ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ
দুর্নীতিবিরোধী সামাজিক আন্দোলন

'ঢাকা ওয়াসা: সুশাসনের চ্যালেঞ্জ ও উত্তরণের উপায়' শীর্ষক
গবেষণা প্রতিবেদনের ওপর কিছু প্রশ্ন ও উত্তর (FAQ)

প্রশ্ন ১: টিআইবি কেন এই গবেষণাটি পরিচালনার উদ্যোগ নিয়েছে?

উত্তর: বিশুদ্ধ পানি ও পয়নিষ্কাশন ব্যবস্থা জনস্বাস্থ্য রক্ষা ও উন্নয়নের জন্য একটি অপরিহার্য বিষয় হিসেবে বিবেচিত। জাতিসংঘ টেকসই উন্নয়ন অভীষ্ট ৬ ও বাংলাদেশের সপ্তম পঞ্চবার্ষিকী পরিকল্পনায় সকলের জন্য পানি ও পয়নিষ্কাশনের টেকসই ব্যবস্থাপনা ও প্রাপ্যতা নিশ্চিত করার অঙ্গীকার ব্যক্ত করা হয়েছে। ঢাকা মহানগরীতে পানি সরবরাহ ও পয়নিষ্কাশন ব্যবস্থার দায়িত্ব নিয়ে ১৯৬৩ সালে ঢাকা পানি সরবরাহ ও পয়নিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ (ঢাকা ওয়াসা) যাত্রা শুরু করে। ঢাকা ওয়াসা প্রতিষ্ঠালগ্ন হতে মহানগরীর ক্রমবর্ধমান জনসংখ্যার পানি ও পয়সেবার চাহিদা মেটাতে নানাবিধ সমস্যা ও চ্যালেঞ্জের সম্মুখীন হয়েছে। বিভিন্ন গবেষণা ও সংবাদ মাধ্যমে 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 পানি খাত অন্যতম। টিআইবি বিভিন্ন সময়ে পানি খাত সম্পর্কিত গবেষণা ও গবেষণা ভিত্তিক অধিপরামর্শ কার্যক্রম পরিচালনা করে এসেছে। এ সকল 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 পানি খাতে সুশাসনের অংশ হিসেবে ঢাকা ওয়াসা অন্তর্ভুক্ত ছিল। পরবর্তীতে ঢাকা ওয়াসার সুশাসন নিয়ে একটি পূর্ণাঙ্গ গবেষণার চাহিদা তৈরি হয়। এই প্রেক্ষিতে টিআইবি "ঢাকা ওয়াসা: সুশাসনের চ্যালেঞ্জ ও উত্তরণের উপায়" শীর্ষক গবেষণা কার্যক্রমটি পরিচালনা করেছে। এ গবেষণাটি ঢাকা ওয়াসাকে অধিকতর সেবাধর্মী ও কার্যকর প্রতিষ্ঠানে পরিণত হতে সহায়ক ভূমিকা রাখবে।

প্রশ্ন ২: এই গবেষণার উদ্দেশ্য কি?

উত্তর: এ গবেষণার প্রধান উদ্দেশ্য হলো ঢাকা ওয়াসার সুশাসনের চ্যালেঞ্জ এবং উত্তরণের উপায় অনুসন্ধান করা। এছাড়া এ গবেষণার 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 সেবাগ্রহীতাদের অভিজ্ঞতা ও সন্তুষ্টির মাত্রা নিরূপণ করা।

প্রশ্ন ৩: গবেষণার পরিধি ও সময়কাল কি?

উত্তর: ঢাকা ওয়াসার আওতাভুক্ত ১১টি মড্স জোনের মধ্যে ১০টি মড্স 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। গবেষণায় ব্যবহৃত বিভিন্ন তথ্যের বিবেচ্য সময়সীমা ছিল ২০১০-২০১৮ সাল পর্যন্ত।

প্রশ্ন ৪: এই গবেষণার পদ্ধতি ও তথ্যের উৎস কি?

উত্তর: 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 সেবাগ্রহীতা 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।

প্রশ্ন ৫: গবেষণায় সুশাসন বিশ্লেষণে নির্দেশকসমূহ কী কী?

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

প্রশ্ন ৬: গবেষণায় বিশ্লেষিত তথ্যের নির্ভরযোগ্যতা ও যথার্থতা কতটুকু?

উত্তর: বিভিন্ন সূত্র থেকে তথ্য সংগ্রহের মধ্যে সামঞ্জস্যতা বিধান, বিভিন্ন স্তর ও পর্যায়ে তথ্য যাচাইসহ সম্ভাব্য সকল সূত্র থেকে তথ্য যাচাই বাছাই করা হয়েছে। জরিপ পরিচালনার সময় তথ্যের নির্ভরযোগ্যতা ও গুণগত মান বজায় রাখতে সংশ্লিষ্ট গবেষকগণ সার্বক্ষণিক মাঠ পর্যায়ে অবস্থান করে তথ্যসংগ্রহকারীদের কাজ সরেজমিনে পর্যবেক্ষণ, পরিবীক্ষণ ও পূরণকৃত প্রশ্নপত্র পরীক্ষা-নিরীক্ষা করেন। তন্মধ্যে **১১.২%** স্পট চেক, **১০.৩%** অ্যাকোম্পানি চেক এবং **৭.২%** ব্যাক চেক করা হয়। উল্লেখ্য প্রশ্নমালা চেক শতভাগ সম্পন্ন করা হয়। এছাড়া জরিপের বৈজ্ঞানিক মান নিশ্চিত করতে জরিপ বিষয়ে খ্যাতিসম্পন্ন একজন পরিসংখ্যানবিদের সার্বিক সহায়তা ও পরামর্শ গ্রহণ করা হয়েছে। তিনি গবেষণার ধারণাপত্র প্রস্তুত হতে ফলাফল উপস্থাপনা পর্যন্ত প্রতিটি পর্যায়ে সক্রিয় পরামর্শ প্রদানের মাধ্যমে গবেষণা কর্মটিকে সমৃদ্ধ করেছেন।

প্রশ্ন ৭: গবেষণায় সার্বিক পর্যবেক্ষণগুলো কী কী?

উত্তর: বিভিন্ন ইতিবাচক পদক্ষেপ গ্রহণের মাধ্যমে গ্রাহক সেবা কার্যক্রমে গতিশীলতা আনয়নের প্রচেষ্টা সত্ত্বেও পানি ও পয়নিষ্কাশন সেবায় ঢাকা ওয়াসার ব্যাপক সীমাবদ্ধতা ও চ্যালেঞ্জ বিদ্যমান। এই গবেষণার সার্বিক পর্যবেক্ষণসমূহ হলো - ঢাকা ওয়াসার ভিশন ও মিশন অনুযায়ী নিরবচ্ছিন্নভাবে ক্রমবর্ধমান জনসংখ্যার পানির চাহিদা পূরণে টেকসই ও পরিবেশবান্ধব পানির উৎপাদন ও পয়নিষ্কাশন ব্যবস্থা নিশ্চিত করতে ঢাকা ওয়াসার সক্ষমতার ঘাটতি; পানি ও পয়নিষ্কাশন সেবার নিম্নমান এবং সেবা সম্পর্কে প্রায় এক-তৃতীয়াংশের বেশি সেবাগ্রহীতার অসন্তুষ্টি; গ্রাহক সেবায় এলাকাভেদে সেবার মানের তারতম্য ও ন্যায্যতার ঘাটতি বিদ্যমান - চাহিদা অনুযায়ী পানি না পাওয়ার হার সবচেয়ে বেশি বস্তিবাসীর ক্ষেত্রে; স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতার ঘাটতির পাশাপাশি প্রাতিষ্ঠানিক অনিয়ম ও দুর্নীতি - বিশেষ করে নিয়োগ প্রক্রিয়া, গ্রাহক সেবা কার্যক্রম ও প্রকল্প বাস্তবায়নে এ প্রবণতা বিদ্যমান; ঢাকা ওয়াসা সংশ্লিষ্ট আইন ও বিধিতে সীমাবদ্ধতা ও চ্যালেঞ্জের পাশাপাশি আইনের কার্যকর প্রয়োগে ঘাটতি লক্ষণীয়। এছাড়া ঢাকা ওয়াসার অভ্যন্তরীন জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণে ওয়াসা বোর্ডের কার্যকরতায় ঘাটতি রয়েছে এবং পানির নিম্নমানের কারণে সেবাগ্রহীতাদের পানিবাহিত রোগে আক্রান্ত হওয়ার ঝুঁকি এবং পানি বিশুদ্ধকরণে জ্বালানী খরচ (গ্যাসের ব্যবহার) বাবদ বড় অংকের রাষ্ট্রীয় সম্পদের অপচয় ইত্যাদি।

প্রশ্ন ৮: এই গবেষণায় প্রাপ্ত তথ্যের আলোকে সুপারিশসমূহ কী কী?

উত্তর: গবেষণার পর্যবেক্ষণ ও ফলাফলের ভিত্তিতে 'ঢাকা ওয়াসা: সুশাসনের চ্যালেঞ্জ ও উত্তরণের উপায়' শীর্ষক গবেষণায় চ্যালেঞ্জ মোকাবেলায় **স্থানীয় সরকার বিভাগ ও ঢাকা ওয়াসার জন্য** টিআইবি **১৩** দফা সুপারিশ প্রণয়ন করেছে। এগুলোর 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 প্রগ্রেসিভ ট্যারিফ ব্যবস্থা চালুসহ ন্যায্যতা নিশ্চিত করা;

২. ঢাকা ওয়াসা আইনের কার্যকর প্রয়োগের ক্ষেত্রে ওয়াসা বোর্ডের ক্ষমতা ও দায়িত্ব নিশ্চিত করতে নিরপেক্ষ ও প্রভাবমুক্ত ব্যক্তিদের সমন্বয়ে বোর্ড গঠন করা; এবং

৩. জলাবদ্ধতা নিরসনের লক্ষ্যে ঢাকা মহানগরীর ড্রেনেজ ব্যবস্থাপনা একাধিক কর্তৃপক্ষের কাছে না রেখে একটি একক কর্তৃপক্ষের নিকট ন্যস্ত করা ইত্যাদি।

ঢাকা ওয়াসার জন্য সুপারিশ

৪. চুক্তিভিত্তিক পদগুলোতে নিয়োগের ক্ষেত্রে প্রার্থীর শিক্ষাগত যোগ্যতা, পেশাগত অভিজ্ঞতা, বয়স ইত্যাদিসহ সুনির্দিষ্ট নীতিমালা প্রণয়ন ও এর যথাযথ বাস্তবায়ন নিশ্চিত করা;
৫. শূন্য পদগুলোতে (বিশেষত উপব্যবস্থাপনা পরিচালক, রাজস্ব পরিদর্শক, পাম্প অপারেটর) অগ্রাধিকার ভিত্তিতে জনবল নিয়োগের পাশাপাশি অর্গানোগ্রাম হালনাগাদ করা;
৬. মাঠ পর্যায়ের সেবা কার্যক্রম, খাল পরিদর্শন, রাজস্ব আদায়, ড্রেনেজ ব্যবস্থাপনার সুষ্ঠু তদারকি ও জবাবদিহিতা নিশ্চিত করা;
৭. পানি ও পয়বর্জ্য নিষ্কাশনের লক্ষ্যে নতুন পয়লাইন তৈরিসহ বিদ্যমান লাইনের যথাযথ সংস্কার ও রক্ষণাবেক্ষণ করা;
৮. ভূগর্ভস্থ পানির ওপর চাপ কমাতে টেকসই ও পরিবেশবান্ধব পানির উৎপাদন ব্যবস্থা নিশ্চিতে বৃষ্টির পানি ধারণ, সংরক্ষণ ও ব্যবহারের পাশাপাশি ভূপরিস্থ পানির ব্যবহার নিশ্চিত করা;
৯. পানি শোধনাগার প্রকল্পসমূহের কাজ দ্রুততার সাথে শেষ করা;
১০. ওয়েবসাইটে সেবাসংক্রান্ত তথ্যাদি হালনাগাদ করা এবং সেবা সংক্রান্ত গৃহীত উদ্যোগ সম্পর্কে প্রচারণা বাড়ানো;
১১. প্রধান কার্যালয় ও মড্‌সজোনগুলোতে প্রয়োজনীয় লজিস্টিকস এবং পরিদর্শনের জন্য পরিবহন সুবিধা নিশ্চিত করা;
১২. ঢাকা ওয়াসার কার্যক্রমে অনিয়ম ও দুর্নীতিরোধে ইতিবাচক ও নেতিবাচক প্রণোদনার ব্যবস্থা চালু করা। এছাড়া অসাধু কর্মকর্তা-কর্মচারীদের চিহ্নিত করে জবাবদিহিতার আওতায় আনা; এবং
১৩. সেবার মান যাচাই ও উন্নতিকল্পে একটি নির্দিষ্ট সময় অন্তর সেবার মান মূল্যায়ন ব্যবস্থা প্রবর্তন করা ইত্যাদি।

প্রশ্ন ৯: সংশ্লিষ্ট অংশীজনকে অবহিত করা হয়েছিল কি?

উত্তর: গবেষণার শুরুতে ঢাকা ওয়াসা কর্তৃপক্ষকে এ গবেষণার ধারণাপত্র ও টুলস্ (জরিপের প্রশ্নপত্র ও মূখ্য তথ্যদাতার কৌশল) এর ওপর ওয়াসা কর্তৃপক্ষের সাথে মতবিনিময় করা হয়। পরবর্তীতে এ প্রতিষ্ঠানের ব্যবস্থাপনা পরিচালক, পরিচালক, উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক, প্রধান প্রকৌশলী, বাণিজ্যিক ব্যবস্থাপক, প্রধান রাজস্ব কর্মকর্তাসহ বিভিন্ন বিভাগ ও সার্কেলের কর্মকর্তা-কর্মচারীদের সাথে কয়েক দফা দীর্ঘ সাক্ষাৎকার ও আলোচনার মাধ্যমে বিভিন্ন তথ্য উপাত্ত সংগ্রহ করা হয়। এছাড়া সেবাগ্রহীতা জরিপের নমুনায়নের ক্ষেত্রে আবাসিক, বাণিজ্যিক ও শিল্প সংযোগ সম্পর্কিত বিভিন্ন সংযোগগ্রহণকারীর তালিকা নেয়া হয়।

প্রশ্ন ১০: এই গবেষণায় প্রাপ্ত অনিয়ম ও দুর্নীতির তথ্য সকলের জন্য সমানভাবে প্রযোজ্য কি?

উত্তর: এটি একটি মিশ্র পদ্ধতির গবেষণা। প্রতিনিধিত্বশীল নমুনা ভিত্তিক জরিপের মাধ্যমে প্রাপ্ত সেবা সংক্রান্ত তথ্যসমূহ সাধারণীকরণের অবকাশ থাকলেও এ গবেষণা সংক্রান্ত অন্যান্য নির্দেশকের ওপর গুণবাচক পদ্ধতিতে সংগৃহীত তথ্যের ক্ষেত্রে সাধারণীকরণ সম্ভব নয়। গবেষণার মাধ্যমে প্রণীত এ প্রতিবেদনটি ঢাকা ওয়াসার সেবা গ্রহণের অভিজ্ঞতা সম্পর্কে একটি বিস্তৃত ধারণা প্রদান করলেও এ গবেষণার ফলাফল সাধারণীকরণ সম্ভব নয়। এছাড়া এ প্রতিবেদনের বক্তব্য ঢাকা ওয়াসার সকল কর্মকর্তা ও কর্মচারীর ক্ষেত্রে সমানভাবে প্রযোজ্য নাও হতে পারে।

প্রশ্ন ১১: টিআইবি কর্তৃক প্রকাশিত প্রতিবেদন কি সকলের জন্য উন্মুক্ত?

উত্তর: টিআইবি স্বপ্রণোদিতভাবে তথ্য প্রকাশের নীতি অবলম্বন করে থাকে। টিআইবি'র কাঠামো, ব্যবস্থাপনা, কর্মকৌশল ও পরিকল্পনা, চলতি কার্যক্রম, প্রতিবেদন ও মূল্যায়ন, সকল পলিসি সংক্রান্ত নথি, বাজেট, অর্থ ও হিসাব সম্পর্কিত সকল তথ্য জনগণের জন্য উন্মুক্ত ও টিআইবি'র ওয়েবসাইটে পাওয়া যায়। এছাড়া জনগণের তথ্য অধিকারের অংশীজন হিসেবে এবং তথ্য অধিকার আইন ২০০৯ অনুসারে টিআইবি'র তথ্য সরবরাহের জন্য নির্ধারিত তথ্য কর্মকর্তা রয়েছেন। এ প্রতিবেদন সম্পর্কে আরো বিস্তারিত জানতে চাইলে ফোন বা ই-মেইলের মাধ্যমে উক্ত তথ্য কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করা যেতে পারে: ম্যানেজার, রিসোর্স এন্ড ইনফরমেশন সেন্টার, ফোন: ০১৭১৩-০৬৫০১৬, ই-মেইল: info@ti-bangladesh.org

----