

অধিদপ্তরের নামঃ স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর (এলজিইডি)

## ১। উদ্ভাবনের শিরোনামঃ এলজিইডির উন্নয়নমূলক কর্মকাণ্ড সম্পর্কে তথ্য প্রদান ((Infrastructure Development Information System-IDIS)

### ২। উদ্ভাবনের পটভূমিঃ

‘ডিজিটাল বাংলাদেশ’ একটি প্রত্যয়, একটি স্বপ্ন। সেই স্বপ্ন বাস্তবায়নে অদম্য গতিতে বাংলাদেশ এখন এগিয়ে চলছে। ২০২১ সালে স্বাধীনতার সুবর্ণজয়ন্তী পালনের বছরে বাংলাদেশকে একটি মধ্যম আয়ের দেশ এবং তথ্যপ্রযুক্তিনির্ভর ‘ডিজিটাল বাংলাদেশ’ বিনির্মাণ বর্তমান সরকারের লক্ষ্য। এর অন্যতম উদ্দেশ্য তথ্যপ্রযুক্তিতে জনগণের প্রবেশাধিকার বাড়ানো এবং নাগরিক সেবাসমূহকে ডিজিটলাইজড করার মাধ্যমে জনগণের কাছে তা সহজলভ্য করা। সরকারি কার্যক্রমের স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি নিশ্চিত করতে তথ্য অধিকার আইন প্রণয়ন করা হয়েছে।

স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর (এলজিইডি) দেশব্যাপী পল্লি, নগর এবং ক্ষুদ্রাকার পানি সম্পদ সেক্টরের আওতায় উন্নয়ন কর্মকাণ্ড বাস্তবায়ন করছে। এসব উন্নয়নমূলক কর্মকাণ্ড সম্পর্কে কোনো নাগরিক বা প্রতিষ্ঠান তথ্য জানতে চাইলে প্রথমে তা তথ্য অধিকার আইনের আওতায় পড়ে কিনা সেটা যাচাই-বাছাই করা হয়। যাচাইয়ের পর তথ্য প্রদানের যোগ্য বলে বিবেচিত হলে তা সরবরাহ করা হয়। অন্যদিকে তথ্য দেয়া সম্ভব না হলে আবেদনকারীকে তথ্য প্রদান করতে না পারার কারণ সম্পর্কেও জানানো হয়। এলজিইডি নাগরিকদের তথ্য প্রদানের জন্য বিভিন্ন মাধ্যম ব্যবহার করে থাকে। নাগরিকদের চাহিদাকৃত তথ্য সরাসরি এলজিইডি কার্যালয়ে উপস্থিত হয়ে সংগ্রহ করতে হয় অথবা এলজিইডি’র ওয়েবপোর্টাল হতে দেখা যায়। কিন্তু প্রায় সময়ই জনগণ আরো বিস্তারিত তথ্য জানতে চায়, যা সরাসরি যোগাযোগ ব্যতীত পাওয়া অত্যন্ত কঠিন। এই প্রেক্ষাপটে এলজিইডি এমন একটি উদ্ভাবনী কমিউনিকেশন প্ল্যাটফর্ম তৈরী করতে চেয়েছে, যার মাধ্যমে জনগণ এলজিইডি’র উন্নয়ন কার্যক্রম সম্পর্কিত ডাটাবেজে সরাসরি প্রবেশ করে তথ্য সংগ্রহ, উন্নয়ন কার্যক্রম বিষয়ে মতামত প্রদান, কাজের গুণগত মান বিষয়ে রেটিং প্রদান করতে পারবেন এবং এলজিইডি’র সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা জনগণের জিজ্ঞাসা বিষয়ে (মোবাইল অ্যাপের মাধ্যমে) সরাসরি জবাব/ ফিডব্যাক দিতে পারবেন।

উন্নয়ন কর্মকাণ্ড সম্পর্কে অধিকতর সহজ উপায়ে জনগণকে তথ্য জানানোর জন্য এলজিইডি আইডিআইএস (Infrastructure Development Information System-IDIS) মোবাইল অ্যাপ তৈরি করেছে। এ অ্যাপের মাধ্যম নাগরিকগণ নিজস্ব পরিসরে চলমান এলজিইডির উন্নয়ন কর্মকাণ্ড, যেমনঃ রাস্তাঘাট, সেতু, কালভার্ট, ভবন সম্পর্কে সহজেই জানতে পারবেন। একইসঙ্গে কাজ সম্পর্কে মতামত/সুপারিশও জানাতে পারবেন। প্রয়োজনীয় ছবি ও ভিডিও পাঠানো

যাবে। নাগরিকের তথ্য, মতামত কিংবা পরামর্শের ওপর ভিত্তি করে এলজিইডি কর্তৃপক্ষ কর্তৃক গৃহীত ব্যবস্থা এবং তার অগ্রগতি সম্পর্কেও নাগরিকগণ জানতে পারবেন।

### আইডিআইএস এর মাধ্যমে যেসব তথ্য, মতামত অথবা পরামর্শ পাঠাতে পারবেনঃ

- এলজিইডি নির্মিত অথবা নির্মাণাধীন অবকাঠামো, যেমন: রাস্তা, সেতু, কালভার্ট, ভবন, সেচ ব্যবস্থা সংক্রান্ত মতামত।
- সংশ্লিষ্ট এলাকার নতুন স্থাপনা নির্মাণ/ সংস্কারের প্রয়োজনীয়তা সংক্রান্ত তথ্য।
- চলমান কাজের অগ্রগতি সংক্রান্ত তথ্য ও মতামত।
- নির্মাণাধীন কাজের অব্যস্থাপনা সংক্রান্ত মতামত।
- নির্মিত অথবা নির্মাণাধীন অবকাঠামোর গুনগত মান সংক্রান্ত তথ্য, মতামত অথবা পরামর্শ।
- সংশ্লিষ্ট এলজিইডি অফিসিয়াল নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে জনগণের মতামত ও পরামর্শ বিষয়ে কি ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে তা' জানাবেন, যা মতামত প্রদানকারীর মোবাইলে এসএমএসের মাধ্যমে প্রেরণ করা হবে।
- এটি জনগণ ও এলজিইডি অফিসিয়ালদের নিবিড়ভাবে কাজ করার ও পারস্পরিক তথ্য আদান-প্রদানের একটি সেতুবন্ধন হিসেবে কাজ করবে।

৩। এ উদ্ভাবনীতে কী কী সুবিধা থাকছে:

এলজিইডি'র সিটিজেন চার্টারের আলোকে নাগরিকদের যেসকল সেবা প্রদান করা হয় তার মধ্যে অন্যতম হলো উন্নয়ন কর্মকাণ্ড সম্পর্কে জনগণকে অবহিতকরা। প্রচলিত পদ্ধতিতে তথ্য পেতে একজন নাগরিককে ১৩টি ধাপ অতিক্রম করতে হয়, যেখানে ৩ থেকে ৯ দিন পর্যন্ত সময় লাগে। বর্তমানে আইডিআইএস অ্যাপটির মাধ্যমে নাগরিক দ্রুত এবং সহজে নিজস্ব পরিসরে চলমান উন্নয়ন কর্মকাণ্ড সম্পর্কে জানতে পারবেন এবং মতামত ও পরামর্শ জানাতে পারবেন। একইসঙ্গে, কর্মকাণ্ডের মান সম্পর্কে সন্তুষ্টির মাত্রাও জানাতে পারবেন। নাগরিকের মতামত, সন্তুষ্টি কিংবা অসন্তুষ্টির প্রেক্ষিতে এলজিইডি'র সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণ কি ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে তা' জানাবেন, যা মতামত প্রদানকারীর মোবাইলে এসএমএসের মাধ্যমে প্রেরণ করা হবে। অর্থাৎ তথ্য প্রদানকারী উন্নয়ন কর্মকাণ্ড বিষয়ে কোনো সুনির্দিষ্ট তথ্য বা মতামত জানতে চাইলে এলজিইডির সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের কাছ থেকে উপযুক্ত বিষয়ে ফিডব্যাক পাওয়ার সুযোগ রয়েছে। প্রাথমিকভাবে এলজিইডির মাঠ পর্যায়ের কার্যালয়ের কর্মকর্তা যাচাই-বাছাই করে মতামতের ওপর ফিডব্যাক দিবেন। প্রতিটি মতামতের অনুলিপি এলজিইডির উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের কাছে স্বয়ংক্রিয়ভাবে চলে যাবে যা নিয়মিত পরিবীক্ষণ ও মূল্যায়ন করা হবে। উন্নয়ন কর্মসূচি বাস্তবায়নে স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা আনয়নের লক্ষ্যে এ পদক্ষেপ গ্রহণ করা হয়েছে। আশা করা যায়, এ অ্যাপ ব্যবহারের ফলে এলজিইডির কর্মকাণ্ডের সঙ্গে জনগণের সম্পৃক্ততা বাড়বে এবং স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি অধিকতর বৃদ্ধি পাবে।

## আইডিআইএস এর সুবিধা সমূহঃ

- এই সেবাটি বাংলা এবং ইংরেজী উভয় ভাষার ব্যবহার করা যাবে।
- ছবি এবং ভিডিওসহ তথ্য, অভিযোগ কিংবা পরামর্শ প্রদানের সুবিধা।
- অ্যাপস অথবা ওয়েবসাইটের মাধ্যমে স্থান নির্দিষ্ট করে দেয়ার সুযোগ।
- প্রদত্ত তথ্য তাৎক্ষণিকভাবে সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের কাছে পৌঁছে দেয়া।
- তথ্য ও মতামত সিস্টেমে সংরক্ষিত থাকবে, যা যেকোনো সময় দেখা যাবে।
- প্রেরিত তথ্য এবং মতামত নোটিফিকেশনের মাধ্যমে জানিয়ে দেয়া।
- জিজ্ঞাসা, তথ্য ও মতামতের ভিত্তিতে গৃহীত পদক্ষেপের উপর রেটিং দেয়ার সুবিধা।

## ৪। অ্যাপ ব্যবহারকারীদের প্রতিক্রিয়াঃ

বর্তমানে অ্যাপটি ঢাকার সাভার ও মানিকগঞ্জের শিবালয় উপজেলায় পরীক্ষামূলকভাবে বাস্তবায়ন করা হচ্ছে। স্থানীয় অংশীজন অ্যাপটি ব্যবহার করছেন এবং এ উদ্যোগকে স্বাগত জানিয়েছেন। সাভার উপজেলা প্রকৌশলীর মাধ্যমে উপজেলা নির্বাহী কর্মকর্তা, উপজেলা পরিষদ চেয়ারম্যান, ইউনিয়ন পরিষদের চেয়ারম্যান, মেম্বার, শিক্ষক ও স্থানীয় জনগণের মতামত গ্রহণ করা হয়েছে। মতামতসমূহ মূল্যায়ন করে দেখা গেছে, স্থানীয় জনগণ অতিসহজে মোবাইল অ্যাপটি ব্যবহার করে এলজিইডি চলমান কর্মকাণ্ড সম্পর্কে অবহিত এবং কাজের ব্যাপারে মতামত দিতে পারছেন। উন্নয়ন কর্মকাণ্ড বাস্তবায়নে স্বচ্ছতা ও জবাবদিহি নিশ্চিতকরণে অ্যাপটি গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করছে।

৫। টিভিসি/গ্রাফ/ ইনফোগ্রাফিকস্/ ছবি/ভিডিও

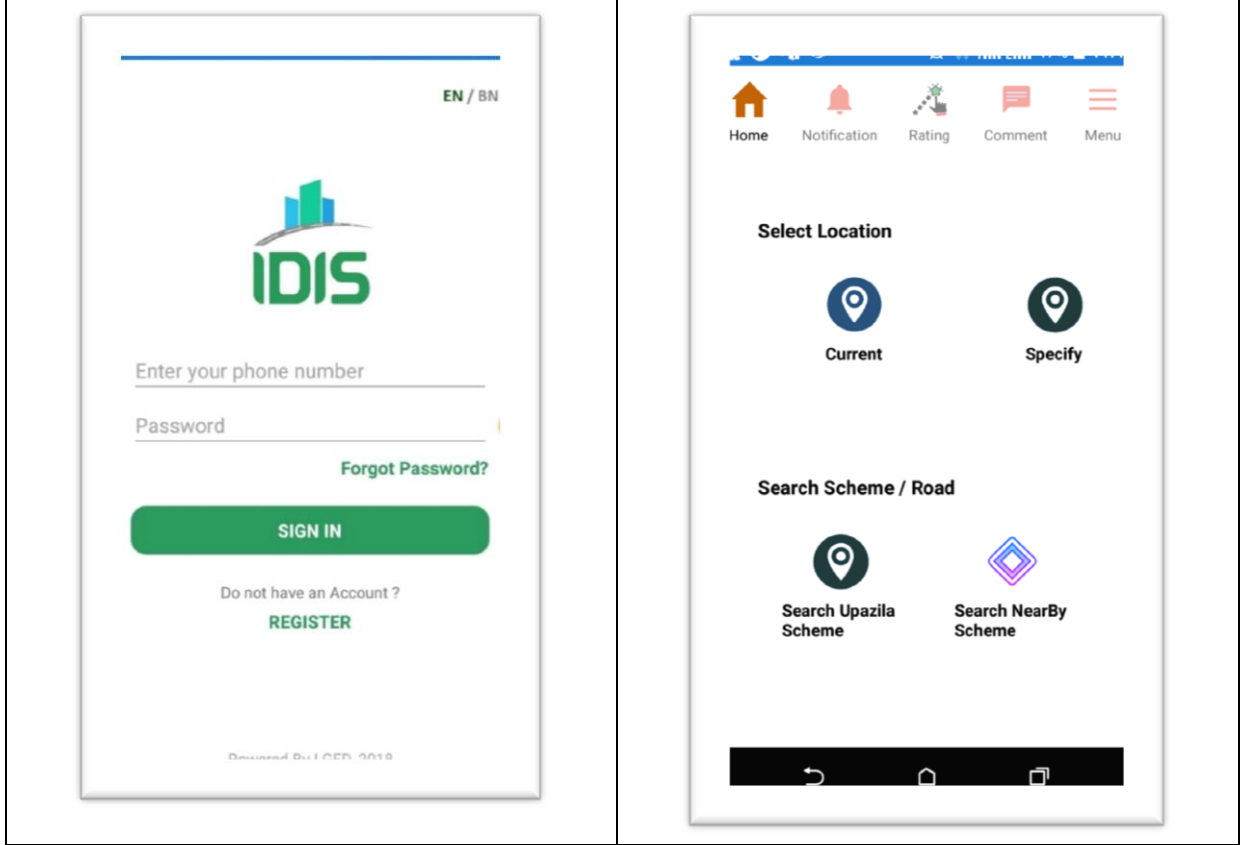


চিত্র: ঢাকা জেলার সাভার উপজেলায় দিনব্যাপী পাইলটিং কার্যক্রমে অংশগ্রহনকারী এলজিইডি সদর দপ্তর ও উপজেলা প্রকৌশলী কার্যালয়ের কর্মকর্তা-কর্মচারীবৃন্দ।



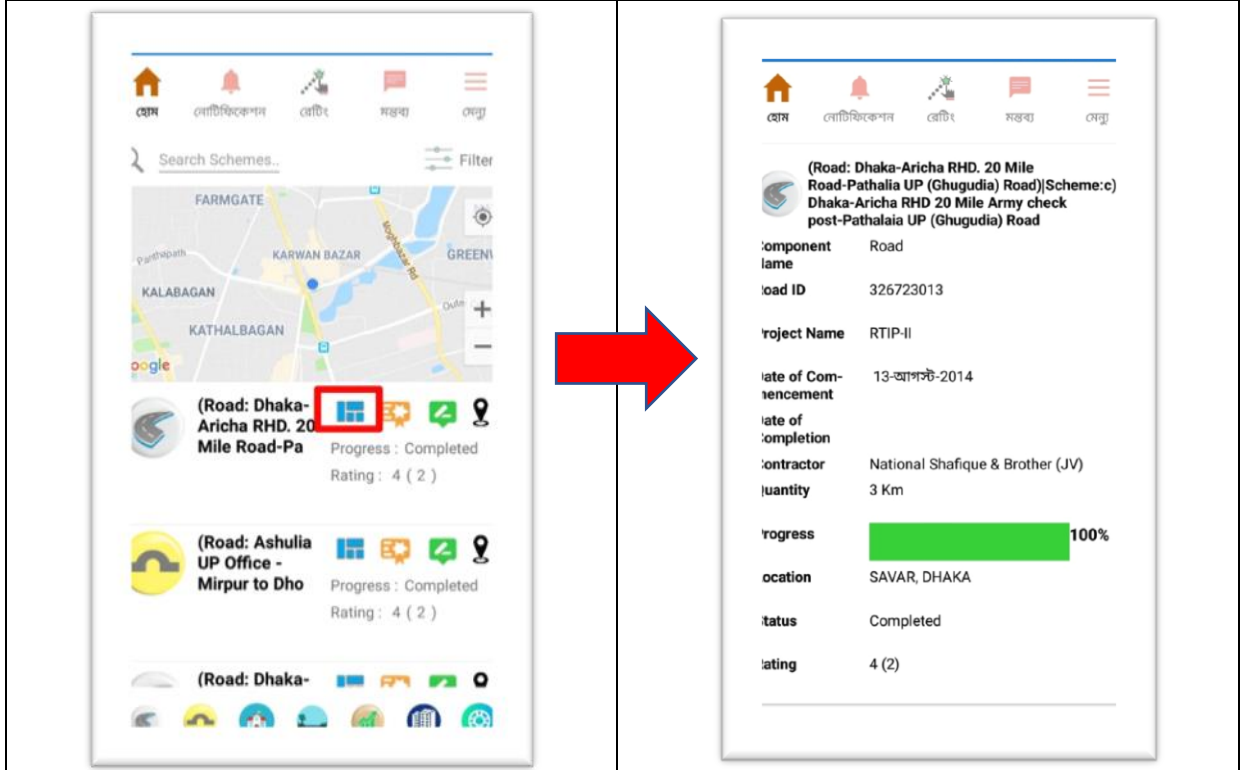
চিত্র: মানিকগঞ্জ জেলার শিবালয় উপজেলায় দিনব্যাপী পাইলটিং কার্যক্রমে অংশগ্রহণকারী এলজিইডি সদর দপ্তর, মানিকগঞ্জ জেলার নির্বাহী প্রকৌশলী কার্যালয় ও উপজেলা প্রকৌশলী কার্যালয়ের কর্মকর্তা-কর্মচারীবৃন্দ।

আইডিআইএস অ্যাপ এর কিছু চিত্র:

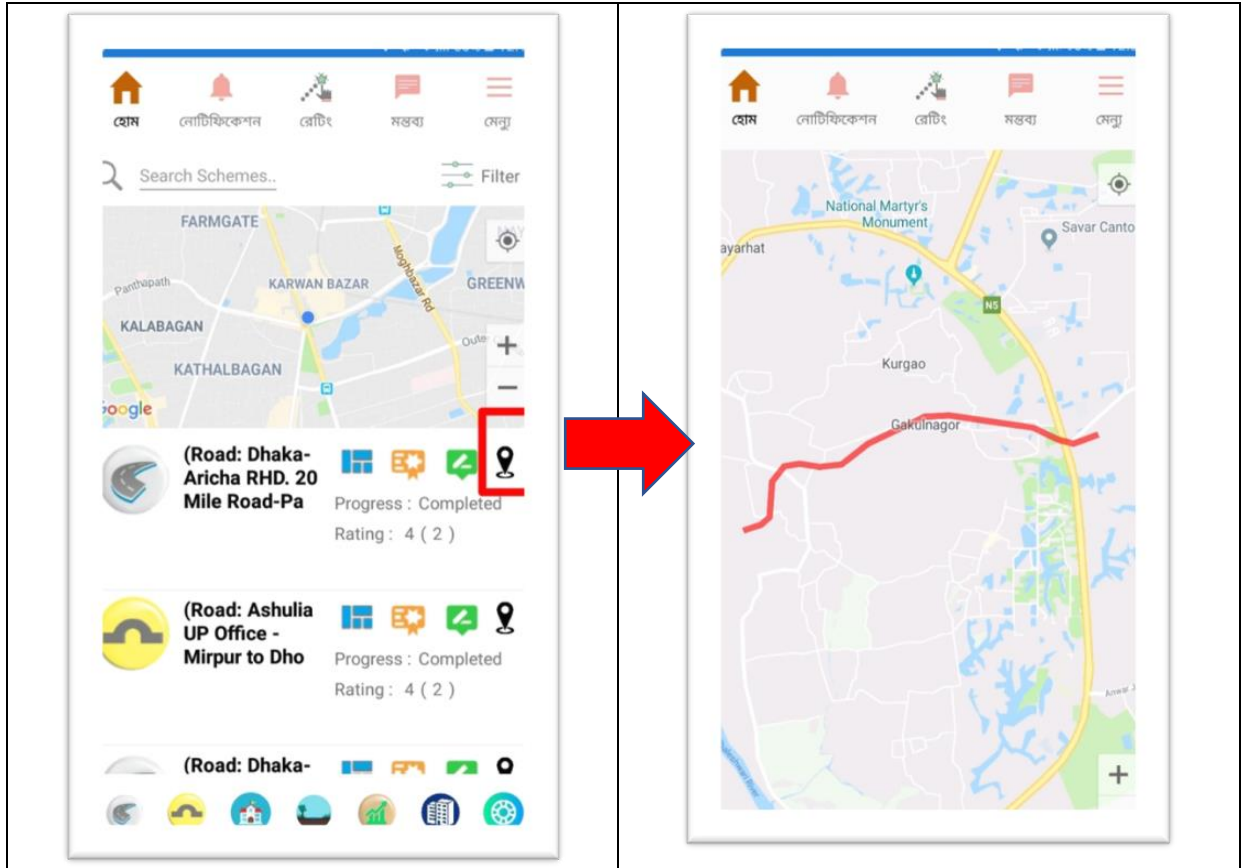


চিত্র: নাগরিকদের লগইন প্যানেল।

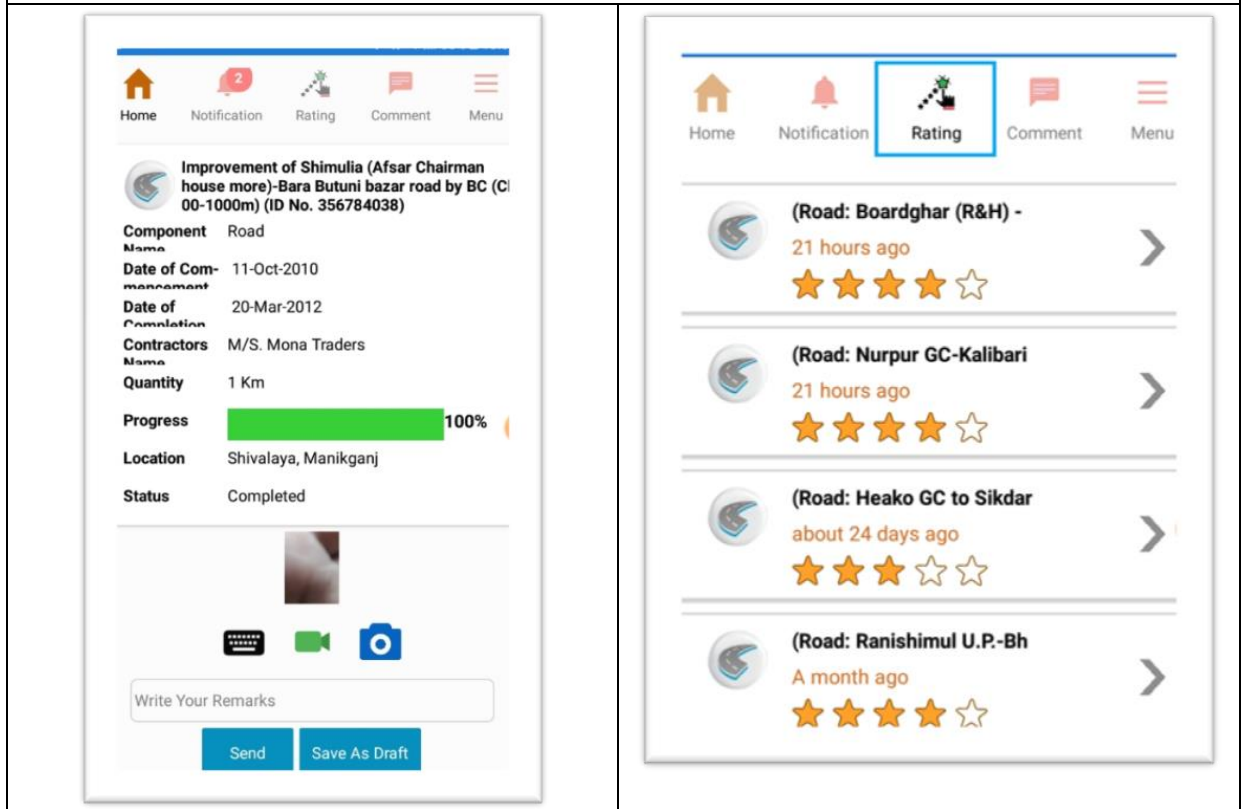
চিত্র: নাগরিকগণ বিভিন্ন উপায়ে চলমান স্কিম সম্পর্কিত তথ্য অনুসন্ধান করতে পারবেন।



চিত্র: নাগরিকগণ চলমান স্কিম এর তথ্য অনুসন্ধান করতে পারবেন ও বিস্তারিত দেখতে পারবেন।





চিত্র: নাগরিকগণ চলমান স্কিম এর তথ্য ম্যাপ এ দেখতে পারবেন।



চিত্র: নাগরিকগণ উন্নয়ন কাজের বিষয়ে রেটিং ও মতামত দিতে পারবেন। চিত্র: নাগরিকগণ তাদের মতামত ও রেটিং এর অবস্থা দেখতে পারবেন এবং এসএমএসের মাধ্যমে সংশ্লিষ্ট অফিসিয়াল থেকে নিজের মোবাইলে উত্তর বা ফিডব্যাক পাবেন।

## ব্যানারঃ




স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর

এলজিইডি'র অ্যাপভিত্তিক নতুন সেবা  
**আইডিআইএস**  
ইন্ডাস্ট্রিয়াল ডেভেলপমেন্ট ইনফরমেশন সিস্টেম




**আপনার মতামত এলজিইডি'র জন্য গুরুত্বপূর্ণ**

আপনার এলাকায় এলজিইডি যেসব রাস্তাঘাট, সেতু-কালভার্ট ও অন্যান্য অবকাঠামো তৈরি করছে সেসব সম্পর্কে আপনার কোনো তথ্য, মতামত অথবা পরামর্শ থাকলে তা সরাসরি আইডিআইএস মোবাইল অ্যাপস অথবা ওয়েবসাইটের মাধ্যমে জানাতে পারেন।


সেবাটি পেতে গুগোল প্লে-স্টোর থেকে **IDIS** অ্যাপটি ডাউনলোড করুন, অথবা ভিজিট করুন [idis.lged.gov.bd](http://idis.lged.gov.bd)



জাতীয় উন্নয়ন  
আপনার অংশগ্রহণ



স্থানীয় সরকার প্রকৌশল অধিদপ্তর  
স্থানীয় সরকার বিভাগ  
স্থানীয় সরকার, পল্লী উন্নয়ন ও সমবায় মন্ত্রণালয়





মন্ত্রণালয়ের নামঃ স্থানীয় সরকার বিভাগ  
প্রতিষ্ঠানের নামঃ ঢাকা পানি সরবরাহ ও পয়ঃ নিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ

১। উদ্ভাবনের শিরোনামঃ

পানির নতুন সংযোগ প্রদানের ক্ষেত্রে অন-লাইনে আবেদন পত্র গ্রহন, ডিমাল্ড নোট ইস্যু-জমা ও সংযোগ অনুমতি পত্র প্রাপ্তি সহজীকরণ।

২। ক) পটভূমিঃ

গ্রাহকদের জন্য পর্যাপ্ত তথ্যের ঘাটতি ও গতানুগতিক ম্যানুয়াল পদ্ধতির কারণে নতুন সংযোগ প্রদানে দীর্ঘসূত্রিতা তৈরী হয়। ফলে গ্রাহকদের অফিস ভিজিট, খরচ ও সময় বেশী প্রয়োজন হয়, বিরম্বনা ও হয়রানীর কারণে প্রতিষ্ঠান সম্পর্কে নেতিবাচক ধারণা তৈরী হয়।

খ) বিদ্যমান সমস্যা/চ্যালেঞ্জসমূহঃ

ঢাকা পানি সরবরাহ ও পয়ঃ নিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ পানি উৎপাদন ও পাইপ লাইনের মাধ্যমে গ্রাহক তথা বাড়ীর মালিকের বিল্ডিং এ ভূগর্ভস্থ রিজার্ভারে সরবরাহ করে থাকে। এক্ষেত্রে পানির নতুন সংযোগে গ্রহনে আবেদন পত্র সংগ্রহ, প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টসহ জমাকরণ, ডিমাল্ড নোট গ্রহন, ব্যাংকে টাকা জমাকরণ, মিটার সংগ্রহ, সংযোগ অনুমতি প্রাপ্তি প্রভৃতি কাজ সম্পন্নে সময়, অফিস ভিজিট ও খরচ বেশী প্রয়োজন হতো। এতে করে গ্রাহক নানা ধরনের হয়রানী ও ভোগান্তির সম্মুখীন হতো। ম্যানুয়াল পদ্ধতিতে আবেদনপত্র ক্রয় না করা পর্যন্ত সংযোগ গ্রহনের ধারণা পেতনা। সংযোগ গ্রহনের নিয়ম, পদ্ধতি, কোথায়-কিভাবে সার্ভিস পাওয়া যায় এ সম্পর্কে ধারণা না থাকায় বারবার অফিসে যাতায়াতের প্রয়োজন হতো। তাছাড়া অফিস সময় নির্দিষ্ট থাকায় চাকুরীজীবী বাড়ীর মালিক এ কাজে আলাদাভাবে ছুটি নিতে বাধ্য হতো। এ সকল বিড়ম্বনা থেকে উত্তোরনের জন্য এক কথায় মধ্যসত্ত্বোগী তথাকথিত দালালের শরণাপন্ন হওয়া ভিন্ন গ্রাহকের উপায় ছিল না। বর্নিত বিষয়ের সুরাহার জন্য ঢাকা ওয়াসার সেবা প্রদানকারী মডস্, রাজস্ব জোন ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের সমস্যা সমাধানের উদ্যোগ গ্রহনে চিন্তার সুযোগ করে দেয়। এ বিষয়ে উচ্চ পর্যায়ের বিভিন্ন সভায় গুরুত্ব সহকারে সেবা সহজীকরণের কার্যক্রম গ্রহনে সংশ্লিষ্ট সকলকে নির্দেশনা দেয়া হয়।



মোঃ ওয়াহিদুল ইসলাম মুরাদ  
ভূগর্ভস্থ রিজার্ভার প্রকৌশলী  
পাওগশো সার্কেল, ঢাকা ওয়াসা ও  
আহবায়ক ইনোভেশন টিম

### গ) অনুপ্রেরনার উৎসঃ

মাননীয় প্রধানমন্ত্রী শেখ হাসিনা প্রায়ই বলেন- “আমাদের সেবাসমূহকে জনগনের দোর গোড়ায় নিয়ে যেতে হবে। জনগনকে আপন ভাবতে হবে”।

গ্রাহক সেবা বৃদ্ধির জন্য স্থানীয় সরকার বিভাগের মন্ত্রী, সিনিয়র সচিবগন বিভিন্ন সময় তাগিদ দেন।

এছাড়া ঢাকা ওয়াসার ব্যবস্থাপনা পরিচালক জনাব প্রকৌশলী তাকসিম এ খান গ্রাহক সেবা আরো দ্রুত, সহজ ও উন্নত করার জন্য বারংবার দিক নির্দেশনা দেন। হয়রানিমুক্ত গ্রাহক সেবা প্রদানের জন্য সকলকে নির্দেশান প্রদান করেন।

সকলের দিক নির্দেশনা ও গ্রাহক সেবার স্বার্থে ঘুম, দুর্নীতি ও হয়রানিমুক্ত পানি সংযোগ গ্রাহকের বাড়িতে প্রদান করার জন্য “সবার জন্য পানি” কার্যক্রম অনুপ্রেরনা হিসেবে কাজ করেছে।

### ঘ) কি কি পদক্ষেপ গ্রহন করা হয়েছিলঃ


বিদ্যমান সেবা প্রদানের সাথে সংশ্লিষ্ট বিভিন্ন পর্যায়ের কর্মকর্তা – কর্মচারীগন বাধার কারন হয়ে পড়ে। বিষয়টি নিয়ে মাঠ পর্যায়ে সচেতনতা ও দৃষ্টিভঙ্গী পরিবর্তনের উপর কর্মকর্তা-কর্মচারীদের নিয়ে উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের উপস্থিতিতে সভা করা হয়। সফটওয়্যার ব্যবহারের উপর ক্লাসরুম ও মাঠ পর্যায়ে প্রশিক্ষিত ও অভিজ্ঞ প্রশিক্ষক দ্বারা ট্রেনিং করা হয়। এ জন্য সরকারী বিভিন্ন মেলায় লিফলেট বিতরন, ফেস্টুন প্রদর্শন করে সংযোগ গ্রহীতাদের অবহিত করা হয়।

### ঙ) বাস্তবায়নে চ্যালেঞ্জ কিভাবে মোকাবেলা করা হয়েছিলঃ

২০১৬ সালের সেপ্টেম্বর মাসে আনুষ্ঠানিক ভাবে পাইলটিং এবং পরবর্তীতে ১১ টি মডস জোনে অন-লাইন পানি সংযোগ কার্যক্রম চালু করা হয়। যা ঢাকা ওয়াসার ওয়েব সাইট [www.dwasa.org.bd](http://www.dwasa.org.bd) এর connection আইকনে ক্লিক করে প্রবেশ করতে হয়।

### ৩। পরিবর্তনের শুরুর কথাঃ

ঢাকা শহরে বর্তমানে বিভিন্ন ক্যাটাগরী – আবাসিক, সামাজিক, বানিজ্যিক, শিল্পীয় এবং শ্রেণীর – টিনশেড, মধ্যম, হাইরাইজ বিল্ডিং/অট্টালিকা রয়েছে। বর্তমানে প্রায় কমবেশী ৪ (চার) লক্ষ পানি সংযোগ আছে। সম্প্রতি বেশ কয়েকটি ইউনিয়ন পরিষদ ঢাকা দক্ষিন/উত্তর সিটি কর্পোরেশন এলাকার অন্তর্ভুক্ত হয়েছে। নতুন এ এলাকাসমূহে প্রায় ৩০-৪০ লক্ষ লোক বসবাস করে, যার হোল্ডিং সংখ্যা কমবেশী ১ লক্ষ হবে। নতুন পানির সার্ভিস লাইন গ্রহন ছাড়াও ব্যাস বৃদ্ধিকরন এ অটোমেশন এর মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়। সফটওয়্যারটি চালুর পর এ পর্যন্ত ১২,৫৮৮ টি আবেদন গ্রহন করা হয়েছে। সংযোগ গ্রহীতা অফিস ভিজিট ছাড়া এ সেবা প্রাপ্তিতে কর্মঘন্টা সাশ্রয় হয়েছে। ফলশ্রুতিতে ঢাকা ওয়াসার সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা ও কর্মচারীর ডেক্স ওয়ার্ক হ্রাস পেয়েছে। সর্বপরি হোল্ডিং মালিকগন ভোগান্তিবিহীন সংযোগ প্রাপ্তিতে বাড়ী নির্মাণ কাজের পরিকল্পনা নিতে পারছে। ঢাকা ওয়াসা সেবা প্রদানে পূর্বের তুলনায় আরও সচ্ছ ও গতিশীল হয়েছে। ফলে ঢাকা ওয়াসা সম্পর্কে জনমনের নেতিবাচক ধারণার পরিবর্তনসহ উন্নতি হয়েছে।

  
মোঃ ওয়াহিদুল ইসলাম মুরাদ  
তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী  
পাওপশো সার্কেল, ঢাকা ওয়াসা ও  
আহবায়ক ইনোভেশন টিম

## ৪। উপকারভোগী বা অংশীজনের প্রতিক্রিয়া/অনুভূতিঃ

পানি সংযোগ গ্রহীতা - হোল্ডিং মালিক, সিবিও (কমিউনিটি বেইজড অর্গানাইজেশন), সরকারী/বেসরকারী প্রতিষ্ঠান প্রভৃতি হলো উপকারভোগী বা অংশীজন। নিয়ম সম্পর্কে প্রয়োজনীয় তথ্য না জানার কারণে পানি সংযোগ গ্রহীতা গন মধ্যস্থতভোগী বা দালালদের শরনাপন্ন হতেন। স্বশরীরে উপস্থিত হয়ে আবেদনপত্র ক্রয় করা অনেক বিড়ম্বনার কারণ হতো। অন লাইন পানির সংযোগে গ্রাহক ইন্টারনেট এর মাধ্যমে ওয়াসা অফিসে না এসে বাসা বা যে কোন সুবিধাজনক স্থানে বসে আবেদনপত্র ডাউনলোড, পূরন ও জমা দান করতে পারবে। যে কোন সময় প্রাপ্ত ট্রাকিং আইডি দিয়ে আবেদন পত্রের অবস্থান জানতে পারে। এ ক্ষেত্রে সংযোগ আবেদন ও ডিম্যান্ড নোটের টাকা ব্যাংকে জমা দিতে হয়ে। অর্থাৎ গতানুগতিক অফিস সময়ের পরেও কাজের সুবিধা থাকায় ভোগান্তি ও সময় কমেছে। ফলশ্রুতিতে গ্রাহক সাধারণ সচ্ছন্দে পানি সংযোগ নিতে পারছে।

## ৫। টিভিসি/গ্রাফ/ ইনফোগ্রাফিকস/ ছবি/ভিডিওঃ


- টিসিভি বিশ্লেষণ: টেবিল বা গ্রাফের মাধ্যমে উপস্থাপন

বিষয় -	সময় (দিন)	খরচ (টাকা)	যাতায়াত (বার)
আইডিয়া বাস্তবায়নের আগে	৪২	২৫,০০০-৩০,০০০/-	৩
আইডিয়া বাস্তবায়নের আগে	১৪	১৫,০০০/-	০
আইডিয়া বাস্তবায়নের ফলে সেবা গ্রহীতার প্রত্যাশিত ফলাফল	২৮	১০,০০০-১৫,০০০/-	৩

## ৬। উদ্ভাবন ও বাস্তবায়ন টিমঃ

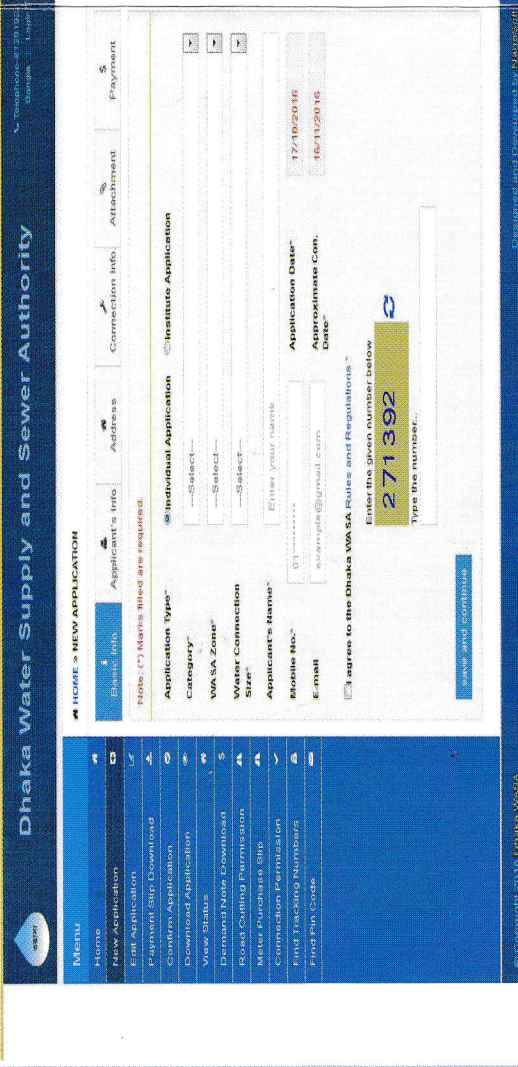
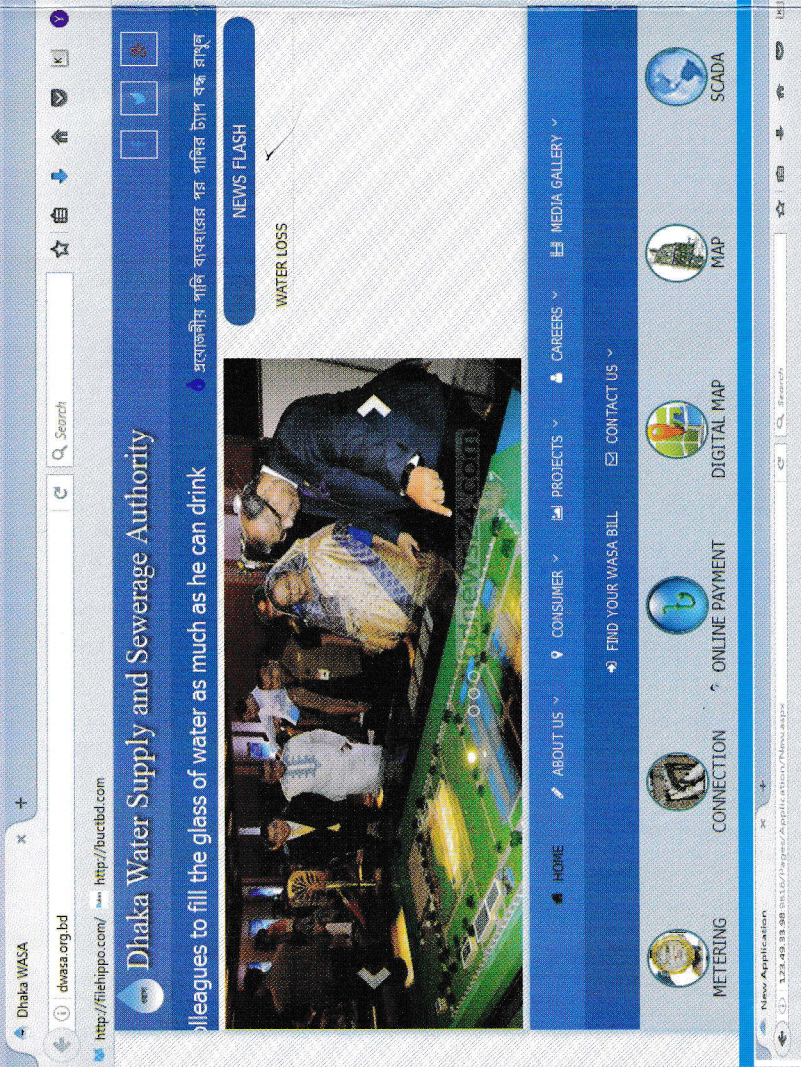
টিম লিডার	সদস্য	সদস্য	সদস্য
মোঃ ওয়াহিদুল ইসলাম মুরাদ	মোহাম্মদ মাহবুবুর রহমান	ইন্দ্রজিৎ সিংহ চৌধুরী	অর্পিতা সাহা
তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী	নির্বাহী প্রকৌশলী	উপ-প্রধান রাজস্ব কর্মকর্তা	সহকারী সিস্টেম এনালিস্ট

সদস্য/সদস্যদের নাম ও ঠিকানা	ছবি
	গুপ ছবি

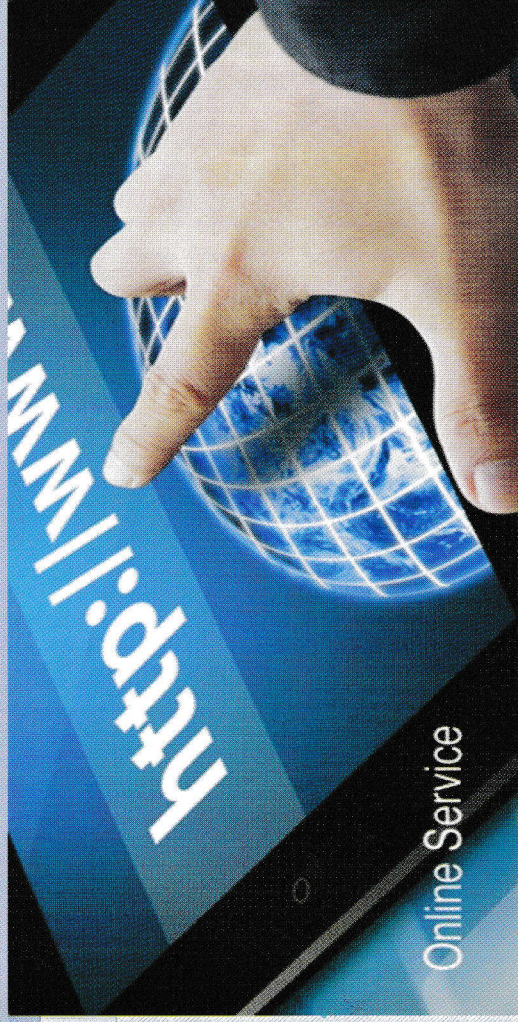
  
মোঃ ওয়াহিদুল ইসলাম মুরাদ  
তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী  
পাওপশো সার্কেল, ঢাকা ওয়াসা ও  
আহবায়ক, ইনোভেশন টিম

## অনলাইনে আবেদনের লিংক সম্পর্কিত তথ্য

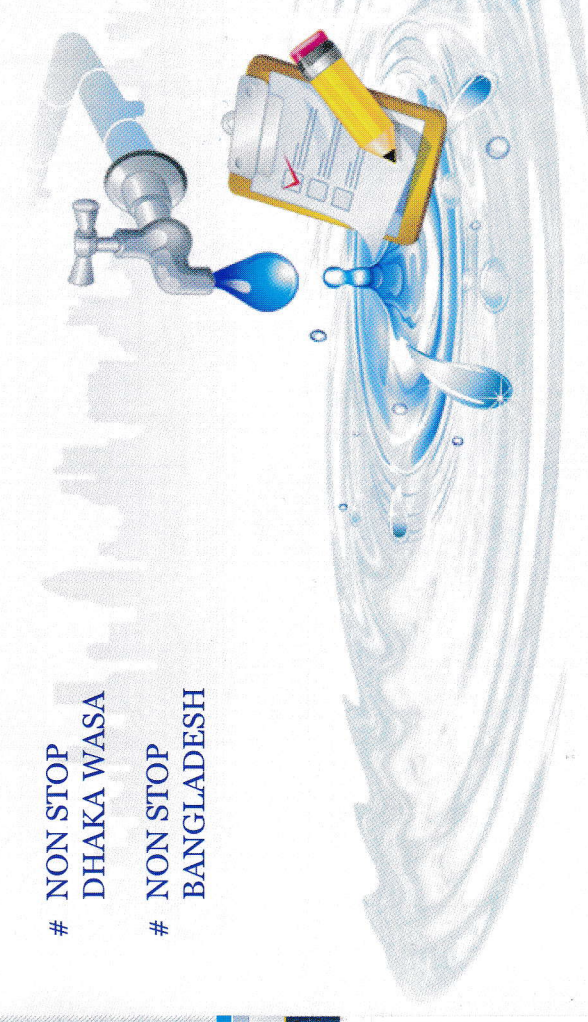
ঢাকা ওয়াসার ওয়েব সাইটে গিয়ে (নিচের চিত্র অনুসরণ করে) CONNECTION আইকনে ক্লিক করলে অনলাইনে পানির সংযোগের পেইজটি পাওয়া যাবে। প্রদর্শিত পেইজের মেনুতে বর্ণিত New Application অপশনে ক্লিক করলে যে ফর্মটি দেখা যাবে সেটি সর্বকর্তার সাথে পূরণ করে সাবমিট করতে হবে।



অনলাইনে পানি সংযোগের আবেদন গ্রহণসহ গ্রাহকের অফিস ভিজিট ছাড়াই মার্চ পর্যায়ে পানি সংযোগ প্রদান কার্যক্রম সম্পন্নকরণ  
 ওয়াসা



# NON STOP  
 DHAKA WASA  
 # NON STOP  
 BANGLADESH



ঢাকা পানি সরবরাহ ও পয়ঃ নিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ  
 ওয়াসা ভবন, ৯৮ কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ  
 কাওরান বাজার, ঢাকা-১২১৫

ফোন : ৮৮০-২-৮১১৭৮২৯-৩১  
 ওয়াসা লিংক : ১৬১৬২  
 ফ্যাক্স : ৮৮০-২-৮১৮৯২৫  
 ই-মেইল : info@dwasa.org.bd  
 ওয়েবসাইট : www.dwasa.org.bd

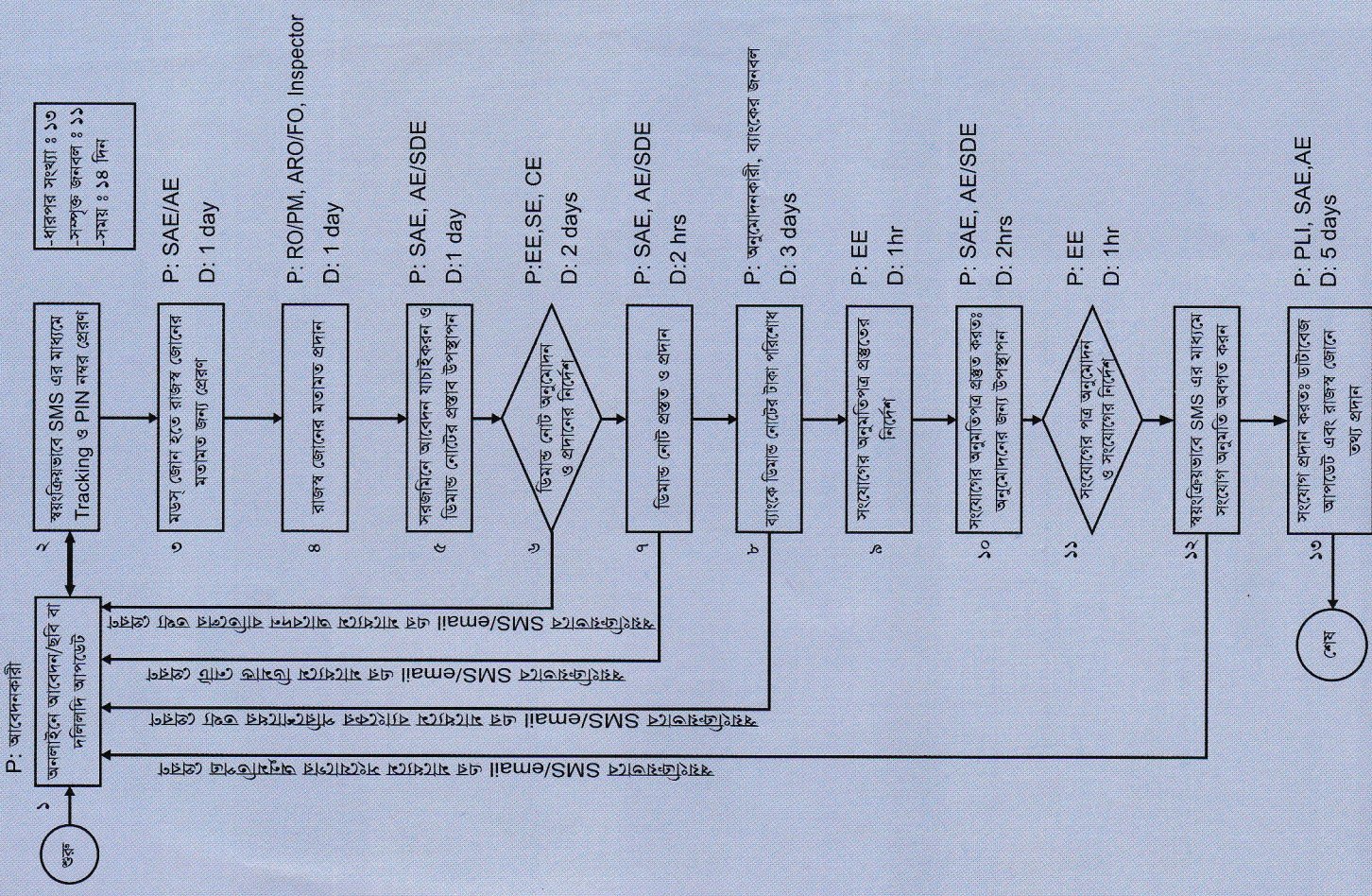
## অনলাইনে টাকা ওয়াসার পানি সংযোগ গ্রহণের জন্য করণীয়

- ইন্টারনেটের সাহায্যে টাকা ওয়াসার ওয়েব সাইট ([www.dwasa.org.bd](http://www.dwasa.org.bd)) এর মাধ্যমে পানি সংযোগ প্রদানের কার্যক্রম শুরু হয়েছে।
- এ সেবা টাকা ওয়াসার ওয়েব সাইটের হোম পেইজে প্রদর্শিত CONNECTION আইকোনে ক্লিক করে পাওয়া যাবে।
- আবেদনকারী কর্তৃক আবেদন ফরম পূরণ করতঃ ও প্রয়োজনীয় দলিলাদির স্ক্যান কপি যথা গ্রাহকের পাসপোর্ট সাইজের ছবি ও জাতীয় পরিচয়পত্র হোল্ডিং এর মালিকানা, ইমারত নকশা, সাইট প্ল্যান, প্লাম্বিং সিস্টেম ইত্যাদি সাবমিট করতে হবে।
- আবেদনকারী কর্তৃক আবেদনপত্র সাবমিট করার সময় আবেদনকারীকে টাকা ওয়াসার পক্ষ হতে একটি স্বয়ংক্রিয় SMS এর মাধ্যমে তার Tracking Number ও PIN ID প্রদান করা হবে।
- এ কার্যক্রমের প্রতিটি স্তরে যেমন ইস্যুকৃত ডিমান্ড নোট, পানি সংযোগের অনুমতিপত্র ইত্যাদি আবেদনকারীকে স্বয়ংক্রিয় SMS প্রেরণের মাধ্যমে জানানো হবে।
- এছাড়া আবেদনকারীর আবেদন কোন পর্যায়ে রয়েছে তা দেখার ব্যবস্থাও অনলাইনে রাখা হয়েছে।
- সেক্ষেত্রে আবেদনকারী প্রাপ্ত SMS হতে তার Tracking Number ও PIN ID ব্যবহার করে পানি সংযোগ কার্যক্রমের অবস্থান জানতে পারবেন।

## ২৫ মিঃ মিঃ পানি সংযোগের ক্ষেত্রে তুলনামূলক বিবরণ

ক্ষেত্র	প্রচলিত পদ্ধতি	অনলাইন পদ্ধতি
সময় (Time)	৩০ দিন	১৪ দিন
খরচ (Cost)	১৬,৪১৭ টাকা	১৪,৪২৭ টাকা
গ্রাহকের ভিজিট (Visit)	৬ বার	প্রয়োজন হবে না
ধাপ (Steps)	৩৪ টি	১৩ টি
সম্পূর্ণ জনবল	১৭ জন	১১ জন
সেবা প্রাপ্তির স্থান (Access Point)	মডস্ / রাজস্ব জোন	ওয়েব সাইট
দায়িত্বীয় কাগজপত্র (ধরন)	৮ টি	৬ টি

## অনলাইনে পানি সংযোগ প্রাপ্তির প্রসেস ম্যাপ



-ধরপূর সংখ্যা : ১৩  
-সম্পূর্ণ জনবল : ১১  
-সময় : ১৪ দিন