্ষণীয়। ঢাকা মহানগরীর ক্রমবর্ধমান জনসংখ্যার কারণে সৃষ্ট অতিরিক্ত পয়বর্জ্য নিষ্কাশনে ঢাকা ওয়াসার পর্যাপ্ত লাইন নেই। ঢাকা ওয়াসার প্রদত্ত তথ্য অনুযায়ী পয়সেবার আওতাধীন মোট এলাকা ২০ শতাংশ দাবী করলেও বাস্তবে এর চেয়ে কম। ১৯৯০ সালের পর ঢাকা ওয়াসা নতুন কোনো পয়লাইন তৈরি করেনি। ঢাকা মহানগরীতে প্রতিদিন প্রায় ১৪ লক্ষ ঘনমিটার পয়বর্জ্য তৈরি হয়। পয়বর্জ্য পরিশোধনে ঢাকা ওয়াসার একটি মাত্র ট্রিটমেন্ট প্ল্যান্ট রয়েছে যার সক্ষমতা ১ লক্ষ ৫০ হাজার ঘনমিটার হলেও প্রতিদিন এটি মাত্র ৫০ হাজার ঘনমিটার পরিশোধন করে। বাকি প্রায় ১৩ লক্ষ ৫০ হাজার ঘনমিটার (প্রায় ৯৬%) অপরিশোধিত অবস্থায় বিভিন্ন খাল হয়ে পার্শ্ববর্তী নদীগুলোতে (বুড়িগঙ্গা, শীতলক্ষ্যা, তুরাগ ও বালু) পতিত হয়। পয়লাইনের অপ্রতুলতা ও অব্যবস্থাপনার কারণে ঢাকা ও তার পার্শ্ববর্তী এলাকার নদী দূষণে ঢাকা ওয়াসা অনেকাংশে দায়ী।

জরিপে অন্তর্ভুক্ত সেবাহ্রহীতাদের ২০.৫% পয়নিষ্কাশন সেবায় বিভিন্ন সমস্যার সম্মুখীন হয়েছেন। তাদের মধ্যে ৭৫.৬% সেবাহ্রহীতা বলেছেন পয়নালায় পানি উপচে পড়ে, ৭৯.৭% বলেছেন পয়নালা বন্ধ হয়ে যায় এবং ১৪.৪% বলেছেন পয়নালা পানির লাইনের সাথে মিশে যায়। পয়নিষ্কাশন সেবায় সমস্যার সম্মুখীন হওয়া সেবাহ্রহীতাদের ২১.৮% বলেছেন যে, তারা সারা বছরই সমস্যার সম্মুখীন হন। এছাড়া ৯৪.৪% শুধু বর্ষাকালে, ৯.৬% শুধু গ্রীষ্মকালে এবং ২.২% শুধু শীতকালে সমস্যার সম্মুখীন হন বলে উল্লেখ করেছেন।

৪.৫ ড্রেনেজ ব্যবস্থাপনা ও বৃষ্টির পানি নিষ্কাশনে সক্ষমতা ও কার্যকরতা

১৯৮৯ সালে ঢাকা ওয়াসার কর্মপরিকল্পিত ড্রেনেজ কর্মকাণ্ড যুক্ত হয়। পূর্বে ঢাকা মহানগরীর ড্রেনেজ ব্যবস্থা জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তরের মাধ্যমে পরিচালিত হতো। ঢাকা ওয়াসার আওতায় ৩৫০ কি.মি. ড্রেন, ১০ কি.মি. বক্স কালভার্ট এবং ৭৪ কি.মি. দৈর্ঘ্যের ২৬টি খাল রয়েছে। উল্লেখ্য ঢাকা ওয়াসার আওতাধীন ২৬টি খালের বর্তমান অবস্থার একটি বিবরণী প্রতিবেদনে ২০টির প্রবাহ সচল দাবী করা হলেও বাস্তবে সেগুলোর একাংশ সচল না থাকা লক্ষণীয়^৯। এগুলোতে ময়লা আবর্জনা ভরাট হয়ে পানি নিষ্কাশনের অনুপযোগী হয়ে গিয়েছে। উদাহরণস্বরূপ- কাটাসুর খাল। বৃষ্টির পানি নিষ্কাশনে নতুন ড্রেন নির্মাণ ও সংরক্ষণে ঢাকা ওয়াসার ঘাটতি লক্ষণীয়।

^৪ ঢাকা মহানগরীর মোট জনসংখ্যার (১,৭২,০০০০০ জন) ৯৩.০% বিভিন্ন পদ্ধতিতে পানি পানের উপযোগী করেন। এ হিসেবে বিভিন্ন পদ্ধতিতে পানি পানের উপযোগী করেন মোট জনসংখ্যার = $১,৭২,০০০০০ \times ০.৯৩ = ১,৫৯,৯৬০০০$ জন। পানের উপযোগী করার ক্ষেত্রে ৯১.০% পানি ফুটিয়ে বা সিদ্ধ করেন। এ হিসেবে পানি ফুটিয়ে বা সিদ্ধ করে পান করেন মোট জনসংখ্যার = $১,৫৯,৯৬০০০ \times ০.৯১ = ১৪৫৫৬৩৬০$ জন। ২০১১ সালের জাতীয় আদম শুমারির তথ্য অনুযায়ী ঢাকা জেলার শহর এলাকার খানাসমূহের গড় সদস্য সংখ্যা ৪.৩। এ হিসেবে ঢাকা মহানগরীর পানি ফুটিয়ে পান করে এমন খানার সংখ্যা = $১৪৫৫৬৩৬০ / ৪.৩ = ৩৩৮৫২০০$ টি। বিশ্ব স্বাস্থ্য সংস্থার মতে, জীবনধারণের জন্য প্রতিদিন একজন ব্যক্তির ন্যূনতম খাবার পানির চাহিদা ৩ লিটার। এ হিসেবে একটি খানায় ন্যূনতম খাবার পানির চাহিদা = ৩ লিটার * ৪.৩ = ১৩ লিটার (প্রায়)। গবেষণায় প্রাপ্ত ফলাফল অনুযায়ী ১৩ লিটার পানি ফুটিতে বা সিদ্ধ করতে প্রায় ৫০ মিনিট সময় লাগে এবং এক্ষেত্রে ব্যয়িত গ্যাসের পরিমাণ ০.২৯৬ ঘনমিটার। তিতাস গ্যাসের ২০১৯ সালের তথ্য অনুযায়ী প্রতি ঘনমিটার গ্যাসের মূল্য ৯.১০ টাকা। সুতরাং প্রতিদিন খানা প্রতি পানি ফুটিয়ে বা সিদ্ধ করা বাবদ জ্বালানি খরচ = $০.২৯৬ \times ৯.১০ = ২.৬৯$ টাকা। এ হিসেবে ঢাকা মহানগরীর পানি ফুটিয়ে খায় এমন খানার জ্বালানি বাবদ বার্ষিক গ্যাসের ব্যবহার = $০.২৯৬ \times ৩৩৮৫২০০ \times ৩৬৫ = ৩৬৫৭৩৭০০৮$ ঘনমিটার যার আর্থিক মূল্য খরচ = $৩৩৮৫২০০ \times ২.৬৯ \times ৩৬৫ = ৩৩২$ কোটি ৩৭ লক্ষ ৫৮ হাজার ৬২০ টাকা (প্রায়)

^৯ ঢাকা ওয়াসার আওতাধীন ২৬টি খালের বর্তমান অবস্থার বিবরণী প্রতিবেদন- ৩০ এপ্রিল, ২০১৮ পর্যন্ত, ঢাকা ওয়াসা, ২০১৮

ড্রেনেজ ব্যবস্থার উন্নয়ন ও রক্ষণাবেক্ষণ বিভাগে কর্মরতদের প্রতি মাসে কমপক্ষে দু'বার খাল ও ড্রেন পরিদর্শনের নিয়ম থাকলেও তা করা হয় না। তদারকির অভাবে খাল দখল, খালের মধ্যে অবৈধ স্থাপনা নির্মাণসহ বিভিন্নভাবে খাল ভরাট হয়ে থাকে।

৪.৬ অনিয়ম ও দুর্নীতি

নিয়োগে অনিয়ম ও দুর্নীতি: ঢাকা ওয়াসার বিভিন্ন পদে নিয়োগে অনিয়ম ও দুর্নীতির অভিযোগ লক্ষণীয়। এক্ষেত্রে চুক্তিভিত্তিক পদসহ বিভিন্ন পদে পছন্দনীয় ব্যক্তিদের নিয়োগের জন্য শর্ত পরিবর্তনের অভিযোগ রয়েছে। যেমন- ব্যবস্থাপনা পরিচালক পদে নিয়ম অনুযায়ী আবেদনের সর্বোচ্চ বয়স ৫৯ বছর হলেও ২০১৫ সালে শর্ত শিথিল করে তা ৬০ বছর করা হয়। আবার ২০১৬ সালে উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক পদে নিয়োগে বয়সের বাধ্যবাধকতা তুলে দিয়ে বিজ্ঞপ্তি দেওয়া হয়। আবার চুক্তিভিত্তিক পদসহ বিভিন্ন পদে নিয়োগে সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়ের অযাচিত হস্তক্ষেপ লক্ষ করা যায়। যেমন- ২০১৩ সালে ব্যবস্থাপনা পরিচালক নিয়োগের ক্ষেত্রে বোর্ডের চূড়ান্ত সিদ্ধান্ত গ্রহণ ছাড়াই মন্ত্রণালয় কর্তৃক নিয়োগ দেওয়া হয়। এছাড়া ক্ষেত্রবিশেষে নিয়োগের ক্ষেত্রে বোর্ডের সিদ্ধান্ত উপেক্ষিত হওয়ার অভিযোগ রয়েছে। যেমন- ২০১৭ সালে উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক পদে বোর্ড কর্তৃক তিনজন প্রার্থীকে চূড়ান্ত বাছাই ও মন্ত্রণালয় কর্তৃক অনুমোদনের মাধ্যমে ওয়াসা প্রশাসনকে নিয়োগের নির্দেশ দিলেও তা বাস্তবায়ন করা হয়নি। উল্লেখিত চুক্তিভিত্তিক পদগুলোতে নিয়োগের ক্ষেত্রে অনিয়ম ও দুর্নীতি রোধে ২০১৭ সালে স্থানীয় সরকার বিভাগ থেকে একটি স্থায়ী নীতিমালা প্রণয়নের নির্দেশনা দেওয়া হলেও তা বাস্তবায়ন করা হয়নি।

পদায়ন ও বদলিতে অনিয়ম: নিয়মবহির্ভূতভাবে অর্থপ্রাপ্তির সুযোগ রয়েছে এ ধরনের কয়েকটি পদে পদায়ন ও বদলিতে স্বচ্ছতার ঘাটতি ও অনিয়ম লক্ষণীয়। সাধারণ কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে পদায়ন, বদলি ও পদোন্নতিতে বৈষম্যের অভিযোগ রয়েছে। এছাড়া নিয়মবহির্ভূত অর্থপ্রাপ্তির সুযোগ থাকায় গভীর নলকূপ অনুমোদন ও নবায়ন শাখায় কিছু ব্যক্তির যোগসাজশের মাধ্যমে দীর্ঘদিন দায়িত্ব পালনের অভিযোগ রয়েছে। আবার প্রকল্প পরিচালক হিসেবে “সুনজরে থাকা” ব্যক্তিকে দায়িত্ব দেওয়া ও “সুনজরে না থাকা” ব্যক্তিকে কিছু নির্দিষ্ট জোনে বদলি করার অভিযোগ রয়েছে।

কর্মকর্তা-কর্মচারীদের প্রশিক্ষণে অনিয়ম: ঢাকা ওয়াসার কর্মকর্তা-কর্মচারীদের প্রশিক্ষণে অনিয়মের অভিযোগ লক্ষণীয়। এক্ষেত্রে প্রশিক্ষণার্থী নির্বাচনে পক্ষপাতমূলক আচরণ উল্লেখযোগ্য। উদাহরণস্বরূপ, মানবসম্পদ ব্যবস্থাপনা বিষয়ক প্রশিক্ষণ গ্রহণে সংশ্লিষ্ট বিভাগের কর্মকর্তাদের অগ্রাধিকার না দেওয়ার অভিযোগ। আবার বিদেশে প্রশিক্ষণের ক্ষেত্রে রাজনৈতিক বিবেচনা, উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের ‘সুনজরের’ ওপর ভিত্তি করে কোনো কোনো ক্ষেত্রে প্রশিক্ষণার্থী নির্বাচন করা হয়। এ প্রসঙ্গে ঢাকা ওয়াসার একজন কর্মকর্তার মন্তব্য, “যাদের খুঁটির জোর বেশি তারাই বিদেশে প্রশিক্ষণের সুযোগ পায়।”

ক্রয় প্রক্রিয়ায় অনিয়ম: ঢাকা ওয়াসার ক্রয় প্রক্রিয়ার বিভিন্ন ধাপে অনিয়ম ও দুর্নীতি লক্ষণীয়। ক্রয় পরিকল্পনায় চাহিদা নিরূপণের মাধ্যমে উপযোগিতা বিবেচনা না করার অভিযোগ রয়েছে। উদাহরণস্বরূপ, উপযোগিতা বিবেচনা না করে প্রায় চল্লিশ কোটি টাকার অটোমেটিক মিটার রিডিং (এএমআর) মিটার ক্রয় করা হয়। পরবর্তীতে পানির ময়লা মিটারে আটকে অল্প সময়ে মিটারগুলো বিকল হয়ে যায় এবং মিটারগুলো সঠিক রিডিং দিতে ব্যর্থ হয়। এ প্রসঙ্গে ওয়াসার একজন কর্মকর্তার মন্তব্য, “যখন দেখা যায় মিটারগুলো ব্যবহার করতে সমস্যা হচ্ছে, তখন ওয়াসা মিটার কেনা বন্ধ করে দিতে পারত। কিন্তু তা না করে পরবর্তীতে আরো দু'ধাপে মিটার ক্রয় করা হয়”। আবার ক্রয় প্রস্তুতি পর্যায়ে (কারিগরি নকশা, ক্রয় পদ্ধতি, দর নির্ধারণ, যোগ্যতা নির্ধারণ) সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের একাংশের যোগসাজসে পছন্দনীয় ঠিকাদারকে প্রাক্কলিত মূল্য জানিয়ে দেওয়ার ঘটনা ঘটে। ক্ষেত্রবিশেষে ক্রয় নীতিমালা অনুসারে দরপত্র প্রক্রিয়া সঠিকভাবে অনুসরণ করা হয় না। এছাড়া দরপত্র মূল্যায়ন ও ঠিকাদার নির্বাচন পর্যায়ে সমঝোতামূলক দুর্নীতিসহ ঢাকা ওয়াসার প্রকৌশলী ও তাদের পরিবারের একাংশের ঠিকাদারি প্রতিষ্ঠানের সাথে সংশ্লিষ্টতার অভিযোগ রয়েছে। আবার বাস্তবায়ন পর্যায়ে তদারকির ঘাটতির কারণে ক্ষেত্রবিশেষে কার্যাদেশ অনুযায়ী সম্পূর্ণ কাজ সমাপ্ত না করা এবং নিম্নমানের উপকরণ ব্যবহারের অভিযোগ রয়েছে। মূল্যায়ন ও নিরীক্ষার (বিল জমা, বিল প্রদান) ক্ষেত্রে কার্যাদেশে উল্লেখিত সম্পূর্ণ কাজ সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা কর্তৃক যাচাই না করা, ঠিকাদারের বিল ওয়াসার সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা কর্তৃক তৈরি করে দেওয়া, বিল পাওয়ার ক্ষেত্রে হিসাব বিভাগের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের ঘুষ প্রদান, ঠিকাদার ও সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার যোগসাজসে কাজ না করে ভুয়া বিল-ভাউচারের মাধ্যমে টাকা উত্তোলনের অভিযোগ রয়েছে।

প্রকল্প বাস্তবায়নে অনিয়ম-দুর্নীতি: ঢাকা ওয়াসা সংশ্লিষ্ট বিভিন্ন প্রকল্প বাস্তবায়নে অনিয়ম ও দুর্নীতির অভিযোগ রয়েছে। একটি প্রকল্প বাস্তবায়নে কর্তৃপক্ষের অবহেলা ও ধীরগতির কারণে অনুমোদিত মেয়াদ অতিক্রম করে দু'বছর পার হলেও কাজ শেষ হয়নি। এক্ষেত্রে দু'বার মেয়াদ বৃদ্ধির কারণে প্রকল্পের ব্যয় প্রায় ২৯৫ কোটি টাকা বৃদ্ধি পায়। উক্ত প্রকল্পে সুযোগ থাকা সত্ত্বেও সর্বোচ্চ মানের উপকরণ

(যেমন- পাইপ) ব্যবহার করা হয়নি, যা মূল্যায়ন বিশেষজ্ঞ দল উল্লেখ করেছেন। এছাড়া প্রকল্পটির পরামর্শক ও প্রকল্প পরিচালক নিয়োগের ক্ষেত্রেও অনিয়মের অভিযোগ রয়েছে। এক্ষেত্রে প্রতিযোগিতার ভিত্তিতে পরামর্শক নিয়োগের নিয়ম থাকলেও এ প্রকল্পে সে নিয়মের ব্যত্যয় ঘটানো হয়। অপর একটি প্রকল্পে ক্রয় নীতিমালা অনুসারে উন্মুক্ত দরপত্র প্রক্রিয়ায় অনুসরণ না করে সরাসরি ঠিকাদারি প্রতিষ্ঠানকে কাজ দেওয়ার জন্য ছোট ছোট লটে বিভক্ত করা হয়। উক্ত প্রকল্পে মোট এগারটি প্যাকেজে কাজ সম্পন্ন করার অনুমোদন থাকলেও দু'শতাধিক প্যাকেজের মাধ্যমে তা সম্পন্ন করা হয়। আবার এ প্রকল্প বাস্তবায়নে ৮০টি ঠিকাদারি প্রতিষ্ঠানকে চুক্তি বহির্ভূত অতিরিক্ত অর্থ পরিশোধ করা হয় যা মূল্যায়ন ও পরিবীক্ষণ প্রতিষ্ঠানের কাছে অস্বাভাবিক বলে পরিগণিত হয়। এছাড়া প্রকল্পটিতে ৫৪ কিলোমিটার পাইপ সংবলিত ড্রেন স্থাপনের পরিকল্পনা থাকলেও ৪৮ কিলোমিটার স্থাপন করেই কাজ সমাপ্ত করা হয়।

প্রশাসনিক কাজে সিবিএ-এর অযাচিত হস্তক্ষেপ: রাজনৈতিক সম্পৃক্ততার কারণে ঢাকা ওয়াসায় সিবিএ নেতৃবৃন্দের একাংশের অযাচিত ক্ষমতার চর্চা লক্ষণীয়। ঢাকা ওয়াসার বিভিন্ন বিভাগ ও সার্কেলে জনবলের ঘাটতি থাকলেও তাদের বাধার কারণে জনবল নিয়োগ না দিতে পারার অভিযোগ রয়েছে।

মিটার রিডিং নেওয়ার ক্ষেত্রে অনিয়ম-দুর্নীতি: গ্রাহকদের মিটার রিডিং ও বিলিং সেবায় অনিয়ম ও দুর্নীতির অভিযোগ লক্ষণীয়। এক্ষেত্রে মিটার চেক না করে বিল করা, গড়ে বিল করা, যোগসাজশের মাধ্যমে বিল করা এবং রাজস্ব পরিদর্শক কর্তৃক মিটার রিডিং না নিয়ে নিয়ম-বহির্ভূতভাবে 'ডুবিলি' নিয়োগ করে তাদের মাধ্যমে মিটার রিডিং নেওয়ার অভিযোগ রয়েছে। নিয়ম অনুযায়ী রাজস্ব পরিদর্শকদের প্রতিমাসে মিটার চেক করে বিল তৈরি করার বিধান রয়েছে। কিন্তু রাজস্ব পরিদর্শকদের একাংশ নিয়মিত মিটার রিডিং না নিয়ে গড়ে বিল প্রদান করে বলে অভিযোগ রয়েছে। গ্রাহকদের একাংশের মতে, সরবরাহকৃত বিলের সঙ্গে মিটার রিডিংয়ের কোনো সামঞ্জস্য থাকে না। এভাবে নিয়মিত মিটার চেক না করে বিল করায় মাসের পর মাস একজন গ্রাহকের মিটারের রিডিং জমতে থাকে। এরপর হঠাৎ একদিন মিটার চেক করে একটি বড় অংকের বিল প্রদান করলে গ্রাহকদের জন্য বড় ধরনের বোঝা তৈরি হয়। মিটার রিডাররা তখন সুযোগটি কাজে লাগান। এক্ষেত্রে গ্রাহকরা মিটার রিডারের সহযোগিতা চাইলে তারা নির্ধারিত অংকের ঘুষের বিনিময়ে বিলে টাকার পরিমাণ কমিয়ে দেন। অপরদিকে, কিছু এলাকায় গ্রাহকদের সাথে রাজস্ব পরিদর্শকদের যোগসাজশের মাধ্যমে বিল করার অভিযোগ রয়েছে। এ প্রসঙ্গে একজন আবাসিক গ্রাহকের মন্তব্য, “আমাদের হাউজিং-এর প্রায় সব বাড়ির মালিকই ওয়াসার মিটার রিডারের সাথে চুক্তিবদ্ধ। মিটার রিডার আমাদের মিটার না দেখেই পানির বিল দেয়। এক্ষেত্রে প্রতিমাসে গড়ে আমার ১৫০০-২০০০ টাকার মতো বিল আসে। এজন্য আমি মিটার রিডারকে প্রতিমাসে অতিরিক্ত ১০০০ টাকা করে দিয়ে থাকি।”

গ্রাহক সেবায় অনিয়ম ও দুর্নীতি: সেবাপ্রার্থীদের ২৬.৯%-এর তথ্যমতে, তারা জুলাই ২০১৭ হতে জুন ২০১৮ সময়কালে পানি ও পয়নিষ্কাশন সংক্রান্ত সেবা বা সমস্যা নিয়ে ঢাকা ওয়াসার সাথে যোগাযোগ করেছেন। তাদের মধ্যে ৬১.৯% সেবাপ্রার্থীতা অনিয়ম, হয়রানি ও দুর্নীতির শিকার হয়েছেন। আবার সেবাপ্রার্থীদের মধ্যে যারা অনিয়ম, হয়রানি ও দুর্নীতির শিকার হয়েছেন (৬১.৯%) তাদের মধ্যে ৩৬.১% ঘুষ বা নিয়ম-বহির্ভূত অর্থ আদায়, ৫১.৩% দায়িত্ব পালনে অবহেলা, ২০.৭% সময়ক্ষেপণ, ২৩.০% ভৌতিক বিল এবং ৩.৮% অন্যান্য ধরনের (মিটার টেম্পারিং-এ বাধ্য করা) দুর্নীতির শিকার হয়েছেন।

সারণি-১: সেবার ধরন অনুযায়ী প্রদত্ত ঘুষের পরিমাণ

সেবার ধরন	ঘুষের পরিমাণ (টাকায়)
পানির সংযোগ গ্রহণ	২০০ থেকে ৩০,০০০
পয়লাইনের প্রতিবন্ধকতা অপসারণ	৩০০ থেকে ৪,৫০০
গাড়িতে করে জরুরী পানি সরবরাহ	২০০ থেকে ১,৫০০
মিটার ক্রয়/পরিবর্তন	১,০০০ থেকে ১৫,০০০
মিটার রিডিং ও বিল সংক্রান্ত	৫০ থেকে ৩,০০০
গভীর নলকূপ স্থাপন	এক লাখ থেকে দুই লাখ

উল্লেখ্য যে, যারা ঘুষ বা নিয়ম-বহির্ভূত অর্থ দিয়েছেন তাদের ৫২.৫% বাধ্য হয়ে, ৫৩.৩% হয়রানি বা ঝামেলা এড়ানোর জন্য, ৫৯.৬% যথাসময়ে সেবা পেতে, ১৪.৮% নির্ধারিত সময়ের পূর্বে বা দ্রুত সেবা পেতে, ১৩.৩% নির্ধারিত ফি ও সেবার নিয়ম-কানুন

সম্পর্কে না জানানো কারণ হিসেবে উল্লেখ করেছেন। ঘুষ বা নিয়ম-বহির্ভূত অর্থ দেওয়ার ক্ষেত্রে সেবাহীতাদের ৮৬.২% ওয়াসার কর্মচারী এবং ১৫.৬% দালালকে দিয়েছেন।

৪.৭ অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি

ঢাকা ওয়াসার সেবাহীতাদের অভিযোগ গ্রহণে প্রতিটি মডস্ ও রাজস্ব জোনে একটি অভিযোগ ও পরামর্শ কেন্দ্রসহ হটলাইন ব্যবস্থা চালু থাকলেও অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তিতে ঘাটতি লক্ষণীয়। নমুনা জরিপে দেখা যায় যে, সেবা সংক্রান্ত সমস্যার কারণে সেবাহীতাদের ২৭.৫% অভিযোগ করেছেন। তাদের মধ্যে মাত্র ২.৪% ওয়াসা লিংক (১৬১৬২) বা হটলাইনের মাধ্যমে অভিযোগ করেছেন। অভিযোগকারীদের মধ্যে ৫৭.৪% পানির পাপ্যতা, ৩২.২% পানির মান, ২৮.৫% বিল সংক্রান্ত, ১৮.৯% পয়নিষ্কাশন এবং ১.১% অন্যান্য (মিটার ও পুনঃসংযোগ) বিষয়ে অভিযোগ করেছেন। অভিযোগের প্রেক্ষিতে ব্যবস্থা গ্রহণ হিসেবে ৬১.৫% উল্লেখ করেছেন কোনো সমাধান হয়নি, ১৬.৭% অভিযোগকারী বলেছেন, সমাধানে দীর্ঘ সময় নিয়েছে, ২০.২% বলেছেন যথাসময়ে সমাধান হয়েছে। উল্লেখ্য অভিযোগকারীদের মধ্যে ৬.৯% এর অভিযোগ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক গ্রহণ করা হয়নি।

৪.৮ ঢাকা ওয়াসার বিভিন্ন সেবা সম্পর্কে সেবাহীতাদের অবগতি

ঢাকা ওয়াসা সেবা সহজীকরণ ও সেবাবান্ধব করার লক্ষ্যে কিছু পদক্ষেপ গ্রহণ করেছে। এগুলোর মধ্যে ওয়েবসাইটের মাধ্যমে অনলাইনে বিল জমা ও বিল সংক্রান্ত তথ্য, বিভিন্ন সেবা সংক্রান্ত আবেদন অনলাইনে করার ব্যবস্থা, সেবা সংক্রান্ত তথ্য ও অভিযোগ জানাতে হটলাইন চালু এবং খুচরা পানি সরবরাহে মহানগরীর কয়েকটি স্থানে এটিএম বুথ চালু করা উল্লেখযোগ্য। তবে, সেবাহীতাদের উল্লেখযোগ্য অংশ এ সকল উদ্যোগ সম্পর্কে অবগত নন। ঢাকা ওয়াসা ২০১০ সালে অনলাইনের মাধ্যমে বিল পরিশোধের কার্যক্রমটি শুরু করে; কিন্তু নমুনা জরিপে সেবাহীতাদের বেশিরভাগই (৯৮%) সরাসরি ব্যাংকের মাধ্যমে বিল পরিশোধের কথা উল্লেখ করেছেন। এছাড়া ওয়াসার ওয়েবসাইটে অনলাইনে বিল জমা ও বিল সংক্রান্ত তথ্য পাওয়া যায়- এ বিষয়ে জানেন ৪১.৮% সেবাহীতা, পানি ও পয়ঃসংযোগের আবেদন অনলাইনে করা যায়- এ বিষয়ে জানেন ৩৭.৬% সেবাহীতা, ঢাকা ওয়াসার বোতলজাত পানির সেবা সম্পর্কে জানেন ২৮.০% সেবাহীতা, খুচরা পানি সরবরাহে এটিএম বুথ সম্পর্কে জানেন ৮.১% সেবাহীতা এবং ওয়াসা লিংক (১৬১৬২) সম্পর্কে জানেন মাত্র ১৮.৪% সেবাহীতা।

৪.৯ সেবাহীতাদের সন্তুষ্টি

ঢাকা ওয়াসার সেবা কার্যক্রমে বিদ্যমান অনিয়ম-দুর্নীতি ও সেবার নিম্নমানের কারণে গ্রাহকদের মধ্যে অসন্তুষ্টি লক্ষণীয়। সার্বিকভাবে গ্রাহক জরিপের প্রায় এক-তৃতীয়াংশের বেশি সেবাহীতার অসন্তুষ্টি রয়েছে। এক্ষেত্রে পানির মান ও পয়নিষ্কাশন সেবায় সন্তুষ্টির মাত্রা উদ্বেগজনক। সেবাহীতাদের মাত্র ২.২% পয়নিষ্কাশন সেবায় ও ৬.৮% পানির মান সম্পর্কে সন্তোষ প্রকাশ করেছেন।

সারণি-২: সেবাহীতাদের সন্তুষ্টির মাত্রা

সেবার ধরন	সন্তুষ্টির ধরন (শতকরা হার)		
	সন্তুষ্ট	মোটামুটি	অসন্তুষ্ট
পানি সরবরাহ ও প্রাপ্যতা	২৪.২%	৪৬.২%	২৯.৬%
পানির মান	৬.৮%	৪৬.২%	৪৭.০%
পয়নিষ্কাশন	২.২%	১৯.৩%	৭৮.৫%
অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি	১১.০%	২১.৭%	৬৭.৩%
সার্বিক	২০.১%	৪২.৪%	৩৭.৫%

৫. উপসংহার

ঢাকা ওয়াসা বিভিন্ন উদ্যোগের মাধ্যমে গ্রাহক সেবা কার্যক্রমে গতিশীলতা আনয়নের চেষ্টা করলেও পানি ও পয়নিষ্কাশন সেবায় এখনও ব্যাপক সীমাবদ্ধতা ও চ্যালেঞ্জ বিদ্যমান। ঢাকা ওয়াসার কার্যক্রম পরিচালনায় স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতার ঘাটতির পাশাপাশি প্রাতিষ্ঠানিক অনিয়ম ও দুর্নীতি (নিয়োগ প্রক্রিয়া, গ্রাহক সেবা কার্যক্রম, ক্রয় প্রক্রিয়া ও প্রকল্প বাস্তবায়ন) বিদ্যমান। আবার অভ্যন্তরীণ জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণে ওয়াসা বোর্ডের কার্যকরতায় ঘাটতি রয়েছে। এছাড়া ঢাকা ওয়াসা সংশ্লিষ্ট আইন ও বিধিতে সীমাবদ্ধতা ও চ্যালেঞ্জের

পাশাপাশি আইনের কার্যকর প্রয়োগে ঘাটতি লক্ষণীয়। ঢাকা ওয়াসার ভিশন ও মিশন অনুযায়ী ক্রমবর্ধমান জনসংখ্যার পানির চাহিদা পূরণ, টেকসই ও পরিবেশবান্ধব পানির উৎপাদন এবং পয়নিষ্কাশন ব্যবস্থা নিশ্চিতকরণেও সক্ষমতার ঘাটতি রয়েছে। এছাড়া এলাকাভেদে পানি ও পয়নিষ্কাশন সেবার মানের তারতম্য ও ন্যায্যতার ঘাটতি বিদ্যমান। সেবাহীনতা জরিপের তথ্য বিশ্লেষণে দেখা যায় যে, বস্তি এলাকায় চাহিদা অনুযায়ী পানি না পাওয়ার হার সবচেয়ে বেশি। অপরদিকে পানির নিম্নমানের কারণে সেবাহীনতাদের পানিবাহিত রোগে আক্রান্ত হওয়ার ঝুঁকি তৈরি হয় এবং পানি বিশুদ্ধকরণে জ্বালানী খরচ (গ্যাসের ব্যবহার) বাবদ বড় অংকের রাষ্ট্রীয় সম্পদের অপচয় হয়। সার্বিকভাবে পানি ও পয়নিষ্কাশন সেবার নিম্নমানের কারণে প্রায় এক-তৃতীয়াংশের বেশি সেবাহীনতার অসন্তুষ্টি রয়েছে।

৬. সুপারিশ

গবেষণার প্রাপ্ত ফলাফলের ভিত্তিতে ঢাকা ওয়াসাকে অধিকতর কার্যকর ও সেবামুখী প্রতিষ্ঠান হিসাবে গড়ে তোলার লক্ষ্যে নিম্নোক্ত সুপারিশ প্রস্তাব করা হলো:

স্থানীয় সরকার বিভাগের জন্য সুপারিশ

১. পানি ও পয়নিষ্কাশন সেবার মূল্য নির্ধারণে স্বতন্ত্র রেগুলেটরি কমিশন গঠন করতে হবে; এ কমিশন গণশুনানি আয়োজনের মাধ্যমে জনমতের ভিত্তিতে পানি ও পয়নিষ্কাশন সেবার মূল্য নির্ধারণ করবে এবং মূল্য নির্ধারণে প্রত্যাশিত ট্যারিফ ব্যবস্থা চালুসহ ন্যায্যতা নিশ্চিত করবে
২. ঢাকা ওয়াসা আইন অনুযায়ী ওয়াসা বোর্ডের ক্ষমতা ও দায়িত্ব নিশ্চিত করতে নিরপেক্ষ ও প্রভাবমুক্ত ব্যক্তিদের সমন্বয়ে বোর্ড গঠন করতে হবে
৩. জলাবদ্ধতা নিরসনের লক্ষ্যে ঢাকা মহানগরীর ড্রেনেজ ব্যবস্থাপনা একাধিক কর্তৃপক্ষের কাছে না রেখে একটি একক কর্তৃপক্ষের নিকট ন্যস্ত করতে হবে

ঢাকা ওয়াসার জন্য সুপারিশ

৪. চুক্তিভিত্তিক পদগুলোতে নিয়োগের ক্ষেত্রে প্রার্থীর শিক্ষাগত যোগ্যতা, পেশাগত অভিজ্ঞতা, বয়স ইত্যাদিসহ সুনির্দিষ্ট নীতিমালা প্রণয়ন ও এর যথাযথ বাস্তবায়ন নিশ্চিত করতে হবে
৫. শূন্যপদগুলোতে অগ্রাধিকার ভিত্তিতে জনবল নিয়োগের পাশাপাশি প্রয়োজ্যক্ষেত্রে অটোমেশনের মাধ্যমে জনবলের ঘাটতি পূরণ করতে হবে এবং অর্গানোগ্রাম হালনাগাদ করতে হবে
৬. মাঠ পর্যায়ে সেবা কার্যক্রম, খাল পরিদর্শন, রাজস্ব আদায়, ড্রেনেজ ব্যবস্থাপনার সুষ্ঠু তদারকি ও জবাবদিহিতা নিশ্চিত করতে হবে
৭. পানি ও পয়বর্জ্য নিষ্কাশনের লক্ষ্যে নতুন পয়লাইন তৈরিসহ বিদ্যমান লাইনের যথাযথ সংস্কার ও রক্ষণাবেক্ষণ করতে হবে
৮. ভূগর্ভস্থ পানির ওপর চাপ কমাতে টেকসই ও পরিবেশবান্ধব পানির উৎপাদন ব্যবস্থা নিশ্চিত বৃষ্টির পানি ধারণ, সংরক্ষণ ও ব্যবহারের পাশাপাশি ভূপরিষ্কৃ পানির ব্যবহার নিশ্চিত করতে হবে
৯. নিরাপদ ও মানসম্মত পানি সরবরাহ করার লক্ষ্যে পানি সরবরাহ লাইনের সংস্কার ও রক্ষণাবেক্ষণ করতে হবে
১০. নিরাপদ ও নিরবচ্ছিন্ন পানি সরবরাহের লক্ষ্যে সারা ঢাকা মহানগরীতে ডিস্ট্রিক্ট মিটারড এরিয়া (ডিএমএ) স্থাপন দ্রুততার সাথে বাস্তবায়ন করতে হবে
১১. পানি শোধনাগার প্রকল্পসমূহের কাজ দ্রুততার সাথে শেষ করতে হবে
১২. ওয়েবসাইটে সেবাসংক্রান্ত তথ্যাদি হালনাগাদ করা এবং সেবা সংক্রান্ত গৃহীত উদ্যোগ সম্পর্কে প্রচারণা বাড়াতে হবে
১৩. প্রধান কার্যালয় ও মডস্‌জোনগুলোতে প্রয়োজনীয় লজিস্টিকস এবং পরিদর্শনের জন্য পরিবহন সুবিধা নিশ্চিত করতে হবে
১৪. ঢাকা ওয়াসার কার্যক্রমে অনিয়ম ও দুর্নীতিরোধে ইতিবাচক ও নেতিবাচক প্রণোদনার ব্যবস্থা চালু করতে হবে। এছাড়া অসাধু কর্মচারীদের চিহ্নিত করে জবাবদিহিতার আওতায় আনতে হবে
১৫. সেবার মান যাচাই ও উন্নতিকল্পে একটি নির্দিষ্ট সময় অন্তর সেবার মান মূল্যায়ন ব্যবস্থা প্রবর্তন করতে হবে