ট্রান্সপারেন্সি
ইন্টারন্যাশনাল
বাংলাদেশ
দুর্নীতিবিরোধী সামাজিক আন্দোলন

ঢাকা ওয়াসা:
সুশাসনের চ্যালেঞ্জ ও উত্তরণের উপায়

মো. শাহ্‌নূর রহমান
মো. শহিদুল ইসলাম

১৭ এপ্রিল ২০১৯

প্রেক্ষাপট ও যৌক্তিকতা

- জীবনধারণের জন্য পানির প্রাপ্যতা একটি মৌলিক মানবাধিকার (জাতীয় পানি নীতি ১৯৯৯)
- বিশুদ্ধ পানি ও পয়নিষ্কাশন ব্যবস্থা জনস্বাস্থ্য রক্ষা ও উন্নয়নের জন্য অপরিহার্য
- সুপেয় এবং পরিচ্ছন্নতা ও পয়নিষ্কাশনের জন্য ব্যবহার্য পানির অধিকারকে সর্বাধিকার হিসেবে বিবেচনার নির্দেশনা (জাতীয় পানি আইন ২০১৩)
- জাতিসংঘ টেকসই উন্নয়ন অভীষ্ট ৬ ও বাংলাদেশের সপ্তম পঞ্চবার্ষিকী পরিকল্পনায় সকলের জন্য পানি ও পয়নিষ্কাশনের টেকসই ব্যবস্থাপনা ও প্রাপ্যতা নিশ্চিত করার অঙ্গীকার
- ঢাকা মহানগরীর মোট জনসংখ্যা প্রায় এক কোটি ৭২ লক্ষ, জনসংখ্যা বৃদ্ধির হার ৩.৭২ শতাংশ এবং প্রতি বর্গকিলোমিটারে জনসংখ্যার ঘনত্ব ৪৭ হাজার ৪০০ (ডেমোগ্রাফিয়া ওয়ার্ল্ড আরবান এরিয়াস, ২০১৮)
- ক্রমবর্ধমান জনসংখ্যার কারণে অন্যান্য নাগরিক সুযোগ-সুবিধার পাশাপাশি নিরাপদ পানি সরবরাহ ও পয়নিষ্কাশন একটি চ্যালেঞ্জ হিসেবে আবির্ভূত
- ঢাকা মহানগরীতে পানি সরবরাহ ও পয়নিষ্কাশন ব্যবস্থার দায়িত্ব নিয়ে ১৯৬৩ সালে ঢাকা ওয়াসার যাত্রা - পানি সরবরাহ ও পয়নিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ আইন, ১৯৯৬ অনুযায়ী পরিচালিত

প্রেক্ষাপট ও যৌক্তিকতা...

- ঢাকা মহানগরী ও নারায়ণগঞ্জ শহরের প্রায় ৩৬০ বর্গকিলোমিটার এলাকা ঢাকা ওয়াসার সেবা কার্যক্রমের আওতাভুক্ত
- বিভিন্ন গবেষণা ও সংবাদমাধ্যমে ঢাকা মহানগরীর বিশুদ্ধ পানি সংকট, পয়নিষ্কাশনে অব্যবস্থাপনা, জলাবদ্ধতাসহ ঢাকা ওয়াসার বিভিন্ন অনিয়ম ও অব্যবস্থাপনার চিত্র উঠে এসেছে
- ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ (টিআইবি)-এর অগ্রাধিকার খাতগুলোর মধ্যে পানিখাত অন্যতম - এর অংশ হিসেবে টিআইবি কর্তৃক বিভিন্ন সময় পানিখাত সম্পর্কিত গবেষণা কার্যক্রম পরিচালনা - 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
- টিআইবি'র 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
- এরই ধারাবাহিকতায় টিআইবি "ঢাকা ওয়াসা: সুশাসনের চ্যালেঞ্জ ও উত্তরণের উপায়" শীর্ষক গবেষণা কার্যক্রমটি পরিচালনা করেছে - এ গবেষণাটি ঢাকা ওয়াসাকে অধিকতর সেবাধর্মী ও কার্যকর প্রতিষ্ঠানে পরিণত হতে সহায়ক ভূমিকা রাখবে

ঢাকা ওয়াসা সম্পর্কিত মৌলিক তথ্য

লক্ষ্য ও উদ্দেশ্য	▪ ঢাকা মহানগরী ও নারায়ণগঞ্জ শহরে পানি উৎপাদন, সংরক্ষণ ও সরবরাহের জন্য প্রয়োজনীয় অবকাঠামো উন্নয়ন, পরিচালনা ও রক্ষণাবেক্ষণ ▪ ঢাকা মহানগরীর পয় ও 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
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
সংযোগ সংখ্যা	▪ মোট সংযোগ সংখ্যা ৩,৭৪০৩৪টি যা ১১টি মড্স (মেইনটেন্যান্স, অপারেশন অ্যান্ড ডিস্ট্রিবিউশন সার্ভিসেস) ও রাজস্ব জোনে অবস্থিত (ঢাকা মহানগরী ও নারায়ণগঞ্জ শহর)
পানির উৎস	▪ ৭৮ শতাংশ ভূগর্ভস্থ, ২২ শতাংশ ভূপরিস্থ

গবেষণার উদ্দেশ্য

ঢাকা ওয়াসার সুশাসনের চ্যালেঞ্জ এবং উত্তরণের উপায় অনুসন্ধান করা

সুনির্দিষ্ট উদ্দেশ্য:

- ঢাকা ওয়াসা সংশ্লিষ্ট নীতি ও আইন পর্যালোচনা করা;
- ঢাকা ওয়াসার প্রাতিষ্ঠানিক সমস্যা, সীমাবদ্ধতা ও চ্যালেঞ্জ চিহ্নিত করা; এবং
- ঢাকা ওয়াসার সেবা সম্পর্কে সেবাগ্রহীতাদের অভিজ্ঞতা ও সন্তুষ্টির মাত্রা নিরূপণ করা

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
- ঢাকা ওয়াসা কর্তৃক বৃষ্টির পানি নিষ্কাশন ও ড্রেনেজ ব্যবস্থা, শহরের অভ্যন্তরীণ জলাবদ্ধতা নিরসনের প্রক্রিয়া এবং এক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট প্রধান অংশীজন হিসেবে ঢাকা সিটি করপোরেশনের (উত্তর ও দক্ষিণ) ভূমিকা
- গবেষণার সময়কাল: এপ্রিল ২০১৮ - মার্চ ২০১৯
- জরিপের সময়কাল: ১ আগস্ট - ১৪ আগস্ট ২০১৮
- গবেষণায় বিবেচ্য সময়সীমা: ২০১০-২০১৮

গবেষণা পদ্ধতি

- মিশ্র পদ্ধতি - গুণগত ও পরিমাণগত

প্রত্যক্ষ তথ্য			
তথ্যের ধরন	সংগ্রহ পদ্ধতি	টুল্‌স	তথ্যদাতার ধরন/পর্যবেক্ষণের বিষয়
পরিমাণগত	জরিপ	প্রশ্নপত্র	সেবাগ্রহীতা
গুণগত	মুখ্য তথ্যদাতার সাক্ষাৎকার	চেকলিস্ট	ওয়াসার কর্মকর্তা-কর্মচারী (প্রধান কার্যালয় ও মডস জোন), ঢাকা ওয়াসা বোর্ডের সদস্য, ঢাকা উত্তর ও দক্ষিণ সিটি করপোরেশনের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা, ঢাকা ওয়াসার প্রকল্প সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা, বাস্তবায়ন, পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন বিভাগের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা, পানি বিশেষজ্ঞ, নাগরিক সমাজের প্রতিনিধি, ঠিকাদার, সাংবাদিক, বাণিজ্যিক ও শিল্প প্রতিষ্ঠানের মালিক/ব্যবস্থাপক/তত্ত্বাবধায়ক
	পর্যবেক্ষণ		প্রধান কার্যালয় ও মড্‌স জোনের কার্যক্রম, পানি উৎপাদন, সরবরাহ ও পয়নিষ্কাশন ব্যবস্থা, ড্রেনেজ ও জলাবদ্ধতা নিরসন ব্যবস্থা
পরোক্ষ তথ্য			
পানি ও পয়সেবা সম্পর্কিত বিভিন্ন প্রবন্ধ, গবেষণা প্রতিবেদন, গণমাধ্যমে প্রকাশিত সংবাদ ও সংশ্লিষ্ট নথি বিশ্লেষণ ও পর্যালোচনা			

জরিপ পদ্ধতি

- জরিপে প্রতিনিধিত্বশীলতা নিশ্চিতে পরিসংখ্যান বিজ্ঞানে ব্যবহৃত নমুনায়ন পদ্ধতির অনুসরণ; আবাসিক ও বাণিজ্যিকের ক্ষেত্রে বহুস্তরায়িত গুচ্ছ নমুনায়ন পদ্ধতি অনুসরণ এবং অন্যান্য ক্ষেত্রে বহুস্তরায়িত নমুনায়ন পদ্ধতির ব্যবহার

আবাসিক → ওয়াসার ১০টি জোনের আওতাধীন ২৮৪টি এলাকা হতে ৭০টি এলাকা আনুপাতিক হারে দৈবচয়নের ভিত্তিতে নির্বাচন → নির্বাচিত প্রতিটি এলাকাকে ৭২টি সংযোগ সম্বলিত একাধিক গুচ্ছে বিভাজন → দৈবচয়নের ভিত্তিতে একটি গুচ্ছ নির্বাচন এবং নির্বাচিত গুচ্ছ হতে প্রতি ৩টি সংযোগ পর পর ২৪ জন সংযোগ গ্রহণকারী নির্বাচন → ৭০*২৪ = ১৬৮০ জন

বাণিজ্যিক → ওয়াসার গ্রাহক সংযোগ তালিকার ভিত্তিতে ১০টি জোনের আওতাধীন ২৮৪টি এলাকা হতে আনুপাতিক হারে ৭২টি এলাকা দৈবচয়নের ভিত্তিতে নির্বাচন → নির্বাচিত প্রতিটি এলাকার গ্রাহক সংযোগ তালিকা হতে দৈবচয়নের ভিত্তিতে ৮ জন সংযোগ গ্রহণকারী নির্বাচন → ৭২*৮ = ৫৭৬ জন

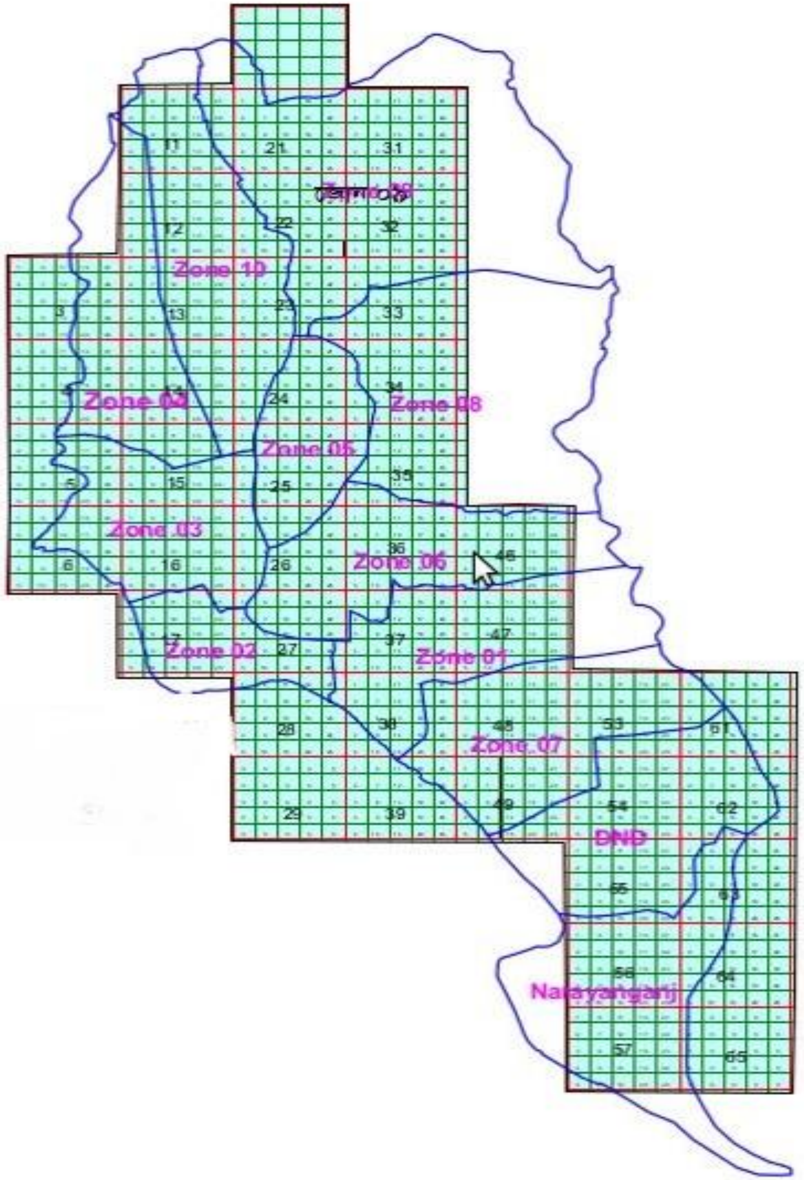
শিল্প → শিল্প সংযোগ আছে এমন নয়টি মড্স জোনের মোট ৩৪৬টি সংযোগ হতে আনুপাতিক হারে মোট ৭২ জন সংযোগ গ্রহণকারী নির্বাচন

এলআইসি (বস্তি) → ওয়াসার সংযোগ রয়েছে এমন ১৩টি বস্তি থেকে দৈবচয়নের ভিত্তিতে সাতটি বস্তি বাছাই → সাতটি বস্তির মোট সংযোগ সংখ্যার আনুপাতিক হারে ৫০০ জন সংযোগ গ্রহণকারী নির্বাচন

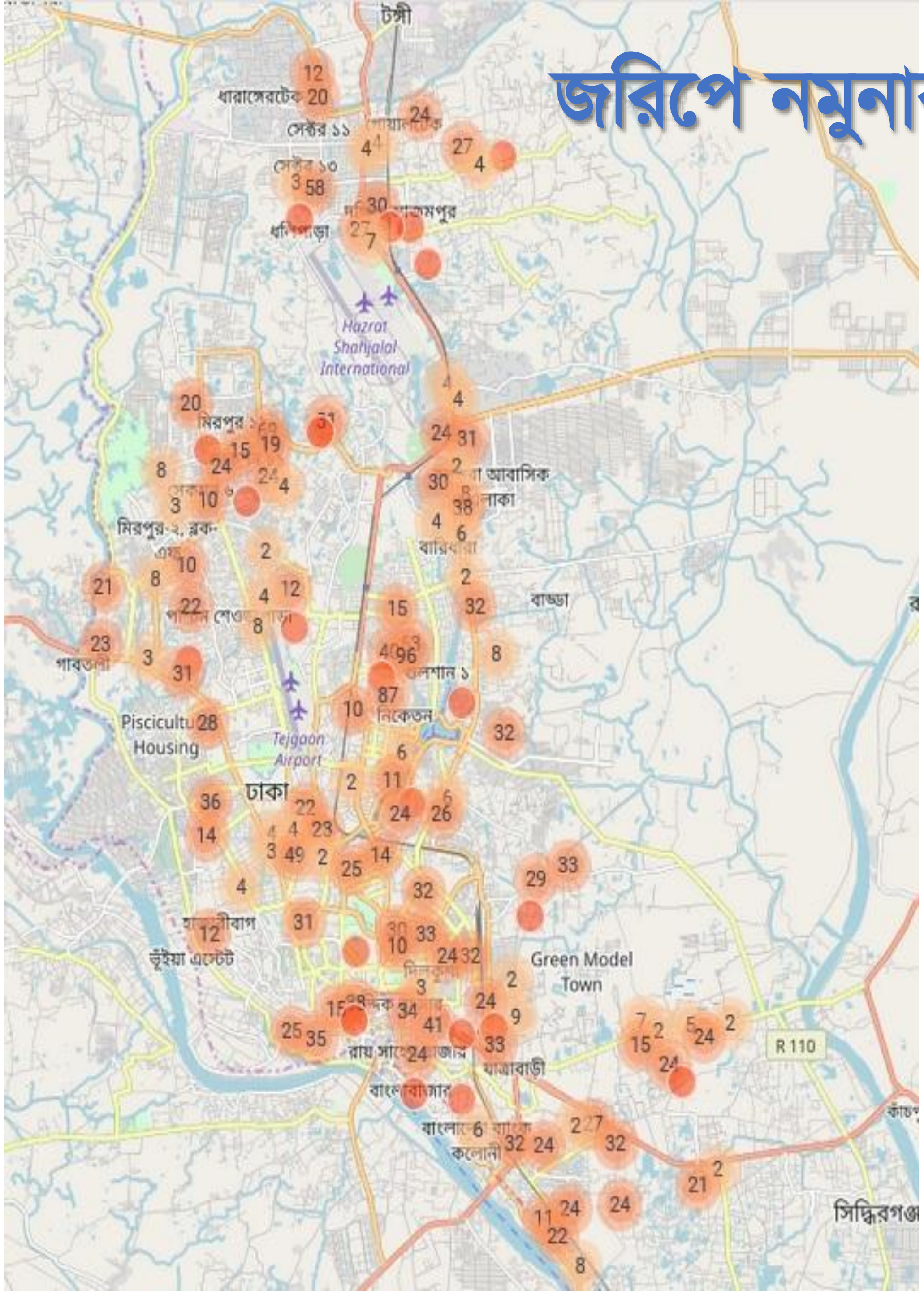
জরিপের জন্য মোট ২,৮২৮ জন সংযোগ গ্রহণকারী নির্বাচন

- প্রত্যাখ্যান ও অনুপস্থিত ৬০ জন
- ২৭৬৮ জন সংযোগ গ্রহণকারী থেকে তথ্য সংগ্রহ

ঢাকা ওয়াসার আওতাভুক্ত ১১টি মডস জোনের চিত্র



জরিপে নমুনার বিস্তৃতি



ঢাকা ওয়াসার তথ্য অনুযায়ী ইতিবাচক উদ্যোগ ও অর্জন

- কাজের গতিশীলতা ও প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতা বৃদ্ধির জন্য ২০১০-১৪ সালে "ঢাকা ওয়াসা টার্ন অ্যারাউন্ড প্রোগ্রাম" বাস্তবায়ন
- সিস্টেম লস কমিয়ে আনা - ২০১০ সালে ৪০% থেকে ২০১৬ সালে ২২%
- পূর্বের তুলনায় রাজস্ব আদায় বৃদ্ধি - ২০০৮ সালে ৬৪.৫% থেকে ২০১৬ সালে ৯৫%
- 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 খাবার পানি সরবরাহ চালু করা - এ পর্যন্ত ৮০টি ওয়াটার এটিএম বুথ স্থাপন
- ভূগর্ভস্থ পানির ওপর নির্ভরতা কমাতে এবং জলাবদ্ধতা দূরীকরণে প্রকল্প গ্রহণ - ২০১০ থেকে চলমান

বিশ্লেষণ কাঠামো

বিষয়	নির্দেশক	উপ-নির্দেশক
প্রাতিষ্ঠানিক	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 ন্যায্যতা, বিলিং ও ট্যারিফ পদ্ধতি, পানির মান, পানি সেবায় গ্রাহক সন্তুষ্টি
পয়সেবা	সক্ষমতা, কার্যকরতা	পয়নিষ্কাশন সেবায় সক্ষমতা, কার্যকরতা ও গ্রাহক সন্তুষ্টি
ড্রেনেজ ব্যবস্থাপনা ও বৃষ্টির পানি নিষ্কাশন	সক্ষমতা, জবাবদিহিতা	ড্রেন নির্মাণ ও সংরক্ষণে সক্ষমতা, তদারকি
অনিয়ম ও দুর্নীতি	স্বচ্ছতা, আইনের প্রতিপালন, জবাবদিহিতা, দুর্নীতি প্রতিরোধ	নিয়োগ, পদায়ন ও বদলি প্রক্রিয়া, ক্রয় প্রক্রিয়া, প্রশিক্ষনার্থী বাছাই প্রক্রিয়া, কর্মকর্তা-কর্মচারী ও সিবিএ-এর ভূমিকা, প্রকল্প বাস্তবায়ন, গ্রাহক হয়রানি এবং গ্রাহক সেবায় অনিয়ম ও দুর্নীতি

আইনি সীমাবদ্ধতা

ঢাকা ওয়াসা সংশ্লিষ্ট আইনসমূহ

- 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 পয়ঃনিষ্কাশন (পানি ও পয়ঃ সংযোগ) কর্তৃপক্ষ প্রবিধানমালা, ২০১১

আইনি সীমাবদ্ধতা

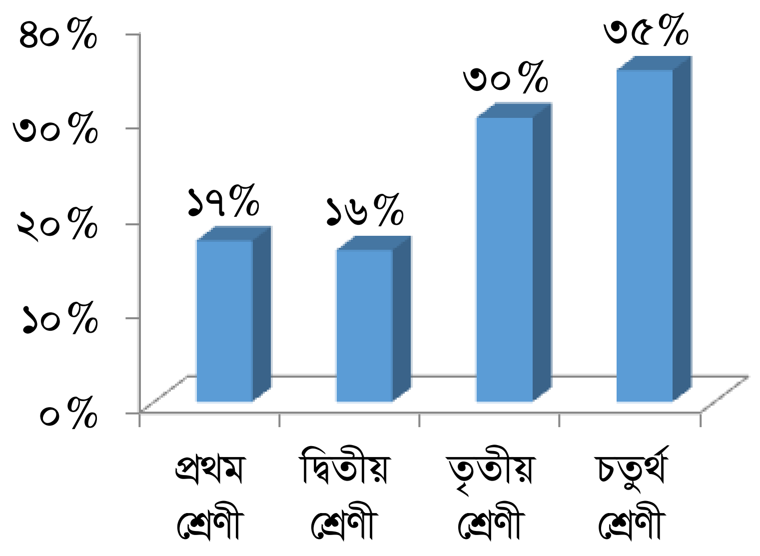
- চুক্তিভিত্তিক নিয়োগের ক্ষেত্রে (ব্যবস্থাপনা পরিচালক, উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক, উপদেষ্টা) সুনির্দিষ্ট শর্তের (নিয়োগ প্রক্রিয়া, শিক্ষাগত যোগ্যতা, বয়স, অভিজ্ঞতা ইত্যাদি) অনুপস্থিতি
- চুক্তিভিত্তিক ও খণ্ডকালীন কর্মকর্তা-কর্মচারীদের সাধারণ আচরণ ও শৃঙ্খলার দায়বদ্ধতা উল্লেখ না থাকা
- পানির মূল্য নির্ধারণের পূর্বে সেবাগ্রহীতাদের মতামত গ্রহণ করার নির্দেশনা না থাকা
- পানির মূল্য নির্ধারণে প্রোগ্রেসিভ ট্যারিফ বিষয়ে উল্লেখ না থাকা

প্রাতিষ্ঠানিক সীমাবদ্ধতা ও চ্যালেঞ্জ

জনবলের ঘাটতি

- সার্বিকভাবে ৩১% পদ খালি (৪৬৬৭টি অনুমোদিত পদের বিপরীতে কর্মরত ৩২৪৯)
  - ২০১৬ সাল থেকে চারটি উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালকের অনুমোদিত পদের বিপরীতে তিনটি পদ শূন্য, প্রশিক্ষণ কেন্দ্রে ২১টি অনুমোদিত পদের বিপরীতে ৬টি পদ শূন্য
  - কমিউনিটি প্রোগ্রাম ও কনজ্যুমার রিলেশন বিভাগে প্রয়োজনের তুলনায় অপর্যাপ্ত জনবল
  - ৮০৬টি সচল পাম্প পরিচালনায় প্রায় ২৪০০ পাম্প অপারেটর প্রয়োজন; অথচ বিদ্যমান সংখ্যা ৪৫২ জন - ক্ষেত্রবিশেষে পাম্প অপারেটরদের একাংশের দৈনিক ২২ ঘন্টা কাজ করার অভিযোগ
  - রাজস্ব পরিদর্শকের ৩১০টি পদের বিপরীতে ১৪০টি পদ শূন্য
  - উভয়পদে নিয়মবহির্ভূতভাবে সহযোগী (**'ডুবলি'**) নিয়োগ

চিত্র: পদের শ্রেণী অনুযায়ী জনবলের ঘাটতি



লজিস্টিকস ঘাটতি

- মড্স জোনগুলোতে রক্ষণাবেক্ষণ, পরিবীক্ষণ ও তদারকিমূলক কাজের জন্য প্রয়োজনের তুলনায় কম যানবাহন
- জরুরী পানি সরবরাহ সেবায় প্রয়োজনীয় যানবাহনের ঘাটতি - সচল গাড়ির সংখ্যা ৩৩টি, মড্স জোন প্রতি কমপক্ষে ৬টি গাড়ির প্রয়োজন, বর্তমানে আছে ৩-৪টি

প্রাতিষ্ঠানিক সীমাবদ্ধতা ও চ্যালেঞ্জ

ওয়াসা কর্তৃক উপস্থাপিত বিভিন্ন তথ্যের প্রকৃত হিসাবে ঘাটতি

- **ঢাকা মহানগরীর মোট পানির চাহিদা** - ওয়াসার প্রদত্ত তথ্য অনুযায়ী দৈনিক চাহিদা প্রায় ২৩০ কোটি লিটার কিন্তু শুধু আবাসিক ব্যবহারেই প্রতিদিন পানির চাহিদা প্রায় ২৫৮ কোটি লিটার [১৭২০০০০০ (জনসংখ্যা) x ১৫০ লিটার (প্রতিদিন একজন ব্যক্তির ন্যূনতম পানির চাহিদা)]

> *"যেহেতু সেবাগ্রহীতাদের পক্ষ থেকে পানির অভাব সম্পর্কিত কোনো অভিযোগ ওঠে না, তাই আমরা মনে করি চাহিদা অনুযায়ী পানি সরবরাহ করা হচ্ছে।"* - ঢাকা ওয়াসার একজন কর্মকর্তা

- **পয়সেবার আওতাভুক্ত এলাকা** - ১৯৯০ সাল হতে বর্তমান পর্যন্ত ২০ শতাংশ এলাকা পয়সেবার আওতাভুক্ত বলে দাবি - অথচ ১৯৯০ পরবর্তীতে ঢাকা মহানগরীর আওতা বাড়লেও নতুন কোনো পয়নিষ্কাশন লাইন তৈরি করা হয়নি

- **প্রতি পাম্পের আওতাধীন এলাকা-** ডিএমএ ব্যতিত অন্যান্য এলাকায় একটি পাম্পের উৎপাদিত পানি কতটুকু এলাকায় সরবরাহ করা হয় তার সুনির্দিষ্ট হিসাব না থাকা

প্রাতিষ্ঠানিক সীমাবদ্ধতা ও চ্যালেঞ্জ

তথ্য ব্যবস্থাপনায় ঘাটতি

- মড্সজোন ভিত্তিক জনবল, গ্রাহক তালিকা, আওতাভুক্ত এলাকা, বিভিন্ন পাম্পে পানির উৎপাদনের পরিমাণ সম্পর্কিত তথ্য সমন্বিতভাবে না থাকা
- নিরীক্ষা প্রতিবেদনসহ বার্ষিক প্রতিবেদন ও অন্যান্য প্রতিবেদন প্রকাশে বিলম্ব এবং ওয়েবসাইটে নিয়মিত প্রকাশ না হওয়া
- ওয়েবসাইটে অর্গানোগ্রাম হালনাগাদ না করা, দুদকের হটলাইন নম্বর না দেওয়া এবং জাতীয় ই-তথ্যকোষ, এমআইএস ও সামাজিক মাধ্যমসহ কিছু লিংক দেওয়া থাকলেও তা কার্যকর না থাকা
- ওয়েবসাইটে গ্রাহক সেবা সংক্রান্ত তথ্যাবলী সহজবোধ্যভাবে উপস্থাপন না করা

প্রকল্প বাস্তবায়নে ধীরগতি

- পরিকল্পনা অনুযায়ী যথাসময়ে প্রকল্প শেষ না করতে পারা
  - পদ্মা-যশলদিয়া পানি শোধনাগার (২০১৩ সালে শুরু) - ২০১৬ সালে শেষ হওয়ার কথা থাকলেও এখনও চলমান
  - সায়েদাবাদ (ফেজ-৩) পানি শোধনাগার (২০১৫ সালে শুরু) - ২০২০ সালে শেষ হওয়ার কথা থাকলেও ২০১৮ পর্যন্ত ২% অগ্রগতি
  - তেঁতুলঝড়া-ভাকুর্তা ওয়েলফিল্ড (২০১২ সালে শুরু) - ২০১৬ সালে শেষ হওয়ার কথা থাকলেও এখনও চলমান
  - গন্ধর্বপুর পানি শোধনাগার (২০১৩ সালে শুরু) - ২০১৯ সালে শেষ হওয়ার কথা থাকলেও মাত্র ২০% অগ্রগতি
- ধীরগতির কারণ- প্রকল্প পরিকল্পনা ও ব্যবস্থাপনায় দক্ষতা ও সক্ষমতার ঘাটতি, তদারকির ঘাটতি, অনিয়ম ও দুর্নীতির অভিযোগ নিরসন প্রক্রিয়ায় দীর্ঘসূত্রতা

প্রাতিষ্ঠানিক সীমাবদ্ধতা ও চ্যালেঞ্জ

সিস্টেম লস কমানোর ক্ষেত্রে সক্ষমতার ঘাটতি

- ঢাকা ওয়াসার প্রদত্ত তথ্য অনুযায়ী বর্তমান সিস্টেম লস ২২ শতাংশ
- সিস্টেম লসের কারণ: বিভিন্ন কারিগরি সমস্যা- সরবরাহ লাইনের লিকেজ, পাম্পের উৎপাদন ক্ষমতা হ্রাস পাওয়া এবং প্রশাসনিক দুর্বল তদারকি ও পরিবীক্ষণের ফলে সৃষ্ট অনিয়ম ও দুর্নীতি - যোগসাজসে বিল করা, পানি চুরি করে বিক্রি করা, ঢাকা ওয়াসার কর্মী কর্তৃক সরবরাহ লাইন হতে অবৈধ লাইন দেওয়া

জনঅংশগ্রহণে ঘাটতি ও গণশুনানিতে দীর্ঘমেয়াদী সমাধান না হওয়া

- পানির মূল্য নির্ধারণে গ্রাহকদের মতামত না নেওয়া - আইনে উল্লেখ না থাকায় বাধ্যবাধকতা না থাকা
- অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পতিতে গণশুনানির ব্যবহার - সাধারণ অভিযোগসমূহ: নিয়মিত পানি না পাওয়া, পানিতে দুর্গন্ধ, বকেয়া বিল পরিশোধে ঘুষের দাবী ও ভুতুড়ে বিল ইত্যাদি
- গণশুনানিতে উত্থাপিত অধিকাংশ অভিযোগের দীর্ঘমেয়াদী সমাধান না হওয়ায় একই অভিযোগ বার বার আসে

দুর্বল তদারকি ব্যবস্থা

- রাজস্ব পরিদর্শক ও পাম্প অপারেটরদের দৈনন্দিন কাজের তদারকির ঘাটতি - মিটার না দেখে অতিরিক্ত বিল করা, যোগসাজসে বিল করা, স্টেশনে অপারেটরদের অনুপস্থিত থাকা, নিয়মবহির্ভূতভাবে **‘ডুবলি’** নিয়োগ

প্রাতিষ্ঠানিক সীমাবদ্ধতা ও চ্যালেঞ্জ

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 অনেকক্ষেত্রেই প্রদত্ত ক্ষমতা স্বাধীনভাবে বাস্তবায়ন করতে না পারা
    - মন্ত্রণালয় কর্তৃক সিদ্ধান্ত চাপিয়ে দেওয়া
    - রাজনৈতিক প্রভাব
    - ব্যবস্থাপনা পরিচালক কর্তৃক বোর্ডের সিদ্ধান্তকে উপেক্ষা করা
    - শুধু বিভিন্ন কাজের অনুমোদন দেওয়ার মধ্যেই সীমাবদ্ধ থাকা, ভূমিকা অনেকটাই আলঙ্করিক

প্রাতিষ্ঠানিক সীমাবদ্ধতা ও চ্যালেঞ্জ

সংশ্লিষ্ট অংশীজনের (সিটি করপোরেশন) সাথে সমন্বয়ের ঘাটতি

সমন্বয়ের ক্ষেত্র: ড্রেনেজ লাইন, স্যুয়ারেজ লাইন, বর্জ্য ব্যবস্থাপনা ও জলাবদ্ধতা নিরসন এবং রাস্তা কাটার অনুমতি

- ‘ঢাকা মহানগরীর ড্রেনেজ ব্যবস্থাপনা সম্পর্কিত নীতিমালা-২০০৫’ অনুযায়ী ড্রেনেজ ব্যবস্থাপনার নেতৃত্ব ঢাকা ওয়াসার হাতে ন্যস্ত হলেও ড্রেনেজ বিষয়ে ঢাকা ওয়াসার সাথে সমন্বয় না করা
- সিটি করপোরেশন কর্তৃক রাস্তা নির্মাণসহ অন্যান্য উন্নয়নমূলক কাজে ওয়াসার সাথে সমন্বয় না করা - ওয়াসা ড্রেনের ক্ষতি হলে সে বিষয়ে ঢাকা ওয়াসাকে অবগত না করা
- ড্রেনেজ ব্যবস্থাপনা কাজে রাস্তা কাটার ক্ষেত্রে যথাসময়ে সিটি করপোরেশনের কাছ থেকে অনুমতি না পাওয়ার অভিযোগ
- আবার ওয়াসা কর্তৃক ড্রেন রক্ষণাবেক্ষণ কাজের ফলে রাস্তা ক্ষতিগ্রস্ত হলে তা সিটি করপোরেশনকে না জানানো

‘রাস্তাঘাট সিটি করপোরেশনের অধীনে, ওয়াসার কাছ থেকে অনুমতি নিবে কেন?’- ঢাকা সিটি করপোরেশনের একজন কর্মকর্তা

“আইন অনুযায়ী ড্রেনগুলো 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

প্রাতিষ্ঠানিক সীমাবদ্ধতা ও চ্যালেঞ্জ

- বর্জ্য ব্যবস্থাপনার ক্ষেত্রে ঢাকা ওয়াসা ও সিটি করপোরেশনের মধ্যে সমন্বয়ের ঘাটতি - ড্রেনে ও খালে পতিত বর্জ্য নিয়মিত পরিষ্কারের দায়িত্ব ঢাকা ওয়াসার, গৃহস্থালির কঠিন বর্জ্য ব্যবস্থাপনার দায়িত্ব সিটি করপোরেশনের; তবে ড্রেন বা খালে পতিত কঠিন বর্জ্য পরিস্কারের ক্ষেত্রে ঢাকা ওয়াসা ও সিটি করপোরেশনের মধ্যে দায়িত্ব এড়ানোর অভিযোগ

তথ্য সূত্র: দৈনিক প্রথম আলো , ৭ ডিসেম্বর ২০১৭

পানি সেবায় সক্ষমতা ও কার্যকরতা

টেকসই ও পরিবেশবান্ধব পানির উৎপাদন ব্যবস্থায় ঘাটতি

- ২০২১ সালের মধ্যে ভূ-উপরস্থ পানি ও ভূ-গর্ভস্থ পানির অনুপাত ৭০:৩০ করার লক্ষ্য থাকলেও বর্তমান অনুপাত ২২:৭৮
- বৃষ্টির পানি ধারণসহ ভূ-উপরিস্থ পানির উৎস বৃদ্ধির পরিবর্তে অপরিকল্পিতভাবে ভূ-গর্ভস্থ পানি উত্তোলনের জন্য পাম্প স্থাপন - গত ১০ বছরে পাম্পের সংখ্যা প্রায় দ্বিগুণ বৃদ্ধি - ২০০৯ সালে পাম্প ছিল ৪৮২টি, ২০১৮ সালে ৯০০টি
  - ভূগর্ভস্থ পানির স্তর প্রতিবছর ২ থেকে ৩ মিটার নিচে নেমে যাওয়া; অধিকমাত্রায় পানি উত্তোলনের ফলে ঢাকা ও আশেপাশের এলাকার পানি ধারক স্তর (অ্যাকুইফার) ক্ষতিগ্রস্ত হওয়া

চাহিদা অনুযায়ী পানি সরবরাহে ঘাটতি

- শুধু আবাসিক ব্যবহারে প্রতিদিন ন্যূনতম পানির চাহিদা ২৫৮ কোটি লিটার হলেও ঢাকা ওয়াসার দাবি অনুযায়ী উৎপাদন সক্ষমতা ২৪০ কোটি লিটার
- গ্রাহক জরিপ অনুযায়ী সার্বিকভাবে সেবাগ্রহীতাদের ৪৪.৮% চাহিদা অনুযায়ী পানি পান না

সংযোগের ধরনভেদে গ্রাহকদের চাহিদা অনুযায়ী পানি না পাওয়ার হার

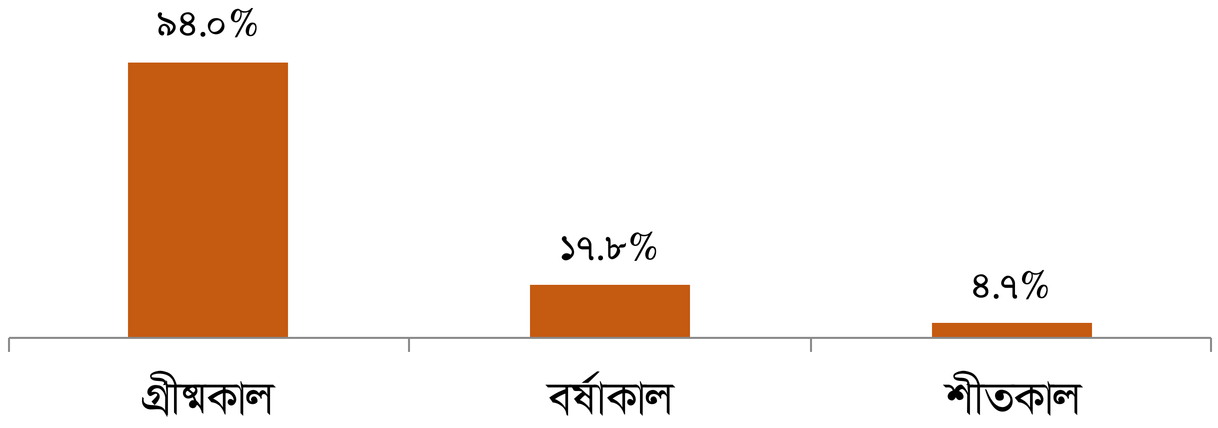
সংযোগের ধরন	চাহিদা অনুযায়ী পানি না পাওয়ার হার
বস্তি	৭১.৯%
আবাসিক	৪৫.৮%
বাণিজ্যিক	৩৪.৯%
শিল্প	১৯.০%

পানি সেবায় সক্ষমতা ও কার্যকরতা

চাহিদা অনুযায়ী পানি সরবরাহে ঘাটতি

- সরবরাহ লাইনে পানির চাপ না থাকায় আবাসিক সংযোগে সেবাগ্রহীতাদের ৭৬.৪% ওয়াসার লাইন বা সংযোগ থেকে মোটর দিয়ে পানি টানতে হয়

চিত্র: ঋতুভেদে পানি সরবরাহে ঘাটতি (একাধিক উত্তর)



পানি সংকটপূর্ণ এলাকা:
সুত্রাপুর, জুরাইন, মতিঝিল, কদমতলি, চকবাজার, হাজারিবাগ, ইসলামবাগ, নওয়াবপুর, সিদ্দিকবাজার, ওয়াটার ওয়ার্কস রোড, বড়বাগ, বাগবাড়ি, আহমেদ নগর, শেওড়াপাড়া, ফার্মগেট, রসুলবাগ, মাদারটেক, নন্দীপাড়া, মোহাম্মদবাগ, পলাশপুর, মুরাদপুর, জগন্নাথপুর, উত্তরা-৬, ইব্রাহিমপুর, কচুক্ষেত, মানিকদি, মিরপুর ১১, নাখালপাড়া, পলাশনগর, ভাসানটেক ও বস্তি এলাকাসমূহ

- উল্লেখ্য সেবাগ্রহীতাদের ২০.৬% বছরে সবসময় পানি সরবরাহে ঘাটতির কথা বলেছেন

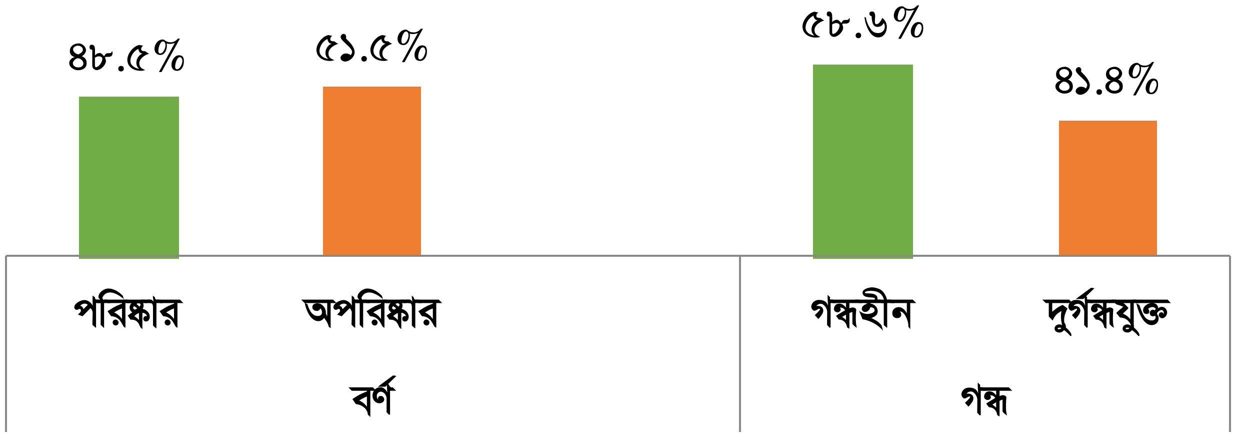
পানি সরবরাহে ন্যায্যতার ঘাটতি

- সমস্যা সমাধান ও জরুরী ভিত্তিতে পানি সরবরাহের ক্ষেত্রে বস্তিতে অগ্রাধিকার না দেওয়া
- ন্যায্যতা নিশ্চিত করতে আইনগত নির্দেশনা থাকলেও (বস্তি এলাকায় পানির অভিকর আবাসিক হার অপেক্ষা কম হারে নির্ধারণের সুযোগ) তার প্রয়োগ না করা - বস্তিবাসীর জন্য আলাদা মূল্য নির্ধারণ না করা
- প্রোগ্রেসিভ বিলিং ব্যবস্থা না করা

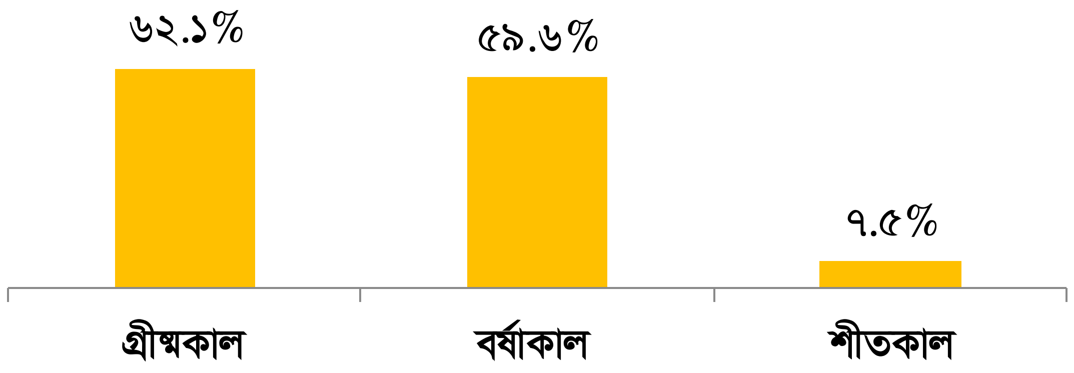
পানি সেবায় সক্ষমতা ও কার্যকরতা

পানির মান

চিত্র: ঢাকা ওয়াসার পানির মান



চিত্র: পানির মান খারাপ হওয়ার সময় (একাধিক উত্তর)



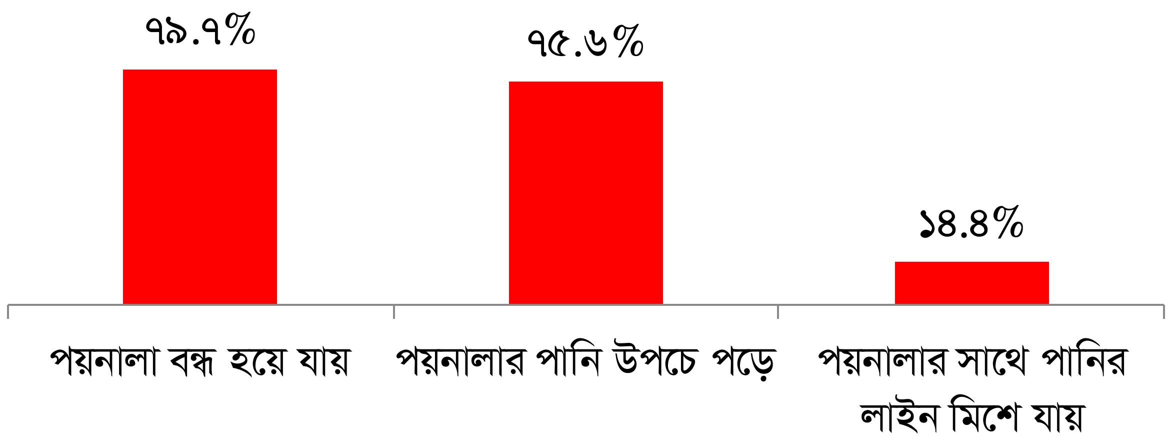
- উল্লেখ্য সেবাগ্রহীতাদের ৩৪.৫% বছরে সবসময় পানির গুণগত মান খারাপ হওয়ার কথা বলেছেন
- পানির নিম্নমানের কারণে সেবাগ্রহীতাদের ৯৩.০% বিভিন্ন পদ্ধতিতে পানের উপযোগী করেন, তাদের মধ্যে ৯১% ফুটিয়ে বা সিদ্ধ করে পান করেন
- গৃহস্থালী পর্যায়ে পানি ফুটিয়ে পানের উপযোগী করতে বছরে গ্যাস খরচ আনুমানিক প্রায় ৩৩২ কোটি টাকা (প্রায়)
- সেবাগ্রহীতাদের মতে, ওয়াসার পানি ব্যবহারের কারণে (জুলাই ২০১৭ - জুন ২০১৮) পরিবারের সদস্যদের (আবাসিক ও এলআইসি) ২৪.৬% পানিবাহিত রোগে আক্রান্ত হওয়া

পয়নিষ্কাশনে সক্ষমতা ও কার্যকরতা

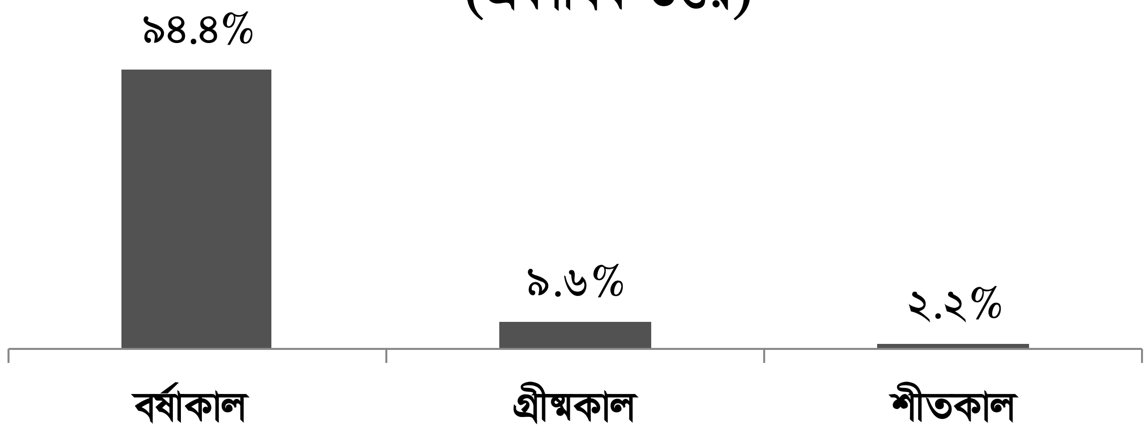
পয়নিষ্কাশন সেবা প্রদানে সক্ষমতার ঘাটতি

- ঢাকা মহানগরীতে প্রতিদিন প্রায় ১৪ লক্ষ ঘনমিটার পয়বর্জ্য তৈরি
  - পয়পরিশোধনে একটি মাত্র ট্রিটমেন্ট প্ল্যান্ট- সক্ষমতা ১ লক্ষ ৫০ হাজার ঘনমিটার হলেও প্রতিদিন মাত্র ৫০ হাজার ঘনমিটার পরিশোধন
  - বাকি প্রায় ১৩ লক্ষ ৫০ হাজার ঘনমিটার (প্রায় ৯৬%) অপরিশোধিত অবস্থায় বিভিন্ন খাল হয়ে পার্শ্ববর্তী নদীগুলোতে পতিত
- পয়নিষ্কাশন সেবায় জরিপের আওতাভুক্ত সেবাগ্রহীতাদের ২০.৫% বিভিন্ন সমস্যার সম্মুখীন হয়েছেন

চিত্র: পয়নিষ্কাশন সেবায় সমস্যার ধরন (একাধিক উত্তর)



চিত্র: পয়নিষ্কাশন সেবায় সমস্যার সম্মুখীন হওয়ার সময় (একাধিক উত্তর)



- উল্লেখ্য সেবাগ্রহীতাদের ২১.৮% বছরে সবসময় পয়নিষ্কাশন সেবায় সমস্যার সম্মুখীন হওয়ার কথা বলেছেন

ড্রেনেজ ব্যবস্থাপনা ও বৃষ্টির পানি নিষ্কাশনে সক্ষমতা ও কার্যকরতা

বৃষ্টির পানি নিষ্কাশনে খাল রক্ষণাবেক্ষণ, ড্রেন নির্মাণ ও সংরক্ষণে ঘাটতি

- ঢাকা ওয়াসার আওতায় ৩৫০ কি.মি. ড্রেন, ১০ কি.মি. বক্স কালভার্ট, ৭৪ কি.মি. দৈর্ঘ্যের ২৬টি খাল রয়েছে - ২৬টি খালের মধ্যে ২০টির প্রবাহ সচল দাবি করা হলেও বাস্তবে এগুলোর একাংশ সচল না থাকা। উদাহরণস্বরূপ- কাটাসুর খাল
- ড্রেনেজ ও খাল ব্যবস্থার উন্নয়ন ও রক্ষণাবেক্ষণ বিভাগে কর্মরত প্রকৌশলীদের প্রতি মাসে কমপক্ষে দু'বার খাল ও ড্রেন পরিদর্শনের নিয়ম থাকলেও তা না করা - ফলে খাল দখল, অবৈধ স্থাপনা নির্মাণ ও বিভিন্নভাবে খাল ভরাট

চিত্রঃ খাল ও ড্রেনেজ ব্যবস্থাপনায় তদারকির ঘাটতি

অনিয়ম ও দুর্নীতি

নিয়োগে অনিয়ম ও দুর্নীতি

- **পছন্দনীয় ব্যক্তিদের নিয়োগে শর্তের পরিবর্তন**

  - ব্যবস্থাপনা পরিচালক পদে নিয়ম অনুযায়ী আবেদনের সর্বোচ্চ বয়স ৫৯ বছর হলেও ২০১৫ সালে শর্ত শিথিল করে ৬০ বছর করার অভিযোগ

  - ২০১৬ সালে উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক পদে বয়সের বাধ্যবাধকতা তুলে দিয়ে বিজ্ঞপ্তি প্রকাশের অভিযোগ

- **চুক্তিভিত্তিক পদসহ বিভিন্ন পদে নিয়োগে মন্ত্রণালয়ের অযাচিত হস্তক্ষেপ**

  - ২০১৩ সালে ব্যবস্থাপনা পরিচালক নিয়োগের ক্ষেত্রে বোর্ডের চূড়ান্ত সিদ্ধান্ত গ্রহণ ছাড়াই মন্ত্রণালয় কর্তৃক নিয়োগ প্রদানের অভিযোগ

- **ক্ষেত্রবিশেষে বোর্ডের সিদ্ধান্ত উপেক্ষিত হওয়া**

  - 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 করার অভিযোগ

- **উল্লেখ্য 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 না করা**

অনিয়ম ও দুর্নীতি

পদায়ন ও বদলিতে অনিয়ম

- নিয়মবর্হির্ভূতভাবে অর্থপ্রাপ্তির সুযোগ রয়েছে এ ধরনের কয়েকটি পদে পদায়ন ও বদলিতে স্বচ্ছতার ঘাটতিসহ অনিয়ম
  - সাধারণ কর্মকর্তাদের পদায়ন, বদলি ও পদোন্নতির ক্ষেত্রে বৈষম্যের অভিযোগ
  - গভীর নলকূপ অনুমোদন ও নবায়ন শাখায় কিছু ব্যক্তির যোগসাজশের মাধ্যমে দীর্ঘদিন দায়িত্ব পালনের অভিযোগ
  - প্রকল্প পরিচালক হিসেবে "সুনজরে থাকা" ব্যক্তিকে দায়িত্ব দেওয়া; সুনজরে না থাকা ব্যক্তিকে কিছু নির্দিষ্ট জোনে বদলি করার অভিযোগ

কর্মকর্তা-কর্মচারীদের প্রশিক্ষণে অনিয়ম

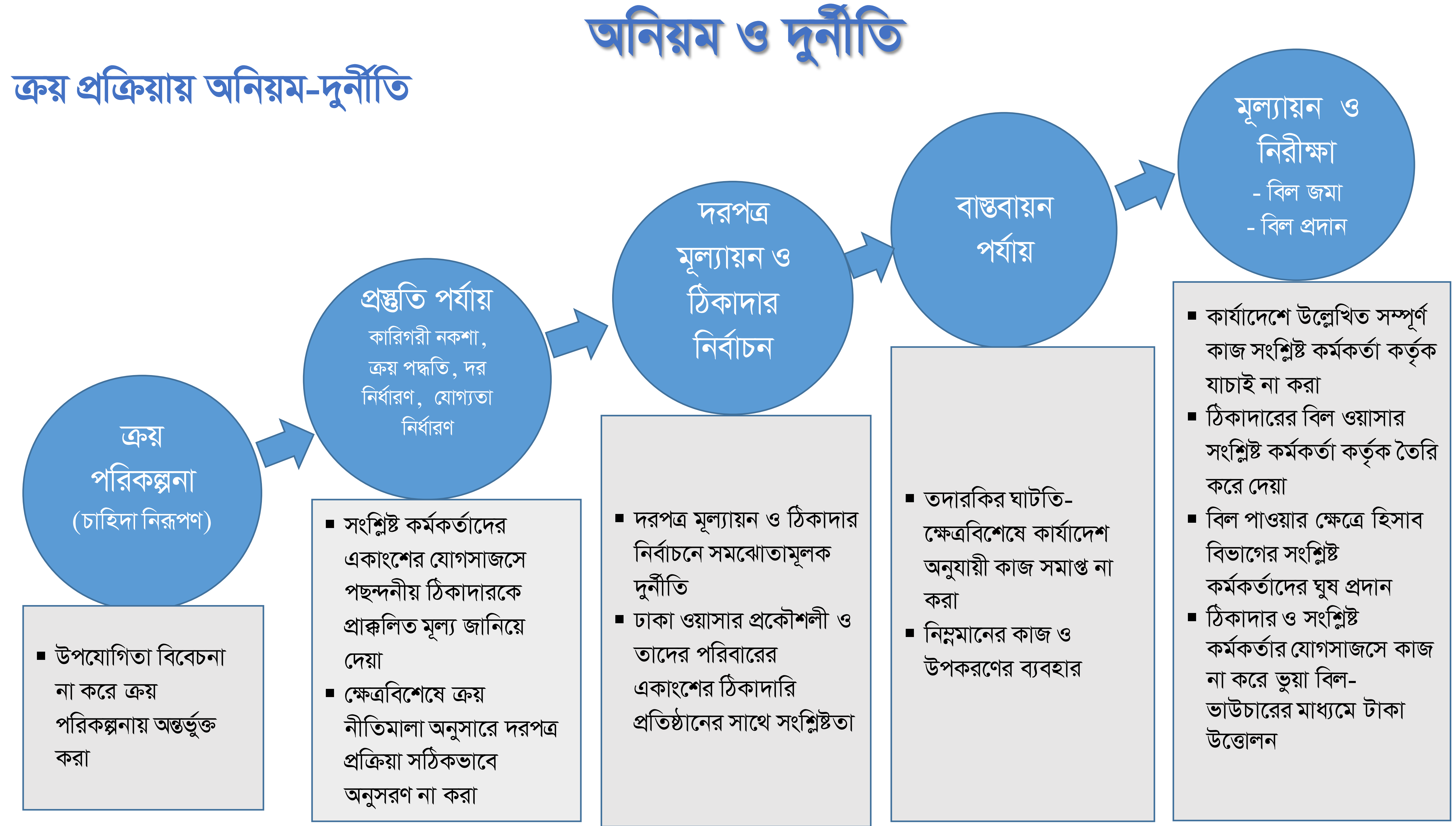
- প্রশিক্ষণার্থী নির্ধারণে অনিয়ম: প্রয়োজনীয়তা বিবেচনা না করা, পক্ষপাতমূলক আচরণ করা - মানবসম্পদ ব্যবস্থাপনা বিষয়ক প্রশিক্ষণ গ্রহণে সংশ্লিষ্ট বিভাগের কর্মকর্তাদের অগ্রাধিকার না দেওয়া
  - স্থানীয় ও বিদেশে প্রশিক্ষণের ক্ষেত্রে রাজনৈতিক বিবেচনা, ঊর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের 'সুনজরের' ওপর ভিত্তি করে কোনো কোনো ক্ষেত্রে প্রশিক্ষণার্থী নির্বাচনের অভিযোগ

"যাদের খুঁটির জোর বেশি তারাই বিদেশে প্রশিক্ষণের সুযোগ পায়।"

– ঢাকা ওয়াসার একজন কর্মকর্তার মন্তব্য

প্রশাসনিক কাজে সিবিএ-এর অযাচিত হস্তক্ষেপ

- রাজনৈতিক সম্পৃক্ততার কারণে সিবিএ নেতৃবৃন্দের একাংশের অযাচিত ক্ষমতার চর্চা - বিভিন্ন বিভাগ ও সার্কেলে জনবলের ঘাটতি থাকলেও সিবিএ-এর দৌরাত্ম্যের কারণে জনবল নিয়োগ সম্ভব না হওয়া



অনিয়ম ও দুর্নীতি
ক্রয় প্রক্রিয়ায় অনিয়ম-দুর্নীতি
ক্রয় পরিকল্পনা (চাহিদা নিরূপণ)
▪ উপযোগিতা বিবেচনা না করে ক্রয় পরিকল্পনায় অন্তর্ভুক্ত করা
প্রস্তুতি পর্যায়
কারিগরী নকশা, ক্রয় পদ্ধতি, দর নির্ধারণ, যোগ্যতা নির্ধারণ
▪ সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের একাংশের যোগসাজসে পছন্দনীয় ঠিকাদারকে প্রাক্কলিত মূল্য জানিয়ে দেয়া
▪ ক্ষেত্রবিশেষে ক্রয় নীতিমালা অনুসারে দরপত্র প্রক্রিয়া সঠিকভাবে অনুসরণ না করা
দরপত্র মূল্যায়ন ও ঠিকাদার নির্বাচন
▪ দরপত্র মূল্যায়ন ও ঠিকাদার নির্বাচনে সমঝোতামূলক দুর্নীতি
▪ ঢাকা ওয়াসার প্রকৌশলী ও তাদের পরিবারের একাংশের ঠিকাদারি প্রতিষ্ঠানের সাথে সংশ্লিষ্টতা
বাস্তবায়ন পর্যায়
▪ তদারকির ঘাটতি- ক্ষেত্রবিশেষে কার্যাদেশ অনুযায়ী কাজ সমাপ্ত না করা
▪ নিম্নমানের কাজ ও উপকরণের ব্যবহার
মূল্যায়ন ও নিরীক্ষা
- বিল জমা
- বিল প্রদান
▪ কার্যাদেশে উল্লেখিত সম্পূর্ণ কাজ সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা কর্তৃক যাচাই না করা
▪ ঠিকাদারের বিল ওয়াসার সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা কর্তৃক তৈরি করে দেয়া
▪ বিল পাওয়ার ক্ষেত্রে হিসাব বিভাগের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের ঘুষ প্রদান
▪ ঠিকাদার ও সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার যোগসাজসে কাজ না করে ভুয়া বিল-ভাউচারের মাধ্যমে টাকা উত্তোলন

অনিয়ম ও দুর্নীতি

প্রকল্প বাস্তবায়নে অনিয়ম-দুর্নীতি

- একটি প্রকল্প বাস্তবায়নে কর্তৃপক্ষের অবহেলা ও ধীরগতির কারণে অনুমোদিত মেয়াদ অতিক্রম করে দু'বছর পার হলেও কাজ শেষ না হওয়া - দু'বার মেয়াদ বৃদ্ধির কারণে প্রকল্পের ব্যয় প্রায় ২৯৫ কোটি টাকা বৃদ্ধি
- প্রকল্পটিতে সুযোগ থাকা সত্ত্বেও সর্বোচ্চ মানের উপকরণ (যেমন- পাইপ) ব্যবহার না করা, যা বিশেষজ্ঞ দল দ্বারা প্রমাণিত
- প্রকল্পটির পরামর্শক ও প্রকল্প পরিচালক নিয়োগের ক্ষেত্রে অনিয়মের অভিযোগ - প্রতিযোগিতার ভিত্তিতে পরামর্শক নিয়োগের নিয়ম থাকলেও এ প্রকল্পে সে নিয়মের ব্যত্যয়
- অপর একটি প্রকল্পে ক্রয় নীতিমালা অনুসারে উন্মুক্ত দরপত্র প্রক্রিয়া অনুসরণ না করে সরাসরি ঠিকাদারি প্রতিষ্ঠানকে কাজ দেওয়ার জন্য ছোট ছোট লটে বিভক্ত করা হয়
- প্রকল্পটিতে মোট এগারটি প্যাকেজে কাজ সম্পন্ন করার অনুমোদন থাকলেও দু'শতাধিক প্যাকেজে সম্পন্ন করা - ৮০টি ঠিকাদারি প্রতিষ্ঠানকে চুক্তি বহির্ভূত অতিরিক্ত অর্থ পরিশোধ - দ্রব্যমূল্য বৃদ্ধির অজুহাতে অর্থ পরিশোধ করা হলেও মূল্যায়ন ও পরিবীক্ষণ প্রতিষ্ঠানের কাছে তা অস্বাভাবিক বলে পরিগণিত
- প্রকল্পটিতে কাজ অসমাপ্ত রাখা - ৫৪ কিলোমিটার ড্রেন স্থাপনের কাজ করার কথা থাকলেও ৪৮ কিলোমিটার পাইপ ড্রেন স্থাপন - এক্ষেত্রেও দ্রব্যমূল্য বৃদ্ধির অজুহাত দেখানো

অনিয়ম ও দুর্নীতি

মিটার রিডিং নেওয়ার ক্ষেত্রে অনিয়ম ও দুর্নীতি

- মিটার চেক না করে গড়ে বিল করা - সরবরাহকৃত বিলের সঙ্গে প্রদত্ত মিটার রিডিংয়ের কোনো সামঞ্জস্য না থাকা
- রাজস্ব পরিদর্শক কর্তৃক নিজে বিল না করে নিয়ম-বহির্ভূতভাবে 'ডুবলি' নিয়োগের মাধ্যমে মিটার রিডিং নেওয়া ও বিলের কাগজ সরবরাহ করা
- আবাসিক, বাণিজ্যিক ও শিল্প সংযোগের মালিকদের সাথে রাজস্ব পরিদর্শকদের যোগসাজশের মাধ্যমে বিল করার অভিযোগ

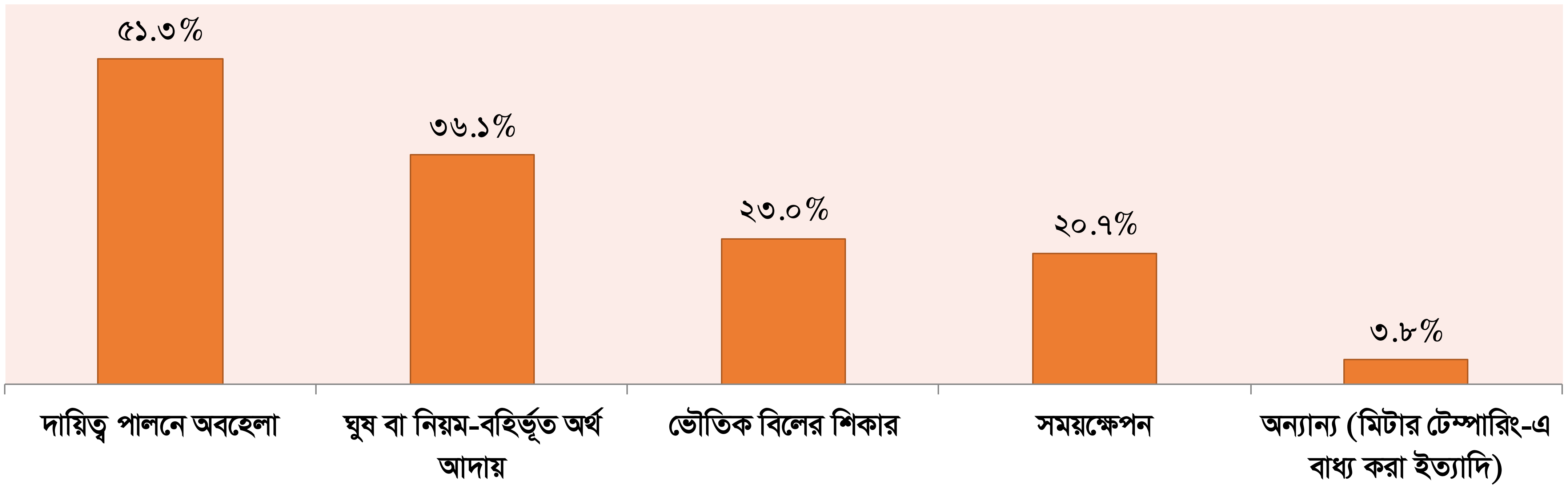
"আমাদের হাউজিং-এর প্রায় সব বাড়ির মালিকই ওয়াসার মিটার রিডারের সাথে চুক্তিবদ্ধ। মিটার রিডার আমাদের মিটার না দেখেই পানির বিল দেয়। এক্ষেত্রে প্রতিমাসে গড়ে আমার ১৫০০-২০০০ টাকার মতো বিল আসে। এজন্য আমি মিটার রিডারকে প্রতিমাসে অতিরিক্ত ১০০০ টাকা করে দিয়ে থাকি।" - একজন আবাসিক গ্রাহকের মন্তব্য

অনিয়ম ও দুর্নীতি

গ্রাহক সেবায় অনিয়ম ও দুর্নীতি

- সেবাগ্রহীতাদের (জুলাই ২০১৭ হতে জুন ২০১৮ সময়কালে) ২৬.৯% পানি ও পয়নিষ্কাশন সেবায় ঢাকা ওয়াসার সাথে সরাসরি যোগাযোগ এবং তাদের ৬১.৯% অনিয়ম ও দুর্নীতির শিকার

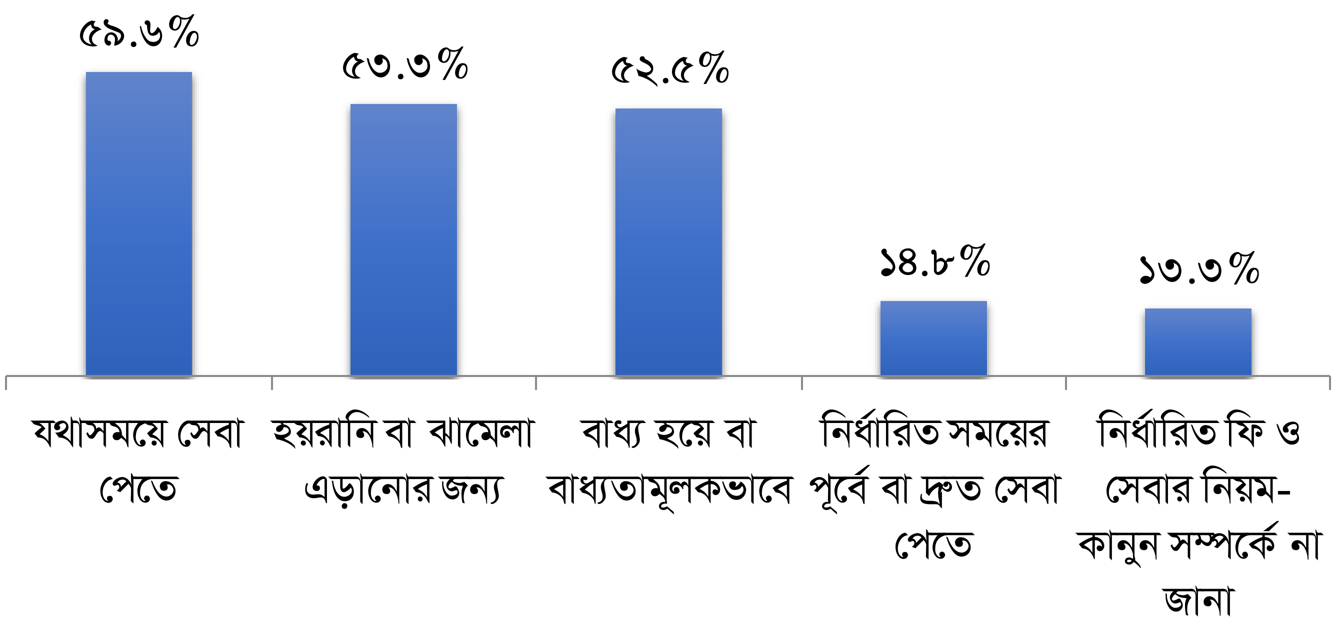
চিত্র: অনিয়ম ও দুর্নীতির শিকার হওয়ার ধরন (একাধিক উত্তর)



অনিয়ম ও দুর্নীতি

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

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

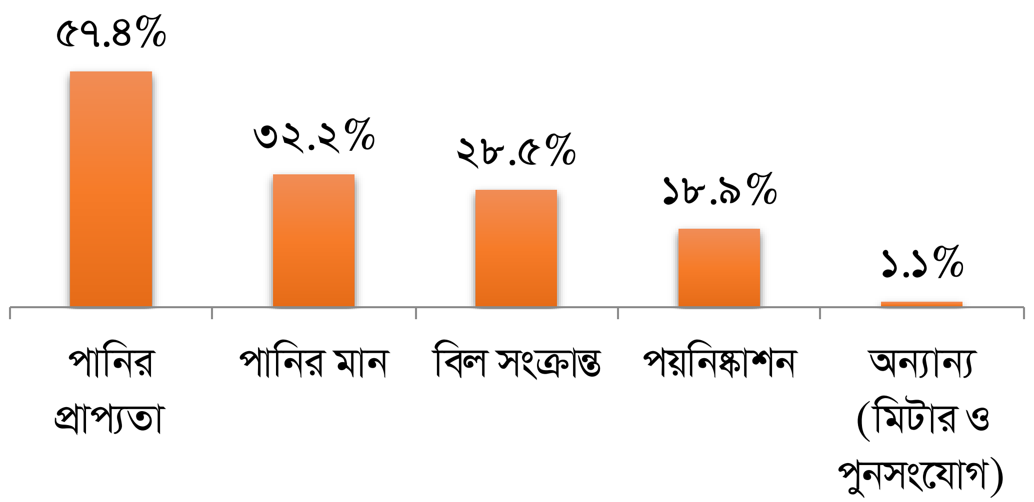


- ঘুষ বা নিয়ম-বহির্ভূত অর্থ দেওয়ার ক্ষেত্রে সেবাগ্রহীতাদের ৮৬.২% ওয়াসার কর্মচারী এবং ১৫.৮% দালালকে দিয়েছেন

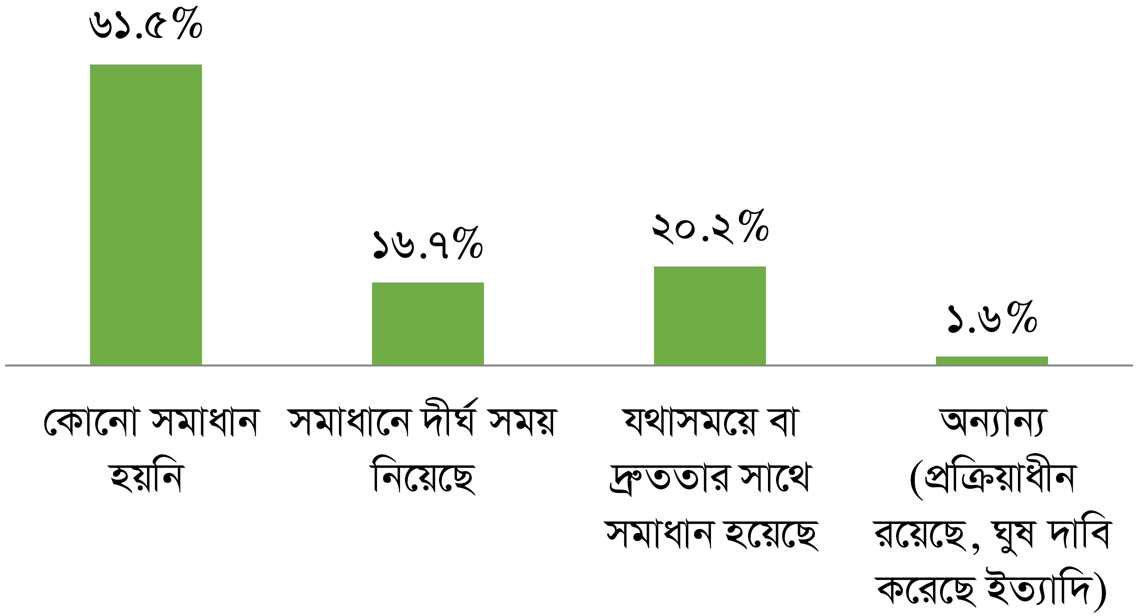
অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি

- ঢাকা ওয়াসার সেবাগ্রহীতাদের অভিযোগ গ্রহণে প্রতিটি মডস্ ও রাজস্ব জোনে একটি অভিযোগ ও পরামর্শ কেন্দ্রসহ হটলাইন ব্যবস্থা চালু থাকলেও এক্ষেত্রে ঘাটতি লক্ষণীয়
- সেবা সংক্রান্ত সমস্যা বা ক্রটির কারণে সেবাগ্রহীতাদের ২৭.৫% অভিযোগ করেছেন- অভিযোগকারীদের মধ্যে মাত্র ২.৪% ওয়াসা লিংক (১৬১৬২) বা হটলাইনে অভিযোগ করেছেন
- উল্লেখ্য অভিযোগকারীদের মধ্যে ৬.৯% এর অভিযোগ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক গ্রহণ করা হয়নি

চিত্র: সেবাগ্রহীতাদের অভিযোগের ধরন (একাধিক উত্তর)



চিত্র: অভিযোগের প্রেক্ষিতে ব্যবস্থা গ্রহণের ধরন



ঢাকা ওয়াসার বিভিন্ন সেবা সম্পর্কে সেবাগ্রহীতাদের অবহিত হওয়ার হার

সেবার ধরন	জানার হার
ওয়েবসাইটের মাধ্যমে অনলাইনে বিল জমা ও বিল সংক্রান্ত তথ্য পাওয়া যায়	৪১.৮%
পানি ও পয়সংযোগের আবেদন ঢাকা ওয়াসার ওয়েবসাইটের মাধ্যমে অনলাইনে করা যায়	৩৭.৬%
ঢাকা ওয়াসার বোতলজাত পানির সেবা সম্পর্কে জানেন	২৮.০%
খুচরা পানি সরবরাহে এটিএম বুথ সম্পর্কে জানেন	৮.১%
ওয়াসা লিংক (১৬১৬২) সম্পর্কে জানেন	১৮.৪%

ঢাকা ওয়াসা ২০১০ সালে ওয়েবসাইটে অনলাইনের মাধ্যমে বিল পরিশোধের কার্যক্রম শুরু করে; কিন্তু নমুনা জরিপে সেবাগ্রহীতাদের একটি বড় অংশ (৯৮%) বিল পরিশোধের মাধ্যম হিসেবে সরাসরি ব্যাংকের মাধ্যমে পরিশোধের কথা উল্লেখ করেছেন

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%

সার্বিক পর্যবেক্ষণ

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

সুপারিশ

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 ওয়াসা বোর্ডের ক্ষমতা ও দায়িত্ব নিশ্চিত করতে নিরপেক্ষ ও প্রভাবমুক্ত ব্যক্তিদের সমন্বয়ে বোর্ড গঠন করতে হবে

৩. জলাবদ্ধতা নিরসনের লক্ষ্যে ঢাকা মহানগরীর ড্রেনেজ ব্যবস্থাপনা একাধিক কর্তৃপক্ষের কাছে না রেখে 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

সুপারিশ...

ঢাকা ওয়াসার জন্য সুপারিশ...

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

ধন্যবাদ

গৃহস্থালী পর্যায়ে পানি ফুটিয়ে পানের উপযোগীকরণে গ্যাসের ব্যবহার ও আর্থিক মূল্যের প্রাক্কলন

- 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 আদম শুমারির তথ্য অনুযায়ী ঢাকা জেলার শহর এলাকার খানাসমূহের গড় সদস্য সংখ্যা ৪.৩। এ হিসেবে ঢাকা মহানগরীর পানি ফুটিয়ে পান করে এমন খানার সংখ্যা = ১৪৫৫৬৩৬০/৪.৩ = ৩৩৮৫২০০ টি
- বিশ্ব স্বাস্থ্য সংস্থার মতে, 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
- 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 খায় এমন খানার জ্বালানি বাবদ বার্ষিক গ্যাসের ব্যবহার = ০.২৯৬*৩৩৮৫২০০*৩৬৫= ৩৬৫৭৩৭০০৮ ঘনমিটার যার আর্থিক মূল্য খরচ = ৩৩৮৫২০০*২.৬৯*৩৬৫= ৩৩২ কোটি ৩৭ লক্ষ ৫৮ হাজার ৬২০ টাকা (প্রায়)