ঢাকা ওয়াসাঃ
সুশাসনের চ্যালেঞ্জ ও উত্তরণের উপায়

মো. শাহ্নূর রহমান
মো. শহিদুল ইসলাম

১৭ 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, টিআইবি*

জরিপ নকশা প্রণয়নে বিশেষজ্ঞ সহায়তা
প্রফেসর মোহাম্মদ শোয়ায়েব, *পরিসংখ্যান গবেষণা ও শিক্ষণ ইনস্টিটিউট, ঢাকা বিশ্ববিদ্যালয়*

গবেষণা তত্ত্বাবধায়ক
আবু সাঈদ মো. জুয়েল মিয়া, *সিনিয়র প্রোগ্রাম ম্যানেজার - রিসার্চ অ্যান্ড পলিসি, টিআইবি*

গবেষণা পরিচালনা ও প্রতিবেদন প্রণয়ন
মো. শাহ্নূর 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. মোস্তফা কামাল, *ডেপুটি প্রোগ্রাম ম্যানেজার - রিসার্চ অ্যান্ড পলিসি, টিআইবি*
মোহাম্মদ নূরে আলম মিল্টন, *ডেপুটি প্রোগ্রাম ম্যানেজার - রিসার্চ অ্যান্ড পলিসি, টিআইবি*
ফারহানা রহমান, *প্রোগ্রাম ম্যানেজার- রিসার্চ অ্যান্ড পলিসি, টিআইবি*
মো. জুলকারনাইন, ডেপুটি প্রোগ্রাম ম্যানেজার - রিসার্চ অ্যান্ড পলিসি, *টিআইবি*

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

যোগাযোগ
ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ (টিআইবি)
মাইডাস সেন্টার (৪র্থও 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

মুখবন্ধ

দুর্নীতির বিরুদ্ধে একটি কার্যকর ও টেকসই সামাজিক আন্দোলন গড়ে তুলতে ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ (টিআইবি) কাজ করছে। টিআইবি এ উদ্দেশ্য অর্জনে জাতীয় ও স্থানীয় পর্যায়ে গুরুত্বপূর্ণ বিভিন্ন খাত ও প্রতিষ্ঠান নিয়ে গবেষণা ও তার ভিত্তিতে অ্যাডভোকেসি কার্যক্রম চালিয়ে যাচ্ছে। টিআইবি - এর অগ্রাধিকার খাতগুলোর মধ্যে পানি খাত অন্যতম। টিআইবি বিভিন্ন সময়ে পানিখাত সম্পর্কিত গবেষণা কার্যক্রম পরিচালনা করে আসছে। এ গবেষণা কার্যক্রমের মধ্যে চট্টগ্রাম ওয়াসা (২০০৭), পানি ব্যবস্থাপনায় শুদ্ধাচার বিষয়ক বেইজলাইন (২০১৪), খুলনার ময়ুরনদী ও সংযোগ খাল রক্ষা (২০১৫), টেক্সটাইল শিল্প খাতে বর্জ্য পানি শোধনাগারের ব্যবহার ও কার্যকরতা (২০১৭) অন্যতম। পানি ব্যবস্থাপনায় শুদ্ধাচার বিষয়ক বেইজলাইন গবেষণায় পানি খাতে সুশাসনের অংশ হিসেবে ঢাকা ওয়াসা অন্তর্ভুক্ত ছিল। পরবর্তীতে ঢাকা ওয়াসার সুশাসন নিয়ে একটি পূর্ণাঙ্গ গবেষণার চাহিদা তৈরি হয়। এ প্রেক্ষিতে টিআইবি "ঢাকা ওয়াসা: সুশাসনের চ্যালেঞ্জ ও উত্তরণের উপায়" শীর্ষক এই গবেষণা কার্যক্রমটি পরিচালনা করেছে।

ঢাকা ওয়াসা বিগত সময়ে 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 বিদ্যমান। অভ্যন্তরীণ জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণে ওয়াসা বোর্ডের কার্যকরতায় ঘাটতি রয়েছে। এছাড়া ঢাকা ওয়াসা সংশ্লিষ্ট আইন ও বিধিতে সীমাবদ্ধতার 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 নিশ্চিতকরণে সক্ষমতার ঘাটতি রয়েছে। এছাড়া এলাকাভেদে পানি ও পয়নিষ্কাশন সেবায় মানের তারতম্য ও ন্যায্যতার ঘাটতি বিদ্যমান। গবেষণায় সেবাগ্রহীতা জরিপের ফলাফলে দেখা যায় বস্তি এলাকায় চাহিদা অনুযায়ী পানি না পাওয়ার হার সবচেয়ে বেশি। অপরদিকে পানির নিম্নমানের কারণে সেবাগ্রহীতাদের 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 নিম্নমাণের কারণে প্রায় এক-তৃতীয়াংশের বেশি সেবাগ্রহীতার অসন্তুষ্টি রয়েছে।

ঢাকা ওয়াসার সম্মানিত বোর্ড সদস্য, ব্যবস্থাপনা পরিচালকসহ কর্মকর্তা-কর্মচারীবৃন্দ; ঢাকা উত্তর ও দক্ষিণ সিটি করপোরেশনের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাবৃন্দ; বাস্তবায়ন, পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ণ বিভাগের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা, পানি বিশেষজ্ঞ, নাগরিক সমাজের প্রতিনিধি, ঠিকাদার, সাংবাদিকসহ যেসকল অংশীজন তথ্য উপাত্ত দিয়ে গবেষণাটি সম্পন্ন করতে সহায়তা করেছেন তাঁদের প্রতি আমরা আন্তরিকভাবে কৃতজ্ঞ।

গবেষণা ও প্রতিবেদন প্রণয়নের কাজটি সম্পন্ন করেছেন টিআইবি'র গবেষক মো. শাহ্নূর রহমান ও মো. শহিদুল ইসলাম। এ গবেষণায় ব্যবহৃত সেবাগ্রহীতা জরিপের বৈজ্ঞানিক মান ও পদ্ধতিগত উৎকর্ষ নিশ্চিত করার জন্য আমাদের সাথে কাজ করেছেন জাতীয় ও আন্তর্জাতিকভাবে খ্যাতিসম্পন্ন পরিসংখ্যানবিদ অধ্যাপক মোহাম্মদ শোয়ায়েব, পরিসংখ্যান গবেষণা ও শিক্ষণ ইনস্টিটিউট, ঢাকা বিশ্ববিদ্যালয়। এছাড়া এ গবেষণার ধারণাপত্র প্রস্তুত ও খসড়া টুলস প্রণয়নে মো. মোস্তফা কামাল, ডেপুটি প্রোগ্রাম ম্যানেজার - রিসার্চ অ্যান্ড পলিসি এবং তথ্য সংগ্রহে ডিজিটাল প্লাটফর্মে তথ্য ব্যবস্থাপনায় মোহাম্মদ নূরে আলম মিল্টন, ডেপুটি প্রোগ্রাম ম্যানেজার - রিসার্চ অ্যান্ড পলিসি গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা রেখেছেন।

অধ্যাপক ড. সুমাইয়া খায়ের, উপদেষ্টা - নির্বাহী ব্যবস্থাপনা এবং মোহাম্মদ রফিকুল হাসান, পরিচালক - গবেষণা ও পলিসি এই গবেষণা কার্যক্রমে উপদেষ্টা হিসেবে দায়িত্ব পালন করেছেন। এ গবেষণাটির তত্ত্বাবধায়ক হিসেবে কাজ করেছেন আবু সাঈদ মো. জুয়েল মিয়া, সিনিয়র প্রোগ্রাম ম্যানেজার - রিসার্চ অ্যান্ড পলিসি। এছাড়া টিআইবি'র রিসার্চ অ্যান্ড পলিসি বিভাগসহ বিভিন্ন বিভাগের কর্মকর্তারা মতামত দিয়ে প্রতিবেদনটিকে সমৃদ্ধ করেছেন। তাঁদের সকলের কাছে আমরা আন্তরিকভাবে কৃতজ্ঞ।

টিআইবি আশা করে এই প্রতিবেদনে উপস্থাপিত তথ্য, বিশ্লেষণ ও সুপারিশসমূহ ঢাকা ওয়াসার সেবায় বিরাজমান সমস্যা সমাধানে সহায়ক হবে এবং ঢাকা ওয়াসাকে স্বচ্ছ ও জবাবদিহিমূলক করে তুলতে সাহায্য করবে।

এ প্রতিবেদনের যে কোনো বিষয়ে পাঠকের মূল্যবান পরামর্শ সাদরে গৃহীত হবে।

ইফতেখারুজ্জামান
নির্বাহী পরিচালক

সূচিপত্র

মুখবন্ধ.. ৩
অধ্যায় ১ .... ৬
ভূমিকা ৬
১.১ প্রেক্ষাপট ও যৌক্তিকতা ৬
১.২ গবেষণার উদ্দেশ্য.. ৭
১.৩ গবেষণার পরিধি ও সময়কাল.. ৭
১.৪ গবেষণা পদ্ধতি..৮
১.৫ বিশ্লেষণ কাঠামো..১০
১.৬ জরিপ ব্যবস্থাপনা ১০
১.৭ তথ্যের নির্ভরযোগ্যতা ও যথার্থতা..১০
১.৮ তথ্য প্রক্রিয়াজাতকরণ ও বিশ্লেষণ..১১
১.৯ প্রতিবেদন কাঠামো..১১
অধ্যায় ২..১২
ঢাকা ওয়াসা: পরিচিতি ও মৌলিক তথ্য ১২
২.১ ঢাকা মহানগরীতে পানি সরবরাহের ইতিহাস ও ঢাকা ওয়াসার ক্রমবিকাশ..১২
২.২ ঢাকা ওয়াসার লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য ১৩
২.৩ ঢাকা ওয়াসার কাজের পরিধি.. ১৩
২.৪ ঢাকা ওয়াসার আইনি ক্ষমতা ১৩
২.৫ প্রাতিষ্ঠানিক কাঠামো ও জনবল ১৪
২.৬ অবকাঠামো..১৪
২.৭ ঢাকা ওয়াসার রাজস্ব আয় ও ব্যয়..১৪
২.৮ ঢাকা ওয়াসা সংশ্লিষ্ট অংশীজন ১৫
২.৯ ঢাকা ওয়াসার গ্রাহক সংযোগের ধরন ১৫
২.১০ ঢাকা ওয়াসার পানির উৎস, উৎপাদন ও সরবরাহ ব্যবস্থা.. ১৫
২.১১ পয়নিষ্কাশন ব্যবস্থা ১৬
২.১২ ড্রেনেজ ও খাল ব্যবস্থা.. ১৬
২.১৩ লো ইনকাম কমিউনিটি (এলআইসি) বা বস্তি এলাকায় পানি সরবরাহ সেবা ১৬
২.১৪ ঢাকা ওয়াসার প্রকল্পসমূহ.. ১৬
২.১৫ ঢাকা ওয়াসার ইতিবাচক উদ্যোগ ও অর্জন (ঢাকা ওয়াসার তথ্য অনুযায়ী) ১৭
অধ্যায় ৩..১৮
ঢাকা ওয়াসার আইনি কাঠামো, সীমাবদ্ধতা ও প্রায়োগিক চ্যালেঞ্জ..১৮
৩.১ ঢাকা ওয়াসা সংশ্লিষ্ট আইন ও নীতিমালা.. ১৮
৩.২ আইন ও নীতিসমূহের উল্লেখযোগ্য দিকসমূহ.. ১৮
৩.৩ আইনি সীমাবদ্ধতা ও প্রায়োগিক চ্যালেঞ্জ ২০
অধ্যায় ৪..২৩
ঢাকা ওয়াসায় সুশাসনের চ্যালেঞ্জ..২৩
৪.১ প্রাতিষ্ঠানিক সীমাবদ্ধতা ও চ্যালেঞ্জ..২৩
৪.২ পানি সেবায় সক্ষমতা ও কার্যকরতা..২৭
চিত্র ৯ : সেবাগ্রহীতাদের পানিবাহিত রোগে আক্রান্ত হওয়ার ধরন..৩০
৪.৩ পয়নিষ্কাশন সেবায় সক্ষমতা ও কার্যকরতা.. ৩০
৪.৪ ড্রেনেজ ব্যবস্থাপনা ও বৃষ্টির পানি নিষ্কাশনে সক্ষমতা ও কার্যকরতা ৩১
৪.৫ অনিয়ম ও দুর্নীতি.. ৩২
৪.৬ অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি..৩৮
৪.৭ ঢাকা ওয়াসার বিভিন্ন সেবা সম্পর্কে সেবাগ্রহীতাদের অবহিত হওয়ার হার ৩৯
৪.৮ সেবাগ্রহীতাদের সন্তুষ্টির মাত্রা..৪০
অধ্যায় ৫.. ৪১
উপসংহার ও সুপারিশ.. ৪১
৫.২ সুপারিশ..৪২
সহায়ক তথ্যসূত্র..৪৩
জরিপ দল..৪৫

চিত্র ও সারণির তালিকা

চিত্র ১ : সেবাগ্রহীতা জরিপে নমুনার বিস্তৃতি ৯
চিত্র ২ : ঢাকা ওয়াসার মড্স জোনভিত্তিক কর্মএলাকার চিত্র ১৩
চিত্র ৩: ওয়াসার হতে প্রাপ্ত তথ্যমতে পানির চাহিদা ও উৎপাদন (মিলিয়ন লিটারে).. ১৫
চিত্র ৪ : ঢাকা ওয়াসা সংশ্লিষ্ট অংশীজন...২৫
চিত্র ৫ : বর্জ্য ব্যবস্থাপনায় সমন্বয়হীনতা...২৬
চিত্র ৬ : ঋতুভেদে পানি সরবরাহে ঘাটতি (একাধিক উত্তর)...২৮
চিত্র ৭ : ঢাকা ওয়াসার পানির মান..২৯
চিত্র ৮ : পানির মান খারাপ হওয়ার সময় (একাধিক উত্তর) ৩০
চিত্র ৯ : সেবাগ্রহীতাদের পানিবাহিত রোগে আক্রান্ত হওয়ার ধরন ৩০
চিত্র ১০ : পয়নিষ্কাশন সেবায় সমস্যার ধরন (একাধিক উত্তর) ৩১
চিত্র ১১ : পয়নিষ্কাশনে সমস্যার সম্মুখীন হওয়ার সময় (একাধিক উত্তর) ৩১
চিত্র ১২ : ঢাকা মহানগরীর খাল ব্যবস্থাপনার চিত্র ৩২
চিত্র ১৩ : ক্রয় প্রক্রিয়ায় অনিয়ম ও দুর্নীতিক্রয় প্রক্রিয়ায় অনিয়ম ও দুর্নীতি ৩৪
চিত্র ১৪ : অনিয়ম ও দুর্নীতির শিকার হওয়ার ধরন (একাধিক উত্তর).. ৩৭
চিত্র: ১৫ : ঘুষ বা নিয়ম-বহির্ভূত অর্থ দেওয়ার কারণ (একাধিক উত্তর) ৩৭
চিত্র ১৬: সেবাগ্রহীতাদের অভিযোগের ধরন (একাধিক উত্তর)...৩৮
চিত্র ১৭: সেবাগ্রহীতাদের অভিযোগের প্রেক্ষিতে ব্যবস্থা গ্রহণের ধরন ৩৯
চিত্র ১৮: ঢাকা ওয়াসার বিভিন্ন সেবা সম্পর্কে সেবাগ্রহীতাদের অবহিত হওয়ার হার...৩৯

সারণি ১ : সুশাসনের নির্দেশক ও উপনির্দেশক ১০
সারণি ২ : ঢাকা ওয়াসার জনবল ১৪
সারণি ৩ : ঢাকা ওয়াসার রাজস্ব আয়-ব্যয় (মিলিয়ন টাকায়) ১৫
সারণি ৪ : ঢাকা ওয়াসা সংশ্লিষ্ট আইনে অপরাধের ধরন ও দণ্ডের পরিমাণ ২২
সারণি ৫ : ঢাকা ওয়াসায় পদের শ্রেণি অনুযায়ী জনবলের চিত্র ২৩
সারণি ৬ : সংযোগের ধরনভেদে গ্রাহকদের চাহিদা অনুযায়ী পানি না পাওয়ার হার ২৭
সারণি ৭: সেবার ধরন অনুযায়ী প্রদত্ত ঘুষের পরিমাণ ৩৭
সারণি ৮ : সেবাগ্রহীতাদের সন্তুষ্টির মাত্রা ৪০

অধ্যায় ১

ভূমিকা

১.১ প্রেক্ষাপট ও যৌক্তিকতা

বিশুদ্ধ পানি ও পয়নিষ্কাশন ব্যবস্থা জনস্বাস্থ্য রক্ষা ও উন্নয়নের জন্য অপরিহার্য বিষয় হিসেবে বিবেচিত। বিশুদ্ধ পানির প্রাপ্যতা একটি মৌল মানবাধিকার (জাতীয় পানি নীতি, ১৯৯৯)। 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 (জাতীয় পানি আইন, ২০১৩)। মানুষের প্রয়োজন অনুযায়ী পানির নিরাপত্তা নিশ্চিত করার বিষয়টি পানি ব্যবস্থাপনায় স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতার সাথে জড়িত। স্বচ্ছতা, জবাবদিহিতা এবং সর্বস্তরের মানুষ ও প্রতিষ্ঠানের মতামতের ভিত্তিতে সিদ্ধান্ত গ্রহণ পানি খাতে শুদ্ধাচারের তিনটি মূল স্তম্ভ। এসব স্তম্ভ কতগুলো মূলনীতি যেমন- সততা, সমতা ও টেকসই কর্মকাণ্ডের ওপর নির্ভরশীল (রহমান ও ইসলাম, ২০১৪)। জাতিসংঘ টেকসই উন্নয়ন অভীষ্ট ৬[১] ও বাংলাদেশের সপ্তম পঞ্চবার্ষিকী পরিকল্পনায় সকলের জন্য পানি ও পয়নিষ্কাশনের টেকসই ব্যবস্থাপনা ও প্রাপ্যতা নিশ্চিত করার তাগিদ দেওয়া 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।[২] ক্রমবর্ধমান জনসংখ্যার কারণে নগরবাসী বিভিন্ন নাগরিক সুযোগ-সুবিধা থেকে বঞ্চিত হয়, যার মধ্যে নিরাপদ পানি প্রাপ্তির বিষয়টিও অন্তর্ভুক্ত। ঢাকা মহানগরীতে নিরাপদ পানি সরবরাহ একটি সংকটপূর্ণ বিষয় হিসেবে আবির্ভূত হয়েছে। এ মহানগরীর বর্তমান জনসংখ্যার পানির চাহিদার তুলনায় পানি সরবরাহে বেশ ঘাটতি লক্ষণীয়। ঢাকা শহরের মোট জনসংখ্যার ২৫ শতাংশের জন্য পানি সেবায় সরাসরি অভিগম্যতায় সমস্য বিদ্যমান (উদ্দীন ও বাতেন, ২০১১)। অর্থাৎ 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 পুনর্গঠন করা হয়। বর্তমানে ঢাকা মহানগরী ও নারায়ণগঞ্জ শহরের প্রায় ৩৬০ বর্গকিলোমিটার এলাকা ঢাকা ওয়াসার সেবার আওতাভুক্ত (ঢাকা ওয়াসা, ২০১৬)।

ঢাকা ওয়াসা প্রতিষ্ঠালগ্ন হতে মহানগরীর ক্রমবর্ধমান জনসংখ্যার পানি ও পয়সেবার চাহিদা মেটাতে নানাবিধ সমস্যা ও চ্যালেঞ্জের সম্মুখীন হয়েছে। ঢাকা মহানগরীর পানি সরবরাহ ব্যবস্থা মূলত ভূগর্ভস্থ পানির ওপর নির্ভরশীল হওয়ায় ভবিষ্যতে পানির তীব্র সংকটসহ পানি সরবরাহ ব্যবস্থা একটি অনিশ্চিত ভবিষ্যতের দিকে ধাবিত হচ্ছে। ঢাকা মহানগরীর অধিকাংশ (৭৪.২৯ শতাংশ) নগরবাসীর মতে, ঢাকা ওয়াসার বিদ্যমান পানি সরবাহ ব্যবস্থা তাদের পানির চাহিদা পূরণ করতে সক্ষম নয়। এছাড়া নগরবাসীর ৪২.৮৬ শতাংশের মতে, গ্রীষ্মকালে পানির সংকট মারাত্মক আকার ধারণ করে এবং বিদ্যুৎ ঘাটতি পানির সংকটকে আরও বাড়িয়ে তোলে। উপরন্তু নগরবাসীর ১৪.২৮ শতাংশ অবৈধ পানির সংযোগকে অপর্যাপ্ত পানি সরবরাহের প্রাথমিক কারণ হিসেবে চিহ্নিত করে (উদ্দীন ও বাতেন, ২০১১)। এছাড়াও ক্রমবর্ধমান চাহিদার বিপরীতে অপর্যাপ্ত পানি সরবরাহ, পানি সরবরাহে দুর্বল সংযোগ ব্যবস্থা ও উচ্চ সিস্টেম লস, পানি সরবরাহ ব্যবস্থার নিম্নমান ও নিম্নমানের সেবা প্রদান, নিম্ন আয়ের জনগোষ্ঠী বা বস্তিবাসীদের সেবার আওতা সীমিত হওয়া, অর্থনৈতিক স্থায়িত্বশীলতার সংকট এবং অদক্ষ ও অকার্যকর ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি অন্যতম সমস্যা হিসেবে চিহ্নিত। এসব সমস্যার পাশাপাশি ক্রয় সংক্রান্ত অনিয়মের কারণে বিশ্বব্যাংক ঋণ সহায়তা বাতিল করলে ঢাকা

---

[১] টেকসই উন্নয়ন অভীষ্ট ৬: সকলের জন্য পানি ও পয়ঃনিষ্কাশনের 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)

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

ওয়াসার ভাবমূর্তি ক্ষুণ্ন হয়। এর ফলে ঢাকা ওয়াসা উন্নয়ন সহযোগী প্রতিষ্ঠান বা দাতা সংস্থার কাছে বিনিয়োগের ক্ষেত্রে একটি উচ্চ ঝুঁকিপূর্ণ প্রতিষ্ঠানে পরিণত হয় (শর্মা ও অ্যালিপালো, ২০১৭)।

উল্লিখিত সমস্যাসমূহ সমাধানের উদ্দেশ্যে ঢাকা ওয়াসা বিভিন্ন সময়ে চাহিদাভিত্তিক বিভিন্ন ধরনের কর্মসূচি ও প্রকল্প গ্রহণ ও বাস্তবায়ন করেছে। এর মধ্যে ২০১০-২০১৪ সালে গৃহীত ও বাস্তবায়িত "ঢাকা ওয়াসা টার্ন অ্যারাউন্ড প্রোগ্রাম" অন্যতম। এ কর্মসূচির মাধ্যমে ঢাকা ওয়াসার ব্যবস্থাপনাসহ সার্বিক সেবা কার্যক্রমে কিছু ইতিবাচক পরিবর্তন এসেছে বলে ঢাকা ওয়াসা দাবি করে। সেগুলোর মধ্যে উল্লেখযোগ্য হলোঃ পানি উৎপাদনের সক্ষমতা বৃদ্ধি, সিস্টেম লস কমানোসহ রাজস্ব আয় বৃদ্ধি, বিলিং সিস্টেমকে অনলাইনের আওতায় নিয়ে আসা, ঢাকা মহানগরীর স্বল্প আয়ের জনগোষ্ঠী বা বস্তিবাসীদের জন্য বৈধ পানি সংযোগ প্রদান ইত্যাদি উল্লেখযোগ্য (ঢাকা ওয়াসা, ২০১৬)। এছাড়াও খুচরা পানি সরবরাহে ওয়াটার এটিএম বুথ স্থাপন, ভূগর্ভস্থ পানির ওপর নির্ভরতা কমাতে এবং জলাবদ্ধতা দূরীকরণে বিভিন্ন ধরনের পরিকল্পনা প্রণয়নসহ (ওয়াটার মাস্টার প্ল্যান, স্যুয়ারেজ মাস্টার প্ল্যান ও ড্রেনেজ মাস্টার প্ল্যান) নানাবিধ অগ্রগতি সাধিত হয় (শর্মা ও অ্যালিপালো, ২০১৭)।

ঢাকা ওয়াসা বাস্তবায়িত পদক্ষেপসমূহ ঢাকা ওয়াসার সেবা কার্যক্রমে কিছু ইতিবাচক পরিবর্তন সাধনে সহায়তা করলেও সেবাদানের ক্ষেত্রে এখনও নানাবিধ সমস্যা ও চ্যালেঞ্জ রয়েছে। এগুলোর মধ্যে ঢাকা ওয়াসার সেবাগ্রহীতাদের দুর্ভোগ ও কাঙ্খিত সেবা না পাওয়া, শুষ্ক মৌসুমে পানি সরবরাহে ঘাটতি, এলাকাভেদে পানি সরবরাহে তারতম্য, প্রাতিষ্ঠানিক অনিয়ম ও অব্যবস্থাপনা, জলাবদ্ধতা নিরসনে সংশ্লিষ্ট অংশীজনের মধ্যে সমন্বয়ের ঘাটতি, প্রকল্প ও বিভিন্ন অবকাঠামো উন্নয়নে সুশাসনের ঘাটতিসহ নানা অভিযোগ লক্ষণীয়[৩]। এছাড়াও অন্য একটি গবেষণায় সব মৌসুমে সব এলাকায় সমানভাবে সেবা প্রদান না করা; ভূগর্ভস্থ পানির স্তর ক্রমান্বয়ে নিচে নেমে যাওয়া; শুষ্ক মৌসুমে পানি সরবরাহে ঘাটতি; ধনী, মধ্যবিত্ত ও দরিদ্র মানুষ অধ্যুষিত এলাকায় সেবার মানের তারতম্য; দূষণমুক্ত পানি সরবরাহ করা; বিদ্যুৎ ঘাটতি, জলাভূমি দখল ইত্যাদি ঢাকা ওয়াসার অন্যতম চ্যালেঞ্জ হিসেবে চিহ্নিত হয়। পাশিপাশি অনানুষ্ঠানিকভাবে কর্মকর্তা-কর্মচারীদের যোগসাজশে রাজনৈতিক নেতা ও দালালদের মাধ্যমে পানি সরবরাহ নিয়ন্ত্রণ; নিয়ম-বহির্ভূতভাবে কার্যাদেশ পরিবর্তন ও অতিরিক্ত কাজের অনুমোদন; পানি সরবরাহ বিঘ্নিত হওয়ার প্রেক্ষিতে অভিযোগ করলে কখনো কখনো পদক্ষেপ না নেওয়া; নিয়ম-বহির্ভূতভাবে কর্মকর্তা নিয়োগ; বিজ্ঞাপন না দিয়ে নিয়োগ প্রদান; ওয়াসার ভূমি দখলে কর্মকর্তাদের একাংশের জড়িত থাকা; নিম্ন মানের পানি (গন্ধ ও ময়লাযুক্ত) সরবরাহ ইত্যাদি চিহ্নিত হয় (রহমান ও ইসলাম, ২০১৪)।

ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ (টিআইবি)-এর অগ্রাধিকার খাতগুলোর মধ্যে পানিখাত অন্যতম। টিআইবি বিভিন্ন সময়ে পানিখাত সম্পর্কিত গবেষণা কার্যক্রম পরিচালনা করেছে। 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। এরই ধারাবাহিকতায় টিআইবি "ঢাকা ওয়াসাঃ সুশাসনের চ্যালেঞ্জ ও উত্তরণের উপায়" শীর্ষক গবেষণা কার্যক্রমটি পরিচালনা করেছে। এ গবেষণাটি ঢাকা ওয়াসাকে অধিকতর সেবাধর্মী ও কার্যকর প্রতিষ্ঠানে পরিণত হতে সহায়ক ভূমিকা রাখবে।

১.২ গবেষণার উদ্দেশ্য

এ গবেষণার প্রধান উদ্দেশ্য হচ্ছে ঢাকা ওয়াসায় সুশাসনের চ্যালেঞ্জ এবং উত্তরণের উপায় অনুসন্ধান করা এবং এর মধ্য দিয়ে ঢাকা ওয়াসাকে অধিকতর সেবাধর্মী ও কার্যকর প্রতিষ্ঠানে পরিণত করতে প্রয়োজনীয় সুপারিশ প্রদান করা। এছাড়া সুনির্দিষ্ট উদ্দেশ্য হচ্ছে-

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।

১.৩ গবেষণার পরিধি ও সময়কাল

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

[৩] দুর্নীতি দমন কমিশন (দুদক) কর্তৃক আয়োজিত গণশুনানি এবং বিভিন্ন গণমাধ্যমে প্রকাশিত সংবাদে লক্ষণীয়।

হয়েছে। গবেষণায় ঢাকা ওয়াসার পয়নিষ্কাশন 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 হয়েছে। সেবাগ্রহীতাদের ওপর জরিপ কার্যক্রমটি ১ আগস্ট হতে ১৪ আগস্ট ২০১৮ সময়ের মধ্যে পরিচালনা করা হয়েছে। গবেষণায় ব্যবহৃত বিভিন্ন তথ্যের বিবেচ্য সময়সীমা ছিল ২০১০-২০১৮।

১.৪ 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। এ প্রতিবেদনে ব্যবহৃত তথ্যের উৎস ও তথ্য সংগ্রহের পদ্ধতি নিচে উল্লেখ করা হলো:

১.৪.১ প্রত্যক্ষ তথ্য সংগ্রহ পদ্ধতি

১.৪.১.১ জরিপ পদ্ধতি

সেবাগ্রহীতা জরিপের প্রতিনিধিত্বশীলতা নিশ্চিতে পরিসংখ্যান বিজ্ঞানে ব্যবহৃত নমুনায়ন পদ্ধতির অনুসরণ করা হয়েছে। আবাসিক ও বাণিজ্যিক সেবাগ্রহীতার ক্ষেত্রে বহুস্তরায়িত গুচ্ছ নমুনায়ন পদ্ধতি অনুসরণ করা হয়েছে। এ পদ্ধতি অনুসরণে আবাসিক ও বাণিজ্যিক সংযোগের নমুনা ছিল ২২৫৬টি - যার মধ্যে আবাসিক সংযোগ ১৬৮০টি এবং বাণিজ্যিক সংযোগ ৫৭৬টি। 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 গুচ্ছে বিভাজন করা হয়। এরপর দৈবচয়নের ভিত্তিতে একটি গুচ্ছ নির্বাচন করে উক্ত গুচ্ছ হতে প্রতি ৩টি সংযোগ পরপর 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 মড্স 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 জটিল প্রকৃতির জরিপ হওয়ায় এর প্রতিটি ধাপে বা পর্যায়ে সংযোগগ্রহণকারীর নির্বাচিত হওয়ার সম্ভাবনা বের করে চূড়ান্ত প্রাক্কলন নিরূপণ করার জন্য ভর (Weight) ব্যবহার করা হয়[৪]। বিশ্লেষণের ক্ষেত্রে মূলত বিভিন্ন সূচক ও চলকের শতকরা হার ও গড় নির্ণয় করা হয়েছে।

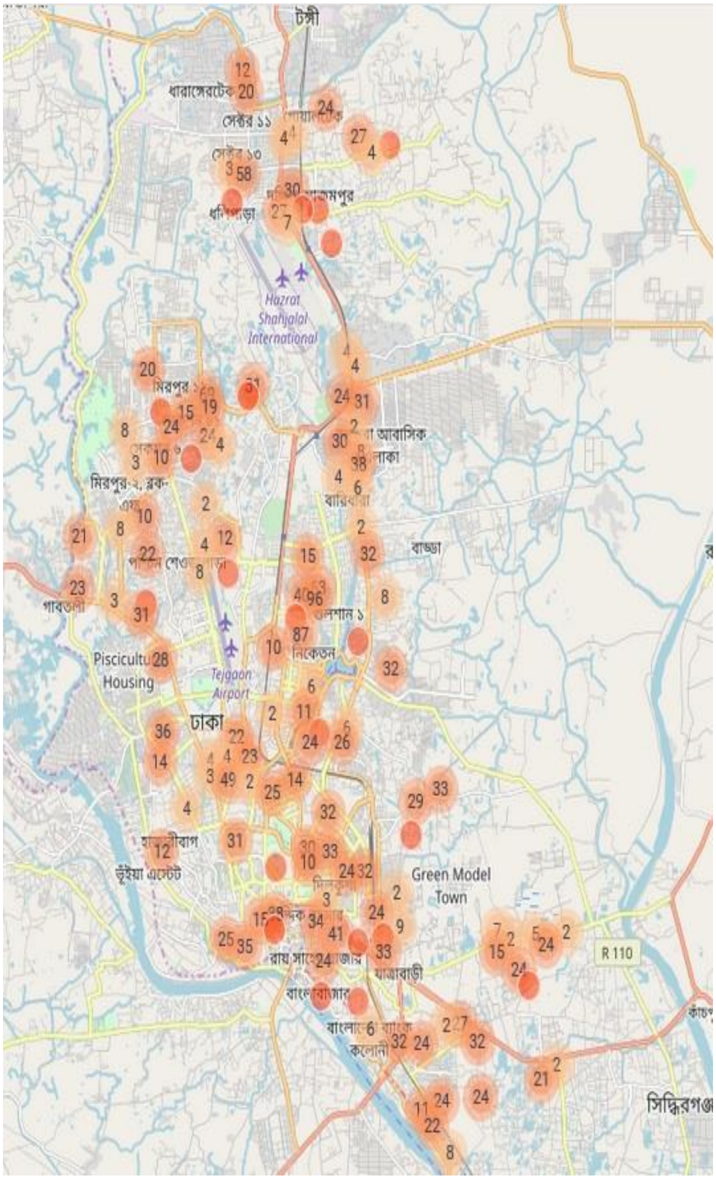
উল্লেখ্য, এ জরিপে আবাসিক ও বাণিজ্যিক সংযোগের নমুনার আকার নির্ধারণের ক্ষেত্রে সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ নির্দেশক ছিল ঢাকা ওয়াসা হতে সেবা নিতে গিয়ে দুর্নীতির শিকার হওয়ার হার - যা পাওয়া গিয়েছে ৬১.৯%। এই প্রাক্কলনটি পাওয়ার জন্য নমুনার প্রয়োজন ছিল ৫৪১টি[৫]। কিন্তু এ জরিপের সেবাগ্রহীতাদের মধ্যে জরিপের রেফারেন্স পিরিয়ডে ঢাকা ওয়াসার সেবায় সরাসরি যোগাযোগের হার ২৬.৯%। এই সংখ্যক সংযোগ পাওয়ার জন্য ২০১১টি নমুনায় পৌঁছতে হয়েছে। কিন্তু, চূড়ান্তভাবে আবাসিক ও বাণিজ্যিক সেবাগ্রহীতা সংযোগের মোট নমুনা ২২৫৬টি। সুতারাং বলা যায় আবাসিক ও বাণিজ্যিক সংযোগের প্রত্যাশিত প্রাক্কলন পাওয়ার জন্য মোট নমুনার সংখ্যা্যা যথেষ্ঠ।

---

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

[৫] নমুনায়নের সূত্র: $n = \frac{p(1-P)}{e^2} z^2 * df$ এখানে, n= নমুনার আকার, P= .619 (দুর্নীতির শিকার হওয়া সেবাগ্রহীতার অনুপাত), z= 1.96 (95% confidence interval-এ normal variate এর মান), e=.05 (Margin of error), df=1.5

চিত্র ১ : সেবাগ্রহীতা জরিপে নমুনার বিস্তৃতি



১.৪.১.২ মুখ্য তথ্যদাতার সাক্ষাৎকার

ঢাকা ওয়াসার আইনি কাঠামো ও সীমাবদ্ধতা, প্রাতিষ্ঠানিক সীমাবদ্ধতা ও চ্যালেঞ্জ, পানি সরবরাহ সেবায় সক্ষমতা ও কার্যকরতা, পয়নিষ্কাশন সেবায় সক্ষমতা ও কার্যকরতা, ড্রেনেজ ব্যবস্থাপনা ও বৃষ্টির পানি নিষ্কাশনে সক্ষমতা ও কার্যকরতা, সেবা কার্যক্রমে অনিয়ম ও দুর্নীতি সম্পর্কে বিস্তারিত তথ্য জানতে এবং প্রয়োজনীয় মতামত নেওয়ার জন্য মুখ্য তথ্যদাতার সাক্ষাৎকার গ্রহণ করা হয়। তথ্যদাতাদের সাক্ষাৎকার গ্রহণে চেকলিস্ট ব্যবহার করা হয়েছে। মুখ্য তথ্যদাতা হিসেবে ঢাকা ওয়াসার কর্মকর্তা-কর্মচারী (প্রধান কার্যালয় ও মডস জোন); ঢাকা ওয়াসা বোর্ডের সদস্য, ঢাকা উত্তর ও দক্ষিণ সিটি করপোরেশনের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারী; প্রকল্প সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা; বাস্তবায়ন, পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ণ বিভাগের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা; পানি বিশেষজ্ঞ; নাগরিক সমাজের প্রতিনিধি; ঠিকাদার; সাংবাদিক; বাণিজ্যিক ও শিল্প প্রতিষ্ঠানের মালিক/ব্যবস্থাপক/তত্ত্বাবধায়ক উল্লেখযোগ্য।

১.৪.১.৩ পর্যবেক্ষণ

প্রধান কার্যালয় ও মড্স জোনসমূহের গ্রাহক সেবার দৈনন্দিন কার্যক্রম, পানি পরীক্ষাগারের পরীক্ষণ কার্যক্রম ও ব্যবহৃত যন্ত্রপাতির অবস্থা এবং বৃষ্টির পানি নিষ্কাশনে ড্রেনেজ ও খাল ব্যবস্থার উন্নয়ন ও রক্ষণাবেক্ষণ কার্যক্রম এবং জলাবদ্ধতা পর্যবেক্ষণ করা হয়েছে।

১.৪.২ পরোক্ষ তথ্য সংগ্রহ পদ্ধতি

এই গবেষণায় পরোক্ষ তথ্যের উৎস হিসেবে পানি ও পয়সেবা সম্পর্কিত বিভিন্ন প্রবন্ধ, গবেষণা প্রতিবেদন, গণমাধ্যমে প্রকাশিত সংবাদ বিশ্লেষণ, সংশ্লিষ্ট নথি বিশ্লেষণ ও পর্যালোচনা করা হয়েছে।

১.৫ বিশ্লেষণ কাঠামো

এ গবেষণায় ঢাকা ওয়াসার সুশাসন বিশ্লেষণে সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠানের প্রাতিষ্ঠানিক সুশাসন নিরূপণে বহুল ব্যবহৃত কয়েকটি সাধারণ নির্দেশক (সক্ষমতা, স্বচ্ছতা, জবাবদিহিতা, জনঅংশগ্রহণ, ন্যায্যতা, কার্যকরতা, আইনের প্রতিপালন ও দুর্নীতি নিয়ন্ত্রণ) ব্যবহার করা হয়েছে।

সারণি ১ : সুশাসনের নির্দেশক ও উপনির্দেশক

বিষয়	নির্দেশক	উপ-নির্দেশক
প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতা	সক্ষমতা, স্বচ্ছতা, জবাবদিহিতা, জনঅংশগ্রহণ	জনবল, লজিস্টিকস, তথ্য ব্যবস্থাপনা, প্রকল্প বাস্তবায়ন, জনঅংশগ্রহণ ও গণশুনানি, সিস্টেম লস, তদারকি ব্যবস্থা, অভ্যন্তরীণ জবাবদিহিতা ও ওয়াসা বোর্ডের কার্যকরতা, অংশীজনের সাথে সমন্বয়, অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি
পানি সরবরাহ	সক্ষমতা, ন্যায্যতা কার্যকরতা	চাহিদা অনুযায়ী পানি সরবরাহ, টেকসই ও পরিবেশবান্ধব পানির উৎপাদন ব্যবস্থা, পানি সরবরাহে ন্যয্যতা, বিলিং ও ট্যারিফ পদ্ধতি, পানির মান, পানি সেবায় গ্রাহক সন্তুষ্টি
পয়সেবা	সক্ষমতা, কার্যকরতা	পয়নিষ্কাশন সেবায় সক্ষমতা, কার্যকরতা ও গ্রাহক সন্তুষ্টি
ড্রেনেজ ব্যবস্থাপনা ও পানি নিষ্কাশন	সক্ষমতা, জবাবদিহিতা	ড্রেন নির্মাণ ও সংরক্ষণে সক্ষমতা, তদারকি
অনিয়ম ও দুর্নীতি	স্বচ্ছতা, আইনের প্রতিপালন, জবাবদিহিতা, দুর্নীতি প্রতিরোধ	নিয়োগ, পদায়ন ও বদলি, ক্রয় প্রক্রিয়া, প্রশিক্ষণ, কর্মকর্তা-কর্মচারী ও সিবিএ-এর ভূমিকা, প্রকল্প বাস্তবায়ন, গ্রাহক হয়রানি এবং গ্রাহক সেবায় অনিয়ম ও দুর্নীতি

১.৬ জরিপ ব্যবস্থাপনা

মাঠ পর্যায়ে তথ্য সংগ্রহ করার জন্য প্রতিযোগিতামূলক পরীক্ষার মাধ্যমে চার জন মাঠ তত্ত্বাবধায়ক ও ২৪ জন তথ্য সংগ্রহকারী নিয়োগ দেওয়া হয়। এক্ষেত্রে শিক্ষাগত যোগ্যতা ছিল কমপক্ষে স্নাতক। তথ্য সংগ্রহকারীদের ক্ষেত্রে বাস্তব অভিজ্ঞতাসম্পন্নদের অগ্রাধিকার দেওয়া হয়। তত্ত্বাবধায়কদের ক্ষেত্রে দুই বছরের বাস্তব অভিজ্ঞতা এবং জরিপ সংক্রান্ত জ্ঞান ও অভিজ্ঞতা ছিল বাধ্যতামূলক। বাছাই প্রক্রিয়ার মাধ্যমে নিয়োগকৃতদের তিন দিনব্যাপী প্রশিক্ষণ দেওয়া হয়। এই প্রশিক্ষণে প্রশ্নপত্রে সংযোগভেদে কী কী প্রশ্ন রয়েছে এবং সংশ্লিষ্ট ক্ষেত্রে সঠিকভাবে তথ্য পূরণ করার ক্ষেত্রে কী কী বিষয় বিবেচনায় রাখতে হবে সে বিষয়ে সংশ্লিষ্ট গবেষকগণ ধারণা দেয়। পরবর্তী পর্যায়ে জরিপের জন্য একজন মাঠ তত্ত্বাধায়ক ও চারজন তথ্য সংগ্রহকারীর সমন্বয়ে একটি দল গঠন করা হয়। প্রতিটি দলের আওতায় দৈবচয়নের মাধ্যমে নির্বাচিত 'ক্লাস্টার' সংশ্লিষ্ট সংযোগ হতে তথ্য সংগ্রহ করার জন্য দায়িত্ব দেওয়া হয়। টিআইবি'র গবেষকগণ দলের কার্যক্রম তত্ত্বাবধান ও মাঠ পর্যায়ে সমস্যা সমাধানে নিবিড়ভাবে নিয়োজিত থাকেন। প্রশ্নপত্রটি মাঠ পর্যায়ে পরীক্ষা করে সে অভিজ্ঞতার ভিত্তিতে প্রশ্নপত্রটিকে পরিমার্জন করা হয় এবং জরিপ ও সাক্ষাৎকার গ্রহণের খুঁটিনাটি বিষয়ে দিক-নির্দেশনা দেওয়া হয়। পরিমার্জিত প্রশ্নমালার ওপর পরামর্শক দলের পর্যালোচনার পর তা চূড়ান্ত করে জরিপে ব্যবহার করা হয়।

১.৭ তথ্যের নির্ভরযোগ্যতা ও যথার্থতা

তথ্য সংগ্রহের জন্য KoBoToolBox App-এর মাধ্যমে ডিজিটাল প্লাটফর্মে স্মার্ট ফোনের সাহায্যে প্রশ্নপত্র পূরণ করা হয়। ডিজিটাল প্লাটফর্ম ব্যবহার করার কারণে একদিকে যেমন উপাত্তের বিশ্বাসযোগ্যতা বৃদ্ধি পেয়েছে, অপরদিকে মানসম্পন্ন উপাত্তও নিশ্চিত করা সম্ভব হয়েছে। এছাড়া জরিপের বৈজ্ঞানিক মান নিশ্চিত করতে জরিপ বিষয়ে আন্তর্জাতিক খ্যাতিসম্পন্ন একজন

বিশেষজ্ঞের 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।

এ গবেষণায় বিশ্লেষণকৃত তথ্যের নির্ভরযোগ্যতা ও যথার্থতা যাচাইয়ে গুণগত গবেষণা পদ্ধতিতে অনুসরণকৃত ৪টি সাধারণ বৈশিষ্ট্য যথা তথ্যের dependability, transferability, confirmability ও credibility নিশ্চিত করা হয়। বিভিন্ন সূত্র থেকে তথ্য সংগ্রহের মধ্যে সামঞ্জস্যতা বিধান, বিভিন্ন স্তর ও পর্যায়ে তথ্য যাচাইসহ সম্ভাব্য সকল সূত্র থেকে তথ্য যাচাই বাছাই করা হয়েছে। অপরদিকে পরিমাণগত তথ্য অর্থাৎ 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।

১.৮ তথ্য প্রক্রিয়াজাতকরণ ও বিশ্লেষণ

এ গবেষণায় সেবাগ্রহীতা জরিপের তথ্য প্রক্রিয়াজাতকরণ কার্যক্রমের মূল কাজ ছিল পূরণকৃত প্রশ্নমালার বিভিন্ন অসামঞ্জস্য দূর করা। এক্ষেত্রে তথ্যদাতাদের সাথে প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে টেলিফোন চেক করা হয়েছে। এরপর Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) সফ্টওয়্যার ব্যবহার করে জরিপের তথ্য বিশ্লেষণ করা হয়েছে। নমুনায়নের প্রতিটি ধাপে বা পর্যায়ে গ্রাহক সংযোগের নির্বাচিত হওয়ার সম্ভাবনা বের করে চূড়ান্ত প্রাক্কলন নিরূপণ করার জন্য ভর[৬] (Weight) ব্যবহার করা হয়েছে। বিশ্লেষণের ক্ষেত্রে মূলত বিভিন্ন সূচক ও চলকের শতকরা হার ও গড় নির্ণয় করা হয়েছে।

১.৯ প্রতিবেদন কাঠামো

এই প্রতিবেদনের প্রথম অধ্যায়ে গবেষণার ভূমিকা হিসেবে গবেষণার প্রেক্ষাপট ও যৌক্তিকতা, গবেষণার উদ্দেশ্য, পরিধি ও সময়কাল, বিশ্লেষণ কাঠামো, জরিপ ব্যবস্থাপনা, তথ্যের নির্ভরযোগ্যতা ও যথার্থতা এবং তথ্য প্রক্রিয়াজাতকরণ ও বিশ্লেষণ বিষয়ে আলোচনা করা হয়েছে। দ্বিতীয় অধ্যায়ে ঢাকা ওয়াসার পরিচিতি ও মৌলিক তথ্য সম্পর্কে বিস্তারিত আলোকপাত করার ক্ষেত্রে ঢাকা মহানগরীতে পানি সরবরাহের ইতিহাস ও ঢাকা ওয়াসার ক্রমবিকাশ, লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য, কর্মএলাকা, কার্যপরিধি, ঢাকা ওয়াসার গঠন ও সাংগঠনিক কাঠামো, অবকাঠামোর বিবরণ, রাজস্ব আয় ও ব্যয়, ঢাকা ওয়াসা সংশ্লিষ্ট অংশীজন, ঢাকা ওয়াসার গ্রাহক সংযোগের ধরন ও পানির ব্যবহার, ঢাকা ওয়াসার পানি উৎস, পানি উৎপাদন, পানি সরবরাহ ব্যবস্থা, পয়নিষ্কাশন ব্যবস্থা, ড্রেনেজ ব্যবস্থা, ঢাকা শহরে নিম্ন আয়ের জনগোষ্ঠীর জন্য পানি সেবা, ঢাকা ওয়াসার গৃহীত প্রকল্পসমূহ, পানি ও পয়নিষ্কাশন সেবায় ঢাকা ওয়াসা কর্তৃক গৃহীত সাম্প্রতিক উদ্যোগ ও উত্তম চর্চাসমূহ আলোচনা করা হয়েছে। তৃতীয় অধ্যায়ে ঢাকা ওয়াসা সংশ্লিষ্ট আইন ও নীতিমালার উল্লেখযোগ্য দিক এবং আইনি সীমাবদ্ধতা ও প্রয়োগিক চ্যালেঞ্জ তুলে ধরা হয়েছে। চতুর্থ অধ্যায়ে ঢাকা ওয়াসায় সুশাসনের চ্যালেঞ্জ আলোচনার ক্ষেত্রে প্রাতিষ্ঠানিক সীমাবদ্ধতা ও চ্যালেঞ্জ, পানি সেবায় সক্ষমতা ও কার্যকরতা, ড্রেনেজ ব্যবস্থাপনা ও বৃষ্টির পানি নিষ্কাশনে সক্ষমতা ও কার্যকরতা, অনিয়ম ও দুর্নীতি, অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি এবং ঢাকা ওয়াসার বিভিন্ন সেবা সম্পর্কে সেবাগ্রহীতাদের অবহিত হওয়ার পাশাপাশি বিভিন্ন সেবা সম্পর্কে সেবাগ্রহীতাদের সন্তুষ্টি সম্পর্কে বিস্তারিত আলোচনা করা হয়েছে। পঞ্চম অধ্যায়ে গবেষণায় প্রাপ্ত ফলাফলের ওপর ভিত্তি করে উপসংহার ও সুপারিশ তুলে ধরা হয়েছে।

---

[৬] Weight=1/p, যেখানে p=p1*p2*p3; p1=Probablity of selecting a PSU (Primary Sampling Unit) under a MODS Zone, P2= Selection probablity of a segment within the PSU, p3= Selection probality of a connection (Residential, Commercial, Industrial and LIC) from the selected segment of a PSU। সকল বিশ্লেষণকে ভর দ্বারা সমন্বয় করা হয়েছে।

অধ্যায় ২

ঢাকা ওয়াসা: পরিচিতি ও মৌলিক তথ্য

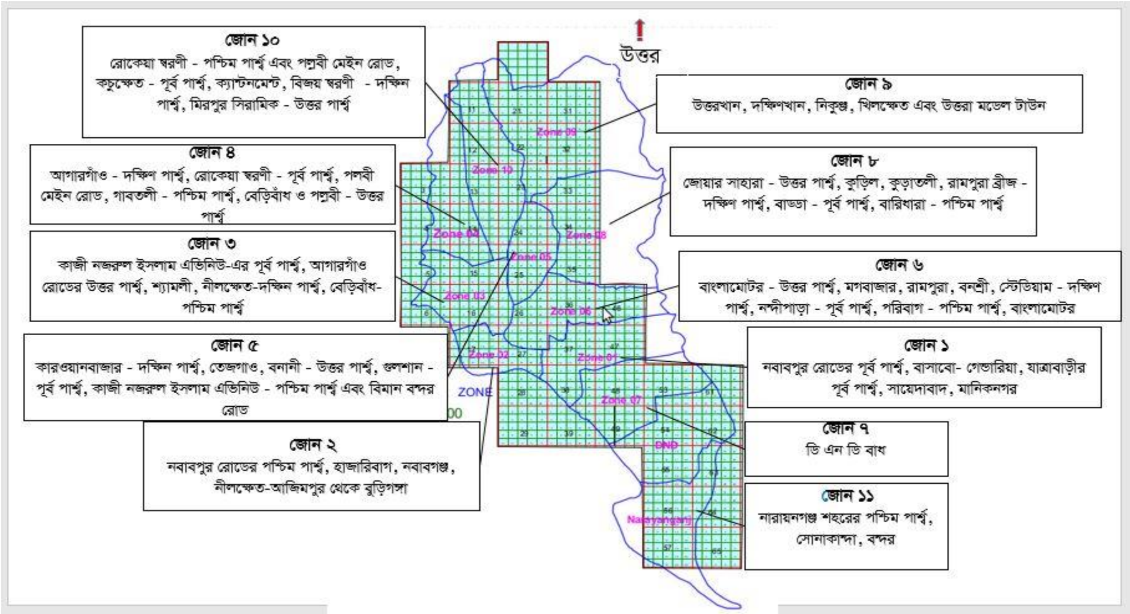
২.১ ঢাকা মহানগরীতে পানি সরবরাহের ইতিহাস ও ঢাকা ওয়াসার ক্রমবিকাশ

ঢাকা শহরে পানি সরবরাহের লক্ষ্যে পুরাতন ঢাকার ভিক্টোরিয়া পার্কে বিশ শতকের প্রথম দিকে ইট-সুরকি দিয়ে প্রথম পানির ট্যাংক নির্মাণ করা হয়। চাঁদনীঘাট পানি শোধনাগারের পরিশোধিত পানি এতে সংরক্ষণ করে তা মূলত ওয়ারী ও গেন্ডারিয়া এলাকার গ্রাহকদের নিকট সরবরাহ করা হতো। ১৮৭৪ সালে বুড়িগঙ্গা নদীর তীরে চাঁদনীঘাট পানি শোধনাগার নির্মাণ করা হয়। এটি বাংলাদেশের প্রথম পানি শোধনাগার এবং উপমহাদেশের প্রাচীনতম পানি শোধনাগারগুলোর অন্যতম। এই শোধনাগারটি স্থাপনে আর্থিক সহায়তা প্রদান করেন ঢাকার তৎকালীন নবাব খাজা আব্দুল গনি। অবিভক্ত ভারতের তৎকালীন ভাইসরয় এবং গভর্নর জেনারেল থমাস জর্জ ব্যারিং ৬ আগস্ট ১৮৭৪ সালে শোধনাগারটির উদ্বোধন করেন। এ পানি শোধনাগারের মাধ্যমে তৎকালীন ঢাকা শহরে প্রথম পাইপ দ্বারা পানি সরবরাহ ব্যবস্থা চালু করা হয়। পানি শোধনাগারটির পরিচালনা ও রক্ষণাবেক্ষণের দায়িত্বে ছিল ঢাকা পৌরসভা। ১৯৪৭ সালের পর এর দায়িত্ব তৎকালীন জনস্বাস্থ্য প্রকৌশল পরিদপ্তরের ওপর ন্যস্ত করা হয়। ১৯৬৩ সালে দি ইস্ট পাকিস্তান অর্ডন্যান্স (XIX)- এর অধীনে ঢাকা ওয়াসা প্রতিষ্ঠিত হওয়ার পর এ শোধনাগারের পরিচালনা ও রক্ষণাবেক্ষণের দায়িত্ব ঢাকা ওয়াসার ওপর অর্পণ করা হয় (ঢাকা ওয়াসা, ২০১৮)।

স্বাধীনতা পরবর্তীতে ঢাকা মহানগরীতে পানি সরবরাহ ও পয়নিষ্কাশনের দায়িত্ব ঢাকা ওয়াসার ওপরেই ন্যস্ত থাকে। ১৯৯০ সালে নারায়ণগঞ্জ শহরের পানি সরবরাহ ও পয়নিষ্কাশনের দায়িত্বও ঢাকা ওয়াসার ওপর হস্তান্তর করা হয়। পরবর্তীতে 'পানি সরবরাহ ও পয়নিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ আইন, ১৯৯৬' অনুযায়ী ঢাকা ওয়াসাকে একটি সেবামূলক বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠান হিসেবে পুর্নগঠিত করা হয়। বর্তমানে ঢাকা মহানগরী ও নারায়ণগঞ্জ শহরের প্রায় ৩৬০ বর্গকিলোমিটার এলাকা। ঢাকা ওয়াসা ১১টি ভৌগোলিক অঞ্চল বা মড্স (Management, Operations, Distribution and Services-MODS) জোনের মাধ্যমে এর সেবা কার্যক্রম পরিচালনা করে থাকে। ১১টি মড্স জোনের মধ্যে ১০টি জোন ঢাকা মহানগরীতে এবং একটি জোন নারায়ণগঞ্জ শহরে অবস্থিত। প্রতিটি মড্স জোনভিত্তিক আঞ্চলিক কার্যালয়ে প্রকৌশলগত পরিচালনা ও রক্ষণাবেক্ষণের পাশাপাশি রাজস্ব সংক্রান্ত কর্মকাণ্ড পরিচালিত হয় (ঢাকা ওয়াসা, ২০১৮)।

একনজরে ঢাকা ওয়াসা	
লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য	• ঢাকা মহানগরী ও নারায়ণগঞ্জ শহরে পানি উৎপাদন, সংরক্ষণ ও সরবরাহের জন্য প্রয়োজনীয় অবকাঠামো উন্নয়ন, পরিচালনা ও রক্ষণাবেক্ষণ • ঢাকা মহানগরীর পয়, বর্জ্য পানি সংগ্রহ, পরিশোধন ও নিষ্কাশনের লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় অবকাঠামো উন্নয়ন, পরিচালনা ও রক্ষণাবেক্ষণ • ঢাকা মহানগরীর জলাবদ্ধতা দূরীকরণে স্টর্ম স্যুয়ারেজসহ ড্রেনেজ অবকাঠামো উন্নয়ন, পরিচালনা ও রক্ষণাবেক্ষণ
আইনগত ভিত্তি	• 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 • ঢাকা পানি সরবরাহ ও পয়নিষ্কাশন (পানি ও পয়ঃ সংযোগ) কর্তৃপক্ষ প্রবিধানমালা, ২০১১
কাজের পরিধি	• আবাসিক, শিল্প ও বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠানে পানি ও পয়সংযোগ প্রদান • ব্যক্তি ও প্রাতিষ্ঠানিক পর্যায়ে গভীর নলকূপ স্থাপনে অনুমতি প্রদান • বস্তি এলাকায় পানি সরবরাহ ও স্যানিটেশন ব্যবস্থার উন্নয়ন • বন্যা, খরা, ধর্মীয় ও সামাজিক অনুষ্ঠানসহ যে কোনো জরুরী প্রয়োজনে অস্থায়ী সংযোগ ও পানির গাড়ি দ্বারা জরুরী পানি সরবরাহ • পয়লাইন এবং ড্রেনেজ খাল ও পাইপ লাইন পরিষ্কার রেখে তরল বর্জ্য নিষ্কাশনের ব্যবস্থা করা • শহরের অভ্যন্তরীণ জলাবদ্ধতা নিরসনে পাম্পিং এর মাধ্যমে পানি নিষ্কাশন করা
সহযোগী অংশীজন	• স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়; ঢাকা উত্তর সিটি করপোরেশন; ঢাকা দক্ষিণ সিটি করপোরেশন; নারায়ণগঞ্জ সিটি করপোরেশন; রাজধানী উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ; জেলা প্রশাসন-ঢাকা; বাংলাদেশ পানি উন্নয়ন বোর্ড
সংযোগ সংখ্যা	• মোট সংযোগ সংখ্যা ৩,৭৪০৩৪টি
পানির উৎস	• ৭৮ শতাংশ ভূ-গর্ভস্থ, ২২ শতাংশ ভূ-উপরস্থ

চিত্র ২ : ঢাকা ওয়াসার মড্স জোনভিত্তিক কর্মএলাকার চিত্র



২.২ *ঢাকা ওয়াসার লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য*

- ঢাকা মহানগরী ও নারায়ণগঞ্জ শহরে পানি উৎপাদন, সংরক্ষণ ও সরবরাহের জন্য প্রয়োজনীয় অবকাঠামো উন্নয়ন, পরিচালনা ও রক্ষণাবেক্ষণ
- ঢাকা মহানগরীর পয়, বর্জ্য পানি সংগ্রহ, পরিশোধন ও নিষ্কাশনের লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় অবকাঠামো উন্নয়ন, পরিচালনা ও রক্ষণাবেক্ষণ
- ঢাকা মহানগরীর জলাবদ্ধতা দূরীকরণে স্টর্ম স্যুয়ারেজসহ ড্রেনেজ অবকাঠামো উন্নয়ন, পরিচালনা ও রক্ষণাবেক্ষণ

২.৩ *ঢাকা ওয়াসার কাজের পরিধি*

- আবাসিক, শিল্প ও বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠানে পানি ও পয়সংযোগ প্রদান
- ব্যক্তি ও প্রাতিষ্ঠানিক পর্যায়ে গভীর নলকূপ স্থাপনে অনুমতি প্রদান
- বস্তি এলাকায় পানি সরবরাহ ও স্যানিটেশন ব্যবস্থার উন্নয়ন
- বন্যা, খরা, ধর্মীয় ও সামাজিক অনুষ্ঠানসহ যে কোনো জরুরী প্রয়োজনে অস্থায়ী সংযোগ ও পানির গাড়ি দ্বারা জরুরী পানি সরবরাহ
- পয়লাইন এবং ড্রেনেজ খাল ও পাইপ লাইন পরিষ্কার রেখে তরল বর্জ্য নিষ্কাশনের ব্যবস্থা করা
- শহরের অভ্যন্তরীণ জলাবদ্ধতা নিরসনে পাম্পিং এর মাধ্যমে পানি নিষ্কাশন করা

২.৪ *ঢাকা ওয়াসার আইনি ক্ষমতা*

পানি সরবরাহ ও পয়নিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ আইন, ১৯৯৬-এর ১৬ থেকে ২৭ ধারায় ঢাকা ওয়াসার ক্ষমতা ও দায়িত্ব সম্পর্কে আলোকপাত করা হয়েছে। এ আইনের ১৭.২ উপধারায় সুপেয় পানি সংগ্রহ, শোধন, পাম্পিং, সঞ্চয় এবং সরবরাহ; স্বাস্থ্য-পয় এবং শিল্প-বর্জ্য সংগ্রহ, প্রক্রিয়াকরণ এবং অপসারণ; অপ্রয়োজনীয় ও অকেজো নর্দমা বন্ধ করা এবং বৃষ্টির পানি নিষ্কাশনে এক বা একাধিক প্রকল্প বা কর্মসূচি প্রণয়নের ক্ষমতা প্রদান করা হয়েছে। গ্রাহকদের কাছ থেকে ঢাকা ওয়াসার বিভিন্ন সেবার বিপরীতে অভিকর বা চার্জ আদায় করার পাশাপাশি তা সংশোধন, প্রকাশ এবং প্রয়োজনে গ্রাহকের অভিকর যথাসময়ে পরিশোধের জন্য রেয়াত প্রদানের ক্ষমতা ঢাকা ওয়াসাকে ন্যস্ত করা হয়েছে[৭]। আবার ঢাকা ওয়াসার আওতাভুক্ত এলাকার মধ্যে অনুমতি ব্যতিত কেউ পানি সংগ্রহ, শোধন, পাম্পিং, সঞ্চয়, সরবরাহ, পয়সংগ্রহ ও পরিশোধনের সুবিধাদি নির্মাণ করলে আইনি ব্যবস্থা গ্রহণের

[৭] পানি সরবরাহ ও পয়ঃনিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ আইন, ১৯৯৬ ধারা ১৭ উপধারা ১: বিধি দ্বারা নির্ধারিত প্রণালীতে উহা হইতে উপকার ভোগকারী ব্যক্তিগণের নিকট হইতে অভিকর বা চার্জ আদায় তবে শর্ত থাকে যে, "কোন এলাকায় কর্তৃপক্ষ কর্তৃক পয়ঃব্যবস্থা চালু করার তারিখ হইতে ছয় মাসের মধ্যে যদি ঐ এলাকার কোন হোল্ডিংয়ের মালিক পয়ঃসংযোগ গ্রহণ না করেন তাহা হইলে কর্তৃপক্ষ, যথাযথ বিবেচনা করিলে, ঐ হোল্ডিংয়ের বিপরীতে সংযোগ-পরবর্তী পয়অভিকরের অধিক হইবে না এমন হারে পয়ঃচার্জ আরোপ ও আদায় করিতে পারিবে"।

ক্ষমতা দেওয়া হয়েছে। এছাড়া আইন অনুযায়ী ঢাকা ওয়াসা তার লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য পূরণে জনস্বার্থ ও প্রয়োজনের সাথে সঙ্গতি রেখে যে কোনো নীতি প্রণয়ন, বাস্তবায়ন, সংশোধন ও বাতিল করতে পারবে[৮]।

২.৫ প্রাতিষ্ঠানিক কাঠামো ও জনবল

ঢাকা ওয়াসার কার্যক্রম সুষ্ঠুভাবে পরিচালনার লক্ষ্যে ১৯৯৬ সালের পানি সরবরাহ ও পয়নিষ্কাশন আইনের ধারা ৬ অনুযায়ী সাংগঠনিক কাঠামোতে পরিবর্তন আনা হয়। এক্ষেত্রে বিভিন্ন পেশাজীবি সংগঠন ও সরকারি দপ্তরের তের সদস্যের প্রতিনিধিদের সমন্বয়ে ঢাকা ওয়াসা বোর্ড গঠিত হয়, যার প্রধান হলেন একজন চেয়ারম্যান। এ বোর্ড ঢাকা ওয়াসার নীতি ও নির্দেশনা প্রণয়ন করে থাকে। এছাড়া একজন ব্যবস্থাপনা পরিচালক, চারজন উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক, প্রধান প্রকৌশলী ও বাণিজ্যিক ব্যবস্থাপককে নিয়ে ঢাকা ওয়াসার নির্বাহী ব্যবস্থাপনা কাঠামো তৈরি হয়েছে। আইন অনুযায়ী ব্যবস্থাপনা পরিচালক ঢাকা ওয়াসার একজন সার্বক্ষণিক কর্মকর্তা এবং কর্তৃপক্ষের প্রধান নির্বাহী হিসেবে প্রাতিষ্ঠানিক লেনদেনের ব্যাপারে আইনগত প্রতিনিধি হিসেবে বিবেচিত হবে। ব্যবস্থাপনা পরিচালকের কার্যালয় নিয়ে ঢাকা ওয়াসার সাংগঠনিক কাঠামো চার ভাগে ভাগ করা হয়েছে। যেমন: প্রশাসন; অর্থ; পরিচালন ও রক্ষণাবেক্ষণ; গবেষণা, পরিকল্পনা ও উন্নয়ন। বর্তমান সাংগঠনিক কাঠামো অনুযায়ী ঢাকা ওয়াসার মোট জনবল ৪৪৩১ (ঢাকা ওয়াসা, ২০১৬)। ঢাকা ওয়াসার বর্তমান সাংগঠনিক কাঠামোটি ২০০৯ সালে সার্ভিস রিক্রুটমেন্ট ও ঢাকা শহরের ভৌগলিক সম্প্রসারণের উপর ভিত্তি করে অনুমোদিত হয়। ঢাকা ওয়াসার সব ধরনের সেবা একটি অন্যটির সাথে সম্পর্কিত।

সারণি ২ : ঢাকা ওয়াসার জনবল

পদের শ্রেণি	অনুমোদিত পদ	কর্মরত	খালি পদ
প্রথম	৩০৯	২৫৮	৫১
দ্বিতীয়	৩৩০	২৭৭	৫৩
তৃতীয়	১৯১৭	১৩৩৩	৫৮৪
চতুর্থ	২১১১	১৩৮১	৭৩০
মোট	**৪৬৬৭**	**৩২৪৯**	**১৪১৮**

তথ্যসূত্র: ঢাকা ওয়াসা বার্ষিক প্রতিবেদন ২০১৫-২০১৬

২.৬ অবকাঠামো

ঢাকা ওয়াসার কেন্দ্রীয় কার্যালয়সহ মোট ১১টি মড্স জোন অফিস ও ১১টি রাজস্ব জোন অফিস রয়েছে। কেন্দ্রীয় কার্যালয় ঢাকার কারওয়ান বাজারে অবস্থিত। মড্স ও রাজস্ব জোনের অফিসমূহ যাত্রাবাড়ী, ঢাকা ওয়াটার ওয়ার্কস রোড-চাঁদনী ঘাট, লালমাটিয়া, বাংলা কলেজ-মিরপুর ১, টিবি গেইট-মহাখালী, ফকিরাপুল, যাত্রাবাড়ী, নতুন বাজার-বাড্ডা, উত্তরা, মিরপুর ১ এবং নারায়ণগঞ্জে অবস্থিত। ঢাকা ওয়াসার কেন্দ্রীয় পরীক্ষাগারটি আসাদ গেটে অবস্থিত। এছাড়া মিরপুরে বোতলজাত পানি (শান্তি) উৎপাদনের একটি কারখানা রয়েছে। ঢাকা ওয়াসার ভূগর্ভস্থ পানি উত্তোলনের জন্য ৯০০টি পাম্প রয়েছে। এছাড়া ভূপরিস্থ পানি সরবরাহের জন্য ৫টি পানি শোধানাগার রয়েছে। ঢাকা মহানগরীর ড্রেনেজ ব্যবস্থাপনার ক্ষেত্রে ঢাকা ওয়াসার নিয়ন্ত্রণে প্রায় মোট ৩৫০ কি.মি. ড্রেনেজ লাইন রয়েছে। পয়পরিশোধনে একটি ট্রিটমেন্ট প্ল্যান্ট রয়েছে (ঢাকা ওয়াসা, ২০১৬)।

২.৭ ঢাকা ওয়াসার রাজস্ব আয় ও ব্যয়

ঢাকা ওয়াসার রাজস্ব আয়ের প্রধান উৎস হচ্ছে গ্রাহকদের নিকট হতে পানি ও পয়সেবার বিপরীতে প্রাপ্ত অভিকর। এছাড়া আয়ের অন্যান্য উৎসের মধ্যে রয়েছে বোতলজাত পানি বিক্রয়, ট্রাক/ট্রলি দ্বারা পানি বিক্রয়, পয়প্রতিবন্ধকতা পরিষ্কারের চার্জ, পানি ও পয়সংযোগ ফি, পুনসংযোগ ফি, সংযোগের আকার বৃদ্ধি ও সংযোগ স্থানান্তর ফি এবং ঢাকা ওয়াসা কর্তৃক বিভিন্ন বাণিজ্যিক ব্যাংকে বিনিয়োগকৃত অর্থ থেকে প্রাপ্ত মুনাফা ইত্যাদি। অপরদিকে রাজস্ব ব্যয়ের খাতগুলোর মধ্যে রয়েছে বিদ্যুৎ বিল, কর্মকর্তা-কর্মচারীদের বেতন-ভাতা, পরিচালনা ও রক্ষণাবেক্ষণ, পানি শোধনাগারে ব্যবহৃত রাসায়নিক ক্রয় ইত্যাদি।

[৮] পানি সরবরাহ ও পয়ঃনিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ আইন, ১৯৯৬' (১৯৯৬ সনের ৬ নং আইন) ধারা ১৭ উপধারা ৭; ধারা ১৮; ধারা ২১; ধারা ২২; ধারা ২৩; ধারা ২৪; ধারা ২৫; ধারা ২৬

সারণি ৩ : ঢাকা ওয়াসার রাজস্ব আয়-ব্যয় (মিলিয়ন টাকায়)[৯]

	২০১১-১২	২০১২-১৩	২০১৩-১৪	২০১৪-১৫	২০১৫-১৬
রাজস্ব আয়	৫০৭৪	৫৭৪৮	৬৯৬৪	৭৯৭২	৯৭১৩
রাজস্ব ব্যয়	৫০৩৪	৫৭০৩	৬৮৯৪	৭৮৬৮	৯৫২৪
লাভ/ক্ষতি	৪০.০০	৪৪.৮৭	৭০.৪৪	১০৪.৮০	১৮৯.০০

২.৮ ঢাকা ওয়াসা সংশ্লিষ্ট অংশীজন

ঢাকা ওয়াসা পানি সরবরাহ ও পয়নিষ্কাশন সেবাসহ জলাবদ্ধতা নিরসনের দায়িত্ব পালনে কয়েকটি অংশীজনের সাথে সমন্বয়ের মাধ্যমে কাজ করে থাকে। এ অংশীজনগুলোর মধ্যে রয়েছে- ঢাকা সিটি করপোরেশন (উত্তর ও দক্ষিণ), জেলা প্রশাসন-ঢাকা, পানি উন্নয়ন বোর্ড, রাজধানী উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ (রাজউক), জাতীয় গৃহায়ন কর্তৃপক্ষ, ক্যান্টনমেন্ট বোর্ড ইত্যাদি। ঢাকা সিটি করপোরেশনের (উত্তর ও দক্ষিণ) সাথে ঢাকা ওয়াসার ড্রেনেজ লাইন, স্যুয়ারেজ লাইন, বর্জ্য ব্যবস্থাপনা ও জলাবদ্ধতা নিরসনে এবং সেবার চাহিদা অনুযায়ী রাস্তা কাটার অনুমতি নেওয়ার ক্ষেত্রে সমন্বয় করতে হয়। আবার ঢাকা শহরের বৃষ্টির পানি খালের মাধ্যমে বিভিন্ন নদীতে অপসারণের ক্ষেত্রে পানি উন্নয়ন বোর্ডের নিয়ন্ত্রণাধীন স্লুইচ গেট ব্যবহারের ক্ষেত্রে ঢাকা ওয়াসাকে পানি উন্নয়ন বোর্ডের সাথে সমন্বয়ের মাধ্যমে কাজ করতে হয়। অপরদিকে ঢাকা ওয়াসার প্রয়োজনীয় জমি অধিগ্রহণ, দখলকৃত খাল উদ্ধার, খালের সীমানা নির্ধারণসহ ইত্যাদি কাজে ঢাকা জেলা প্রশাসনের সাথে সমন্বয় করে কাজ করতে হয়।

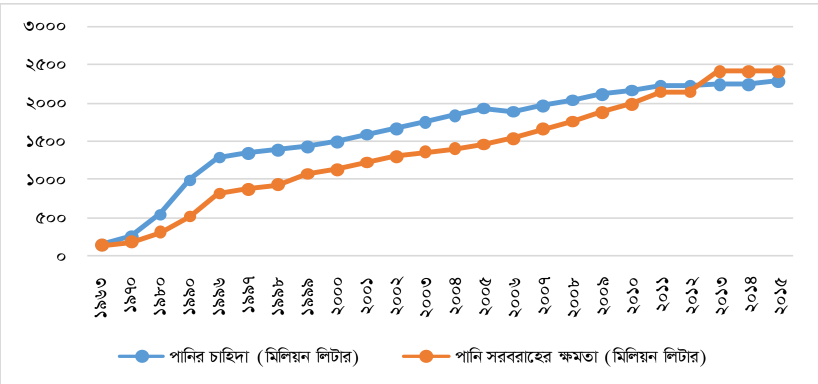
২.৯ ঢাকা ওয়াসার গ্রাহক সংযোগের ধরন

ঢাকা ওয়াসার মোট সংযোগ সংখ্যা ৩,৭৪০৩৪টি। এর মধ্যে আবাসিক সংযোগ ৩৩৪২৭১টি, বাণিজ্যিক সংযোগ ৩৯৪১৭টি, শিল্প সংযোগ ৩৪৬টি এবং লো ইনকাম কমিউনিটি (এলআইসি) বা বস্তি এলাকায় সংযোগ ২৩৩৬টি[১০]।

২.১০ ঢাকা ওয়াসার পানির উৎস, উৎপাদন ও সরবরাহ ব্যবস্থা

ঢাকা ওয়াসার পানি সরবরাহ ব্যবস্থা মূলত ভূ-গর্ভস্থ পানির উৎসের উপর নির্ভরশীল। বর্তমানে ঢাকা ওয়াসার পানির উৎসের মধ্যে ৭৮ শতাংশ ভূগর্ভস্থ এবং ২২ শতাংশ ভূপরিস্থ (ঢাকা ওয়াসা, ২০১৭)। ভূগর্ভস্থ পানি উত্তোলন করা হয় ৯০০টি গভীর নলকূপের মাধ্যমে। ভূপিরস্থ পানি শীতলক্ষ্যা ও বুড়িগঙ্গা নদী থেকে চারটি পানি শোধনাগারের মাধ্যমে সরবরাহ করা হয়। ঢাকা ওয়াসা ভূপরিস্থ পানির সরবরাহ ২২ শতাংশ হতে ৭০ শতাংশে উন্নীত করার লক্ষ্যে কয়েকটি পানি শোধনাগার প্রকল্প গ্রহণ করেছে যা বাস্তবায়নাধীন। এগুলো হলো সায়েদাবাদ পানি শোধনাগার ফেজ-৩, গন্ধর্বপুর পানি শোধনাগার ও পদ্মা-যশলদিয়া পানি শোধনাগার।

চিত্র ৩: ওয়াসার হতে প্রাপ্ত তথ্যমতে পানির চাহিদা ও উৎপাদন (মিলিয়ন লিটারে)[১১]



বর্তমানে দৈনিক ২৩০ কোটি লিটার পানির চাহিদার বিপরীতে ২৪০ কোটি লিটার উৎপাদনের সক্ষমতা তৈরি হয়েছে বলে ঢাকা ওয়াসা দাবি করে[১২]।

[৯] ঢাকা ওয়াসা বার্ষিক প্রতিবেদন ২০১৫-২০১৬

[১০] ঢাকা ওয়াসা কর্তৃক সরবরাহকৃত তথ্য অনুযায়ী

[১১] ঢাকা ওয়াসা বার্ষিক প্রতিবেদন ২০১৫-২০১৬

[১২] ঢাকা ওয়াসা কর্তৃক সরবরাহকৃত তথ্য অনুযায়ী

২.১১ *পয়নিষ্কাশন ব্যবস্থা*

ঢাকা ওয়াসার তথ্য মতে, বর্তমানে মহানগরীর ২০% এলাকা ঢাকা ওয়াসার পয়নিষ্কাশন সেবার আওতায় রয়েছে। পয়পরিশোধনে ঢাকা ওয়াসার একটি মাত্র শোধনাগার রয়েছে যার সক্ষমতা ১ লক্ষ ৫০ হাজার ঘনমিটার হলেও প্রতিদিন মাত্র ৫০ হাজার ঘনমিটার পরিশোধন করে। ঢাকা ওয়াসা সুষ্ঠু এবং পরিকল্পিত পয়নিষ্কাশন ব্যবস্থা নিশ্চিতে চারটি পয়শোধনাগার স্থাপনের পরিকল্পনা করেছে। এর মধ্যে দাশেরকান্দি পয়শোধনাগারের নির্মাণ কাজ বাস্তবায়নাধীন রয়েছে। এছাড়া ঢাকা মহানগরীর উত্তরা, মিরপুর এবং রায়েরবাজারে তিনটি পয়শোধনাগার স্থাপনের পরিকল্পনা রয়েছে। ঢাকা ওয়াসার বিদ্যমান পয়নিষ্কাশন ব্যবস্থায় পয়শোধনাগারের সংখ্যা একটি, পয়লিফট স্টেশন রয়েছে ২৬টি এবং মোট স্যুয়ারেজ লাইনের দৈর্ঘ্য ৯৩০ কি.মি.। উল্লেখ্য ঢাকা ওয়াসার মোট পয়সংযোগ সংখ্যা ৮৮৮০৩টি[১৩]।

২.১২ *ড্রেনেজ ও খাল ব্যবস্থা*

১৯৮৯ সালে ঢাকা ওয়াসার কর্মপরিধিতে ড্রেনেজ কর্মকাণ্ড যুক্ত হয়। পূর্বে ঢাকা মহানগরীর ড্রেনেজ ব্যবস্থা স্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তরের মাধ্যমে পরিচালিত হতো। এক সময় ঢাকা শহরে বৃষ্টির পানি নিষ্কাশনের জন্য পর্যাপ্ত খাল ছিল। এগুলোর মধ্যে পরিবাগ, ধানমন্ডি, বেগুনবাড়ি, ধোলাইখাল, দেবদোলাই, সেগুনবাগিচা এবং আরামবাগ অন্যতম। বর্ষা মৌসুমে বৃষ্টির পানি এসব খালগুলোর মধ্য দিয়ে পার্শ্ববর্তী নদীগুলোতে চলে যেত। খালগুলো শহরের জলাবদ্ধতা প্রতিরোধ করত। কিন্তু বর্তমানে বিভিন্ন কঠিন বা ভারি বর্জ্য ড্রেনের উপরিভাগ বা খালের মুখে জমে বৃষ্টির পানি প্রবাহে বাধা সৃষ্টি করে। ঢাকা ওয়াসার দায়িত্ব হচ্ছে এসব বর্জ্য নিয়মিত পরিস্কার করা এবং এ সকল বিষয়ে জনসচেতনতা বৃদ্ধিতে কাজ করা। ঢাকা ওয়াসার ড্রেনেজ সুবিধার আওতাধীন এলাকা হচ্ছে ১৪০ বর্গ কিলোমিটার। এছাড়া ড্রেনেজ ব্যবস্থায় অকাঠামোর মধ্যে রয়েছে বৃষ্টির পানির ড্রেনেজ লাইন ৩৫০কিলোমিটার, বক্স কালভার্ট ১০.৫ কি.মি., উন্মুক্ত খাল ৭৪ কি.মি. এবং বৃষ্টির পানি পাম্পিং স্টেশন ৪টি (কল্যাণপুর, ধোলাইখাল, রামপুরা ও কমলাপুর)[১৪]।

২.১৩ *লো ইনকাম কমিউনিটি (এলআইসি) বা বস্তি এলাকায় পানি সরবরাহ সেবা*

২০০৫ সাল হতে লো ইনকাম কমিউনিটি (এলআইসি) বা বস্তি এলাকায় পানি সেবা প্রদানের উদ্যোগ গ্রহণ করা হয়। এক্ষেত্রে কয়েকটি বেসরকারি সংস্থা (এনজিও) ও দাতা সংস্থার আর্থিক সহায়তায় ঢাকার কয়েকটি বস্তিতে বৈধ সংযোগ প্রদান করা হয়। বস্তিবাসীরা ভাসমান জনগোষ্ঠী হওয়ায় পানি সেবা প্রদানে কিছু জটিলতা যেমন- তারা কীভাবে পানি পাবে, কোথা থেকে সংযোগ নেবে ইত্যাদি লক্ষ্য করা যায়। এই অবস্থা থেকে উত্তরণের লক্ষ্যে ঢাকা ওয়াসা নিম্ন আয়ের জনগোষ্ঠীকে ২০১৩ সালে বিশেষ কর্মসূচির (Community Program and Consumer Relation-CPCR) আওতায় সহজ ও কার্যকরভাবে পানি সেবা প্রদানের লক্ষ্যে বিশেষ পরিকল্পনা গ্রহণ করে। বর্তমানে এলআইসিতে এনজিও এর মাধ্যমে পানি সরবরাহ করা হচ্ছে। সংযোগ প্রদানে উদ্দেশ্যে বিভিন্ন এনজিও এর সহায়তায় বস্তিগুলোতে কয়েকজন ব্যক্তির সমন্বয়ে Community Based Organization (CBO) গঠন করে। বস্তিতে বসবাসরত কোনো ব্যক্তি পানির সংযোগ নিতে চাইলে এ সংগঠনের মাধ্যমে আবেদন করতে হয়। বস্তিতে পানি সংযোগের ক্ষেত্রে সংযোগ প্রতি ফি ১২ ,২০০ টাকা। পানি সরবরাহের ক্ষেত্রে যে সকল এনজিও সহায়তা করছে তার মধ্যে ডিএসকে, বিএএসএ, এনডিবিইউএস ও নাগরিক সেবা ফাউন্ডেশন (এনএসএফ) উল্লেখযোগ্য। এছাড়া এলআইসি'র বিলিংসহ রাজস্ব সম্পর্কিত কাজের জন্য আলাদা রাজস্ব জোন- ১৩ খোলা হয়েছে।

২.১৪ *ঢাকা ওয়াসার প্রকল্পসমূহ*

২০১৫-১৬ অর্থ-বছরে ঢাকা ওয়াসার জন্য ১১টি উন্নয়ন প্রকল্প বার্ষিক উন্নয়ন কর্মসূচিতে অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে। এগুলোর মধ্যে সাতটি প্রকল্প পানি সরবরাহের জন্য এবং চারটি স্যুয়ারেজ ও ড্রেনেজ ব্যবস্থার জন্য বিনিয়োগ প্রকল্প। পানি সরবরাহের জন্য প্রকল্পগুলো হলো- ঢাকা ওয়েল ফিল্ড কনস্ট্রাকশন প্রজেক্ট এট তেঁতুলঝোড়া-ভাকুর্তা (পার্ট-১); পদ্মা (যশলদিয়া) ওয়াটার ট্রিটমেন্ট প্লান্ট (ফেজ-১), ঢাকা এনভায়রনমেন্টালি সাসটেইন্যাবল ওয়াটার সাপ্লাই প্রজেক্ট; সাপ্লাই অ্যান্ড ইনস্টলেশন ৩৩/১১ কেভি ইলেক্ট্রিক্যাল সাব-স্টেশন অব সাসটেইন্যাবল পাওয়ার সল্যুশন এট সায়েদাবাদ ওয়াটার ট্রিটমেন্ট প্ল্যান্ট (ফেজ-২); ইনটেরিম ওয়াটার সাপ্লাই প্রজেক্ট; সায়েদাবাদ ওয়াটার ট্রিটমেন্ট প্লান্ট প্রজেক্ট (ফেজ-৩)। স্যুয়ারেজ ও ড্রেনেজ ব্যবস্থার জন্য বিনিয়োগ প্রকল্পগুলো হলো- ঢাকা ওয়াটার সাপ্লাই অ্যান্ড স্যানিটেশন প্রজেক্ট; ইনটেরিম প্রজেক্ট-২ ফর আর্জেন্ট স্যুয়ারেজ কনস্ট্রাকশন অ্যান্ড রিহ্যাবিলিটেশন; দাশেরকান্দি স্যুয়েজ ট্রিটমেন্ট প্ল্যান্ট প্রজেক্ট; ডেভেলপমেন্ট অব স্ট্রম ওয়াটার ড্রেনেজ সিস্টেম এট

[১৩] ঢাকা ওয়াসা বার্ষিক রিপোর্ট, ২০১৫-১৬
[১৪] প্রাগুক্ত

আগারগাঁও ইন ঢাকা সিটি। উল্লিখিত প্রকল্পসমূহের জন্য ২০১৫-১৬ অর্থবছরে মোট ১৪৭৭.৩৬ কোটি টাকা বার্ষিক উন্নয়ন কর্মসূচিতে বরাদ্দ দেওয়া হয়েছে[১৫]।

২.১৫ ঢাকা ওয়াসার ইতিবাচক উদ্যোগ ও অর্জন (ঢাকা ওয়াসার তথ্য অনুযায়ী)

২০১০ সালে 'ঢাকা ওয়াসা টার্ন অ্যারাউন্ড' কর্মসূচির আওতায় ঢাকা ওয়াসা একটি সেবামূলক বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠান হিসেবে মিশন ও ভিশন নির্ধারণ করে। এই কর্মসূচির আওতায় ঢাকা ওয়াসার রূপকল্প হিসেবে পরিবেশবান্ধব, গণমুখী ও টেকসই পানি ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে এশিয়ার পাবলিক সেক্টরে সর্বোত্তম পানি সরবরাহকারী প্রতিষ্ঠান হিসেবে প্রতিষ্ঠিত হওয়ার প্রত্যয় ব্যক্ত করা হয়। এছাড়া এ কর্মসূচির অধীনে ঢাকা ওয়াসার নিম্নোক্ত মিশনসমূহ নির্ধারণ করা হয়:

- সর্বোত্তমগ্রাহকবান্ধব সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান;
- প্রকল্পসমূহের দ্রুত ও কার্যকর বাস্তবায়ন;
- ভূগর্ভস্থ পানির উপর নির্ভরশীলতা কমিয়ে ভূপরিস্থ পানির ব্যবহার বাড়ানো;
- ব্যবস্থাপনা ও পরিচালনায় কর্পোরেট ব্যবস্থা প্রণয়ন;
- সকল সেবা ও কার্যক্রমে উচ্চ মানের স্বচ্ছতা এবং দায়বদ্ধতা নিশ্চিতকরণ;
- ঢাকা ওয়াসার সকল কর্মকাণ্ডে কর্মসম্পাদন দক্ষতা বাড়ানো এবং পরিচালন ব্যয় কমানো।

উল্লিখিত 'ঢাকা ওয়াসা টার্ন অ্যারাউন্ড' কর্মসূচিটি ২০১০-১৪ সময়ে গ্রহণ করা হয়। এ কর্মসূচির মাধ্যমে ঢাকা ওয়াসার ব্যবস্থাপনাসহ সার্বিক সেবা কার্যক্রমে কিছু ইতিবাচক উদ্যোগ ও অর্জন সাধিত হয়েছে বলে দাবি করা হয় (ঢাকা ওয়াসা, ২০১৬)। এগুলো হলো:

- 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 কনজ্যুমার রিলেশন (সিপিসিআর) 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

[১৫] প্রাগুক্ত

অধ্যায় ৩

ঢাকা ওয়াসার আইনি কাঠামো, সীমাবদ্ধতা ও প্রায়োগিক চ্যালেঞ্জ

৩.১ ঢাকা ওয়াসা সংশ্লিষ্ট আইন ও নীতিমালা

ঢাকা ওয়াসা কর্তৃক পানি সরবরাহ ও পয়নিষ্কাশন সেবা পরিচালনার জন্য আইন, নীতিমালা ও বিধি রয়েছে। এ সকল আইন, বিধি ও নীতিমালার ওপর ভিত্তি করে ঢাকা ওয়াসা পরিচালিত হয়। ঢাকা ওয়াসার প্রাতিষ্ঠানিক কার্যক্রম যেসব আইন ও নীতি দ্বারা পরিচালিত হয় সেগুলো হলো:

- জাতীয় পানি নীতি, ১৯৯৯
- পানি সরবরাহ ও পয়নিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ আইন, ১৯৯৬
- জাতীয় পানি আইন, ২০১৩
- ঢাকা পানি সরবরাহ ও পয়নিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ (আর্থিক) প্রবিধানমালা, ২০০৯
- পানি সরবরাহ ও পয়নিষ্কাশন কতর্পৃক্ষ (পানি সংযোগ ও পানি অভিকর) বিধিমালা, ২০০৯
- পানি সরবরাহ ও পয়নিষ্কাশন কতর্পৃক্ষ (পয়সংযোগ ও পয়অভিকর) বিধিমালা, ২০০৯
- ঢাকা পানি সরবরাহ ও পয়নিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ (কর্মকর্তা ও কর্মচারী) চাকুরি প্রবিধানমালা, ২০১০
- ঢাকা পানি সরবরাহ ও পয়নিষ্কাশন (পানি ও পয়সংযোগ) কর্তৃপক্ষ প্রবিধানমালা, ২০১১

৩.২ আইন ও নীতিসমূহের উল্লেখযোগ্য দিকসমূহ

৩.২.১ জাতীয় পানি নীতি, ১৯৯৯

এ নীতির মূল লক্ষ্য হচ্ছে জনস্বাস্থ্য ও পরিবেশের মানোন্নয়ন এবং সঠিকভাবে ভূপরিস্থ পানি সংরক্ষণ, ব্যবস্থাপনা এবং এর অপব্যবহার রোধ করে টেকসই পানি ও পয়নিষ্কাশন সেবা নিশ্চিত করা। এ নীতিতে ওয়াসার পানি ও পয়নিষ্কাশন ব্যবস্থাপনার ক্ষেত্রে নির্দেশনা ও নীতিমালা বর্ণনা করা হয়েছে। এই নীতিতে উল্লেখ করা হয়েছে, যেহেতু পানি সরবরাহ সেবার একটি গুরুত্বপূর্ণ উদ্দেশ্য হচ্ছে নিরাপদ ও স্বাস্থ্যসম্মত পানি সরবরাহ করা, তাই ওয়াসা তার সেবা এলাকায় পানিবাহিত রোগব্যাধি কমানোর লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করবে এবং প্রাকৃতিক দুর্যোগের সময় নিরাপদ পানি সরবরাহের জন্য প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করবে। এ নীতিতে ওয়াসার সেবা এলাকায় টেকসই পানি সরবরাহ ব্যবস্থা চালুর ওপর গুরুত্ব দেওয়া হয়েছে এবং এ লক্ষ্যে কিছু পদক্ষেপ গ্রহণ করার কথা বলা হয়েছে। এগুলো হলো ভূগর্ভস্থ পানির উপর নির্ভরশীলতা কমিয়ে ভূপৃষ্ঠস্থ পানি বিশেষ করে বৃষ্টির পানির সঠিক রক্ষণাবেক্ষণ ও ব্যবহার, পানির অপব্যবহার সম্পর্কে প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ ও জনসচেতনতা গড়ে তোলা, মূল্যের বিনিময়ে পানি সরবরাহ করা এবং বস্তি এলাকায় সমষ্টিগত উদ্যোগে পানি সরবরাহ সংক্রান্ত যে কোনো উদ্যোগে সহায়তা করা ইত্যাদি। এই নীতিতে ওয়াসার আর্থিক ব্যবস্থাপনাদি উন্নত করার লক্ষ্যে কিছু দিক-নির্দেশনা প্রদান করা হয়েছে। এগুলো হলো: সরকার কর্তৃক নির্ধারিত গাইডলাইন অনুযায়ী পানি উৎপাদন, ব্যয়, রক্ষণাবেক্ষণ ইত্যাদির উপর ভিত্তি করে প্রয়োজনে পানির শুল্ক নির্ধারণ, ভবিষ্যতে বিলিং এবং কালেকশন যথাক্রমে ৯০-৮০ শতাংশে উন্নীত করা, বর্তমান সিস্টেম লস কমিয়ে আনা, আইনকানুন, স্টাফ নিয়োগসহ যাবতীয় কাজ সম্পাদন, ব্যবস্থাপনা কমিটিতে পরিকল্পনা, নীতি নির্ধারণ ও সিদ্ধান্ত গ্রহণের ক্ষেত্রে নারীর প্রতিনিধিত্ব নিশ্চিত করার জন্য প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ ইত্যাদি। এছাড়া এই নীতিতে পানি সরবরাহ সেবার মান উন্নয়নে গবেষণা ও উন্নয়নমূলক পদক্ষেপ গ্রহণ করার কথা বলা হয়েছে।

৩.২.২ পানি সরবরাহ ও পয়নিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ আইন, ১৯৯৬

এই আইনে পানি সরবরাহ ও পয়প্রণালী ব্যবস্থা নির্মাণ, উন্নয়ন, সম্প্রসারণ, পরিচালনা ও সংরক্ষণ এবং পরিবেশগত স্বাস্থ্য ব্যবস্থা সংক্রান্ত অন্যান্য সুবিধাদি সম্পর্কে এবং এ লক্ষ্যে কর্তৃপক্ষ প্রতিষ্ঠার কথা বলা হয়েছে। এ আইন অনুযায়ী ঢাকা ওয়াসা একটি আলাদা কর্তৃপক্ষ হিসেবে পরিচালিত হয়[১৬]। 'কর্তৃপক্ষের বিষয়াদি ও কার্যাবলীর সাধারণ পরিচালনা ও প্রশাসন একটি বোর্ডের উপর ন্যস্ত করা হয় এবং বোর্ড কর্তৃপক্ষের 'সকল ক্ষমতা প্রয়োগ ও কার্য সম্পাদন' করতে পারবে[১৭]। আইন অনুযায়ী সরকারের প্রতিনিধি, জনপ্রতিনিধি, বিভিন্ন পেশাজীবী প্রতিনিধিদের নিয়ে বোর্ড গঠন করা হয়। কর্তৃপক্ষের প্রশাসন ও অর্থ সংক্রান্ত বিষয়ে প্রবিধান প্রণয়ন, এমডি, ডিএমডি নিয়োগ ও দায়িত্ব নির্ধারণ, কর্তৃপক্ষের সাংগঠনিক কাঠামো নির্ধারণ, কর্মকর্তা-কর্মচারীগণের পদ সৃষ্টি ও

[১৬] ধারা ১, ২ ও ৩, পানি সরবরাহ ও পয়ঃনিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ আইন, ১৯৯৬

[১৭] ধারা ৫, পানি সরবরাহ ও পয়ঃনিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ আইন, ১৯৯৬

তাদের পারিশ্রমিক, সুযোগ-সুবিধা নির্ধারণ, বাজেট অনুমোদন, নিরীক্ষা প্রতিবেদন অনুমোদন, কর্পোরেট পরিকল্পনা ও বিনিয়োগ, অভিকর সমন্বয়, বার্ষিক প্রতিবেদন সরকারের নিকট দাখিলকরণ এবং কর্তৃপক্ষ বাণিজ্যিক পদ্ধতিতে পরিচালনা নিশ্চিত করার দায়িত্ব একটি বোর্ডের ওপর অর্পণ করা হয়[১৮]। এ আইনের মাধ্যমে ঢাকা ওয়াসাকে ঢাকা মহানগরীতে সুপেয় পানির সরবরাহ ব্যবস্থা নির্মাণ, উন্নয়ন ও সংরক্ষণ, স্বাস্থ্য-পয় ও শিল্প বর্জ্য অপসারণের জন্য পয়প্রণালী ব্যবস্থা নির্মাণ, উন্নয়ন ও সংরক্ষণ এবং বৃষ্টির পানি নিষ্কাশনের ব্যবস্থা গ্রহণের দায়িত্ব দেওয়া হয়েছে। এছাড়া এ আইনের মাধ্যমে ঢাকা ওয়াসাকে পানি সরবরাহের জন্য অভিকর আরোপের ক্ষমতা দেওয়া হয়েছে। একই সাথে ওয়াসার কার্যক্রমে বাধা সৃষ্টি কিংবা ওয়াসার অনুমতি ব্যতিরেকে ওয়াসা নিয়ন্ত্রণাধীন কাজে হস্তক্ষেপ করলে বিভিন্ন ধরনের অপরাধের ভিত্তিতে দণ্ড প্রদানের ক্ষমতা দেওয়া হয়েছে।

৩.২.৩ ঢাকা পানি সরবরাহ ও পয়নিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ (আর্থিক) প্রবিধানমালা, ২০০৯

২০০৯ সালে ঢাকা ওয়াসার আর্থিক বিষয়াদি পরিচালনার জন্য 'ঢাকা পানি সরবরাহ ও পয়ঃনিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ (আর্থিক) প্রবিধানমালা, ২০০৯' প্রণয়ন করা হয়। এ প্রবিধানমালায় ঢাকা ওয়াসার রাজস্ব আয় ব্যয়, আর্থিক হিসাব, ঋণসহ অন্যান্য আর্থিক বিষয়ে উল্লেখ করা হয়েছে। এছাড়া বোতলজাত পানি উৎপাদন ও বাজারজাতকরণে বাণিজ্যিক পদ্ধতি অনুসরণের কথা বলা হয়েছে। প্রবিধানমালায় আরও বলা হয়েছে যে, কোনো কারণ ছাড়া কর্তৃপক্ষের কোনো পাওনা অনাদায়ী রাখা যাবে না। প্রতি অর্থ বছর শেষ হওয়ার তিন মাস পূর্বে কর্তৃপক্ষ প্রাক্কলিত বাজেট সরকারের অনুমোদনের জন্য দাখিল করবে। এছাড়াও দরপত্র আহ্বানের ক্ষেত্রে মূল্য সম্বলিত কোটেশন কমপক্ষে ৫টি নির্ভরযোগ্য প্রতিষ্ঠান হতে সংগ্রহ করার কথা এই প্রবিধানমালায় উল্লেখ করা হয়েছে। এছাড়া কর্তৃপক্ষের প্রত্যেক সেবার জন্য একটি মূলধন হিসাব ও একটি রাজস্ব হিসাব থাকার কথাও উল্লেখ করা হয়েছে।

৩.২.৪ পানি সরবরাহ ও পয়নিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ (পানি সংযোগ ও পানি অভিকর) বিধিমালা, ২০০৯

১৯৯৬ সালের ঢাকা ওয়াসার আইনের ২১, ২৩ ও ৪৮ ধারার ওপর ভিত্তি করে ২০০৯ সালে পানি সংযোগ ও পানি অভিকর পরিচালনার উদ্দেশ্যে 'পানি সরবরাহ ও পয়ঃনিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ (পানি সংযোগ ও পানি অভিকর) বিধিমালা, ২০০৯' প্রণয়ন করা হয়। এ বিধিমালার মাধ্যমে হোল্ডিংয়ের শ্রেণী বিন্যাসসহ সংজ্ঞা প্রদান করা হয়। এক্ষেত্রে ব্যবহারের উপর ভিত্তি করে আবাসিক, বাণিজ্যিক ও শিল্প সংযোগের ধরন নির্ধারণ করা হয়। এক্ষেত্রে প্রধান রাজস্ব কর্মকর্তাকে দ্বৈত বা বহুবিধ শ্রেণীর পানির ব্যবহারের ক্ষেত্রে শ্রেণীভিত্তিক শতাংশের হার নির্ধারণের ক্ষমতা প্রদান করা হয়েছে। এ বিধিমালায় পানির অভিকর নির্ধারণে সরকারের পূর্ব অনুমতি গ্রহণ সম্পর্কে উল্লেখ করা হয়েছে। তবে এ অভিকর নির্ধারণ পানির উৎপাদন ও বিপণন সংক্রান্ত বিনিয়োগ, পরিচালন ও উৎপাদন ব্যয় অপেক্ষা কম হবে না বলে উল্লেখ করা হয়েছে।

৩.২.৫ পানি সরবরাহ ও পয়নিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ (পয়সংযোগ ও পয়অভিকর) বিধিমালা, ২০০৯

১৯৯৬ সালের ঢাকা ওয়াসার আইনের ২১, ২৩ ও ৪৮ ধারার ওপর ভিত্তি করে ২০০৯ সালে পয়সংযোগ ও পয়অভিকর পরিচালনার উদ্দেশ্যে এ বিধিমালা প্রণয়ন করা হয়। এ বিধিমালায় পয়সংযোগের ক্ষেত্রে সংযোগের ধরনসহ পানি ও পয়লাইন আলাদা থাকার কথা বলা হয়েছে এবং দুই লাইনের মধ্যে সমান্তরালে দশ ফুট এবং উলম্বিকে অন্তত এক ফুট ব্যবধান থাকার কথা উল্লেখ করা হয়েছে। এছাড়া কোনো এলাকায় ঢাকা ওয়াসা কর্তৃক পয়ব্যবস্থা প্রবর্তনের ছয় মাসের মধ্যে সকল হোল্ডিং-এর মালিককে পয়সংযোগ গ্রহণ এবং উক্ত সময়ের মধ্যে সংযোগ গ্রহণে ব্যর্থ হলে ওয়াসা কর্তৃক পয়লাইনের ১০০ ফুটের মধ্যে সকল হোল্ডিংয়ের ওপর পয়অভিকর আরোপ ও আদায় করার কথা বলা হয়েছে। পয়অভিকরের পরিমাণ পানি অভিকরের সমহারে নির্ধারণ করা হয়েছে এবং তা পানি অভিকরের সাথে একত্রে আদায় করার কথা বলা হয়েছে। এছাড়া এ বিধিমালায় ঢাকা ওয়াসাকে বস্তিতে বা নিম্ন আয়ের জনগোষ্ঠীর জনস্বাস্থ্য সংরক্ষণ ও দারিদ্র্য বিমোচন বিবেচনায় পয়সংযোগ প্রদানের ক্ষমতা প্রদান এবং পয়অভিকর নির্ধারণে ন্যায্যতার বিষয়টি উল্লেখ করা হয়েছে। এক্ষেত্রে বিধিমালায় বলা হয়েছে, "পয়সংযোগের ফিস, অন্যান্য ব্যয় এবং অভিকরের হার কোনোক্রমেই আবাসিক হারের অধিক হইবে না"।

৩.২.৬ ঢাকা পানি সরবরাহ ও পয়নিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ (কর্মকর্তা ও কর্মচারী) চাকুরি প্রবিধানমালা, ২০১০

১৯৯৬ সালের পানি সরবরাহ ও পয়নিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ আইনের ৪৯ ধারার ক্ষমতাবলে ঢাকা পানি সরবরাহ ও পয়নিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ (কর্মকর্তা ও কর্মচারী) চাকুরি প্রবিধানমালা, ২০১০ প্রণয়ন করা হয়। এ আইনে ঢাকা ওয়াসার নিয়োগ পদ্ধতি, বাছাই কমিটি, সরাসরি নিয়োগ, পদোন্নতির মাধ্যমে নিয়োগ, শিক্ষানবিস, প্রেষণ ও পূর্বস্বত্ব ও খন্ডকালীন নিয়োগ বিষয়ে উল্লেখ করা হয়েছে। এছাড়া চাকুরির সাধারণ শর্তাবলীতে যোগদানের সময়, বেতন-ভাতা, প্রারম্ভিক বেতন, পদোন্নতির ক্ষেত্রে বেতন, বেতন বর্ধন, জ্যেষ্ঠতা, ইত্যাদি বিষয় বর্ণিত হয়েছে। এছাড়া প্রবিধানমালায় চার ধরনের নিয়োগের কথা বলা হয়েছে। যথা: সরাসরি নিয়োগের মাধ্যমে, পদোন্নতির মাধ্যমে, প্রেষণে বদলির মাধ্যমে, খন্ডকালীন ভিত্তিতে। উল্লেখ্য যে, প্রেষণে নিয়োজিত অথবা খন্ডকালীন

[১৮] ধারা ১০, পানি সরবরাহ ও পয়ঃনিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ আইন, ১৯৯৬

ভিত্তিতে নিয়োজিতদের ক্ষেত্রে যদি প্রবিধানমালার শর্ত না উল্লেখ করা হয় তাহলে এ প্রবিধানমালা তাদের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে না। প্রবিধানমালায় কর্মচারীদের উৎসাহ ভাতা প্রদানের কথা বলা হয়েছে। এছাড়া এ বিধিমালার মাধ্যমে ঢাকা ওয়াসার কর্মকর্তা-কর্মচারীদের রাজনৈতিক কাজে অংশগ্রহণের ওপর বিধি-নিষেধ আরোপ করা হয়েছে।

৩.৩ আইনি সীমাবদ্ধতা ও প্রায়োগিক চ্যালেঞ্জ

৩.৩.১ বাণিজ্যিকভাবে পরিচালনার ক্ষেত্রে সমস্যা ও চ্যালেঞ্জ

পানি সরবরাহ ও পয়ঃনিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ আইন, ১৯৯৬-এর উপধারা ১০(২) অনুযায়ী ওয়াসা যাতে বাণিজ্যিকভাবে পরিচালিত হয় তা নিশ্চিত করার কথা বলা হয়েছে। এছাড়া 'পানি সরবরাহ ও পয়ঃনিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ (পানি সংযোগ ও পানি অভিকর) বিধিমালা, ২০০৯'-এর উপধারা ১৫(১)-এ পানির মূল্য নির্ধারণের ক্ষেত্রে "এই অভিকর পানির উৎপাদন ও বিপণন সংক্রান্ত বিনিয়োগ, পরিচালন ও উৎপাদন ব্যয় অপেক্ষা কম হইবে না" তা উল্লেখ করা হয়েছে। অপরদিকে উক্ত আইনের উপধারা ২২(১)-এ পানি ও পয়সেবার জন্য আরোপিত অভিকর বা চার্জ সংশোধন করতে সরকারের পূর্বানুমোদনের কথা বলা হয়েছে।[১৯] এর ফলে আবাসিক ব্যবহারে পানির দাম উৎপাদন খরচের সমান করার প্রস্তাব বিভিন্ন সময়ে সরকারের অনুমোদন না থাকায় ঢাকা ওয়াসা তা নির্ধারণ করতে পারেনি। ফলস্বরূপ ঢাকা ওয়াসা সম্পূর্ণরূপে বাণিজ্যিকভাবে পরিচালিত হতে পারছে না, অথচ আইন অনুযায়ী ঢাকা ওয়াসা একটি বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠান। কিন্তু বাস্তবে এটি বিভিন্ন ক্ষেত্রেই সরকারের নিয়ন্ত্রণাধীন।

৩.৩.২ পানির মূল্য নির্ধারণে গণশুনানি বা সেবাগ্রহীতাদের মতামত নেওয়ার বিষয়ে উল্লেখ না থাকা

পানি সরবরাহ ও পয়ঃনিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ আইন, ১৯৯৬-এর উপধারা ১০(২)-এ পানির মূল্য কার্যকর হওয়ার ত্রিশ দিন পূর্বে তা সর্বসাধারণের জ্ঞাতার্থে বিজ্ঞপ্তি দ্বারা গণমাধ্যমে প্রচার করার কথা বলা হয়েছে। কিন্তু এক্ষেত্রে সেবাগ্রহীতাদের মতামত নেওয়ার জন্য কোনো ব্যবস্থা বা গণশুনানির আয়োজন বিষয়ে উল্লেখ করা হয়নি। ফলে পানির নির্ধারিত মূল্য সেবাগ্রহীতাদের জন্য সহনীয় কিনা সে বিষয়ে বাস্তব অবস্থা যাচাই না করার ঝুঁকি রয়েছে।

৩.৩.৩ বোর্ডের সিদ্ধান্ত গ্রহণ ও ক্ষমতা প্রয়োগে চ্যালেঞ্জ

পানি সরবরাহ ও পয়ঃনিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ আইন, ১৯৯৬ অনুযায়ী ঢাকা ওয়াসা বোর্ডকে নীতিমালা প্রণয়ন, ব্যবস্থাপনা পরিচালক ও উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক নিয়োগসহ নানাবিধ ক্ষমতা প্রদান করা হয়েছে। কিন্তু বাস্তব অর্থে বোর্ডের ক্ষমতা অনেকটাই আলঙ্করিক। অনেক ক্ষেত্রেই তাদের দায়িত্ব কর্তব্য শুধু বোর্ডের সভায় অংশগ্রহণের মধ্যে সীমাবদ্ধ থাকে। প্রাপ্ত তথ্যমতে, আইন অনুযায়ী বোর্ড তার ওপর প্রদত্ত ক্ষমতা অনেক ক্ষেত্রেই রাজনৈতিক প্রভাবের কারণে স্বাধীনভাবে সিদ্ধান্ত গ্রহণ বা বাস্তবায়ন করতে পারে না। এক্ষেত্রে বোর্ডকে ব্যবস্থাপনা পরিচালক ও মন্ত্রণালয়ের সিদ্ধান্তের ওপর নির্ভর করতে হয়।

৩.৩.৪ চুক্তিভিত্তিক ও প্রেষণে নিয়োগের ক্ষেত্রে নিয়োগ সংক্রান্ত বিষয়ে শর্তের অনুপস্থিতি

ব্যবস্থাপনা পরিচালক ও উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক নিয়োগের ক্ষেত্রে ঢাকা ওয়াসা আইন এবং বিধিমালায় সুনির্দিষ্টভাবে শিক্ষাগত যোগ্যতা, বয়স, অভিজ্ঞতা ইত্যাদি বিষয়ে উল্লেখ করা হয় নি। এক্ষেত্রে ওয়াসা আইনের ২৮(৪) উপধারায় শুধুমাত্র ব্যবস্থাপনা পরিচালকের পারিশ্রমিক, সুযোগ-সুবিধা এবং চাকুরির অন্যান্য শর্তাবলী বোর্ড কর্তৃক নির্ধারিত হবে বলে উল্লেখ করা হয়েছে। একইভাবে এ আইনের ধারা ২৯-এ উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক নিয়োগ সম্পর্কে বলা হলেও সেখানে তাদের চাকুরির শর্তাবলী সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখ করা হয়নি।

৩.৩.৫ প্রেষণে অথবা খন্ডকালীন ভিত্তিতে নিয়োজিত কর্মচারীদের দায়বদ্ধতা নিশ্চিত না করা

ঢাকা পানি সরবরাহ ও পয়নিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ কর্মকর্তা-কর্মচারী প্রবিধানমালা, ২০১০-এর ধারা ২-এ উল্লেখ করা হয়েছে যে, সরকার বা স্থানীয় কর্তৃপক্ষ হতে প্রেষণে নিয়োজিত অথবা খণ্ডকালীন ভিত্তিতে নিয়োজিত কর্মচারীদের ক্ষেত্রে যদি তাদের নিয়োগের শর্তে এ প্রবিধানমালার বিভিন্ন বিষয়াদি স্পষ্টভাবে উল্লেখ না থাকে তাহলে এ প্রবিধানমালা তাদের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে না, ফলে উক্ত শ্রেণীর কর্মচারীদের ক্ষেত্রে সাধারণ আচরণ ও শৃঙ্খলার দায়বদ্ধতার ক্ষেত্রে শিথিলতা তৈরির সুযোগ রয়েছে।

৩.৩.৬ হোল্ডিংয়ের শ্রেণীকরণে অস্পষ্টা ও চ্যালেঞ্জ

আইনে হোল্ডিংয়ের শ্রেণীবিন্যাসকরণে অস্পষ্টতা লক্ষণীয়। পানি ও পয়সংযোগ প্রবিধানমালার ধারা ৩-এ বলা হয়েছে যে, সম্পূর্ণ বা আংশিক আবাসিক হলে তা আবাসিক হিসেবে এবং সম্পূর্ণ বা আংশিক বাণিজ্যিক হলে তা বাণিজ্যিক সংযোগ হিসেবে গণ্য হবে। কিন্তু ভবনটির আনুপাতিক ব্যবহারের ভিত্তিতে আবাসিক ও বাণিজ্যিক ফি নির্ধারণের বিষয়টি স্পষ্টভাবে উল্লেখ করা হয়নি।

---

[১৯] ধারা ২২, পানি সরবরাহ ও পয়ঃনিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ আইন, ১৯৯৬

সাধারণত রাজস্ব কর্মকর্তা বা পরিদর্শকের সুপারিশের ভিত্তিতে একটি সংযোগের ধরন ও তা কত শতাংশ বাণিজ্যিক ও কত শতাংশ আবাসিক হবে তা নির্ধারণ করা হয়। ফলে গ্রাহক ও রাজস্ব কর্মকর্তা বা পরিদর্শকের মধ্যে যোগসাজশে দুর্নীতি হওয়ার সুযোগ তৈরিহয়। পর্যবেক্ষণে দেখা গেছে যে, গ্রাহক সংযোগ তালিকায় একটি সংযোগ আবাসিক হিসেবে রয়েছে কিন্তু বাস্তবে তা বাণিজ্যিক। আবার শতাংশের হিসেবে বাণিজ্যিক কাজে বেশি ব্যবহার হওয়া সত্ত্বেও বিলে আবাসিক হিসেবে দেখানো হয়েছে। ফলে ঢাকা ওয়াসা কাঙ্খিত রাজস্ব আদায় হতে বঞ্চিত হয়। একইভাবে কিছু ক্ষেত্রে তালিকায় বাণিজ্যিক হিসেবে থাকলেও তা বাস্তবে আবাসিক হিসেবে রয়েছে। এক্ষেত্রে গ্রাহকদের অতিরিক্ত বিল প্রদান করতে হয়।

৩.৩.৭ বিদ্যমান আইনের কার্যকর প্রয়োগের ঘাটতি

ঢাকা ওয়াসার সার্বিক কার্যক্রম পরিচালনায় বিভিন্ন ক্ষেত্রে আইনের লঙ্ঘন ও আইনের কার্যকর প্রয়োগের ঘাটতি লক্ষণীয়। এক্ষেত্রে নিয়োগ প্রক্রিয়া থেকে শুরু করে সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নসহ বিভিন্ন স্তরে আইনের কার্যকর প্রয়োগের ঘাটতি ও আইন লঙ্ঘনের অভিযোগ রয়েছে। উদাহরণস্বরূপ, আইন অনুযায়ী ওয়াসা বোর্ড বিভিন্ন সিদ্ধান্ত গ্রহণের ক্ষেত্রে ক্ষমতাপ্রাপ্ত হলেও অনেক ক্ষেত্রেই দেখা যায় বোর্ডের অনুমোদন না নিয়ে মন্ত্রণালয় কর্তৃক সিদ্ধান্ত দেওয়া, ব্যবস্থাপনা পরিচালক কর্তৃক বোর্ডের সিদ্ধান্তকে উপেক্ষা করা ইত্যাদি। এছাড়া ঢাকা ওয়াসায় দুইজন পরিচালক নিয়োগের ক্ষেত্রে চাকুরীর প্রবিধানমালা, ২০১০ এর ৩ ধারা অনুযায়ী কোন পদ্ধতিতে নিয়োগ দেওয়া হয়েছে তা স্পষ্ট নয়। আইন অনুযায়ী 'পরিচালক' হিসেবে সুনির্দিষ্টভাবে কোনো পদ নেই অথচ উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক পদে দু'জন পরিচালক নিয়োগ দেওয়া হয়েছে। উপরন্তু এ ধরনের নিয়োগে ওয়াসা আইনের ধারা ৩০ অনুযায়ী বোর্ডের অনুমোদন নেওয়ার নিয়ম থাকলেও এ নিয়োগের ক্ষেত্রে তা অনুসরণ করা হয়নি। এছাড়া আইনে পানির অভিকর 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"[২০]। কিন্তু নিম্ন আয়ের জনগোষ্ঠীকে আবাসিক হারের সমহারে পানির মূল্য পরিশোধ করতে হয়।

এছাড়া দরপত্র আহ্বানের ক্ষেত্রে আর্থিক প্রবিধানমালায় মূল্য সম্বলিত কোটেশন কমপক্ষে ৫টি নির্ভরযোগ্য প্রতিষ্ঠান হতে সংগ্রহ করার বাধ্যবাধকতা উল্লেখ থাকলেও বিভিন্ন প্রকল্পের ক্ষেত্রে তা লঙ্ঘন করতে দেখা গেছে। আবার ওয়াসা আইনের ধারা ৫২(৪)-এ বলা হয়েছে, "ঢাকা ওয়াসার কোনো কর্মচারী যদি ইচ্ছাকৃতভাবে বা অসাধুভাবে বেআইনিভাবে কোনো অপরাধ করার ব্যাপারে সাহায্য করেন বা করার সুযোগ করে দেন যা প্রতিরোধ করা বা উদঘাটন করা অথবা ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য ওয়াসা কর্তৃপক্ষের গোচরে আনা উক্ত ব্যক্তির দায়িত্ব ছিল তাহলে তিনিও এ অপরাধের জন্য তদনুযায়ী দণ্ডিত হবেন।" কিন্তু গ্রাহক সেবায় বেশিরভাগ অনিয়ম ও দুর্নীতিগুলো কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের যোগসাজশে হওয়ায় ওয়াসা আইনের এ ধারা প্রতিপালন ও কার্যকর প্রয়োগের ক্ষেত্রে চ্যালেঞ্জ রয়েছে। আবার পানি সরবরাহ সেবায় ওয়াসার সক্ষমতার ঘাটতির কারণে ওয়াসা আইনের যথাযথ প্রয়োগ বাধাগ্রস্ত হয়। উদাহরণস্বরূপ, গ্রাহক পর্যায়ে পানির সংযোগে পাম্প বসিয়ে সরাসরি পানি টানার অপরাধের ক্ষেত্রে তিন মাসের কারাদণ্ড বা অনধিক পাঁচ হাজার টাকা অর্থদণ্ড বা উভয় দণ্ডের বিধান রয়েছে। কিন্তু প্রাতিষ্ঠানিকভাবে ঢাকা ওয়াসা গ্রাহকদের চাহিদা অনুযায়ী পানি সরবরাহ করতে না পারায় বা পানির সরবরাহ লাইনে পানির চাপ না থাকায় গ্রাহকদের একটি উল্লেখযোগ্য অংশকে পাম্প বা মোটর দিয়ে সরাসরি পানি টেনে নিতে হয়। এক্ষেত্রে গ্রাহক কর্তৃক আইনের লঙ্ঘন হলেও ঢাকা ওয়াসা তার নিজের সক্ষমতার ঘাটতির কারণে আইনি পদক্ষেপ গ্রহণ করতে পারে না।

৩.৩.৮ আইনে কঠোর দণ্ডের বিধান না থাকা

ঢাকা ওয়াসা আইনে বর্ণিত বিভিন্ন ধরনের অপরাধের শাস্তি ও জরিমানার ধরন বিশ্লেষণে দেখা যায় যে, অপরাধের মাত্রা ও গুরুত্ব বিবেচনায় কঠোর দণ্ডের অভাব রয়েছে। বিভিন্ন ধরনের অপরাধের ক্ষেত্রে সর্বোচ্চ ছয় মাসের কারাদণ্ড বা অনধিক দশ হাজার টাকা অর্থদণ্ড বা উভয় দণ্ড এবং সর্বনিম্ন দুই মাসের কারাদণ্ড বা অনধিক দুই হাজার টাকা অর্থদণ্ড বা উভয় দণ্ড নির্ধারণ করা হয়েছে। এ আইনে বিভিন্ন অপরাধের শাস্তির পরিমাণও লঘু হওয়ায় একই অপরাধের পুনরাবৃত্তি ও স্থায়ীভাবে অপরাধ দমনে ব্যর্থতা তৈরির ঝুঁকি রয়েছে।

[২০] ঢাকা পানি সরবরাহ ও পয়নিষ্কাশন (পানি ও পয়সংযোগ), কর্তৃপক্ষ প্রবিধানমালা, ২০১১, ধারা ১৫(২)।

সারণি ৪ : ঢাকা ওয়াসা সংশ্লিষ্ট আইনে অপরাধের ধরন ও দণ্ডের পরিমাণ

অপরাধের ধরন	দণ্ডের পরিমাণ
▪ কর্তৃপক্ষের লাইসেন্স, অনুমোদন বা অনুমতি ব্যীতত কোনো কাজ করা ▪ পানযোগ্য পানি ইচ্ছাকৃত বা অবহেলার সঙ্গে নষ্ট করা ▪ পানি সরবরাহ ব্যবস্থা এলাকা বা তার নিকটে বা তার উজানে কোনো ময়লা পানি নিক্ষেপ করা বা কঠিন বর্জ্য জমা করে সরবরাহকৃত পানি ইচ্ছাকৃত বা অবহেলার সঙ্গে দূষিত করা ▪ পানি সরবারহের প্রধান পাইপ, নল বা অন্য কোনো যন্ত্রপাতির ইচ্ছাকৃতভাবে বা অবহেলার সঙ্গে ক্ষতিসাধন করা বা ক্ষতি করতে দেওয়া ▪ পানি সরবারহের প্রধান পাইপ, মিটার অথবা অন্য কোনো স্থাপনা বা যন্ত্রপাতিতে অবৈধ হস্তক্ষেপ করা	ছয় মাসের কারাদণ্ড বা অনধিক দশ হাজার টাকা অর্থদণ্ড বা উভয় দণ্ড
▪ বৃষ্টি-পানি নিষ্কাশন প্রণালী হতে পয়নিষ্কাশন সংযোগ স্থাপন ▪ ইচ্ছাকৃতভাবে বা অবহেলার সঙ্গে এমনভাবে পানি বা পয়সংযোগ স্থাপন করা বা জলাধার নির্মাণ করা যাতে কর্তৃপক্ষের প্রধান পানি সরবরাহ পাইপ বা নলের মধ্যে গিয়ে পড়তে পারে ▪ বিনা অনুমতিতে কোনো প্রধান পাইপ বা নল হতে পানি টানা বা ভিন্ন দিকে প্রবাহিত করা ▪ পানির সংযোগে পাম্প বসিয়ে সরাসরি পানি টানা ▪ পানির মিটারের অবস্থান ইচ্ছাকৃতভাবে পরিবর্তন করা যাতে পানির খরচ কম দেখায় ▪ যোগসাজশে বা প্রতারণামূলকভাবে পানির মিথ্যা বিল প্রস্তুত করা	তিন মাসের কারাদণ্ড বা অনধিক পাঁচ হাজার টাকা অর্থদণ্ড বা উভয় দণ্ড
▪ কর্তৃপক্ষের অনুমতি ব্যতীত রাস্তায় নর্দমা স্থাপন বা বিদ্যমান নর্দমার পরিবর্তন ▪ কর্তৃপক্ষের অনুমতি ব্যতীত জনসাধারণের চলাচলের পথের কোনো নর্দমার সাথে কোনো বাড়ির নর্দমার সংযোগ দেওয়া ▪ জনসাধারণের জন্য পানযোগ্য পানির কূপ বা অন্য কোনো উৎসের নিকট গবাদি পশু বা জন্তুকে ধৌত করানো ▪ কর্তৃপক্ষের নিকট হতে প্রাপ্ত পানি অন্য কোনো হোল্ডিং-এ নিয়মিতভাবে সরবরাহ করা	দুই মাসের কারাদণ্ড বা অনধিক দুই হাজার টাকা অর্থদণ্ড বা উভয় দণ্ড

অধ্যায় ৪

ঢাকা ওয়াসায় সুশাসনের চ্যালেঞ্জ

৪.১ প্রাতিষ্ঠানিক সীমাবদ্ধতা ও চ্যালেঞ্জ

৪.১.১ জনবলের ঘাটতি

ঢাকা ওয়াসার প্রাতিষ্ঠানিক কাঠামো অনুসারে পদের শ্রেণি ও গ্রেড অনুযায়ী জনবলের ঘাটতি বিদ্যমান। প্রাতিষ্ঠানিক কাঠামো অনুযায়ী সার্বিকভাবে ৩১ শতাংশ পদ খালি রয়েছে (মোট পদ ৪৬৬৭টি। কিন্তু অনুমোদিত পদের বিপরীতে কর্মরত ৩২৪৯ জন)[২১]। এর মধ্যে প্রথম শ্রেণির পদগুলোতে ১৭ শতাংশ, দ্বিতীয় শ্রেণীর ১৬ শতাংশ, তৃতীয় শ্রেণির ৩০ শতাংশ এবং চতুর্থ শ্রেণির পদগুলোতে ৩৫ শতাংশ খালি রয়েছে। খালি পদগুলোর মধ্যে উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক (পরিচালন ও রক্ষণাবেক্ষণ), উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক (গবেষণা, পরিকল্পনা ও উন্নয়ন) এবং উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক (অর্থ) পদগুলো ২০১৬ সাল হতে শূন্য রয়েছে। উল্লেখ্য যে, বাণিজ্যিক ব্যবস্থাপক তার নিজ দায়িত্বের পাশাপাশি অতিরিক্ত দায়িত্ব হিসেবে উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক (অর্থ)-এর দায়িত্ব পালন করছেন। ঢাকা ওয়াসার একমাত্র প্রশিক্ষণ কেন্দ্রে ২১টি অনুমোদিত পদের বিপরীতে ৬টি পদ শূন্য রয়েছে। এছাড়া নিম্ন আয়ের জনগোষ্ঠী (এলআইসি) বা বস্তির জন্য জন্য প্রতিষ্ঠিত কমিউনিটি প্রোগ্রাম ও কনজ্যুমার রিলেশন বিভাগে প্রয়োজনের তুলনায় অপর্যাপ্ত জনবল রয়েছে (বর্তমানে ৪ জন কর্মরত)। এছাড়া মাঠ পর্যায়ে পাম্প অপারেটর ও রাজস্ব পরিদর্শক পদে শূন্য পদ বিদ্যমান। বিভিন্ন মডসজোনভিত্তিক 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 করার অভিযোগ রয়েছে। আবার রাজস্ব পরিদর্শকের ৩১০টি পদের বিপরীতে ১৪০টি পদ শূন্য রয়েছে। উভয় পদে জনবল ঘাটতির কারণে নিয়মবহির্ভূতভাবে সহযোগী ('ডুবলি'[২২]) নিয়োগ হয়ে থাকে।

সারণি ৫ : ঢাকা ওয়াসায় পদের শ্রেণি অনুযায়ী জনবলের চিত্র[২৩]

ক্রমিক নং	পদের শ্রেণী	২০০৫ ইং সালের বেতনক্রমের গ্রেড	অনুমোদিত পদের সংখ্যা	কর্মরত	শূন্য পদ	শূন্য পদের (শতাংশ)
০১	প্রথম শ্রেণীর কর্মকর্তা	০৩ নং গ্রেড থেকে ০৯ নং পর্যন্ত	৩০৯	২৫৮	৫১	১৭
০২	দ্বিতীয় শ্রেণীর কর্মকর্তা	১০ নং গ্রেড থেকে ১২ নং পর্যন্ত	৩৩০	২৭৭	৫৩	১৬
০৩	তৃতীয় শ্রেণীর কর্মকর্তা	১৩ নং গ্রেড থেকে ১৬ নং পর্যন্ত	১৯১৭	১৩৩৩	৫৮৪	৩০
০৪	চতুর্থ শ্রেণীর কর্মকর্তা	১৭ নং গ্রেড থেকে ২২ নং পর্যন্ত	২১১১	১৩৮১	৭৩০	৩৫
	সর্বমোট		**৪৬৬৭**	**৩২৪৯**	**১৪১৮**	**৩১**

৪.১.২ অবকাঠামো ও লজিস্টিকস ঘাটতি

কেন্দ্রীয় অফিসসহ মড্স অফিসগুলোতে প্রয়োজনীয় অবকাঠামো ও লজিস্টিকসের ঘাটতি লক্ষ্য করা গেছে। ঢাকা ওয়াসার প্রশিক্ষণ কেন্দ্রে একটি প্রশিক্ষণ কক্ষ ও একটি কম্পিউটার ল্যাব রয়েছে যা প্রশিক্ষণার্থীদের সংখ্যার তুলনায় অপ্রতুল। মড্স জোনগুলোতে রক্ষণাবেক্ষণ, পরিবীক্ষণ ও তদারকিমূলক কাজের জন্য প্রয়োজনের তুলনায় কম যানবাহন রয়েছে। এছাড়া জরুরী পানি সরবরাহ সেবায় প্রয়োজনীয় যানবাহনের ঘাটতি লক্ষণীয়। এ সেবা প্রদানে প্রতিটি মড্সজোনে কমপক্ষে ৬টি করে গাড়ির প্রয়োজন হলেও বর্তমানে মড্সজোন প্রতি ৩টি গাড়ি আছে। উল্লেখ্য যে, ১১টি মড্সজোনে সচল গাড়ির সংখ্যা মাত্র ৩৩টি।

---

[২১] বার্ষিক প্রতিবেদন ২০১৫-১৬, ঢাকা ওয়াসা

[২২] ঢাকা ওয়াসার কর্মকর্তা-কর্মচারীদের কাছে তারা 'ডুবলি' হিসেবে পরিচিত

[২৩] বার্ষিক প্রতিবেদন ২০১৫-১৬, ঢাকা ওয়াসা

৪.১.৩ 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 লক্ষণীয়। তথ্য ব্যবস্থাপনার ক্ষেত্রে বিভিন্ন তথ্য যেমন: মড্সজোনভিত্তিক জনবল, গ্রাহক তালিকা, আওতাভুক্ত এলাকা, বিভিন্ন পাম্পে পানির উৎপাদনের পরিমাণ সম্পর্কিত তথ্য কেন্দ্রীয় ও সমন্বিতভাবে না থাকা লক্ষণীয়। ওয়েবসাইটে বিভিন্ন তথ্য প্রকাশের ক্ষেত্রে যেমন- প্রতিষ্ঠানের নিরীক্ষা প্রতিবেদনসহ বার্ষিক প্রতিবেদন ও অন্যান্য প্রতিবেদন প্রকাশে বিলম্ব ও নিয়মিত প্রকাশ না হওয়া লক্ষণীয়। 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 লক্ষণীয়। অপরদিকে ওয়েবসাইটে গ্রাহক সেবা সংক্রান্ত তথ্যাবলী যেমন: পানির সংযোগ গ্রহণ, সংযোগ স্থানান্তর, সংযোগের আকার বৃদ্ধি, অস্থায়ী সংযোগ নেওয়া বা বন্ধ করা ইত্যাদি সেবাগ্রহীতার কাছে সহজবোধ্যভাবে উপস্থাপন করা হয়নি। আবার ওয়েবসাইটের কিছু লিংক কাজ করে না অথবা কিছু লিংকে প্রবেশের পর তথ্য পাওয়া যায় না।[২৪]

৪.১.৪ 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 ব্যয়ের অনুপাতের প্রকৃত হিসাবে অসামঞ্জস্য ও ঘাটতি লক্ষণীয়। ঢাকা ওয়াসার প্রদত্ত তথ্য অনুযায়ী ঢাকা মহাগরীতে দৈনিক পানির চাহিদা ২৩০ কোটি লিটার। কিন্তু মহানগরীর বর্তমান জনসংখ্যাকে বিবেচনায় নিয়ে শুধু আবাসিক ব্যবহারেই প্রতিদিন পানির চাহিদা প্রায় ২৫৮ কোটি লিটার[২৫]। আবার ১৯৯০ সাল হতে ঢাকা ওয়াসা পয়সেবার আওতাভুক্ত এলাকা ২০ শতাংশ দাবী করে আসছে। কিন্তু এক্ষেত্রেও পয়সেবার আওতাভুক্ত এলাকার প্রকৃত হিসাব না থাকা লক্ষণীয়। কারণ ১৯৯০ সাল পরবর্তীতে ঢাকা মহানগরীর আওতা বাড়লেও নতুন কোনো পয়নিষ্কাশন লাইন তৈরি করা হয়নি। অপরদিকে ডিএমএ ব্যতীত অন্যান্য এলাকায় একটি পাম্পের উৎপাদিত পানি কতটুকু এলাকায় সরবরাহ করা হয় তার সুনির্দিষ্ট হিসাব ঢাকা ওয়াসার কাছে নেই।

৪.১.৫ প্রকল্প বাস্তবায়নে ধীরগতি

ঢাকা ওয়াসায় বিভিন্ন উন্নয়নমূলক প্রকল্প বাস্তবায়নে ধীরগতি লক্ষণীয়। ২০১৩ সাল হতে কয়েকটি প্রকল্প গ্রহণ করা হলেও তা পরিকল্পনা অনুযায়ী যথাসময়ে শেষ হয়নি। যেমন, পদ্মা-যশলদিয়া পানি শোধনাগার প্রকল্পটি ২০১৩ সালে শুরু হয়ে ২০১৬ সালে শেষ হওয়ার পরিকল্পনা থাকলেও তা এখনও চলমান রয়েছে। এ প্রকল্পটির দুই দফায় মেয়াদ বৃদ্ধি করে ২০১৯ সালের জুন পর্যন্ত মেয়াদ বাড়ানো হয়েছে। অপরদিকে, সায়েদাবাদ (ফেজ-৩) পানি শোধনাগাও প্রকল্পের কাজ ২০১৫ সালে শুরু হয়ে ২০২০ সালে শেষ হওয়ার কথা থাকলেও ২০১৮ পর্যন্ত মাত্র ২% অগ্রগতি (প্রথম আলো, ৩১ জুলাই ২০১৮) হয়েছে। অন্যদিকে, তেঁতুলঝড়া-ভাকুর্তা ওয়েলফিল্ড প্রকল্পের কাজ ২০১২ সালে শুরু হয়ে ২০১৬ সালে শেষ হওয়ার কথা থাকলেও তা এখনও চলমান রয়েছে। এছাড়া ২০১৩ সালে শুরু হওয়া গন্ধর্বপুর পানি শোধনাগার প্রকল্পের কাজ ২০২২ সালে শেষ হওয়ার কথা থাকলেও মাত্র ২০% অগ্রগতি হয়েছে (প্রথম আলো, ৩১ জুলাই ২০১৮) । প্রকল্প বাস্তবায়নে ধীরগতির কারণ হিসেবে প্রকল্প পরিকল্পনা ও ব্যবস্থাপনায় দক্ষতা ও সক্ষমতার ঘাটতি, তদারকির ঘাটতি এবং অনিয়ম ও দুর্নীতির অভিযোগ নিরসন প্রক্রিয়ায় দীর্ঘসূত্রতা লক্ষণীয়।

৪.১.৬ সিস্টেম লস কমানোর সক্ষমতায় ঘাটতি

অভ্যন্তরীণ দুর্বল নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থা এবং পরিবীক্ষণ ও জবাবদিহতার ঘাটতির ফলে ঢাকা ওয়াসায় সিস্টেম 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 পানি উৎপাদনের বিপরীতে ঢাকা ওয়াসা কাঙ্খিত রাজস্ব আদায় করতে পারে না। উল্লেখ্য যে, ঢাকা ওয়াসার প্রদত্ত তথ্য অনুযায়ী বর্তমান সিস্টেম লস ২২ শতাংশ (ঢাকা ওয়াসা, ২০১৭)।

> "পানির সংকট না বলে কিছু এলাকার পানি সমস্যা বলা ভালো। বিশুদ্ধ পানির অভাব কি সংকট নয়? অনেক এলাকায় ৫০ বছর আগের পাইপে পানি সরবরাহ হচ্ছে। পাইপ ফুটো হয়ে যাওয়ার কারণে ময়লা ঢুকে পানি দুর্গন্ধ হয়। যত দিন পর্যন্ত পানির পাইপ বদলানো সম্ভব না হবে, তত দিন এ ধরনের সংকট থাকবে।"
>
> - গণশুনানীতে ওয়াসার একজন কর্মকর্তার অভিমত ৬ মে, ২০১৮

---

[২৪] গবেষকদল সর্বশেষ ৩ ফেব্রুয়ারী ২০১৯ ঢাকা ওয়াসার অফিশিয়াল ওয়েবসাইট পরিদর্শন করে।

[২৫] ঢাকা ওয়াসার তথ্যমতে, প্রতিদিন জনপ্রতি ন্যূনতম ১৫০ লিটার পানির চাহিদা ধরে ঢাকা শহরে মোট পানির চাহিদা নিরূপণ করা হয়। পানির ব্যবহারের মধ্যে রয়েছে পান করা, গোসল ও শৌচকার্য সম্পাদন, কাপড় পরিষ্কার করা, রান্না-বান্না এবং ব্যক্তিগত ও গৃহস্থালীর পরিষ্কার-পরিচ্ছন্নতা ইত্যাদি। এই বিবেচনায় কেবল আবাসিক ব্যবহারেই ঢাকা শহরে প্রতিদিন পানির চাহিদা প্রায় ২৫৮ কোটি লিটার [১৭২০০০০০ (জনসংখ্যা)* ১৫০ লিটার]।

৪.১.৭ জনঅংশগ্রহণে ঘাটতি ও গণশুনানীতে দীর্ঘমেয়াদী সমাধান না হওয়া

ঢাকা ওয়াসার পানির মূল্য নির্ধারণে গ্রাহকদের মতামত গ্রহণ না করা এবং সেবা সংক্রান্ত বিভিন্ন সমস্যা সমাধানে জনঅংশগ্রহণের ঘাটতি লক্ষণীয়। উল্লেখ্য যে, অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তিতে ২০১৮ সালের ১৪ মার্চ দুর্নীতি দমন কমিশন (দুদক) ঢাকা ওয়াসার মড্স জোন ৪ ও ১০ এলাকার সেবাগ্রহীতাদের নিয়ে গণশুনানী আয়োজন করে। পরবর্তীতে ৬ মে ২০১৮-এ গণশুনানীর একটি ফলো-আপ অনুষ্ঠিত হয়। গণশুনানীতে সেবাগ্রহীতাদের সাধারণ অভিযোগসমূহের মধ্যে নিয়মিত পানি না পাওয়া, পানিতে দুর্গন্ধ, বকেয়া বিল পরিশোধে ঘুষের দাবি ও ভুতুড়ে বিল উল্লেখযোগ্য। গণশুনানীতে উত্থাপিত অভিযোগসমূহ পর্যালোচনায় দেখা যায়, অধিকাংশ ক্ষেত্রেই অভিযোগগুলোর টেকসই সমাধান না দেওয়ায় একই অভিযোগ উভয় শুনানিতেই বার বার এসেছে। একজন গ্রাহক বলেন, "আগের শুনানিতে মিটারের সমস্যার কথা বলেছিলাম। সেই সমস্যার সমাধান করা হয়েছে, কিন্তু ইদানিং পানি পাচ্ছি না। খুব খারাপ অবস্থা চলছে।"

৪.১.৮ দুর্বল তদারকি ব্যবস্থা

ঢাকা ওয়াসার মাঠ পর্যায়ে কর্মরত রাজস্ব পরিদর্শক ও পাম্প অপারেটরদের দৈনন্দিন কাজের তদারকির ঘাটতি লক্ষণীয়। নিয়মিত তদারকির অভাবে উল্লিখিত 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 অপারেটরদের অনুপস্থিত থাকা, নিয়মবহির্ভূতভাবে 'ডুবলি' নিয়োগ ইত্যাদি।

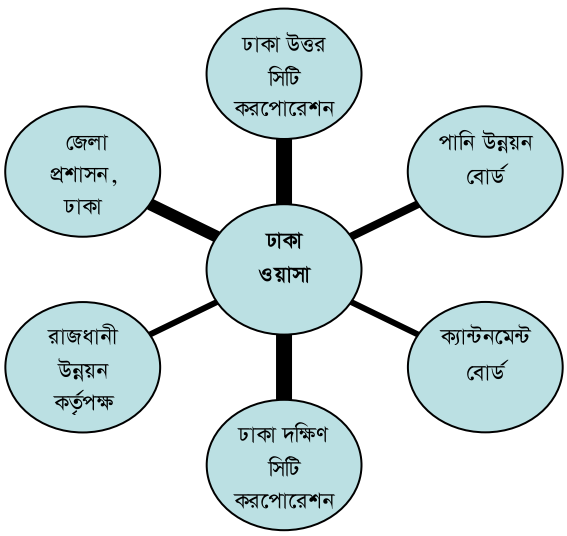
৪.১.৯ অভ্যন্তরীণ জবাবদিহি ব্যবস্থায় ওয়াসা বোর্ডের কার্যকরতায় ঘাটতি

ঢাকা ওয়াসা বোর্ডকে নীতিমালা প্রণয়ন, ব্যবস্থাপনা পরিচালক ও উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক নিয়োগসহ ব্যবস্থাপনার জবাবদিহিতা নিশ্চিতের ক্ষমতা ও দায়িত্ব প্রদান করা হলেও অনেক ক্ষেত্রেই বোর্ড প্রদত্ত 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 তদারকিতে ঢাকা ওয়াসা বোর্ডের ভূমিকা অনেকটাই আলঙ্করিক। ফলে বোর্ডের ভূমিকা শুধু বিভিন্ন কাজের অনুমোদন দেওয়ার মধ্যে সীমাবদ্ধ থাকে।

৪.১.১০ সংশ্লিষ্ট অংশীজনের সাথে (সিটি করপোরেশন) সমন্বয়ের ঘাটতি ও চ্যালেঞ্জ

ঢাকা ওয়াসার কার্যপরিধির আওতাভুক্ত পানি ও পয়নিষ্কাশন, ড্রেনেজ ও খাল ব্যবস্থাপনা এবং অভ্যন্তরীণ জলাবদ্ধতা নিরসনের দায়িত্ব পালনে সংশ্লিষ্ট অংশীজনের সাথে সমন্বয়ের মাধ্যমে কাজ করতে হয়। এ অংশীজনের মধ্যে রয়েছে ঢাকা সিটি করপোরেশন (উত্তর ও দক্ষিণ), জেলা প্রশাসন-ঢাকা, পানি উন্নয়ন বোর্ড, রাজধানী উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ (রাজউক), জাতীয় গৃহায়ন কর্তৃপক্ষ ক্যান্টনমেন্ট বোর্ড ইত্যাদি। এদের মধ্যে ঢাকা সিটি করপোরেশনের (উত্তর ও দক্ষিণ) সাথে ড্রেনেজ লাইন, সুয়ারেজ লাইন, বর্জ্য ব্যবস্থাপনা ও জলাবদ্ধতা নিরসন এবং রাস্তা কাটার অনুমতি নেওয়ার ক্ষেত্রে সমন্বয় করতে হয়।

চিত্র ৪ : ঢাকা ওয়াসা সংশ্লিষ্ট অংশীজন



আবার ঢাকা শহরের বৃষ্টির পানি খালের মাধ্যমে বিভিন্ন নদীতে অপসারণের ক্ষেত্রে পানি উন্নয়ন বোর্ডের নিয়ন্ত্রণাধীন স্লুইচ গেট ব্যবহারের ক্ষেত্রে পানি উন্নয়ন বোর্ডের সাথে সমন্বয়ের মাধ্যমে কাজ করতে হয়। এছাড়া ঢাকা ওয়াসার প্রয়োজনীয় জমি অধিগ্রহণ, দখলকৃত খাল উদ্ধার, খালের সীমানা নির্ধারণসহ নানা কাজে ঢাকা জেলা প্রশাসনের সাথে সমন্বয় করে কাজ করতে হয়। সংশ্লিষ্ট অংশীজনের সাথে এ সকল দায়িত্ব পালনে সমন্বয়ের ঘাটতি ও নানাবিধ চ্যালেঞ্জ লক্ষণীয়। নিম্নে এ বিষয়ে আলোচনা করা হলো:

গবেষণায় প্রাপ্ত তথ্যমতে, ঢাকা শহরের মোট ড্রেনেজ লাইনের মধ্যে ৩৫০ কিলোমিটার ঢাকা ওয়াসার অধীনে এবং প্রায় ২৫০০ কিলোমিটার ঢাকা সিটি করপোরেশনের অধীনে রয়েছে। বিভিন্ন আইন অনুযায়ী ঢাকা মহনগরীতে প্রধান ড্রেন লাইনগুলো নির্মাণ ও রক্ষণাবেক্ষণের দায়িত্ব ঢাকা ওয়াসার এবং শাখা লাইনগুলোর দায়িত্ব সিটি করপোরেশনের ওপর ন্যস্ত।[২৬] তবে ড্রেনেজ ব্যবস্থাপনার মূল দায়িত্ব ঢাকা ওয়াসার হাতে ন্যস্ত[২৭]। নিয়ম অনুযায়ী ড্রেনেজ সম্পর্কিত যে কোনো সংস্কারের ক্ষেত্রে ঢাকা ওয়াসার সাথে সমন্বয়ের মাধ্যমে যেমন- সিটি করপোরেশন ও অন্যান্য প্রতিষ্ঠানের নির্মিত ও নির্মিতব্য সব প্রাথমিক ড্রেন এবং ড্রেনেজ কাঠামোর নকশা ওয়াসাকে সরবরাহ করা, বৃষ্টির পানি নিষ্কাশনের নালা নির্মাণের ক্ষেত্রে ঢাকা ওয়াসার ছাড়পত্র নেওয়ার কথা বলা হলেও বাস্তবে তা অনুসরণ করা হয় না। আবার সিটি করপোরেশন কর্তৃক উন্নয়নমূলক কর্মকাণ্ডের ফলে ঢাকা ওয়াসার কোনো ড্রেনের ক্ষতি সাধন হলেও সে বিষয়ে ঢাকা ওয়াসাকে অবগত করে না। 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 নিবে কেন?'

"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।"

- ঢাকা ওয়াসার একজন কর্মকর্তা

এছাড়া বর্জ্য ব্যবস্থাপনার ক্ষেত্রে সমন্বয়ের ঘাটতি লক্ষ্য করা গেছে। বিভিন্ন কঠিন বা ভারী বর্জ্য যেমন- ডাবের খোসা, প্লাস্টিক বোতল, পলিথিন ব্যাগ ইত্যাদি বর্জ্য ড্রেনের উপরিভাগ বা খালের মুখে জমে বৃষ্টির পানি প্রবাহে বাধার সৃষ্টি করে। ঢাকা ওয়াসার দায়িত্ব হচ্ছে এসব বর্জ্য নিয়মিত পরিষ্কার করা এবং এ বিষয়ে জনসচেতনতা বৃদ্ধিতে কাজ করা। তবে গৃহস্থালির কঠিন বর্জ্য ব্যবস্থাপনার দায়িত্ব সিটি করপোরেশনের। ফলে ড্রেন বা খালে পতিত কঠিন বর্জ্য পরিষ্কারের ক্ষেত্রেও ঢাকা ওয়াসা ও সিটি করপোরেশনের মধ্যে দায়িত্ব এড়ানোর প্রবণতা লক্ষণীয়। ঢাকা ওয়াসা ড্রেন হতে কঠিন বর্জ্য তুলে রাখলেও সিটি করপোরেশন তা অপসারণ করে না। উপরন্তু ময়লার উপর সাইনবোর্ড লাগিয়ে দেয়। উদাহরণস্বরূপ, একটি সাইনবোর্ডে উল্লেখ করা হয়েছে, "এগুলো ওয়াসার ড্রেনের ময়লা। গত ৩/১২/২০১৭ থেকে ফেলে রেখেছে। অপসারণের দায়িত্ব ঢাকা ওয়াসার।[২৮]" আবার ঢাকা মহানগরীর জলাবদ্ধতা সৃষ্টির জন্য ঢাকা সিটি করপোরেশন ও ঢাকা ওয়াসা একে অপরকে দোষারোপ করে।

চিত্র ৫ : বর্জ্য ব্যবস্থাপনায় সমন্বয়হীনতা

[২৬] ১৯৯৬ সালের পানি সরবরাহ ও পয়ঃনিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ আইনের ১৭ ধারায় বলা হয়েছে, ঢাকা ওয়াসা পানি নিস্কাশনের জন্য বড় ড্রেন নির্মাণ, রক্ষণাবেক্ষণ ও খাল দেখভাল করবে। এছাড়াও 'বৃষ্টির পানি নিষ্কাশন সুবিধার জন্য ময়লা নির্গমন প্রণালী ও নির্মাণ ও সংরক্ষণে'র দায়িত্বও ঢাকা ওয়াসার অধীনে ন্যস্ত করা হয়েছে। অন্যদিকে সিটি করপোরেশন আইন ২০০৯-এর তৃতীয় তফসিলে বলা হয়েছে, ছোটখাটো নালা, ড্রেন নির্মাণ ও রক্ষণাবেক্ষণ করবে সিটি করপোরেশন। এছাড়া স্থানীয় সরকার মন্ত্রণালয় কর্তৃক তৈরীকৃত 'ঢাকা মহানগরীর ড্রেনেজ ব্যবস্থাপনা সম্পর্কিত নীতিমালা-২০০৫' এ বলা হয়েছে ড্রেনেজ ব্যবস্থাপনার নেতৃত্ব ঢাকা ওয়াসার হাতে থাকবে। অন্য কোন কর্তৃপক্ষ যদি কোন ড্রেন লাইন করতে চয় তাহলে ঢাকা ওয়াসার পূর্ব অনুমতির প্রয়োজন হবে।

[২৭] প্রাগুক্ত

[২৮] প্রথম আলো, ৭ ডিসেম্বর ২০১৭

নীতিমালা অনুযায়ী ঢাকা শহরের জলাবদ্ধতা নিরসনের দায়িত্ব ঢাকা ওয়াসার। কিন্তু ওয়াসা মাস্টার প্লান অনুযায়ী জলাবদ্ধতা নিরসনে সমন্বয়ের ঘাটতির কারণে কাজ করতে পারছে না। এক্ষেত্রে দেখা যায় সিটি করপোরেশন ইচ্ছা অনুযায়ী তাদের ড্রেনের সংযোগ ঢাকা ওয়াসার ড্রেনের সঙ্গে করে থাকে। ঢাকা ওয়াসা সংশ্লিষ্ট একজন মুখ্য তথ্যদাতার মতে, মিরপুরের শেওড়াপাড়া এলাকার পানির অর্ধেক কল্যাণপুর 'ঘ' খালে এবং বাকি অর্ধেক রোকেয়া সরণি হয়ে কল্যাণপুর 'ঙ' খালে যাবে - এভাবেই ঐ এলাকার 'ক্যাচমেন্ট এরিয়া' নির্ধারণ করেছে ঢাকা ওয়াসা। সিটি করপোরেশনের নালাগুলোও সেভাবে করা উচিত ছিল। তা না করে সিটি করপোরেশন সব নালার সংযোগ দিয়েছে রোকেয়া সরণিতে ওয়াসার নালায়। ফলে সেখানে পানির চাপ বাড়ছে ও জলাবদ্ধতা হচ্ছে। এটি করার সময় ওয়াসার সঙ্গে আলোচনা করা হয়নি। আবার মালিবাগ-মৌচাক এলাকার পানি বেগুনবাড়ি খালে পড়ার কথা। কিন্তু সিটি করপোরেশন এই এলাকার পানি ফেলছে সেগুনবাগিচা খালে। ফলে সচিবালয় এলাকায় জলাবদ্ধতা হচ্ছে।

৪.২ পানি সেবায় সক্ষমতা ও কার্যকরতা

৪.২.২ টেকসই ও পরিবেশবান্ধব পানির উৎপাদন ব্যবস্থায় ঘাটতি

ঢাকা ওয়াসায় টেকসই ও পরিবেশবান্ধব পানির উৎপাদন ব্যবস্থায় ঘাটতি লক্ষণীয়। ১৮৭৪ সালে চাঁদনীঘাট পানি শোধনাগার নির্মাণের মাধ্যমে ঢাকা শহরে প্রাতিষ্ঠানিকভাবে পানি সরবরাহ ব্যবস্থা শুরু হয়, যা মূলত ভূপরিস্থ পানির উৎসের উপর নির্ভরশীল ছিল। কিন্তু পরবর্তীতে ঢাকা মহানগরীর আয়তন বৃদ্ধির সাথে ক্রমবর্ধমান জনসংখ্যা বৃদ্ধি, প্রতিষ্ঠানিক সুষ্ঠু পরিকল্পনা, দূরদর্শিতা ও সম্পদের সীমাবদ্ধতার কারণে ধীরে ধীরে ঢাকা ওয়াসা ভূগর্ভস্থ পানির ওপর অতিমাত্রায় নির্ভরশীল হয়ে পড়েছে। ২০২১ সালের মধ্যে ভূপরিস্থ পানি ও ভূগর্ভস্থ পানির অনুপাত ৭০:৩০ করার লক্ষ্য থাকলেও বর্তমান অনুপাত ২২:৭৮ (ঢাকা ওয়াসা, ২০১৮)। বৃষ্টির পানি ধারণসহ ভূপরিস্থ পানির উৎস বৃদ্ধির পরিবর্তে অপরিকল্পিতভাবে ভূগর্ভস্থ পানি উত্তোলনের পাম্প স্থাপন লক্ষণীয়। এক্ষেত্রে গত ১০ বছরে পাম্পের সংখ্যা প্রায় দ্বিগুণ বৃদ্ধি পেয়েছে - ২০০৯ সালে পাম্প ছিল ৪৮২টি, ২০১৮ সালে ৯০০টি[২৯]। ভূগর্ভস্থ পানির অতিরিক্ত উত্তোলনের ফলে পানির স্তর প্রতিবছর ২ থেকে ৩ মিটার নিচে নেমে যাচ্ছে বলে বিশেষজ্ঞদের ধারণা। এছাড়াও অধিকমাত্রায় পানি উত্তোলনের ফলে ঢাকার আশেপাশের এলাকার পানি ধারক স্তর (অ্যাকুইফার) ক্ষতিগ্রস্ত হচ্ছে বলেও তারা মনে করেন।

৪.২.৩ চাহিদা অনুযায়ী পানি সরবরাহে ঘাটতি

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[৩০]। ঢাকা ওয়াসার একজন কর্মকর্তার মতে, *"যেহেতু সেবাগ্রহীতাদের 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 সেবাগ্রহীতাদের ৪৪.৮% চাহিদা অনুযায়ী পানি পান না। সংযোগের ধরনভেদে গ্রাহকদের চাহিদা অনুযায়ী পানি না পাওয়ার হার সবচেয়ে বেশি এলআইসি বা বস্তি এলাকায় যা ৭১.৯%। অপরদিকে আবাসিকের ৪৫.৮%, বাণিজ্যিকের ৩৪.৯% এবং শিল্পের ১৯.০% সেবাগ্রহীতা চাহিদা অনুযায়ী পানি পান না।

সারণি ৬ : সংযোগের ধরনভেদে গ্রাহকদের চাহিদা অনুযায়ী পানি না পাওয়ার হার

সংযোগের ধরন	চাহিদা অনুযায়ী পানি না পাওয়ার হার
বস্তি	৭১.৯%
আবাসিক	৪৫.৮%
বাণিজ্যিক	৩৪.৯%
শিল্প	১৯.০%

জরিপের আওতাভুক্ত এলাকাসমূহের মধ্যে পানি সংকটপূর্ণ এলাকা হচ্ছে- সুত্রাপুর, জুরাইন, মতিঝিল, কদমতলি, চকবাজার, হাজারিবাগ, ইসলামবাগ, 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 এবং বস্তি এলাকাসমূহ[৩১]। সরবরাহ লাইনে পানির চাপ না থাকায় আবাসিক সংযোগে সেবাগ্রহীতাদের ৭৬.৪% ওয়াসার লাইন বা সংযোগ থেকে মটর দিয়ে পানি টানতে হয় বলে উল্লেখ করেছেন।

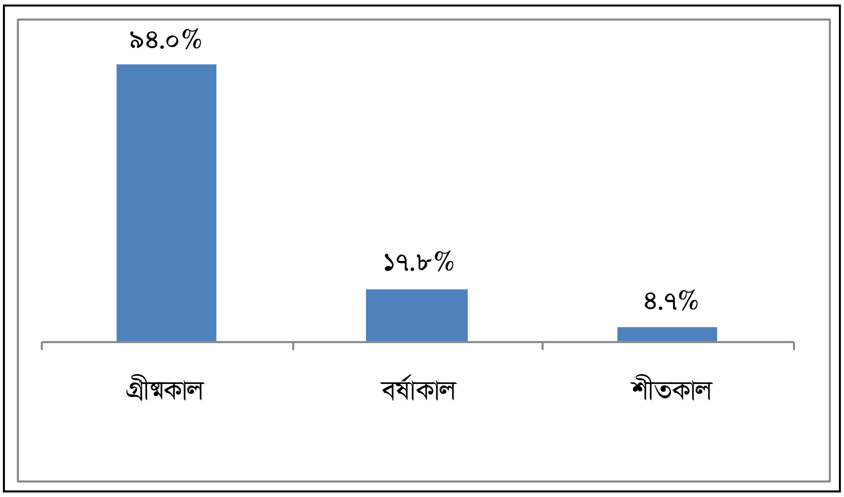
[২৯] তথ্য অধিকার আইনে আবদনের প্রেক্ষিতে প্রাপ্ত তথ্য অনুযায়ী, ৫ ফেব্রুয়ারী ২০১৯

[৩০] মুখ্য তথ্যদাতাদের সাক্ষাতকারে প্রাপ্ত তথ্য

[৩১] বিস্তারিত পরিশিষ্ট-৪ দেখুন

ঋতুভেদে পানি সরবরাহে ঘাটতির ক্ষেত্রে সেবাগ্রহীতাদের সর্বাধিক ৯৪.০% গ্রীষ্মকালের কথা বলেছেন। এছাড়া ২০.৬% সারা বছরই পানির ঘাটতির কথা উল্লেখ করেছেন।

চিত্র ৬ : ঋতুভেদে পানি সরবরাহে ঘাটতি (একাধিক উত্তর)



৪.২.৪ 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। গবেষণায় মুখ্য তথ্যদাতাদের মতে, পানির ব্যবহারের ওপর এবং এলাকাভেদে দামের তারতম্য থাকা উচিত। পানির ব্যবহারের ওপর ভিত্তি করে শুল্ক নির্ধারণ করা হলে পানির অপচয় রোধ সম্ভব হবে বলে তাদের মতামত। উল্লেখ্য যে, ঢাকা ওয়াসা ২০১৩ সালে পানির অপচয় রোধ ও আয় বৃদ্ধিতে প্রোগ্রেসিভ ট্যারিফ পদ্ধতি চালুর বিষয়ে উদ্যোগ নেয়। এ পদ্ধতি চালুর ক্ষেত্রে গ্রাহকের আয় ও পানির ব্যবহারের হারের ওপর ভিত্তি করে দাম নির্ধারণ করা এবং যার দাম বহন করার সামর্থ্য নেই তাকে বিনামূল্যে প্রদান করার নীতি বিবেচনা করা হয়। কিন্তু অভ্যন্তরীণ ও বাহ্যিক কিছু চ্যালেঞ্জের কারণে পরবর্তীতে তা বাস্তবায়ন করা সম্ভব হয়নি। এছাড়া বাস্তব ক্ষেত্রে 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 সংযোগগ্রহীতাদের একাংশের কাছ থেকে সংযোগ খরচ নেওয়া সত্ত্বেও কাজ অর্ধসমাপ্ত অবস্থায় ফেলে রাখা হয়েছে। আবার সংযোগগ্রহীতাদের একাংশের সরবরাহ লাইনের কাজ সমাপ্ত হলেও পানি সরবরাহ করা হয়নি। আবার ঢাকা ওয়াসার পানির শুল্ক নির্ধারণে ভোক্তাদের মতামত গ্রহণ করা হয় না। অথচ বাংলাদেশে গ্যাস ও বিদ্যুতের শুল্ক বৃদ্ধির ক্ষেত্রে গণশুনানির মাধ্যমে শুল্ক নির্ধারণ করার উদাহরণ আছে।

৪.২.৫ পানির মান ও মান নিয়ন্ত্রণ কার্যক্রমে সমস্যা

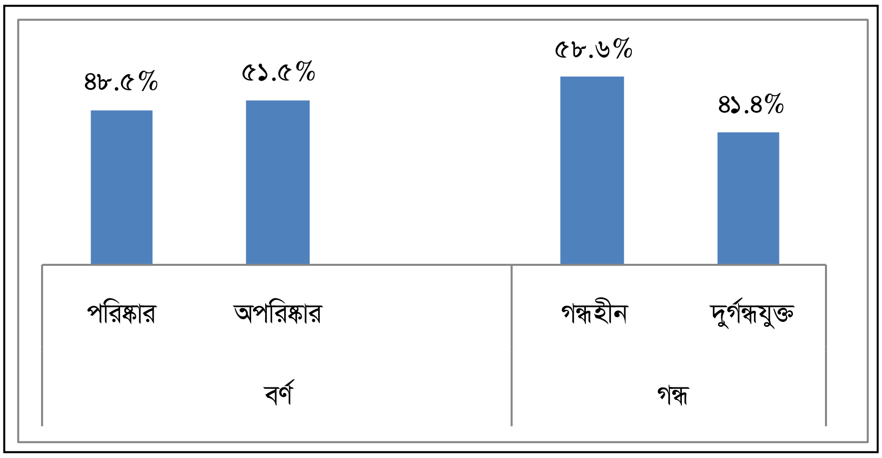
ঢাকা ওয়াসার পানির গুণগত মানের ক্ষেত্রে পানির গন্ধ এবং বর্ণকে বিবেচনায় নেওয়া হয়েছে। এক্ষেত্রে ঢাকা ওয়াসার সরবরাহকৃত পানির বর্ণের ক্ষেত্রে সেবাগ্রহীতাদের ৪৮.৫% পরিষ্কার ও ৫১.৫% অপরিষ্কার বলে উল্লেখ করেছেন। যেসব এলাকায় অর্ধেকের বেশি সেবাগ্রহীতা অপরিষ্কার পানি পাওয়ার কথা উল্লেখ করেছেন সেসব এলাকার মধ্যে উল্লেখযোগ্য হচ্ছে বেগুনবাড়ি, কাঁঠালবাগান, কদমতলি, নন্দীপাড়া, শহিদনগর, শ্যামপুর, দক্ষিণ বাড্ডা, সিদ্দিক বাজার, বাগবাড়ি, ইসলামবাগ, জহুরাবাদ, বড়বাগ, জুরাইন, নবাবপুর, হাজারিবাগ, জনসন রোড, বাবর রোড, কচুক্ষেত, ভাষানটেক, আহমেদনগর, বসুন্ধরা রোড, মোহাম্মদবাগ, মতিঝিল ইত্যাদি[৩২]। আবার গন্ধের ক্ষেত্রে সেবাগ্রহীতাদের ৫৮.৬% গন্ধহীন এবং ৪১.৪% দুর্গন্ধযুক্ত বলে উল্লেখ করেছেন। যেসব এলাকায় অর্ধেকের বেশি সেবাগ্রহীতা দুর্গন্ধযুক্ত পানি পাওয়ার কথা উল্লেখ করেছেন সেসব এলাকার মধ্যে উল্লেখযোগ্য হচ্ছে দক্ষিণ বাড্ডা, সিদ্দিক বাজার, কারওয়ানবাজার, নন্দীপাড়া, জনসন রোড, নয়াপল্টন, ইসলামবাগ, কমলাপুর, জুরাইন, শহিদনগর, নবাবপুর, নাখালপাড়া, বড়বাগ, জাফরাবাদ, রসুলবাগ, কাফরুল, কাঁঠালবাগান, হাজীপাড়া, ওয়াটার ওয়ার্কস রোড ইত্যাদি[৩৩] ।

[৩২] বিস্তারিত পরিশিষ্ট-৪ দেখুন
[৩৩] বিস্তারিত পরিশিষ্ট-৪ দেখুন

পানির গুণগত মান খারাপ হওয়ার সময় সম্পর্কে সারা বছরই খারাপ থাকে বলেছেন সেবাগ্রহীতাদের ৩৪.৫%। আবার শুধু গ্রীষ্মকালে ৬২.১%, শুধু বর্ষাকালে ৫৯.৬% এবং শুধু শীতকালে ৭.৫% সেবাগ্রহীতা পানির গুণগত মান খারাপ হওয়ার সময় বলে উল্লেখ করেছেন। পানির নিম্নমানের কারণে সেবাগ্রহীতাদের 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 ৩৬,৫৭,৩৭,০০৮ ঘনমিটার যার আর্থিক মূল্য ৩৩২ কোটি ৩৭ লক্ষ ৫৮ হাজার ৬২০ টাকা (প্রায়)[৩৪]।

আবার পানির গুণগত মান খারাপ হওয়ার কারণে পানিবাহিত রোগে আক্রান্ত হওয়ার ঘটনা ঘটে। জরিপের অন্তর্ভুক্ত সেবাগ্রহীতাদের তথ্য অনুযায়ী, ওয়াসার পানি ব্যবহারের কারণে (জুলাই ২০১৭ - জুন ২০১৮) সেবাগ্রহীতা বা তার পরিবারের (আবাসিক ও এলআইসি) ২৪.৬% সদস্য পানিবাহিত রোগে আক্রান্ত হয়েছেন। পানিবাহিত রোগে আক্রান্ত হওয়ার ক্ষেত্রে আক্রান্ত সেবাগ্রহীতাদের ৬৩% ডায়রিয়া, ৩৪.৩% জন্ডিস, ৩৭.৪% চর্মরোগ, ১৭.১% আমাশয়, ১৯.২% টাইফয়েড, ১৩.১% কলেরা ও ৩.৭% অন্যান্য পানিবাহিত রোগে আক্রান্ত হয়েছেন।

চিত্র ৭ : ঢাকা ওয়াসার পানির মান

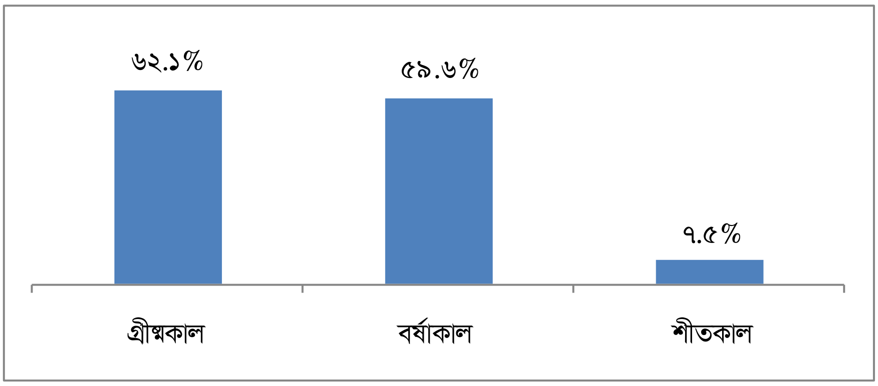


ঢাকা ওয়াসার সরবরাহকৃত পানির মান নিয়ে বিশেষত পানিতে দুর্গন্ধ থাকার বিষয়ে জরিপকালীন সময়ে মিরপুর, সবুজবাগ, খিলগাঁও, মালিবাগ, বাড্ডা ও পুরান ঢাকার বিভিন্ন এলাকার সেবাগ্রহীতাদের অভিযোগ লক্ষণীয়। গবেষণার তথ্য মতে, ঢাকা ওয়াসা বর্তমানে যেসব নদীর পানি ভূপরিস্থ পানির উৎস হিসেবে ব্যবহার করছে তা অধিক মাত্রায় দূষিত হওয়ার কারণে পরিশোধনের পরও স্বাভাবিক অবস্থায় আসে না। পানি শোধনাগারগুলো পানি শোধনের ক্ষেত্রে যে মাত্রায় কেমিক্যাল ব্যবহার করে থাকে তাতে সমস্যা লক্ষণীয়। দুর্গন্ধমুক্ত করতে অধিকমাত্রায় রাসায়নিকের ব্যবহারের ফলে পানিতে কেমিক্যালের গন্ধ থাকে। পরীক্ষাগার সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের মতে, বুড়িগঙ্গা ও শীতলক্ষ্যার পানি শোধন করতে মাত্রাতিরিক্ত ক্লোরিন, লাইম (চুন) ও অ্যালাম (ফিটকিরি) ব্যবহার করতে হয়। ফলে শোধনের পর অনেক সময় পানিতে ক্লোরিনের গন্ধ পাওয়া যায়। আবার পুরনো পাইপের মাধ্যমে পানি সরবরাহ করায় পানিতে অনেক সময় দুর্গন্ধ পাওয়া যায়। আবার কিছু কিছু এলাকায় পাইপলাইন ছিদ্র করে অবৈধভাবে পানির লাইন দেওয়া হয়েছে। সেসব ছিদ্র দিয়ে ময়লা-আবর্জনা প্রবেশ করে পানিতে ছড়িয়ে পড়ছে। ফলে ফোটানোর

[৩৪] ঢাকা মহানগরীর মোট জনসংখ্যার (১,৭২,০০০০০ জন) ৯৩.০% বিভিন্ন পদ্ধতিতে পানি পানের উপযোগি করেন। এ হিসেবে বিভিন্ন পদ্ধতিতে পানি পানের উপযোগি করেন মোট জনসংখ্যার = ১,৭২,০০০০০*০.৯৩ = ১,৫৯,৯৬০০০জন। 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*০.৯১ = ১৪৫৫৬৩৬০ জন। ২০১১ সালের জাতীয় আদমশুমারির 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। বিশ্ব স্বাস্থ্য সংস্থার মতে, জীবনধারনের 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 ফুটাতে বা সিদ্ধ করতে প্রায় ৫০ মিনিট সময় লাগে এবং এক্ষেত্রে ব্যয়িত গ্যাসের পরিমাণ ০.২৯৬ ঘনমিটার (মিটার স্থাপন করা হয়েছে এমন চুলায় পরীক্ষিত)। 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*৯.১০= ২.৬৯ টাকা। এ হিসেবে ঢাকা মহানগরীর পানি ফুটিয়ে পানের উপযোগী করেন এমন খানার জ্বালানি বাবদ বার্ষিক গ্যাসের ব্যবহার = ০.২৯৬*৩৩৮৫২০০*৩৬৫= ৩৬,৫৭,৩৭,০০৮ ঘনমিটার যার আর্থিক মূল্য খরচ = ৩৩৮৫২০০*২.৬৯*৩৬৫= ৩৩২ কোটি ৩৭ লক্ষ ৫৮ হাজার ৬২০ টাকা (প্রায়)।

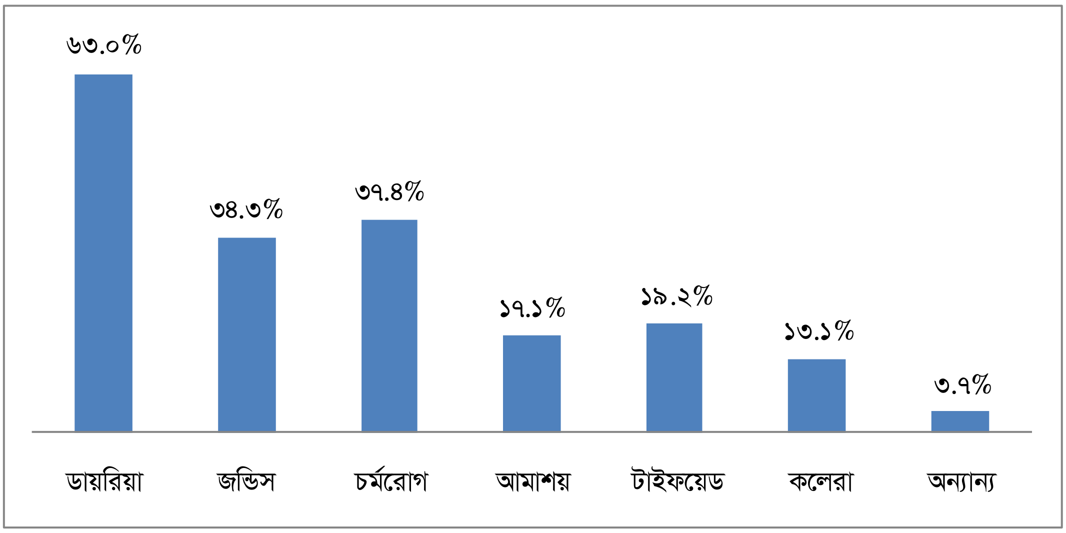
পরও সেই পানি পান করা যায় না। উল্লেখ্য যে, ২০১৮ সালে বিশ্ব ব্যাংকের একটি প্রতিবেদনে বলা হয়েছে, "পানির 'নিরাপদ' বিবেচিত উৎসগুলোর ৪১ শতাংশই ক্ষতিকারক ই-কোলাই ব্যাকটেরিয়াযুক্ত"[৩৫]

চিত্র ৮ : পানির মান খারাপ হওয়ার সময় (একাধিক উত্তর)



অপরদিকে একজন মুখ্য তথ্যদাতার মতে, "ঢাকা মহানগরীতে ডায়রিয়া সংক্রমণের অন্যতম প্রধান কারণ হচ্ছে বিশুদ্ধ পানির অভাব। পানিতে জীবাণু থাকে বলেই আইসিডিডিআর,বি হাসপাতালে সারা বছরই ডায়রিয়ার রোগী আসে"।

চিত্র ৯ : সেবাগ্রহীতাদের পানিবাহিত রোগে আক্রান্ত হওয়ার ধরন

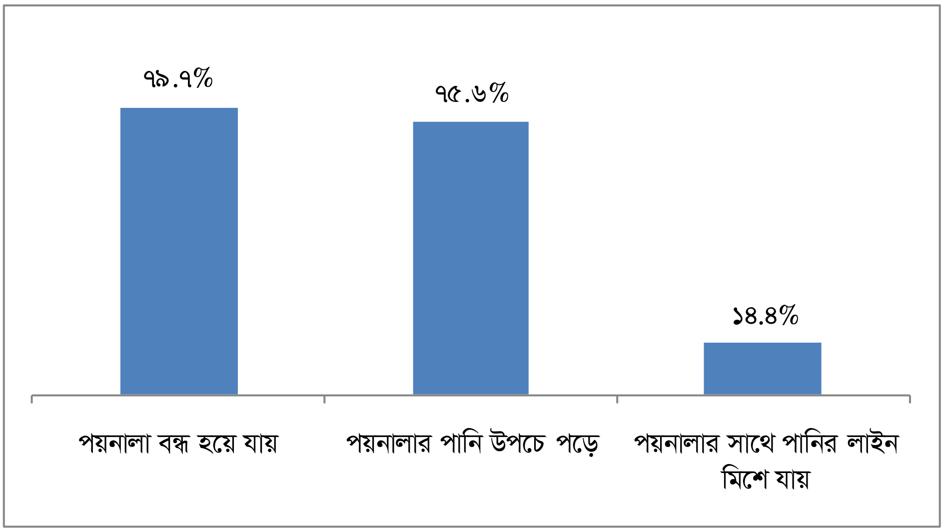


৪.৩ পয়নিষ্কাশন সেবায় সক্ষমতা ও কার্যকরতা

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 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 ১৩ লক্ষ ৫০ হাজার ঘনমিটার অপরিশোধিত অবস্থায় বিভিন্ন খাল হয়ে পার্শ্ববর্তী নদীগুলোতে (বুড়িগঙ্গা, শীতলক্ষ্যা, তুরাগ ও বালু) পতিত হয় (প্রথম আলো, ২৩ অক্টোবর ২০১৮) । অর্থাৎ পয়লাইনের অপ্রতুলতা ও অব্যবস্থাপনার কারণে ঢাকা ও তার পার্শ্ববর্তী এলাকার নদী দূষণে ঢাকা ওয়াসা অনেকাংশে দায়ী।

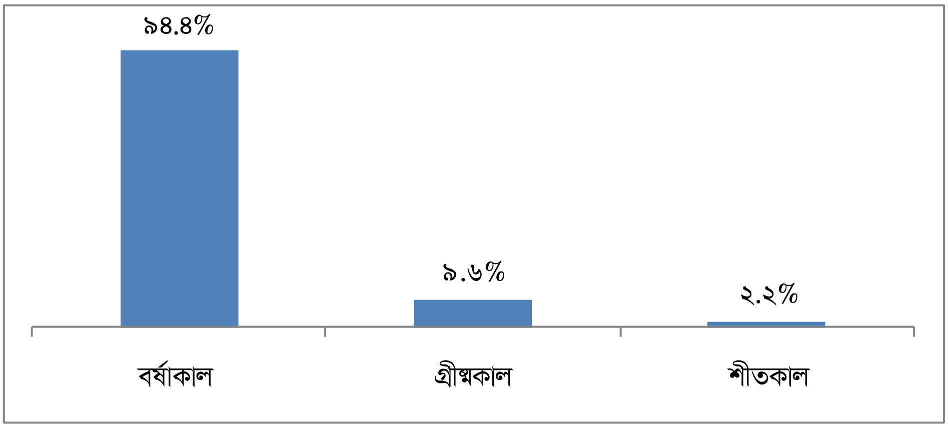
[৩৫] Promising Progress: A Diagnostic of Water Supply, Sanitation, Hygiene, and Poverty in Bangladesh, World Bank, 2018, https://www.worldbank.org/en/news/press-release/2018/10/11/bangladesh-access-to-clean-water-will-reduce-poverty-faster

চিত্র ১০ : পয়নিষ্কাশন সেবায় সমস্যার ধরন (একাধিক উত্তর)



জরিপে অন্তর্ভুক্ত সেবাগ্রহীতাদের ২০.৫% পয়নিষ্কাশন সেবায় বিভিন্ন সমস্যার সম্মুখীন হয়েছেন। তাদের মধ্যে ৭৫.৬% সেবাগ্রহীতা বলেছেন পয়নালার পনি উপচে পড়ে, ৭৯.৭% বলেছেন পয়নালা বন্ধ হয়ে যায় এবং ১৪.৪% বলেছেন পয়নালা পানির লাইনের সাথে মিশে যায়। পয়নিষ্কাশন সেবায় সমস্যার সম্মুখীন হওয়া সেবাগ্রহীতাদের 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।

চিত্র ১১ : পয়নিষ্কাশনে সমস্যার সম্মুখীন হওয়ার সময় (একাধিক উত্তর)



৪.৪ ড্রেনেজ ব্যবস্থাপনা ও বৃষ্টির পানি নিষ্কাশনে সক্ষমতা ও কার্যকরতা

১৯৮৯ সালে ঢাকা ওয়াসার কর্মপরিধিতে ড্রেনেজ কর্মকাণ্ড যুক্ত হয়। পূর্বে ঢাকা মহানগরীর ড্রেনেজ ব্যবস্থা স্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তরের মাধ্যমে পরিচালিত হতো। ঢাকা ওয়াসার আওতায় ৩৫০ কি.মি. ড্রেন, ১০ কি.মি. বক্স কালভার্ট, ৭৪ কি.মি. দৈর্ঘ্যের ২৬টি খাল রয়েছে (ঢাকা ওয়াসা, ২০১৬)। উল্লেখ্য ২৬টি খালের মধ্যে ২০টির প্রবাহ সচল দাবি করা হলেও বাস্তবে তা সচল না থাকা লক্ষণীয়। উদাহরণস্বরূপ, ঢাকা ওয়াসার আওতাধীন ২৬টি খালের বর্তমান অবস্থা শীর্ষক একটি প্রতিবেদনে কাটাসুর খালের ক্ষেত্রে উল্লেখ করা হয়েছে যে, খালে প্রবাহ সচল আছে কিন্তু পর্যবেক্ষণে দেখা যায় খালের প্রবাহ সচল নেই[৩৬]। এছাড়া বৃষ্টির পানি নিষ্কাশনে ড্রেন নির্মাণ ও সংরক্ষণে ঢাকা ওয়াসার ঘাটতি লক্ষণীয়। ড্রেনেজ ব্যবস্থার উন্নয়ন ও রক্ষণাবেক্ষণ বিভাগের কর্মকর্তাদের প্রতি মাসে কমপক্ষে দু'বার

[৩৬] ঢাকা ওয়াসার আওতাধীন ২৬টি খালের বর্তমান অবস্থার বিবরণী প্রতিবেদন- ৩০ এপ্রিল, ২০১৮ পর্যন্ত, ঢাকা ওয়াসা, ২০১৮

চিত্র ১২ : ঢাকা মহানগরীর খাল ব্যবস্থাপনার চিত্র

খাল ও ড্রেন পরিদর্শনের নিয়ম থাকলেও তা করা হয় না। ফলে খাল দখল, খালের মধ্যে অবৈধ স্থাপনা নির্মাণসহ বিভিন্নভাবে খাল ভরাট হয়ে থাকে। উল্লেখ্য যে, ঢাকা মহানগরীতে জলাবদ্ধতা নিরসনের লক্ষ্যে গঠিত 'অপারেশনাল/অ্যাকশন কমিটি'র অন্যতম কাজ নির্ধারণ করা হয় জলাবদ্ধতা নিরসনে বিদ্যমান খাল-ড্রেন অবৈধ দখলমুক্তকরণ, পরিষ্কারকরণ, খনন ও পুনখনন কার্যক্রম পর্যালোচনা। এই কমিটির প্রথম সভার সিদ্ধান্ত অনুযায়ী উত্তরা ৪ নম্বর সেক্টরে ঢাকা জেলা প্রশাসক কর্তৃক কসাইবাড়ি খালের সীমানা নির্ধারণ করে দেওয়ার কথা ছিল। এবং সে অনুযায়ী ঢাকা ওয়াসা পরবর্তীতে খাল খনন ও অন্যান্য কার্যক্রম গ্রহণ করবে বলে উল্লেখ করা হয়[৩৭]। এছাড়া উক্ত সভায় রূপনগর খালের উপর রাস্তা অপসারণ, খালের ময়লা আবর্জনা ফেলা রোধে মোবাইল কোর্ট পরিচালনার ক্ষেত্রে সিটি করপোরেশনের সাথে সমন্বয় করে কাজ করার সিদ্ধান্ত নেওয়া হয়। কিন্তু সমন্বয়হীনতার কারণে এ কাজগুলো বাস্তবায়ন করা সম্ভব হয়নি।

৪.৫ অনিয়ম ও দুর্নীতি

৪.৫.১ নিয়োগে অনিয়ম ও দুর্নীতি

ঢাকা ওয়াসায় বিভিন্ন পদে নিয়োগে অনিয়ম ও দুর্নীতির অভিযোগ লক্ষণীয়। এক্ষেত্রে চুক্তিভিত্তিক পদসহ বিভিন্ন পদে পছন্দনীয় ব্যক্তিদের নিয়োগের জন্য শর্তের পরিবর্তন অন্যতম। যেমন- ব্যবস্থাপনা পরিচালক পদে নিয়ম অনুযায়ী আবেদনের সর্বোচ্চ বয়স ৫৯ বছর হলেও ২০১৫ সালে শর্ত শিথিল করে ৬০ বছর করা। আবার ২০১৬ সালে উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক পদে নিয়োগে বয়সের বাধ্যবাধকতা তুলে দিয়ে বিজ্ঞপ্তি প্রকাশ করা হয়। আবার চুক্তিভিত্তিক পদসহ বিভিন্ন পদে নিয়োগে সংশ্লিষ্ট মন্ত্রণালয়ের অযাচিত হস্তক্ষেপ লক্ষ্য করা যায়। যেমন- ২০১৩ সালে ব্যবস্থাপনা পরিচালক নিয়োগের ক্ষেত্রে বোর্ডের চূড়ান্ত সিদ্ধান্ত গ্রহণ ছাড়াই মন্ত্রণালয় কর্তৃক নিয়োগ দেওয়া হয়। আবার ২০১৩ সালে ব্যবস্থাপনা পরিচালক নিয়োগের সময় বোর্ডের সম্মতি না থাকা সত্ত্বেও মন্ত্রণালয় ২০১২ সালের ১৯৮তম বোর্ড সভার সিদ্ধান্ত (পূর্ব নিয়োগের সিদ্ধান্ত) দেখিয়ে ব্যবস্থাপনা পরিচালকের পুনর্নিয়োগ নিশ্চিত করা হয়। আইন অনুযায়ী বোর্ড প্রার্থী চূড়ান্ত করে মন্ত্রণালয়ের নিকট অনুমোদনের জন্য পাঠায়। কিন্তু ২০১৭ সালে ব্যবস্থাপনা পরিচালক নিয়োগের ক্ষেত্রে বোর্ডের সিদ্ধান্ত না নিয়েই মন্ত্রণালয় থেকে নিয়োগের নির্দেশ প্রদান করা হয়। উক্ত নির্দেশে বলা হয় "পানি সরবরাহ ও পয়নিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ আইন, ১৯৯৬-এর ২৮(১), (২) ধারা মোতাবেক (প্রার্থীর নাম)-কে ওয়াসার ব্যবস্থাপনা পরিচালক হিসেবে নিয়োগের প্রস্তাব অনুমোদনের পর ২০১৫ সালের ২৭ আগস্ট দু'বছরের জন্য নিয়োগ দেওয়া হয়। সে মোতাবেক ২০১৮ সালের ১৩ অক্টোবর তাঁর চাকরির মেয়াদ পূর্ণ হবে। এমতাবস্থায় পানি সরবরাহ ও পয়নিষ্কাশন আইন, ১৯৯৬-এর ২৮(২) ধারা মোতাবেক ঢাকা ওয়াসার ব্যবস্থাপনা পরিচালক হিসেবে (প্রার্থীর নাম)-কে তিন বছরের জন্য নিয়োগের প্রস্তাব বোর্ডের সুপারিশসহ প্রেরণের জন্য নির্দেশানুক্রমে অনুরোধ করা হলো।" 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 না করা উল্লেখযোগ্য। উল্লেখ্য যে, চুক্তিভিত্তিক পদগুলোতে নিয়োগের ক্ষেত্রে অনিয়ম ও দুর্নীতিরোধে ২০১৭ সালে স্থানীয় সরকার পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয় কর্তৃক একটি স্থায়ী নীতিমালা প্রণয়নের নির্দেশনা দেওয়া হলেও তা প্রণয়ন করা হয়নি।

[৩৭] অপারেশনাল/অ্যাকশন কমিটির প্রথম সভার কার্যবিবরণী

৪.৫.২ পদায়ন ও বদলিতে অনিয়ম

নিয়মবর্হিভূতভাবে অর্থপ্রাপ্তির সুযোগ রয়েছে এ ধরনের কয়েকটি পদে পদায়ন ও বদলিতে স্বচ্ছতার ঘাটতিসহ অনিয়ম লক্ষণীয়। সাধারণ কর্মকর্তাদের পদায়ন, বদলি ও পদোন্নতির ক্ষেত্রে বৈষম্যের শিকার হওয়ার অভিযোগ রয়েছে। এছাড়া গভীর নলকূপ অনুমোদন ও নবায়ন শাখায় কিছু ব্যক্তির যোগসাজশের মাধ্যমে দীর্ঘদিন দায়িত্ব পালন এবং প্রকল্প পরিচালক হিসেবে "সুনজরে থাকা" ব্যক্তিকে দায়িত্ব দেওয়া ও সুনজরে না থাকা ব্যক্তিকে কিছু নির্দিষ্ট জোনে বদলি করার অভিযোগ রয়েছে।

> *"প্রকল্পের মেয়াদ ও ব্যয় বাড়ানোর নতুন একটি ধারা তৈরি হয়েছে। কোন প্রকল্পে কত টাকা ও কত সময় লাগবে, তা কেন আগে থেকে নির্ধারণ করা যায় না? একটি প্রকল্পে এত অনিশ্চয়তা থাকবে কেন? প্রকল্প ব্যবস্থাপনায় ওয়াসার অদক্ষতার কারণে এমন হচ্ছে।"*
>
> **- একজন মুখ্য তথ্যদাতার মতামত**

৪.৫.৩ কর্মকর্তা-কর্মচারীদের প্রশিক্ষণে অনিয়ম

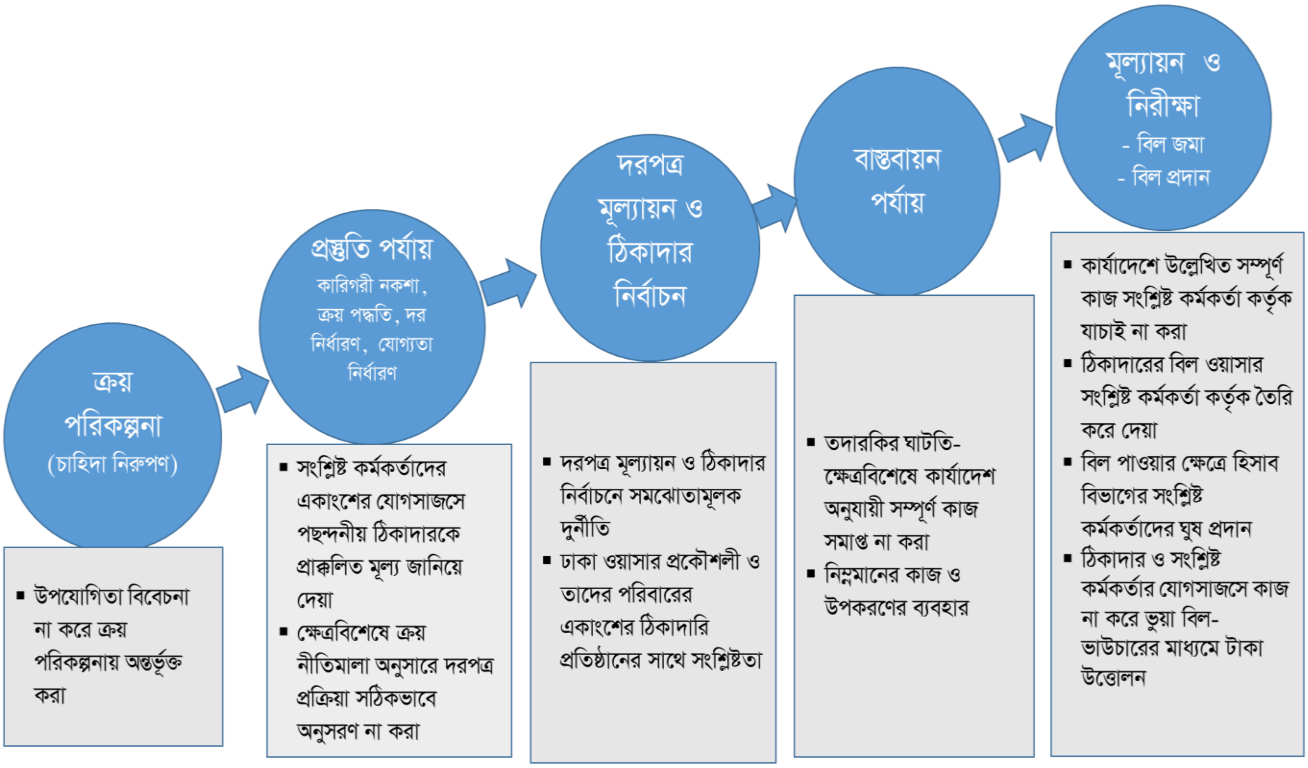
ঢাকা ওয়াসার কর্মকর্তা-কর্মচারীদের প্রশিক্ষণে অনিয়মের অভিযোগ লক্ষণীয়। এক্ষেত্রে প্রশিক্ষণার্থী নির্ধারণে অনিয়ম যেমন- প্রশিক্ষণের প্রয়োজনীয়তা বিবেচনা না করা, প্রশিক্ষণার্থী নির্বাচনে পক্ষপাতমূলক আচরণ করা উল্লেখযোগ্য। উদাহরণস্বরূপ, মানবসম্পদ ব্যবস্থাপনা বিষয়ক প্রশিক্ষণ গ্রহণে সংশ্লিষ্ট বিভাগের কর্মকর্তাদের অগ্রাধিকার না দেওয়ার অভিযোগ। আবার স্থানীয় ও বিদেশে প্রশিক্ষণের ক্ষেত্রে রাজনৈতিক বিবেচনা, উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের 'সুনজরের' ওপর ভিত্তি করে কোনো কোনো ক্ষেত্রে প্রশিক্ষণার্থী নির্বাচনের অভিযোগ রয়েছে। এ প্রসঙ্গে ঢাকা ওয়াসার একজন কর্মকর্তার মন্তব্য,। *"যাদের খুঁটির জোর বেশি তারাই বিদেশে প্রশিক্ষণের সুযোগ পায়।"*

৪.৫.৪ ক্রয় প্রক্রিয়ায় অনিয়ম

ঢাকা ওয়াসার ক্রয় প্রক্রিয়ার বিভিন্ন ধাপে অনিয়ম ও দুর্নীতি লক্ষণীয়। ক্রয় পরিকল্পনায় চাহিদা নিরূপণের ক্ষেত্রে উপযোগিতা বিবেচনা না করে ক্রয় পরিকল্পনায় অন্তর্ভুক্ত করার অভিযোগ রয়েছে। উদাহরণস্বরূপ, উপযোগিতা বিবেচনা না করে প্রায় চল্লিশ কোটি টাকার অটোমেটিক মিটার রিডিং (এএমআর) মিটার ক্রয় করা হয়।[৩৮] 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 (কারিগরী নকশা, ক্রয় পদ্ধতি, দর নির্ধারণ, যোগ্যতা নির্ধারণ) সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের একাংশের যোগসাজসে পছন্দনীয় ঠিকাদারকে প্রাক্কলিত মূল্য জানিয়ে দেওয়ার ঘটনা ঘটে বলে অভিযোগ পাওয়া গিয়েছে। 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 কাজ ও 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।

[৩৮] মুখ্য তথ্যদাতার সাক্ষাতকারে প্রাপ্ত তথ্য

চিত্র ১৩ : ক্রয় প্রক্রিয়ায় অনিয়ম ও দুর্নীতি



৪.৫.৫ প্রকল্প বাস্তবায়নে অনিয়ম ও দুর্নীতি

ঢাকা ওয়াসা সংশ্লিষ্ট বিভিন্ন প্রকল্প বাস্তবায়নে অনিয়ম ও দুর্নীতির অভিযোগ লক্ষণীয়। প্রাপ্ত তথ্য বিশ্লেষণে দেখা গেছে, ঢাকা ওয়াসার বিভিন্ন প্রকল্প বাস্তবায়নে সাধারণ অভিযোগগুলোর মধ্যে রয়েছে প্রকল্প বাস্তবায়নে ধীরগতি ও ব্যয় বৃদ্ধি পাওয়া; নিম্নমানের কাজ করা; প্রকল্পগুলোর সুষ্ঠু পরিবীক্ষণ ও তদারকির ঘাটতি; পরামর্শক নিয়োগে অনিয়ম, আর্থিক অনিয়মসহ সরকারের বিভিন্ন ক্রয় নীতির ব্যত্যয় উল্লেখযোগ্য। উদাহরণস্বরূপ, 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 বৃদ্ধি পায়। উক্ত প্রকল্পে সুযোগ থাকা সত্ত্বেও সর্বোচ্চ মানের উপকরণ (যেমন- পাইপ) ব্যবহার করা হয়নি বলে একটি বিশেষজ্ঞ দল দ্বারা প্রমাণিত। এছাড়া প্রকল্পটির পরামর্শক ও প্রকল্প পরিচালক নিয়োগের ক্ষেত্রে অনিয়মের অভিযোগ রয়েছে। এক্ষেত্রে প্রতিযোগিতার ভিত্তিতে পরামর্শক নিয়োগের নিয়ম থাকলেও এ প্রকল্পে সে নিয়মের ব্যত্যয় ঘটানোর অভিযোগ রয়েছে। অপর একটি প্রকল্পে ক্রয় নীতিমালা অনুসারে উন্মুক্ত দরপত্র প্রক্রিয়ায় অনুসরণ না করে সরাসরি ঠিকাদারি প্রতিষ্ঠানকে কাজ দেওয়ার জন্য ছোট ছোট লটে বিভক্ত করা হয় বলে অভিযোগ রয়েছে। উক্ত প্রকল্পে মোট এগারটি প্যাকেজে কাজ সম্পন্ন করার অনুমোদন থাকলেও দু'শতাধিক প্যাকেজের মাধ্যমে তা সম্পন্ন করা হয়। আবার প্রকল্পটি বাস্তবায়নে ৮০টি ঠিকাদারি প্রতিষ্ঠানকে চুক্তি বহির্ভূত অতিরিক্ত অর্থ পরিশোধ করা হয় যা মূল্যায়ন ও পরিবীক্ষণ প্রতিষ্ঠানের কাছে অস্বাভাবিক বলে পরিগণিত হয়। এছাড়া প্রকল্পটির পরিকল্পনা ও কার্যাদেশ অনুযায়ী ৫৪ কিলোমিটার পাইপ ড্রেন স্থাপনের কথা থাকলেও ৪৮ কিলোমিটার স্থাপন করেই কাজ শেষ করা হয়।

৪.৫.৬ প্রোগ্রাম ফর পারফরম্যান্স ইমপ্রুভমেন্ট (পিপিআই) প্রকল্প ও 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 সিবিএ-এর দৌরাত্ম্যের কারণে জনবল নিয়োগ না দেওয়ার অভিযোগ রয়েছে। একজন মুখ্য তথ্যদাতার মতে, "রাজস্ব পরিদর্শক, পাম্প অপারেটরসহ কয়েকটি পদে সিবিএ-এর অযাচিত হস্তক্ষেপের কারণে জনবল নিয়োগ দেওয়া সম্ভব হয় না। কারণ এসব পদে জনবল বেড়ে গেলে ওভারটাইমের হার কমে যাওয়ার সম্ভাবনা থাকে।" এছাড়া বিভিন্ন সময়ে পাম্প অপারেটরসহ বিভিন্ন পদে ওভারটাইম নিয়ে সিবিএ-এর সাথে ঢাকা ওয়াসা ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের দ্বন্দ্ব

এবং সিবিএ-এর উচ্ছৃঙ্খল আচরণ লক্ষণীয়। উদাহরণস্বরূপ, ২০১৭ সালে ওভারটাইমের বিলকে কেন্দ্র করে সিবিএ নেতা-কর্মীরা বাণিজ্যিক ব্যবস্থাপক ও একজন হিসাব কর্মকর্তাকে লাঞ্ছিত করে।

২০০৯ সালে ঢাকা ওয়াসার রাজস্ব আদায় কার্যক্রম বেসরকারি খাতে পিপিআই (প্রোগ্রাম ফর পারফরম্যান্স ইমপ্রুভমেন্ট) নামক একটি প্রকল্পের আওতাভুক্ত করা হয়। উল্লেখ্য যে, পিপিআই প্রকল্পের দায়িত্বে থাকা ভোগ্যপণ্য সমিতির নেতৃত্ব আর সিবিএ-এর নেতৃত্ব একই ব্যক্তির হাতে ন্যস্ত ছিল। চুক্তি অনুযায়ী মোট রাজস্ব আদায়ের শতকরা ১০ ভাগ পিপিআই বাস্তবায়ন কর্তৃপক্ষ বা ভোগ্যপণ্য সমিতিকে দেওয়া হতো। ভোগ্যপণ্য সমিতির সাথে পিপিআই প্রকল্পের চুক্তির মেয়াদ ছিল ২০১৮ সালের জুন পর্যন্ত। কিন্তু দেখা যায় চুক্তির মেয়াদ শেষ হওয়ার পরও নবায়ন না হওয়া সত্ত্বেও পিপিআই বিল-সংক্রান্ত দায়িত্ব পালন করতে থাকে। আবার পিপিআই বাস্তবায়নকালীন বিভিন্ন ধরনের অনিয়ম ও দুর্নীতির অভিযোগ পাওয়া যায়। যেমন: মিটার না দেখে অতিরিক্ত বিল করা, জনবল নিয়োগে অনিয়ম ও দুর্নীতি, নিয়মবহির্ভূতভাবে এক পদে থেকে অন্য পদে কাজ করা, পিপিআই জোনে মিটার স্থাপনে অনিয়ম, পিপিআই এর কার্যক্রম পরিবীক্ষণে ঘাটতি উল্লেখযোগ্য। এ প্রকল্পে নিয়োগের ক্ষেত্রে এলাকাপ্রীতি, স্বজনপ্রীতিসহ রাজনৈতিক প্রভাবের অভিযোগ রয়েছে। এছাড়া এ প্রকল্পের অধীনে কর্মরত ঢাকা ওয়াসার সিবিএ নেতা-কর্মীদের একাংশের নিয়মবহির্ভূতভাবে এক পদে থেকে অন্য পদে কাজ করার অভিযোগ লক্ষণীয়। এক্ষেত্রে সিবিএ নেতাদের আত্মীয়-স্বজনদের একাংশ পাম্প অপারেটর হওয়া স্বত্ত্বেও পিপিআই-এর অধীনে রাজস্ব পরিদর্শকের কাজ করার এবং একই সাথে দুই জায়গা থেকেই আর্থিক সুবিধা গ্রহণ করার অভিযোগ রয়েছে। একজন মুখ্য তথ্যদাতার মতে, "পিপিআই-এর অধীনে কর্মরত রাজস্ব পরিদর্শকরা ঢাকা ওয়াসার নিয়ন্ত্রণের বাইরে থাকায় তাদেরকে জবাবদিহি করা সম্ভব হতো না। ফলস্বরূপ মিটার রিডিংসহ রাজস্ব আদায়ে স্বেচ্ছাচারিতার কারণে ঢাকা ওয়াসার গ্রাহকদের মধ্যে বিলিং সিস্টেম নিয়ে অসন্তোষ তৈরি হয়।"

৪.৫.৭ কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের অনিয়ম ও দুর্নীতি

ঢাকা ওয়াসার কর্মকর্তা কর্মচারীদের বিরুদ্ধে অনিয়ম ও দুর্নীতির অভিযোগ লক্ষনীয়। অনিয়ম ও দুর্নীতির অভিযোগ ২০১৪-২০১৮ সাল পর্যন্ত অভ্যন্তরীণভাবে ঢাকা ওয়াসার কর্মকর্তা-কর্মচারীদের বিরুদ্ধে মোট ৯৬টি মামলা দায়ের করা হয়েছে। এর মধ্যে ৫২টি মামলা নিষ্পত্তি হয়েছে। অপরদিকে দুর্নীতির অভিযোগে বিভিন্ন সময়ে দুদক কর্তৃক একাধিক পদক্ষেপ গ্রহণ লক্ষণীয়। যেমন, ২০১৮ সালে ঢাকা ওয়াসার রাজস্ব জোন-৯ (পিপিআই)-এর এক মাঠ কর্মকর্তাকে দুই লাখ টাকা ঘুষ গ্রহণের সময় গ্রেফতার করা হয়। আবার ২০১৬ সালে ওয়াসার একজন সাবেক নির্বাহী প্রকৌশলীর বিরুদ্ধে অবৈধ সম্পদ অর্জনের অভিযোগে মামলা দায়ের এবং একজন রাজস্ব পরিদর্শককে দুদক কর্তৃক সাত বার তলব করা হয়।

৪.৫.৮ মিটার রিডিং নেওয়ার ক্ষেত্রে অনিয়ম ও 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 নিয়মবহির্ভূতভাবে 'ডুবলি' নিয়োগের 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। গ্রাহকদের একাংশের মতে, সরবরাহকৃত বিলের সঙ্গে মিটার রিডিংয়ের কোনো সামঞ্জস্য থাকে না। এভাবে নিয়মিত মিটার চেক না করে বিল করার কারণে মাসের পর মাস একজন গ্রাহকের মিটারের রিডিং জমতে থাকে। এরপর হঠাৎ একদিন মিটার চেক করে একটি বড় অংকের বিল প্রদান করা হয়। গ্রাহকদের মতে, এ ধরনের বড় অংকের বিল একসঙ্গে পরিশোধ করার সামর্থ্য অনেকেরই থাকে না। মিটার রিডাররা তখন সুযোগটি কাজে লাগান। এক্ষেত্রে গ্রাহকরা মিটার রিডারের সহযোগিতা চাইলে তারা নির্ধারিত অংকের ঘুষ দাবি করেন এবং বিনিময়ে বিলের টাকার পরিমাণ কমিয়ে দেওয়ার প্রতিশ্রুতি 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।"*

মিটার না দেখে গড়ে বিল করা প্রসঙ্গে ওয়াসার একজন কর্মকর্তার মতে, *"বর্তমানে একজন মিটার রিডারকে কমপক্ষে ৫০০-৬০০টি সংযোগের মিটার রিডিংসহ বিল তৈরি করতে হয়। ফলে প্রতিমাসে প্রায় তিন লাখ সত্তর হাজার মিটারের মিটার রিডিং দেখে তথ্য সংগ্রহ করা তাদের পক্ষে সম্ভব হয় না। তাছাড়া মিটার রিডিং নেওয়ার জন্য যে পরিমাণ জনবল দরকার তা আমাদের নেই। মাঠ পর্যায়ে জনবল কম হওয়ায় পানির বিলে কিছুটা সমস্যা হয়ে থাকে। এ সমস্ত কাজে কিছু সমস্যা তো থাকেই। সমস্যা সমাধানেই আমরা আছি।"* তথ্যমতে, জনবল কম থাকায় একজন রাজস্ব পরিদর্শককে ৫০০ বা ৬০০টি মিটার রিডিং করতে হয়। নিয়ম অনুযায়ী একজন রাজস্ব পরিদর্শককে কমপক্ষে ৪০০টি মিটার রিডিং করার বিধান থাকলেও সর্বোচ্চ কতটি মিটার রিডিং করবেন সে বিষয়ে স্পষ্ট কোনো বিধান উল্লেখ নেই। অপরদিকে, রাজস্ব পরিদর্শক কর্তৃক সহকারী নিয়োগের বিষয়ে ওয়াসার

সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের অভিমত হচ্ছে, "রাজস্ব পরিদর্শকরা মূলত সহকারী নিয়োগে বাধ্য হচ্ছে। একজন রাজস্ব পরিদর্শকের পক্ষে সমতল ভূমি থেকে ১০-১৫ মিটার মাটির নিচে গিয়ে মিটার রিডিং করা খুবই কঠিন। গ্রাহকদের পক্ষ থেকে এ বিষয়ে তেমন সহযোগিতা মেলে না। অনেক সময় নিচে যাওয়ার পথ অন্ধকার থাকে। তাছাড়া ৪০০ বা ৫০০টি মিটার একার পক্ষে রিডিং করাও সময়সাপেক্ষ। কেননা বাসায় অনেক সময় তালা ঝুলানো থাকে। বার বার মিটার রিডিংয়ের জন্য যেতে হয়। এসকল বিবেচনায় কেউ কেউ সহকারী নিয়োগ করেন।" তবে কর্তৃপক্ষ এ ধরনের সহকারী নিয়োগ অনুৎসাহিত করে।

৪.৫.৯ সম্পদ ও অর্থের সুষ্ঠু ব্যবহারে দক্ষতা ও কার্যকর সিদ্ধান্ত গ্রহণে ঘাটতি

ঢাকা ওয়াসায় সম্পদ ও অর্থের সুষ্ঠু ব্যবহার নিশ্চিতের ক্ষেত্রে প্রাতিষ্ঠানিক দক্ষতা, অভিজ্ঞতা ও কার্যকর সিদ্ধান্ত গ্রহণের ঘাটতি লক্ষণীয়। প্রাপ্ত তথ্যমতে, পানি চুরি রোধ ও গ্রাহকদের বিলের সঠিক রিডিং নিশ্চিত করতে নতুন প্রযুক্তির মিটার ক্রয়ের উদ্দেশ্যে ঢাকা ওয়াসার তিন সদস্যবিশিষ্ট একটি প্রতিনিধি দল জার্মানি যায়। প্রতিনিধি দলের সিদ্ধান্ত অনুযায়ী সত্তর হাজার অটোমেটিক মিটার রিডিং (এএমআর) পানির মিটার ক্রয় করা হয়। এ ধরনের মিটার ইউরোপের বিভিন্ন দেশে ব্যবহৃত হয়ে থাকে। এটি জার্মানির 'জেনার' নামক একটি প্রতিষ্ঠান তৈরি করে থাকে। মিটারগুলোর মুল্য ছিল প্রায় চল্লিশ কোটি টাকা। এ মিটার ক্রয়ের ক্ষেত্রে ঢাকা ওয়াসার দূরদর্শীতার অভাব লক্ষণীয়। মুখ্য তথ্যদাতাদের মতে, উন্নত দেশে এ ধরনের মিটার ব্যবহার করা হলেও আমাদের দেশের জন্য এটি উপযুক্ত ছিল কিনা তা যাচাই করা হয়নি। কারণ এক্ষেত্রে পানির মান আগে নিশ্চিত করতে হয়। ঢাকা ওয়াসার পাইপ লাইনে লিকেজ থাকায় পানির মান নিয়ে বরাবরই প্রশ্ন রয়েছে। এসব বিষয় যাচাই-বাছাই না করে ওয়াসা মিটার ক্রয় করে। ফলস্বরূপ, পানির ময়লা মিটারে আটকে অল্প সময়ে মিটারগুলো বিকল হয়ে যায় এবং মিটারগুলো সঠিক রিডিং দিতে ব্যর্থ হয়। অপর একজন মুখ্য তথ্যদাতার মতে, "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।"

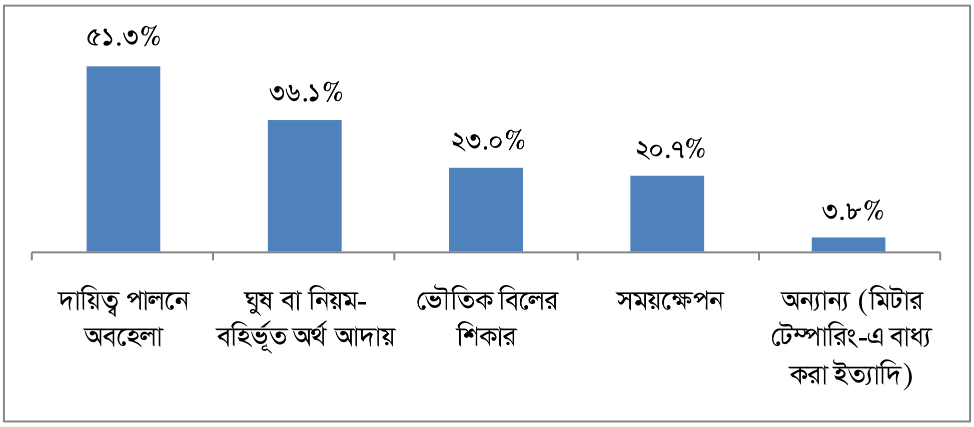
৪.৫.১০. শুদ্ধাচার বাস্তবায়নে কর্মপরিকল্পনা ও উদ্যোগের ঘাটতি

মন্ত্রীপরিষদ বিভাগ কর্তৃক প্রণীত জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়নের জন্য ২০১৫ সালে ঢাকা ওয়াসা ছয় সদস্যবিশিষ্ট একটি নৈতিকতা কমিটি গঠন করে। এ কমিটির কার্যপরিধির মধ্যে রয়েছে প্রাতিষ্ঠানিকভাবে ঢাকা ওয়াসায় শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়নের জন্য বিভিন্ন প্রাতিষ্ঠানিক ব্যবস্থা গ্রহণ, কর্মীদের দক্ষতা ও নৈতিকতার উন্নয়ন, শুদ্ধাচার প্রতিষ্ঠায় সহায়ক আইন/বিধি/নীতিমালা ইত্যাদির বাস্তবায়ন এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে খসড়া প্রণয়ন, অধিকার সম্পর্কিত কার্যক্রম, ই-গভর্নেন্স বাস্তবায়ন, উদ্ভাবনী উদ্যোগ ও সেবা পদ্ধতি সহজীকরণ, স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি ব্যবস্থা শক্তিশালীকরণ, শুদ্ধাচার চর্চার জন্য পুরস্কার ও প্রণোদনা প্রদান উল্লেখযোগ্য। শুদ্ধাচার প্রতিষ্ঠায় ঢাকা ওয়াসায় এ সকল কার্যক্রম বাস্তবায়নে ঘাটতি লক্ষণীয়। প্রাপ্ত তথ্যমতে, ঢাকা ওয়াসার উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের অনেকেই শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়নে গুরুত্ব দেন না। এ কারণে শুদ্ধাচার কৌশল কাগজে-কলমে ও একটি নমুনা প্রতিবেদনে সীমাবদ্ধ থাকে। ২০১৮-২০১৯ সালে ঢাকা ওয়াসার জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্মপরিকল্পনা প্রণয়ন ও বাস্তবায়ন অগ্রগতি পরিবীক্ষণ কাঠামো বিশ্লেষণ করে দেখা যায়- প্রতিবেদনে গৃহীত পদক্ষেপ হিসেবে উল্লেখ থাকা সত্ত্বেও ওয়েবসাইটে শুদ্ধাচার সেবাবক্স হালনাগাদ করা হয়নি, অর্গানোগ্রাম হালনাগাদ করা হয়নি, ওয়েবসাইটে তথ্য অধিকার আইকন হালনাগাদ করা হয়নি, দুদকে স্থাপিত হটলাইন নম্বর তথ্য বাতায়নে অন্তর্ভুক্ত করা হয়নি। এছাড়া তথ্য বাতায়নে সংযোজিত সংশ্লিষ্ট তথ্যসমূহ হালনাগাদ না থাকা, দাপ্তরিক সকল কাজে ইউনিকোড ব্যবহার না করা, সোস্যাল মিডিয়ার একটি লিংক ওয়েবসাইটে দেওয়া থাকলেও তা কার্যকর না থাকার বিষয়গুলো লক্ষ্য করা যায়।

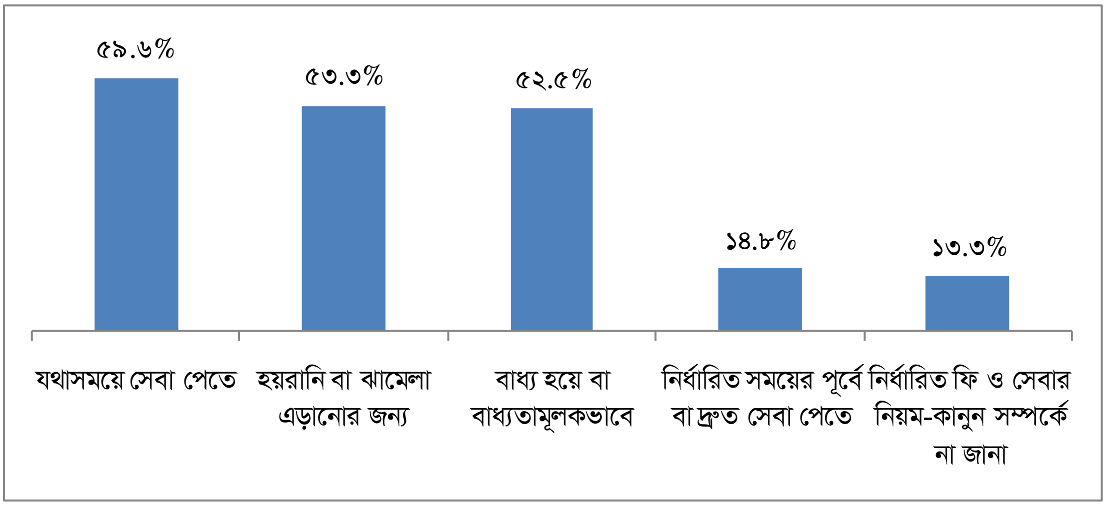
৪.৫.১১ গ্রাহক সেবায় অনিয়ম ও দুর্নীতি

নমুনা জরিপে জুলাই ২০১৭ হতে জুন ২০১৮ সময়কালে সেবাগ্রহীতাদের ২৬.৯% পানি ও পয়নিষ্কাশন সংক্রান্ত সেবা গ্রহণ বা কোনো ধরনের সমস্যা বা কোনো অভিযোগের প্রেক্ষিতে ঢাকা ওয়াসার সাথে যোগাযোগ করেছেন এবং তাদের ৬১.৯% অনিয়ম হয়রানি ও দুর্নীতির শিকার হয়েছেন। সেবাগ্রহীতাদের মধ্যে যারা অনিয়ম, হয়রানি ও দুর্নীতির শিকার হয়েছেন (৬১.৯%) তাদের মধ্যে ৩৬.১% ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ আদায়ের শিকার, ৫১.৩% দায়িত্ব পালনে অবহেলার শিকার, ২০.৭% সময়ক্ষেপণের শিকার, ২৩.০% ভৌতিক বিলের শিকার এবং ৩.৮% অন্যান্য ধরনের (মিটার টেম্পারিং-এ বাধ্য করা ইত্যাদি) দুর্নীতির শিকার হয়েছেন।

চিত্র ১৪ : অনিয়ম ও দুর্নীতির শিকার হওয়ার ধরন (একাধিক উত্তর)



চিত্র: ১৫ : ঘুষ বা নিয়ম-বহির্ভুত অর্থ দেওয়ার কারণ (একাধিক উত্তর)



উল্লেখ্য, যারা ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছেন তাদের ৫২.৫% বাধ্য হয়ে, ৫৩.৩% হয়রানি বা ঝামেলা এড়ানোর জন্য, ৫৯.৬% যথাসময়ে সেবা পেতে, ১৪.৮% নির্ধারিত সময়ের পূর্বে সেবা পেতে, ১৩.৩% নির্ধারিত ফি ও সেবার নিয়ম-কানুন সম্পর্কে না জানাকে কারণে নিয়মবহির্ভূত অর্থ দিয়েছেন বলে উল্লেখ করেছেন। ঘুষ বা নিয়মবহির্ভূত অর্থ দেওয়ার ক্ষেত্রে সেবাগ্রহীতাদের ৮৬.২% ওয়াসার কর্মচারী এবং ১৫.৬% দালালকে দিয়েছেন।

সারণি ৭: সেবার ধরন অনুযায়ী প্রদত্ত ঘুষের পরিমাণ

সেবার ধরন	ঘুষের পরিমাণ (টাকায়)
পানির সংযোগ গ্রহণ	২০০ থেকে ৩০০০০
পয়লাইনের প্রতিবন্ধকতা অপসারণ	৩০০ থেকে ৪৫০০
গাড়িতে করে জরুরী পানি সরবরাহ	২০০ থেকে ১৫০০
মিটার ক্রয়/পরিবর্তন	১০০০ থেকে ১৫০০০
মিটার রিডিং ও বিল সংক্রান্ত	৫০ থেকে ৩০০০
গভীর নলকূপ স্থাপন	এক লাখ থেকে দুই লাখ

৪.৫.১২ গাড়িতে করে পানি সরবরাহ করার ক্ষেত্রে অনিয়ম ও দুর্নীতি

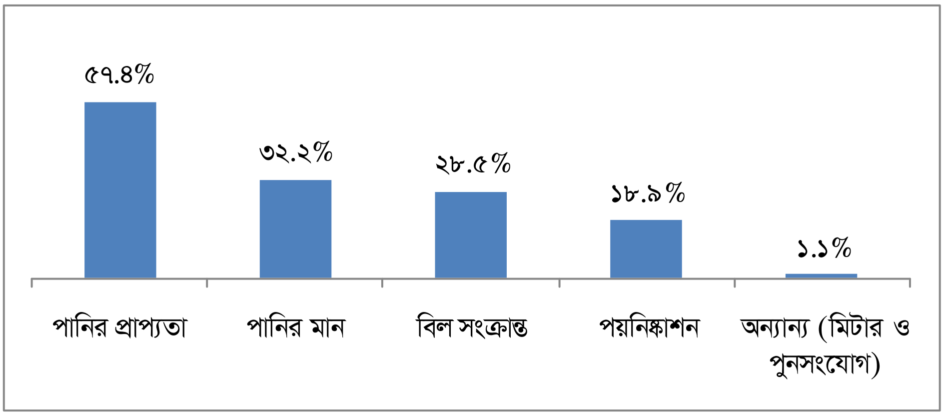
> *"দিনের পর দিন আমরা ওয়াসার পানি পাই না। টাকা দিয়ে পানি কিনে চলতে হয়। পানির জন্য বার বার ওয়াসা কার্যালয়ে গেলেও কোনো লাভ হয় না। অফিসে গেলে পাত্তাই দেন না কর্মকর্তারা। কিন্তু কেউ টাকা দিলেই সব সমস্যা সমাধান হয়ে যায়। টাকা দিলে বাড়ি বাড়ি গিয়ে গাড়িতে করে পানি দিয়ে আসেন ওয়াসার লোকেরা।"*
>
> - গণশুনানিতে উত্তর ইব্রাহিমপুরের একজন সেবাগ্রহীতার মন্তব্য, ১৩ মার্চ,

গ্রাহকের চাহিদা অনুযায়ী পানি না পাওয়ার কারণে অনেক সময় ওয়াসার গাড়িতে করে পানি সরবরাহের জন্য আবেদন করতে হয়। গাড়িতে করে পানি সরবরাহ সেবা নেওয়ার ক্ষেত্রে দেখা যায় যেসব এলাকায় মাঝে মাঝে পানি সরবরাহ বন্ধ থাকে, প্রায়ই পানি থাকে না অথবা মাঝে মধ্যে পানি থাকে সাধারণত সেসব এলাকার গ্রাহকগণের মধ্যে গাড়িতে করে পানি সেবা নেওয়ার হার বেশি। এ সেবা নেওয়ার ক্ষেত্রে ঢাকা ওয়াসার বিরুদ্ধে গ্রাহকদের অভিযোগ লক্ষণীয়। সাধারণত গাড়িতে করে পানি সরবরাহের ক্ষেত্রে ৬৩০০ লিটার পানির মুল্য ৬০০ টাকা, ৫৫০০ লিটার ৫০০ টাকা, ও ৪৫০০ লিটার ৪০০ টাকা এবং ছোট গাড়ী বা ট্রলীতে সরবরাহকৃত ২৫০০ লিটার পানির মূল্য ৩০০ টাকা প্রদান করতে হয়[৩৯]। কিন্তু এক্ষেত্রে নির্ধারিত ফি দেওয়ার পরও অতিরিক্ত টাকা আদায়ের অভিযোগ রয়েছে।

৪.৬ *অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি*

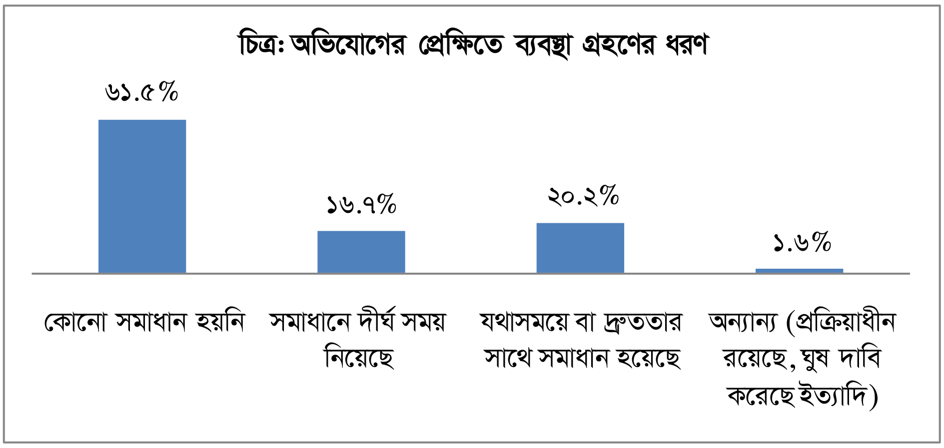
ঢাকা ওয়াসার সেবাগ্রহীতাদের অভিযোগ গ্রহণে প্রতিটি মডস্ ও রাজস্ব জোনে একটি অভিযোগ ও পরামর্শ কেন্দ্রসহ হটলাইন ব্যবস্থা চালু থাকলেও অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তিতে ঘাটতি লক্ষণীয়। নমুনা জরিপে দেখা যায় যে, সেবা সংক্রান্ত সমস্যার কারণে সেবাগ্রহীতাদের ২৭.৫% অভিযোগ করেছেন। তাদের মধ্যে মাত্র ২.৪% ওয়াসা লিংক (১৬১৬২) 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 পুনসংযোগ) 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 যে, অভিযোগকারীদের মধ্যে ৬.৯%-এর অভিযোগ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক গ্রহণ করা হয়নি।

চিত্র ১৬: সেবাগ্রহীতাদের অভিযোগের ধরন (একাধিক উত্তর)



[৩৯] ঢাকা ওয়াসা, ২০১৮

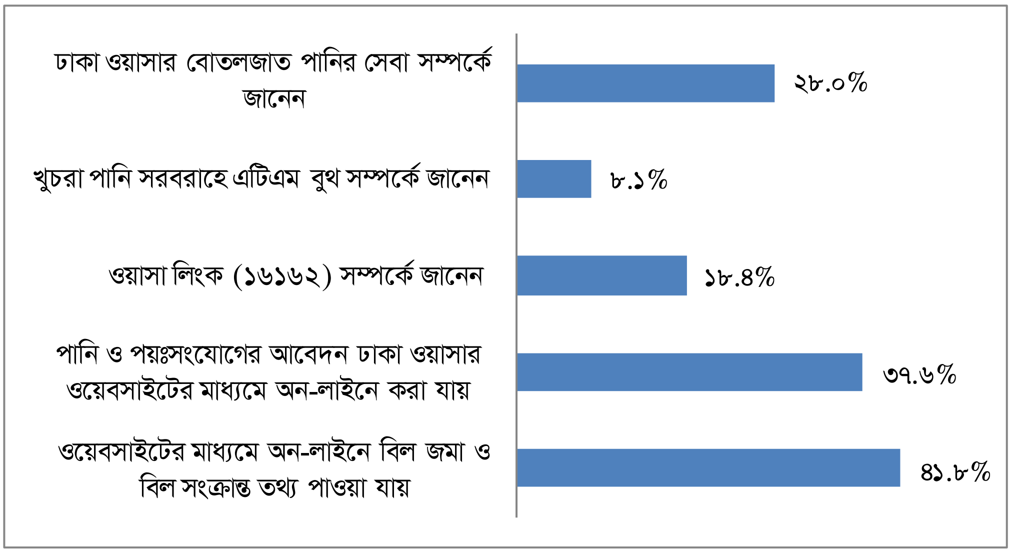
চিত্র ১৭: সেবাগ্রহীতাদের অভিযোগের প্রেক্ষিতে ব্যবস্থা গ্রহণের ধরন



৪.৭ ঢাকা ওয়াসার বিভিন্ন সেবা সম্পর্কে সেবাগ্রহীতাদের অবহিত হওয়ার হার

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, সেবাগ্রহীতাদের উল্লেখযোগ্য অংশ এ সকল উদ্যোগ সম্পর্কে অবগত নন। ঢাকা ওয়াসা ২০১০ সালে অনলাইনের মাধ্যমে বিল পরিশোধের কার্যক্রমটি শুরু করে; কিন্তু নমুনা জরিপে সেবাগ্রহীতাদের বেশিরভাগই (৯৮%) সরাসরি ব্যাংকের মাধ্যমে বিল পরিশোধের কথা উল্লেখ করেছেন।

চিত্র ১৮: ঢাকা ওয়াসার বিভিন্ন সেবা সম্পর্কে সেবাগ্রহীতাদের অবহিত হওয়ার হার



এছাড়া ওয়াসার ওয়েবসাইটে অনলাইনে বিল জমা ও বিল সংক্রান্ত তথ্য পাওয়া যায়। এ বিষয়টি সম্পর্কে জানেন ৪১.৮% সেবাগ্রহীতা। আবার পানি ও পয়সংযোগের আবেদন অনলাইনে করা যায়- এ বিষয়ে জানেন ৩৭.৬% সেবাগ্রহীতা, ঢাকা ওয়াসার বোতলজাত পানির সেবা সম্পর্কে জানেন ২৮.০% সেবাগ্রহীতা, খুচরা পানি সরবরাহে এটিএম বুথ সম্পর্কে জানেন ৮.১% সেবাগ্রহীতা এবং ওয়াসা লিংক (১৬১৬২) সম্পর্কে জানেন মাত্র ১৮.৪% সেবাগ্রহীতা।

৪.৮ সেবাগ্রহীতাদের সন্তুষ্টির মাত্রা

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

সারণি ৮ : সেবাগ্রহীতাদের সন্তুষ্টির মাত্রা

সেবার ধরন	সন্তুষ্টির মাত্রা (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%

অধ্যায় ৫

উপসংহার ও সুপারিশ

৫.১ উপসংহার

ঢাকা মহানগরীতে পানি ও পয়সেবায় গতিশীলতা আনয়নে ঢাকা ওয়াসা বিগত সময়ে বিভিন্ন ধরনের উদ্যোগ গ্রহণ করে। এর মধ্যে সার্বক্ষণিক পানি সরবরাহের উদ্দেশ্যে কিছু এলাকায় ডিএমএ স্থাপনসহ সিপিসিআর বিভাগ গঠনের মাধ্যমে বস্তিবাসীদের জন্য পানি সংযোগ প্রদান ও রাজস্ব আদায় কার্যক্রম অন্যতম। ঢাকা ওয়াসার তথ্য অনুযায়ী এ সকল কার্যক্রমের ফলে পূর্বের তুলনায় সিস্টেম লস কমাসহ রাজস্ব আদায় বৃদ্ধি পায়। এছাড়া সেবা সহজীকরণ ও গ্রাহকবান্ধব করার লক্ষ্যে কিছু পদক্ষেপ গ্রহণ যেমন- ওয়েবসাইটের মাধ্যমে অনলাইনে বিল জমা ও বিল সংক্রান্ত তথ্য, বিভিন্ন সেবা সংক্রান্ত আবেদন অনলাইনে করার ব্যবস্থা, কম্পিউটারাইজড বিলিং ব্যবস্থা চালু করা, মোবাইল ফোন/ক্রেডিট কার্ড/ব্যাংকের মাধ্যমে বিল পরিশোধের সুযোগ তৈরি, সেবা সংক্রান্ত তথ্য ও অভিযোগ জানাতে হটলাইন চালু এবং খুচরা পানি সরবরাহে মহানগরীর কয়েকটি স্থানে এটিএম বুথ চালু করা উল্লেখযোগ্য।

গবেষণায় প্রাপ্ত তথ্য বিশ্লেষণে দেখা যায়, এ সকল উদ্যোগ গ্রহণ সত্ত্বেও ঢাকা ওয়াসার সামগ্রিক কার্যক্রমে স্বচ্ছতা, জবাবদিহিতা, কার্যকরতা, ন্যায্যতা, আইনের প্রতিপালন, জনঅংশগ্রহণ, দুর্নীতি প্রতিরোধ ও প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতার ঘাটতিসহ সুশাসনের ঘাটতি বিদ্যমান। ঢাকা ওয়াসা সংশ্লিষ্ট আইন ও বিধিমালাতে বিভিন্ন সীমাবদ্ধতা যেমন: চুক্তিভিত্তিক নিয়োগে সুনির্দিষ্ট শর্তের অনুপস্থিতি, চুক্তিভিত্তিক ও খণ্ডকালীন কর্মকর্তা-কর্মচারীদের সাধারণ আচরণ ও শৃঙ্খলার দায়বদ্ধতা উল্লেখ না থাকা, পানির মূল্য নির্ধারণে জনমত গ্রহণ ও প্রোগ্রেসিভ ট্যারিফ বিষয়ে উল্লেখ না থাকা লক্ষণীয়। ঢাকা ওয়াসার প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতার ক্ষেত্রে সাংগঠনিক কাঠামো অনুযায়ী বিভিন্ন পদে যেমন: উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক পদ, মাঠ পর্যায়ে রাজস্ব পরিদর্শক ও পাম্প অপারেটরসহ প্রশিক্ষণ কেন্দ্র ও বস্তি এলাকার জন্য প্রতিষ্ঠিত সিপিসিআর বিভাগে জনবলের ঘাটতি রয়েছে। এছাড়া মহানগরবাসীর চাহিদা অনুযায়ী পানি উৎপাদনে ঢাকা ওয়াসার সক্ষমতার ঘাটতি রয়েছে। এক্ষেত্রে বস্তি এলাকায় দুই-তৃতীয়াংশসহ সার্বিকভাবে সেবাগ্রহীতাদের প্রায় অর্ধেক চাহিদা অনুযায়ী পানি পান না। শুষ্ক মৌসুমে পানির সংকটসহ বিভিন্ন এলাকায় পানি সরবরাহে ঘাটতির কারণে অধিকাংশ গ্রাহককেই মটর দিয়ে পানি টানতে হয়। অপরদিকে পয়নিষ্কাশন সেবায় সক্ষমতার ঘাটতির কারণে ঢাকা মহানগরীতে সৃষ্ট প্রায় ৯৫% পয়বর্জ্য অপরিশোধিত থেকে যায়।

ঢাকা ওয়াসার অভ্যন্তরীণ জবাবদিহিতার ক্ষেত্রে ওয়াসা বোর্ডের কার্যকরতায় রাজনৈতিক প্রভাব, মন্ত্রণালয় কর্তৃক সিদ্ধান্ত চাপিয়ে দেওয়া, ব্যবস্থাপনা পরিচালক কর্তৃক বোর্ডের সিদ্ধান্ত উপেক্ষা করা ইত্যাদি প্রতিবন্ধকতা হিসেবে চিহ্নিত হয়েছে। ফলশ্রুতিতে ওয়াসা বোর্ডের ভূমিকা অনেকটাই আলঙ্করিক। এছাড়া মাঠ পর্যায়ের কার্যক্রম বিশেষ করে রাজস্ব আদায়, পাম্প পরিচালনা, খাল ও ড্রেন রক্ষণাবেক্ষণে তদারকি কার্যক্রমে ঘাটতি লক্ষ্য করা গেছে। অপরদিকে, ওয়াসা কর্তৃক উপস্থাপিত বিভিন্ন তথ্যের প্রকৃত হিসেবে অসামঞ্জস্য, বিভিন্ন তথ্য কেন্দ্রীয় ও সমন্বিতভাবে না থাকা (মড্স জোনভিত্তিক জনবল, গ্রাহক তালিকা, আওতাভুক্ত এলাকা, বিভিন্ন পাম্পে পানির উৎপাদনের পরিমাণ সম্পর্কিত), ওয়েবসাইটে বিভিন্ন তথ্য উপস্থাপনে দুর্বলতা এবং বিভিন্ন প্রতিবেদন প্রকাশে বিলম্ব ও নিয়মিত প্রকাশ না হওয়াসহ স্বচ্ছতার ঘাটতি লক্ষণীয়। এছাড়া ঢাকা ওয়াসায় নিয়োগ, পদায়ন, প্রশিক্ষণ, ক্রয় প্রক্রিয়া, প্রকল্প বাস্তবায়ন ও গ্রাহক সেবায় অনিয়ম ও দুর্নীতি লক্ষ্য করা গেছে।

গ্রাহক সেবা কার্যক্রমের মধ্যে পানির সংযোগ গ্রহণ, পয়লাইনের প্রতিবন্ধকতা অপসারণ, গাড়িতে করে জরুরী পানি সরবরাহ, মিটার ক্রয়/পরিবর্তন, গভীর নলকূপ স্থাপনের অনুমতি নেওয়া এবং মিটার রিডিং ও বিল সংক্রান্ত সেবায় অনিয়ম ও দুর্নীতি উল্লেখযোগ্য। নিরাপদ ও নিরবচ্ছিন্ন পানি সরবরাহ এবং সুষ্ঠু পয়ব্যবস্থাপনায় ঢাকা ওয়াসায় সেবার কার্যকরতার ঘাটতি লক্ষণীয়। গ্রাহকদের ৯৪% গ্রীষ্মকালে ও ২০.৬% সারা বছর পানি সরবরাহে ঘাটতি এবং প্রায় অর্ধেক সেবাগ্রহীতা পানির নিম্নমানের কথা উল্লেখ করেছেন। ওয়াসা কর্তৃক সরবরাহকৃত পানির নিম্নমানের কারণে সেবাগ্রহীতাদের পানিবাহিত রোগে আক্রান্ত হওয়াসহ পানি পানযোগ্য করতে বাৎসরিক প্রায় ৩৩২ কোটি টাকার গ্যাসের অপচয় হয় বলে এ গবেষণায় প্রতীয়মান হয়েছে। এছাড়া পয়সেবার ক্ষেত্রে গ্রাহকদের ৯৪.৪% বর্ষাকালে এবং ২১.৮% সারা বছর পয়নিষ্কাশন সমস্যায় সম্মুখীন হওয়ার কথা উল্লেখ করেছেন। পানি সরবরাহে এলাকাভেদে তারতম্যসহ পানির মূল্য নির্ধারণ ও গাড়ীতে করে পানি সরবরাহের ক্ষেত্রে ন্যায্যতার ঘাটতি রয়েছে এবং এক্ষেত্রে বস্তিবাসীর গ্রাহকরা সবচেয়ে বেশী অবহেলার শিকার হয়। এছাড়াও ঢাকা ওয়াসার সেবাগ্রহীতাদের অভিযোগকৃত সমস্যার দীর্ঘমেয়াদী সমাধান না পাওয়াসহ অভিযোগ ব্যবস্থাপনায় ঘাটতি বিদ্যমান। উপরন্তু পানির মূল্য নির্ধারণ, সেবার মান উন্নয়ন ও

সমস্যা সমাধানে গণশুনানির অয়োজনে ঘাটতিসহ জনঅংশগ্রহণের ঘাটতি লক্ষ্য করা গেছে। সার্বিকভাবে ঢাকা ওয়াসার সেবা কার্যক্রমে সুশাসনের ঘাটতি ও সেবার নিম্নমানের কারণে এক-তৃতীয়াংশের বেশি সেবাগ্রহীতার মধ্যে অসন্তষ্টি রয়েছে।

৫.২ সুপারিশ

এই গবেষণার প্রাপ্ত ফলাফলের ভিত্তিতে ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ (টিআইবি) ঢাকা ওয়াসাকে অধিকতর কার্যকর ও সেবাধর্মী প্রতিষ্ঠান হিসাবে গড়ে তোলার লক্ষ্যে ১৩ দফা সুপারিশ প্রস্তাব করছে:

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 প্রোগ্রেসিভ ট্যারিফ ব্যবস্থা চালুসহ ন্যায্যতা নিশ্চিত করবে

২. ঢাকা ওয়াসা আইনের কার্যকর প্রয়োগের ক্ষেত্রে 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 কোনো 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 প্রযোজ্যক্ষেত্রে অটোমেশনের মাধ্যমে জনবলের ঘাটতি পূরণ করতে হবে এবং অর্গানোগ্রাম হালনাগাদ করতে হবে

৬. মাঠ পর্যায়ের সেবা কার্যক্রম, খাল পরিদর্শন, রাজস্ব আদায়, ড্রেনেজ ব্যবস্থাপনার সুষ্ঠু তদারকি ও জবাবদিহি ব্যবস্থা 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 নিশ্চিতে বৃষ্টির পানি ধারণ, সংরক্ষণ ও ব্যবহারের পাশাপাশি ভূপরিস্থ 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 মড্‌সজোনগুলোতে 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

সহায়ক তথ্যসূত্র

১. ঢাকা ওয়াসা (২০১৭), ঢাকা ওয়াসা সার্বিক অগ্রগতিঃ আগামীর কর্মপরিকল্পনা, ঢাকা ওয়াসা আয়োজিত সংবাদ সম্মেলন, ২১ নভেম্বর, ২০১৭, ঢাকা।

২. জাতীয় পানি নীতি ১৯৯৯, পানি সম্পদ মন্ত্রণালয়, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

৩. পানি সরবরাহ ও পয়নিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ (পয়সংযোগ ও পয়অভিকর) বিধিমালা, ২০০৯, ঢাকা ওয়াসা, স্থানীয় সরকার বিভাগ, স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

৪. পানি সরবরাহ ও পয়নিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ (কর্মকর্তা ও কর্মচারী) চাকুরী প্রবিধানমালা, ২০১০, স্থানীয় সরকার বিভাগ, স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

৫. পানি সরবরাহ ও পয়নিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ (পানি ও পয়ঃসংযোগ) বিধিমালা, ২০১১, ঢাকা ওয়াসা, স্থানীয় সরকার বিভাগ, স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

৬. পানি সরবরাহ ও পয়নিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ (আর্থিক) প্রবিধানমালা, ২০১১, ঢাকা ওয়াসা, স্থানীয় সরকার বিভাগ, স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

৭. পানি সরবরাহ ও পয়নিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ (পানি সংযোগ ও পানি অভিকর) বিধিমালা, ২০০৯, ঢাকা ওয়াসা, স্থানীয় সরকার বিভাগ, স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

৮. পানি সরবরাহ ও পয়নিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ আইন, ১৯৯৬, ঢাকা ওয়াসা, স্থানীয় সরকার বিভাগ, স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

৯. বাংলাদেশ পানি আইন, ২০১৩, পানি সম্পদ মন্ত্রণালয়, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

১০. ঢাকা মহানগরীর ড্রেনেজ ব্যবস্থাপনা সম্পর্কিত নীতিমালা, ২০০৫, স্থানীয় সরকার বিভাগ, স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়, গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

১১. Media Brief on the Human Right to Water and Sanitation, United Nations Office to support the International Decade for Action 'Water for Life' 2005-2015/ UN-Water Decade Progamme on Advocacy and Communication (UNW-DPAC) and Water Supply and Sanitation Collaborative Council (WSSCC), Zaragoza, Spain. Available at https://www.un.org/waterforlifedecade/pdf/human_right_to_water_and_sanitation_media_brief.pdf (last accessed on ????)

১২. Technical Notes on Drinking-Water, Sanitation and Hygiene in Emergencies- How much water in needed in emergencies, prepared for WHO by Water Engineering and Development Centre, Loughborough University, Leicestershire, UK, 2011. Available athttps://www.pseau.org/outils/ouvrages/wedc_who_technical_notes_water_sanitation_hygiene_in_emergencies.pdf (Accessed on 4 April, 2019) also at https://www.who.int/water_sanitation_health/emergencies/WHO_TN_09_How_much_water_is_needed.pdf?ua=1

১৩. English, G, Campos, LC and Parkinson, J (2017) Water Market Actors in Dhaka: Strengthening Earthquake Resilience and Preparedness. Summary Report. Urban Crises Learning Partnership (UCLP). Available at https://pubs.iied.org/pdfs/G04287.pdf (Accessed on 4 April 2019)

১৪. OECD Principles on Water Governance, Adopted by Ministers at the OECD, Ministerial Council Meeting on 4 June 2015. Available at https://www.oecd.org/cfe/regional-policy/OECD-Principles-on-Water-Governance.pdf (Accessed on 4 April 2019)

১৫. A TCV+ Study on Online Bill Payment System of Dhaka WASA, Results Management Team, Access to Information (a2I) Programme, Prime Minister Office, USAID and UNDP. Available at https://a2i.gov.bd/wp-content/uploads/2017/11/25_Online-Bill-Payment-System-of-Dhaka-WASA_-A-TCVStudy.pdf (last accessed on ????)

১৬. Taqsem A. Khan, Dhaka Water Supply and Sewerage Authority: Performance and Challenges, Available at http://app.dwasa.org.bd/admin/news/Dhaka%20WASA%20Article-for%20BOOK.pdf (last accessed on ????)

১৭. Rahman, Sayed Hafizur and Islam, Sheikh Tawhidul (2014) Country Baseline Assessment-Water Sector Integrity in Bangladesh, Bangladesh Water Integrity Network, Dhaka, Bangladesh https://www.ti-bangladesh.org/beta3/images/2015/fr_bawin_baseline-assessment_15_en.pdf

১৮. Annual Report 2015-2016, Dhaka Water Supply and Sewerage Authority, Dhaka, Bangladesh http://dwasa.org.bd/wp-content/uploads/2019/03/Annual-Report_2015-16.pdf

১৯. Manoj Sharman and Melissa Alipalo (2017), The Dhaka Water Services Turnaround, Asian Development Bank (ADB), Manila, Philippines. https://www.adb.org/sites/default/files/publication/384631/dhaka-water-services.pdf

২০. Iffat Yesmin Mannan (2009), Corporatizing Dhaka Water and Sewerage Authority, Bangladesh, A thesis submitted to the School of Environmental Studies In conformity with the requirements for the degree of Master of Environmental Studies, Queen's University. https://www.collectionscanada.gc.ca/obj/thesescanada/vol2/OKQ/TC-OKQ-1648.pdf

২১. Uddin, A.F.M.A. & Baten, M.A. (2011), Water Supply of Dhaka City: Murky Future, Unnayan Onneshan, Dhaka, Bangladesh

২২. Mohammad Sohel Khan (2016), The impact of e-GP system in Dhaka WASA – A case study for selected offices, Masters in Procurement and Supply Management, BRAC Institution of Governance and Development, BRAC University. http://dspace.bracu.ac.bd/xmlui/bitstream/handle/10361/9455/16382015_MPSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

২৩. Sarder Shafiqul Alam, 2015), Urban Climate Change Resilience: Role of Multi-stakeholder Collaboration, http://icccad.net/wp-content/uploads/2016/08/multistakeholder-collaboration-Jun-2015.pdf

২৪. Hanchett, Suzanne; Akhter, Shireen and Khan, Mohidul Hoque (unknown) Water, sanitation and hygiene in Bangladeshi slums: An evaluation of the Water-Aid-Bangladesh urban program,http://my2.ewb.ca/site_media/static/attachments/group_topics_grouptopic/17938/Bangladeshi%20slum%20Wateraid%20program.pdf

পরিশিষ্ট-৪: যেসব এলাকায় অর্ধেকের বেশি সেবাগ্রহীতা দুর্গন্ধযুক্ত পানি পাওয়ার কথা উল্লেখ করেছেন সেসব এলাকার তালিকা

এলাকার নাম	দুর্গন্ধযুক্ত পানি পাওয়ার হার
দক্ষিণ বাড্ডা	১০০.০%
সিদ্দিক বাজার	৯৮.২%
কারওয়ানবাজার	৮৭.৭%
নন্দীপাড়া	৮৬.৬%
জনসন রোড	৮৬.৩%
নয়াপল্টন	৮২.৭%
ইসলামবাগ	৮২.৬%
কমলাপুর	৮২.৬%
জুরাইন	৮২.১%
শহিদনগর	৭৯.২%
নবাবপুর	৭৫.০%
নাখালপাড়া	৭৪.৯%
বড়বাগ	৭৪.০%
জাফরাবাদ	৭৩.৩%
রসুলবাগ	৬৬.৭%
কাফরুল	৬৩.৪%
কাঁঠালবাগান	৬২.৭%
হাজীপাড়া	৬২.৫%
ওয়াটার ওয়ার্কস রোড	৬২.৫%
মহাখালি	৬২.৫%
হাজারিবাগ	৬০.৯%
বকশিবাজার	৬০.০%
বাগবাড়ি	৫৮.৪%
এলিফেন্ট রোড	৫৭.৪%
সায়েদাবাদ	৫৭.১%
ওয়ারি	৫৬.২%
জগন্নাথপুর	৫৬.০%
শ্যামলী	৫৫.৫%

পরিশিষ্ট- ৪: যেসব এলাকায় অর্ধেকের বেশি সেবাগ্রহীতা অপরিষ্কার পানি পাওয়ার কথা উল্লেখ করেছেন সেসব এলাকার তালিকা

এলাকার নাম	অপরিষ্কার পানি পাওয়ার হার
বেগুনবাড়ি	১০০.০%
কাঁঠালবাগান	১০০.০%
কদমতলি	১০০.০%
নন্দীপাড়া	১০০.০%
শহিদনগর	১০০.০%
শ্যামপুর	১০০.০%
দক্ষিণ বাড্ডা	১০০.০%
সিদ্দিক বাজার	৯৪.৬%
বাগবাড়ি	৯১.৬%
ইসলামবাগ	৯১.৩%
জহুরাবাদ	৯১.৩%
বড়বাগ	৯১.১%
জুরাইন	৮৭.৫%
নবাবপুর	৮৭.৫%
হাজারিবাগ	৮৭.০%
জনসন রোড	৮২.৬%
বাবর রোড	৭৯.০%
কচুক্ষেত	৭৬.২%
ভাসানটেক	৭৫.৩%
আহমেদনগর	৭৫.০%
বসুন্ধরা রোড	৭৫.০%
মোহাম্মদবাগ	৭৫.০%
মতিঝিল	৭৫.০%
পূর্ব শেওড়াপাড়া	৭৪.৯%
ফার্মগেট	৭৪.৯%
জগন্নাথপুর	৭৪.৯%
নর্দ্দা	৭৪.৯%
উত্তর খান	৭৪.৬%
বকশিবাজার	৭০.৬%
সাততলা বস্তি	৬৯.৯%
শ্যামলী	৬৬.৮%
ওয়াটার ওয়ার্কস রোড	৬৬.৭%
নয়াপল্টন	৬৬.৩%
কাফরুল	৬৩.৪%
সুত্রাপুর	৬২.৭%
করাইল	৬১.৮%

এলাকার নাম	অপরিষ্কার পানি পাওয়ার হার
সায়েদাবাদ	৬০.৯%
হাজী সোবহান বস্তি	৬০.৪%
ধলপুর বস্তি	৬০.০%
ফায়দাবাদ	৫৮.৩%
ওয়ারি	৫৬.৮%
কমলাপুর	৫৬.৫%
কালসি	৫৬.৪%
জাফরাবাদ	৫৫.৩%
রসুলবাগ	৫৪.৫%
উত্তর বাড্ডা	৫২.৪%

পরিশিষ্ট-৪: যেসব এলাকায় অর্ধেকের বেশি সেবাগ্রহীতা চাহিদা অনুযায়ী পানি না পাওয়ার কথা উল্লেখ করেছেন সেসব এলাকার তালিকা

এলাকার নাম	চাহিদা অনুযায়ী পানি না পাওয়ার হার
হাজী সোবাহান বস্তি	১০০.০%
কদমতলী	১০০.০%
রহমত ক্যাম্প	১০০.০%
সুত্রাপুর	১০০.০%
উত্তরা-৬	১০০.০%
মিরপুর-১১	৯৯.৫%
বড়বাগ	৯৫.৯%
মানিকদি	৯৫.০%
পলাশপুর	৯২.০%
নবাবপুর	৯১.৭%
ফার্মগেট	৮৭.৫%
মহাখালী	৮৭.৫%
শহীদনগর	৮৭.৫%
ওয়াটার ওয়ার্কস রোড	৮৭.৫%
কালশি	৮৭.৩%
রসুলবাগ	৮৬.৪%
ইব্রাহিমপুর	৮৫.৪%
সাততলা বস্তি	৮৩.৭%
কচুক্ষেত	৮০.৯%
মাদারটেক	৭৬.৯%
বাগবাড়ি	৭৫.০%
ফায়দাবাদ	৭৫.০%
মতিঝিল	৭৫.০%
মুরাদপুর	৭৫.০%
পলাশনগর	৭৫.০%
সিদ্দিকবাজার	৭৪.৯%
ভাসানটেক	৭৪.৪%
ইসলামবাগ	৭৩.৯%
শেওড়াপাড়া	৭২.৪%
শাহজাদপুর	৭০.৯%
আহমেদনগর	৭০.৮%
করাইল বস্তি	৬৫.৫%
জুরাইন	৬৪.৩%
উত্তরবাড্ডা	৬২.৬%
কাফরুল	৫৭.৫%
জগন্নাথপুর	৫৬.৭%

পরিশিষ্ট: জরিপ দল

মাঠ তত্ত্বাবধায়ক

মো. মামুনুর রশিদ
মো. লুৎফর রহমান
শারমিন আক্তার
মো. মাসুদুর রহমান

তথ্যসংগ্রহকারী

মো. নাভিদুল হাসান
মেওয়া চৌধুরী
সাদিয়া আফরিন
মো. সাইফুল ইসলাম
মো. আবদুল বারেক
মো. একরামুল ইসলাম
ফেরদৌসি ইয়াসমিন
কামরুন নাহার পলিন
ফারজানা রহমান
ইসরাত জাহান রিক্তা
আফরোজা
সোমা খানম
মো. বাসার আলি
মো. খোরশেদ আলম
আবদুর রহমান
মো. নাহিদুল ইসলাম
মো. ওমর ফারুক
মো. রাসেল রানা
বেলাল হোসেন
মো. হামিদুল ইসলাম
মো. মাহবুবুর রহমান
মো. জেহাদ হোসাইন
মদিনা সরকার মুন
সুমন সরকার