



রাজশাহী পানি সরবরাহ ও পয়ঃনিষ্কাশন কর্তৃপক্ষ
(রাজশাহী ওয়াসা)
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)
www.rajshahiwasa.org.bd



১. ভিশন ও মিশন:

ভিশন: নিরাপদ ও কার্যকর পানি ব্যবস্থাপনা গড়ে তোলা।

মিশন: পরিবেশ বান্ধব নিরাপদ পানি ব্যবস্থাপনা ও আধুনিক পয়ঃনিষ্কাশন ব্যবস্থাপনা গড়ে তোলার মাধ্যমে নগরবাসীর স্বাস্থ্য সুরক্ষাকরণ ও জনগণের জীবনযাত্রার মান উন্নয়ন।

২. প্রতিশ্রুতি সেবাসমূহ:

২.১ নাগরিক সেবা:

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ-পত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	১)আবাসিক/সামাজিক/শিল্প ও বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠানে পানি সংযোগ প্রদান।	<p>*নির্ধারিত ফরমে আবেদন করতে হয়।</p> <p>*গ্রাহকের আবেদন প্রাপ্তির পর সংশ্লিষ্ট উপ-সহকারী প্রকৌশলী সরেজমিনে তদন্ত করে রাস্তা কাটার অনুমতিপত্র আনার জন্য গ্রাহককে তদন্তের ফটোকপি দেন।</p> <p>*রাস্তাকাটার অনুমতি পাওয়ার পর প্রাক্কলন প্রস্তুত করে প্রাক্কলিত টাকা ব্যাংকে পরিশোধের জন্য গ্রাহককে বলা হয়।</p> <p>*প্রাক্কলিত টাকা পরিশোধের ব্যাংক কপি পাওয়ার পর নথি অনুমোদন করে অনুমতি পত্র জারী করা হয়।</p> <p>*তৎপ্রেক্ষিতে গ্রাহককে পানি সংযোগ প্রদান করা হয়।</p>	<p>*আবেদন ফরম পূরণ করে নিম্ন লিখিত কাগজপত্র সহ ব্যবস্থাপনা পরিচালকের দপ্তরে জমা দিতে হয়ঃ</p> <p>*হোল্ডিং নম্বর সম্বলিত হোল্ডিং খোলার অনুমতি পত্র বা হোল্ডিং ট্যাক্স পরিশোধের রশিদের কপি।</p> <p>*হোল্ডিং মালিকের জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি।</p> <p>*জমির মালিকানা সংক্রান্ত দলিল ও খাজনা পরিশোধের রশিদ। ভাড়াটিয়ার ক্ষেত্রে মালিকের অনাপত্তিপত্র।</p> <p>*অভ্যন্তরীণ প্লাম্বিং সিস্টেমের নকশাসহ ইমারত নকশা।</p> <p>*রাজশাহী সিটি কর্পোরেশন/ রাজশাহী সড়ক ও জনপথ বিভাগ/রাজশাহী উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ নিকট থেকে রাস্তা কাটার অনুমতিপত্র।</p> <p>আবেদন ফরম প্রাপ্তি স্থানঃ অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড, ওয়াসা ভবন শাখা ও রাজশাহী ওয়াসার ওয়েব সাইটঃ http://rajshahiwasa.org.bd/</p>	<ul style="list-style-type: none">০.৫ ইঞ্চি ডায়া সংযোগ ফি-২,৩০০/- (দুই হাজার তিনশত) টাকা।০.৭৫ ইঞ্চি ডায়া সংযোগ ফি-২,৮০০/- (দুই হাজার আটশত) টাকা।১ ইঞ্চি ডায়া সংযোগ ফি-৩,৮০০/- (তিন হাজার আটশত) টাকা।১.৫ ইঞ্চি ডায়া সংযোগ ফি-৪,৮০০/- (চার হাজার আটশত) টাকা।২ ইঞ্চি ডায়া সংযোগ ফি-১০,৫০০/- (দশ হাজার পাঁচশত) টাকা।৩ ইঞ্চি ডায়া সংযোগ ফি-২১,৮০০/- (একুশ হাজার আটশত) টাকা।৪ ইঞ্চি ডায়া সংযোগ ফি-৩৯,২০০/- (উনচল্লিশ হাজার দুইশত) টাকা।আবেদন ফরমের মূল্য ১০০/- (একশত) টাকাআবেদন ফরমের মূল্য ও সংযোগ ফি অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড, ওয়াসা ভবন শাখার বিবিধ হিসাব ০২০০০১২৩১৪৭৪০ নম্বরে জমা প্রদান করতে হয়।	১৫ (পনের) কর্ম দিবস।	<p>নামঃ মোঃ জাকারিয়া হোসেন পদবীঃ উপ-সহকারী প্রকৌশলী জোন-১ (০১ হতে ১০নং ওয়ার্ড) মোবাইলঃ+৮৮০১৮৭২-৬৭৯১১৩ e-mail: kazizakaria5338@gmail.com</p> <p>নামঃ ফারুক আহম্মেদ পদবীঃ উপ-সহকারী প্রকৌশলী জোন-২ (১১ হতে ২০নং ওয়ার্ড) মোবাইলঃ+৮৮০১৮৭২-৬৭৯১১৪ e-mail: farouq.rwasa@gmail.com</p> <p>নামঃ মোঃ আব্দুর রহিম পদবীঃ উপ-সহকারী প্রকৌশলী জোন-৩ (২১ হতে ৩০নং ওয়ার্ড) মোবাইলঃ+৮৮০১৮৭২-৬৭৯১১২ e-mail: marahimrwasa88@gmail.com</p>

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ-পত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
২.	বস্তি এলাকায় পানি সংযোগ।	<p>*নির্ধারিত ফরমে আবেদন করতে হয়।</p> <p>*গ্রাহকের আবেদন প্রাপ্তির পর সংশ্লিষ্ট উপ-সহকারী প্রকৌশলী সরেজমিনে তদন্ত করে রাস্তা কাটার অনুমতিপত্র আনার জন্য গ্রাহককে তদন্তের ফটোকপি দেন।</p> <p>*রাস্তাকাটার অনুমতি পাওয়ার পর প্রাক্কলন প্রস্তুত করে প্রাক্কলিত টাকা ব্যাংক পরিশোধের জন্য গ্রাহককে বলা হয়।</p> <p>*প্রাক্কলিত টাকা পরিশোধের ব্যাংক কপি পাওয়ার পর নথি অনুমোদন করে অনুমতি পত্র জারী করা হয়।</p> <p>*তৎপ্রেক্ষিতে বস্তি এলাকায় পানি সংযোগ প্রদান করা হয়।</p>	<p>*আবেদন ফরম পূরণ করে নিম্নলিখিত কাগজপত্র সহ ব্যবস্থাপনা পরিচালকের দপ্তরে জমা দিতে হয়ঃ</p> <p>* জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি।</p> <p>* জমির মালিকানা সংক্রান্ত দলিল ও খাজনা পরিশোধের রশিদ/ সংগঠন/ভাড়াটিয়ার ক্ষেত্রে মালিকের অনাপত্তিপত্র জমা।</p> <p>*রাজশাহী সিটি কর্পোরেশন/ রাজশাহী সড়ক ও জনপথ বিভাগ/ রাজশাহী উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ নিকট থেকে রাস্তা কাটার অনুমতিপত্র।</p> <p>আবেদন ফরম প্রাপ্তি স্থানঃ অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড, ওয়াসা ভবন শাখা ও রাজশাহী ওয়াসার ওয়েব সাইটঃ http://rajshahiwasa.org.bd/</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ ০.৫ ইঞ্চি ডায়া সংযোগ ফি-২,৩০০/- (দুই হাজার তিনশত) টাকা। ■ ০.৭৫ ইঞ্চি ডায়া সংযোগ ফি-২,৮০০/- (দুই হাজার আটশত) টাকা। ■ ১ ইঞ্চি ডায়া সংযোগ ফি-৩,৮০০/- (তিন হাজার আটশত) টাকা। ■ ১.৫ ইঞ্চি ডায়া সংযোগ ফি-৪,৮০০/- (চার হাজার আটশত) টাকা। ■ ২ ইঞ্চি ডায়া সংযোগ ফি-১০,৫০০/- (দশ হাজার পাঁচশত) টাকা। ■ ৩ ইঞ্চি ডায়া সংযোগ ফি-২১,৮০০/- (একুশ হাজার আটশত) টাকা। ■ ৪ ইঞ্চি ডায়া সংযোগ ফি-৩৯,২০০/- (উনচল্লিশ হাজার দুইশত) টাকা। ■ আবেদন ফরমের মূল্য ১০০/- (একশত) টাকা ■ আবেদন ফরমের মূল্য ও সংযোগ ফি অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড, ওয়াসা ভবন শাখার বিবিধ হিসাব ০২০০০১২৩১৪৭৪০ নম্বরে জমা প্রদান করতে হয়। 	১৫ (পনের) কর্ম দিবস।	<p>নামঃ মোঃ জাকারিয়া হোসেন পদবীঃ উপ-সহকারী প্রকৌশলী জোন-১ (০১ হতে ১০নং ওয়ার্ড) মোবাইলঃ+৮৮০১৮৭২-৬৭৯১১৩ e-mail: kazizakaria5338@gmail.com</p> <p>নামঃ ফারুক আহম্মেদ পদবীঃ উপ-সহকারী প্রকৌশলী জোন-২ (১১ হতে ২০নং ওয়ার্ড) মোবাইলঃ+৮৮০১৮৭২-৬৭৯১১৪ e-mail: farouq.rwasa@gmail.com</p> <p>নামঃ মোঃ আব্দুর রহিম পদবীঃ উপ-সহকারী প্রকৌশলী জোন-৩ (২১ হতে ৩০নং ওয়ার্ড) মোবাইলঃ+৮৮০১৮৭২৬৭৯১১২ e-mail: marahimrwasa88@gmail.com</p>
৩.	ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠা নিক পর্যায়ে গভীর নলকূপ স্থাপনের অনুমতি প্রদান।	<p>*নির্ধারিত ফরমে আবেদন করতে হয়।</p> <p>*গ্রাহকের আবেদন প্রাপ্তির পর সংশ্লিষ্ট উপ-সহকারী প্রকৌশলী সরেজমিনে তদন্ত করে প্রাক্কলন প্রস্তুত করে, প্রাক্কলিত টাকা ব্যাংক পরিশোধের জন্য গ্রাহককে বলা হয়।</p> <p>*প্রাক্কলিত টাকা পরিশোধের ব্যাংক কপি পাওয়ার পর নথি অনুমোদন করে অনুমতি পত্র জারী করা হয়।</p> <p>*তৎপ্রেক্ষিতে গ্রাহককে গভীর নলকূপ স্থাপনের অনুমতি প্রদান করা হয়।</p>	<p>* আবেদন ফরম পূরণ করে নিম্নলিখিত কাগজপত্র সহ ব্যবস্থাপনা পরিচালকের দপ্তরে জমা দিতে হয়ঃ</p> <p>* জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি।</p> <p>* জমির মালিকানা সংক্রান্ত দলিল ও খাজনা পরিশোধের রশিদ। ভাড়াটিয়ার ক্ষেত্রে মালিকের অনাপত্তিপত্র।</p> <p>* অভ্যন্তরীণ প্লাস্টিং সিস্টেমের নকশাসহ ইমারত নকশা।</p> <p>আবেদন ফরম প্রাপ্তি স্থানঃ অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড, ওয়াসা ভবন শাখা ও রাজশাহী ওয়াসার ওয়েব সাইটঃ http://rajshahiwasa.org.bd/</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ ১.৫ - ৪ ইঞ্চি ডায়া অনুমতি ফি: আবাসিক/ সামাজিক - ১০,০০০/- টাকা বাণিজ্যিক - ১৫,০০০/- টাকা শিল্প - ২০,০০০/- টাকা ■ ৫ - ৬ ইঞ্চি ডায়া অনুমতি ফি: আবাসিক/ সামাজিক - ৪০,০০০/- টাকা বাণিজ্যিক - ৬০,০০০/- টাকা শিল্প - ৮০,০০০/- টাকা ■ ৫ - ৬ ইঞ্চি ডায়া অনুমতি ফি: আবাসিক/ সামাজিক - ৬০,০০০/- টাকা বাণিজ্যিক - ৯০,০০০/- টাকা শিল্প - ১,২০,০০০/- টাকা ■ আবেদন ফরমের মূল্য ২০০/- (দুইশত) টাকা ■ আবেদন ফরমের মূল্য ও সংযোগ ফি অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড, ওয়াসা ভবন শাখার বিবিধ হিসাব ০২০০০১২৩১৪৭৪০ নম্বরে জমা প্রদান করতে হয়। 	১৫ (পনের) কর্ম দিবস।	<p>নামঃ মোঃ জাকারিয়া হোসেন পদবীঃ উপ-সহকারী প্রকৌশলী জোন-১ (০১ হতে ১০নং ওয়ার্ড) মোবাইলঃ+৮৮০১৮৭২-৬৭৯১১৩ e-mail: kazizakaria5338@gmail.com</p> <p>নামঃ ফারুক আহম্মেদ পদবীঃ উপ-সহকারী প্রকৌশলী জোন-২ (১১ হতে ২০নং ওয়ার্ড) মোবাইলঃ+৮৮০১৮৭২-৬৭৯১১৪ e-mail: farouq.rwasa@gmail.com</p> <p>নামঃ মোঃ আব্দুর রহিম পদবীঃ উপ-সহকারী প্রকৌশলী জোন-৩ (২১ হতে ৩০নং ওয়ার্ড) মোবাইলঃ+৮৮০১৮৭২৬৭৯১১২ e-mail: marahimrwasa88@gmail.com</p>

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ-পত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৪.	বন্যা, খরা, ধর্মীয় ও সামাজিক অনুষ্ঠানাদিসহ যে কোন জরুরী প্রয়োজনে অস্থায়ী পানি সংযোগ প্রদান।	<p>*নির্ধারিত ফরমে আবেদনকরতে হয়।</p> <p>*গ্রাহকের আবেদন প্রাপ্তির পর সংশ্লিষ্ট উপ-সহকারী প্রকৌশলী সরেজমিনে তদন্ত করে রাস্তা কাটার অনুমতিপত্র আনার জন্য গ্রাহককে তদন্তের ফটোকপি দেন।</p> <p>*রাস্তাকাটার অনুমতি পাওয়ার পর প্রাক্কলন প্রস্তুত করে প্রাক্কলিত টাকা ব্যাংকে পরিশোধের জন্য গ্রাহককে বলা হয়।</p> <p>*প্রাক্কলিত টাকা পরিশোধের ব্যাংক কপি পাওয়ার পর নথি অনুমোদন করে অনুমতি পত্র জারী করা হয়।</p> <p>*তৎপ্রেক্ষিতে গ্রাহককে অস্থায়ী পানি সংযোগ প্রদান করা হয়।</p>	<p>*আবেদন ফরম পূরণ করে নিম্নলিখিত কাগজপত্র সহ ব্যবস্থাপনা পরিচালকের দপ্তরে জমা দিতে হয়ঃ</p> <p>* জমির মালিকানা সংক্রান্ত দলিল ও খাজনা পরিশোধের রশিদ। ভাড়াটিয়ার ক্ষেত্রে মালিকের অনাপত্তিপত্র।</p> <p>* অভ্যন্তরীণ প্লাস্টিং সিস্টেমের নকশাসহ ইমারত নকশা।</p> <p>* রাজশাহী সিটি কর্পোরেশন/ রাজশাহী সড়ক ও জনপথ বিভাগ/ রাজশাহী উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ নিকট থেকে রাস্তা কাটার অনুমতিপত্র।</p> <p>আবেদন ফরম প্রাপ্তি স্থানঃ অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড, ওয়াসা ভবন শাখা ও রাজশাহী ওয়াসার ওয়েব সাইটঃ http://rajshahiwasa.org.bd/</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ ০.৫ ইঞ্চি ডায়া সংযোগ ফি-১০০০/- (এক হাজার) টাকা ও অগ্রিম পানির বিল -২৫/- টাকা প্রতিদিন। ■ ১ ইঞ্চি ডায়া সংযোগ ফি-২০০০/- (দুই হাজার) টাকা ও অগ্রিম পানির বিল -৪০/- টাকা প্রতিদিন। ■ ১.৫ ইঞ্চি ডায়া সংযোগ ফি-৩০০০/- (তিন হাজার) টাকা ও অগ্রিম পানির বিল -৬০/- টাকা প্রতিদিন। ■ আবেদন ফরমের মূল্য ১০০/- (একশত) টাকা ■ আবেদন ফরমের মূল্য, সংযোগ ফি ও অগ্রিম পানির বিল অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড, ওয়াসা ভবন শাখার বিবিধ হিসাব ০২০০০১২৩১৪৭৪০ নম্বরে জমা প্রদান করতে হয়। 	৭ (সাত) কর্ম দিবস।	<p>নামঃ মোঃ জাকারিয়া হোসেন পদবীঃ উপ-সহকারী প্রকৌশলী জোন-১ (০১ হতে ১০নং ওয়ার্ড) মোবাইলঃ+৮৮০১৮৭২-৬৭৯১১৩ e-mail: kazizakaria5338@gmail.com</p> <p>নামঃ ফারুক আহম্মেদ পদবীঃ উপ-সহকারী প্রকৌশলী জোন-২ (১১ হতে ২০নং ওয়ার্ড) মোবাইলঃ+৮৮০১৮৭২-৬৭৯১১৪ e-mail: farouq.rwasa@gmail.com</p> <p>নামঃ মোঃ আব্দুর রহিম পদবীঃ উপ-সহকারী প্রকৌশলী জোন-৩ (২১ হতে ৩০নং ওয়ার্ড) মোবাইলঃ+৮৮০১৮৭২৬৭৯১১২ e-mail: marahimwasa88@gmail.com</p>
৫.	পানি সংযোগের আকার বৃদ্ধি	<p>*নির্ধারিত ফরমে আবেদনকরতে হয়।</p> <p>*গ্রাহকের আবেদন প্রাপ্তির পর সংশ্লিষ্ট উপ-সহকারী প্রকৌশলী সরেজমিনে তদন্ত করে রাস্তা কাটার অনুমতিপত্র আনার জন্য গ্রাহককে তদন্তের ফটোকপি দেন।</p> <p>*রাস্তাকাটার অনুমতি পাওয়ার পর প্রাক্কলন প্রস্তুত করে প্রাক্কলিত টাকা ব্যাংকে পরিশোধের জন্য গ্রাহককে বলা হয়।</p> <p>*প্রাক্কলিত টাকা পরিশোধের ব্যাংক কপি পাওয়ার পর নথি অনুমোদন করে অনুমতি পত্র জারী করা হয়।</p> <p>*তৎপ্রেক্ষিতে গ্রাহকের পানি সংযোগের আকার বৃদ্ধি করা হয়।</p>	<p>* আবেদন ফরম পূরণ করে নিম্নলিখিত কাগজপত্র সহ ব্যবস্থাপনা পরিচালকের দপ্তরে জমা দিতে হয়ঃ</p> <p>* পানি সংযোগ স্থাপনের অনুমতি পত্র।</p> <p>* হালনাগাদ পানি বিল পরিশোধের রশিদ।</p> <p>* হোল্ডিং নম্বর সম্বলিত হোল্ডিং খোলার অনুমতি পত্র বা হোল্ডিং ট্যাক্স পরিশোধের রশিদের কপি।</p> <p>* হোল্ডিং মালিকের জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি।</p> <p>আবেদন ফরম প্রাপ্তি স্থানঃ অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড, ওয়াসা ভবন শাখা ও রাজশাহী ওয়াসার ওয়েব সাইটঃ http://rajshahiwasa.org.bd/</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ ০.৭৫ ইঞ্চি ডায়া সংযোগ ফি-২,৮০০/- (দুই হাজার আটশত) টাকা। ■ ১ ইঞ্চি ডায়া সংযোগ ফি-৩,৮০০/- (তিন হাজার আটশত) টাকা। ■ ১.৫ ইঞ্চি ডায়া সংযোগ ফি-৪,৮০০/- (চার হাজার আটশত) টাকা। ■ ২ ইঞ্চি ডায়া সংযোগ ফি-১০,৫০০/- (দশ হাজার পাঁচশত) টাকা। ■ ৩ ইঞ্চি ডায়া সংযোগ ফি-২১,৮০০/- (একুশ হাজার আটশত) টাকা। ■ ৪ ইঞ্চি ডায়া সংযোগ ফি-৩৯,২০০/- (উনচল্লিশ হাজার দুইশত) টাকা। ■ উপরোক্ত ফি হতে পূর্বের জমাকৃত ফি বাদ দেওয়া হয়। ■ আবেদন ফরমের মূল্য ১০০/- (একশত) টাকা ■ আবেদন ফরমের মূল্য, সংযোগ ফি অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড, ওয়াসা ভবন শাখার বিবিধ হিসাব ০২০০০১২৩১৪৭৪০ নম্বরে জমা প্রদান করতে হয়। 	১৫ (পনের) কর্ম দিবস।	<p>নামঃ মোঃ জাকারিয়া হোসেন পদবীঃ উপ-সহকারী প্রকৌশলী জোন-১ (০১ হতে ১০নং ওয়ার্ড) মোবাইলঃ+৮৮০১৮৭২-৬৭৯১১৩ e-mail: kazizakaria5338@gmail.com</p> <p>নামঃ ফারুক আহম্মেদ পদবীঃ উপ-সহকারী প্রকৌশলী জোন-২ (১১ হতে ২০নং ওয়ার্ড) মোবাইলঃ+৮৮০১৮৭২-৬৭৯১১৪ e-mail: farouq.rwasa@gmail.com</p> <p>নামঃ মোঃ আব্দুর রহিম পদবীঃ উপ-সহকারী প্রকৌশলী জোন-৩ (২১ হতে ৩০নং ওয়ার্ড) মোবাইলঃ+৮৮০১৮৭২৬৭৯১১২ e-mail: marahimwasa88@gmail.com</p>

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ-পত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৬.	পানি সংযোগ স্থানান্তর	<p>*নির্ধারিত ফরমে আবেদন করতে হয়।</p> <p>*গ্রাহকের আবেদন প্রাপ্তির পর সংশ্লিষ্ট উপ-সহকারী প্রকৌশলী সরেজমিনে তদন্ত করে রাস্তা কাটার অনুমতিপত্র আনার জন্য গ্রাহককে তদন্তের ফটোকপি দেন।</p> <p>*রাস্তাকাটার অনুমতি পাওয়ার পর প্রাক্কলন প্রস্তুত করে প্রাক্কলিত টাকা ব্যাংকে পরিশোধের জন্য গ্রাহককে বলা হয়।</p> <p>*প্রাক্কলিত টাকা পরিশোধের ব্যাংক কপি পাওয়ার পর নথি অনুমোদন করে অনুমতি পত্র জারী করা হয়।</p> <p>*তৎপ্রেক্ষিতে গ্রাহকের পানি সংযোগ স্থানান্তর করা হয়।</p>	<p>*আবেদন ফরম পূরণ করে নিম্নলিখিত কাগজপত্র সহ ব্যবস্থাপনা পরিচালকের দপ্তরে জমা দিতে হয়ঃ</p> <p>* পানি সংযোগ স্থাপনের অনুমতি পত্র।</p> <p>* হালনাগাদ পানি বিল পরিশোধের রশিদ।</p> <p>* হোল্ডিং নম্বর সম্বলিত হোল্ডিং খোলার অনুমতি পত্র বা হোল্ডিং ট্যাক্স পরিশোধের রশিদের কপি।</p> <p>* হোল্ডিং মালিকের জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি।</p> <p>আবেদন ফরম প্রাপ্তি স্থানঃ অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড, ওয়াসা ভবন শাখা ও রাজশাহী ওয়াসার ওয়েব সাইটঃ http://rajshahiwas.org.bd/</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ তদারকি চার্জ-৩০০/- (তিনশত) টাকা। ■ আবেদন ফরমের মূল্য-১০০/- (একশত) টাকা। ■ আবেদন ফরমের মূল্য ও তদারকি চার্জ অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড, ওয়াসা ভবন শাখার বিবিধ হিসাব ০২০০০১২৩১৪৭৪০ নম্বরে জমা প্রদান করতে হয়। 	৭ (সাত) কর্ম দিবস।	<p>নামঃ মোঃ জাকারিয়া হোসেন পদবীঃ উপ-সহকারী প্রকৌশলী জোন-১ (০১ হতে ১০নং ওয়ার্ড) মোবাইলঃ+৮৮০১৮৭২-৬৭৯১১৩ e-mail: kazizakaria5338@gmail.com</p> <p>নামঃ ফারুক আহম্মেদ পদবীঃ উপ-সহকারী প্রকৌশলী জোন-২ (১১ হতে ২০নং ওয়ার্ড) মোবাইলঃ+৮৮০১৮৭২-৬৭৯১১৪ e-mail: farougrwasa@gmail.com</p> <p>নামঃ মোঃ আব্দুর রহিম পদবীঃ উপ-সহকারী প্রকৌশলী জোন-৩ (২১ হতে ৩০নং ওয়ার্ড) মোবাইলঃ+৮৮০১৮৭২৬৭৯১১২ e-mail: marahimrwasa88@gmail.com</p>
৭.	পানি সংযোগের নাম পরিবর্তন	<p>*নির্ধারিত ফরমে আবেদন করতে হয়।</p> <p>*গ্রাহকের আবেদন প্রাপ্তির পর রাজস্ব শাখা তদন্ত করে ফি বাবদ টাকা ব্যাংকে পরিশোধের জন্য বলা হয়। টাকা পরিশোধের ব্যাংক কপি পাওয়ার পর নথি অনুমোদন করে অনুমতি পত্র জারী করা হয়।</p> <p>*তৎপ্রেক্ষিতে গ্রাহকের সংযোগের নাম পরিবর্তন করা হয়।</p>	<p>*আবেদন ফরম পূরণ করে নিম্নলিখিত কাগজপত্র সহ ব্যবস্থাপনা পরিচালকের দপ্তরে জমা দিতে হয়ঃ</p> <p>* পানি সংযোগ স্থাপনের অনুমতি পত্র।</p> <p>* জমির দলিল</p> <p>* ওয়ারিশ সার্টিফিকেট (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)</p> <p>* জাতীয় পরিচয় পত্র।</p> <p>* হোল্ডিং/ইউনিয়ন কর পরিশোধের রশিদ।</p> <p>* খাজনা পরিশোধের রশিদ।</p> <p>* হালনাগাদ পানি বিল পরিশোধের রশিদ।</p> <p>আবেদন ফরম প্রাপ্তি স্থানঃ অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড, ওয়াসা ভবন শাখা ও রাজশাহী ওয়াসার ওয়েব সাইটঃ http://rajshahiwas.org.bd/</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ নাম পরিবর্তন ফি-৫০০/- (পাঁচশত) টাকা। ■ আবেদন ফরমের মূল্য-৫০/- (পঁঞ্চাশ) টাকা। ■ আবেদন ফরমের মূল্য ও নাম পরিবর্তন ফি অগ্রণী ব্যাংক লিমিটেড, ওয়াসা ভবন শাখার বিবিধ হিসাব ০২০০০১২৩১৪৭৪০ নম্বরে জমা প্রদান করতে হয়। 	৭ (সাত) কর্ম দিবস।	<p>নাম: মোঃ মেহেদী হাসান পদবী: রাজস্ব কর্মকর্তা মোবাইল: +৮৮-০১৭২৪৫৫০৪২৩ ফোন: +৮৮-০৭২১-৭৬০২৪০ e-mail: rajshahiwas@yahoo.com</p>

২.২ দাপ্তরিক সেবা:

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ-পত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	পানির গাড়ি দ্বারা জরুরী পানি সরবরাহ	*সরকারী দপ্তরকে আবেদন/ অনুরোধপত্র দিতে হয়। *আবেদন/অনুরোধপত্র প্রাপ্তির পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে পানির গাড়ী দ্বারা জরুরী পানি সরবরাহ করা হয়।	*সরকারী দপ্তরের আবেদন/ অনুরোধপত্র আবেদন ফরম প্রাপ্তি স্থানঃ সরকারী নিজ দপ্তর।	■ বিনামূল্যে।	১ (এক) কর্ম দিবস।	নামঃ ফারুক আহমেদ পদবীঃ উপ-সহকারী প্রকৌশলী মোবাইলঃ +৮৮০১৮৭২-৬৭৯১১৪ e-mail: farouqrwasa@gmail.com

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ-পত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	পিএফ-এর অগ্রিম মঞ্জুরি	*নির্ধারিত ফরমে আবেদন করতে হয়। *আবেদন প্রাপ্তির পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে পিএফ-এর অগ্রিম মঞ্জুর করা হয়।	*নির্ধারিত ফরমে আবেদন *পিএফ জমার হিসাব প্রাপ্তি স্থানঃ হিসাব শাখা, রাজশাহী ওয়াসা।	■ বিনামূল্যে।	৫ (পাঁচ) কর্ম দিবস।	নাম : মোঃ আব্দুর রহমান পদবী : হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা (অতিঃদাঃ) ফোন : +৮৮-০৭২১-৭৬০৭৮৭ ই-মেইল : rajshahiwasa@yahoo.com
২.	পিআরএল শুরুর ২মাস পূর্বে সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর পিআরএল ও ছুটি নগাদায়নপত্র আদেশ জারি করা।	*সাদা কাগজে আবেদন করতে হয়। *আবেদন প্রাপ্তির পর পিআরএল শুরুর ২মাস পূর্বে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে পিআরএল ও ছুটি নগাদায়নপত্র আদেশ জারি করা হয়।	*সাদা কাগজে আবেদনপত্র। *ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন। প্রাপ্তি স্থানঃ প্রশাসনিক শাখা, রাজশাহী ওয়াসা।	■ বিনামূল্যে।	৫ (পাঁচ) কর্ম দিবস।	নাম : মোঃ আশরাফ আলী পদবী : প্রশাসনিক কর্মকর্তা মোবাইল : +৮৮-০১৭৮৮৮১৪১২৪ ই-মেইল : asrafwasa@gmail.com
৩.	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি।	*সাদা কাগজে আবেদন করতে হয়। *আবেদন প্রাপ্তির পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে শ্রান্তি বিনোদন ছুটি মঞ্জুর করা হয়।	*সাদা কাগজে আবেদনপত্র। *ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন। প্রাপ্তি স্থানঃ প্রশাসনিক শাখা, রাজশাহী ওয়াসা।	■ বিনামূল্যে।	৫ (পাঁচ) কর্ম দিবস।	নাম : মোঃ আশরাফ আলী পদবী : প্রশাসনিক কর্মকর্তা মোবাইল : +৮৮-০১৭৮৮৮১৪১২৪ ই-মেইল : asrafwasa@gmail.com
৪.	নৈমিত্তিক ছুটি।	*নির্ধারিত ফরমে আবেদন করতে হয়। *আবেদন প্রাপ্তির পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে নৈমিত্তিক ছুটি মঞ্জুর করা হয়।	*নির্ধারিত ফরমে আবেদন *ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন। প্রাপ্তি স্থানঃ প্রশাসনিক শাখা, রাজশাহী ওয়াসা।	■ বিনামূল্যে।	১ (এক) কর্ম দিবস।	নাম : মোঃ আশরাফ আলী পদবী : প্রশাসনিক কর্মকর্তা মোবাইল : +৮৮-০১৭৮৮৮১৪১২৪ ই-মেইল : asrafwasa@gmail.com
৫.	অর্জিত ছুটি।	*সাদা কাগজে আবেদন করতে হয়। *আবেদন প্রাপ্তির পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে অর্জিত ছুটি মঞ্জুর করা হয়।	*সাদা কাগজে আবেদনপত্র *ছুটির কারণ সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র *ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন। প্রাপ্তি স্থানঃ প্রশাসনিক শাখা, রাজশাহী ওয়াসা।	■ বিনামূল্যে।	৫ (পাঁচ) কর্ম দিবস।	নাম : মোঃ আশরাফ আলী পদবী : প্রশাসনিক কর্মকর্তা মোবাইল : +৮৮-০১৭৮৮৮১৪১২৪ ই-মেইল : asrafwasa@gmail.com

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজ-পত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৬.	মাতৃত্বকালীন ছুটি	*সাদা কাগজে আবেদন করতে হয়। *আবেদন প্রাপ্তির পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে মাতৃত্বকালীন ছুটিমঞ্জুর করা হয়।	*সাদা কাগজে আবেদনপত্র *ছুটির কারণ সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র *ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন। প্রাপ্তি স্থানঃ প্রশাসনিক শাখা, রাজশাহী ওয়াসা।	■ বিনামূল্যে।	৫ (পাঁচ) কর্ম দিবস।	নাম : মোঃ আশরাফ আলী পদবী : প্রশাসনিক কর্মকর্তা মোবাইল : +৮৮-০১৭৮৮৮১৪১২৪ ই-মেইল : asrafwasa@gmail.com
৭.	অসাধারণ ছুটি	*সাদা কাগজে আবেদন করতে হয়। *আবেদন প্রাপ্তির পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে মাতৃত্বকালীন ছুটিমঞ্জুর করা হয়।	*সাদা কাগজে আবেদন *ছুটির কারণ সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র *ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন। প্রাপ্তি স্থানঃ প্রশাসনিক শাখা, রাজশাহী ওয়াসা।	■ বিনামূল্যে।	৫ (পাঁচ) কর্ম দিবস।	নাম : মোঃ আশরাফ আলী পদবী : প্রশাসনিক কর্মকর্তা মোবাইল : +৮৮-০১৭৮৮৮১৪১২৪ ই-মেইল : asrafwasa@gmail.com
৮.	চিকিৎসা ছুটি	*সাদা কাগজে আবেদন করতে হয়। *আবেদন প্রাপ্তির পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে মাতৃত্বকালীন ছুটিমঞ্জুর করা হয়।	*সাদা কাগজে আবেদন *ছুটির কারণ সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র *ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন। প্রাপ্তি স্থানঃ প্রশাসনিক শাখা, রাজশাহী ওয়াসা।	■ বিনামূল্যে।	৫ (পাঁচ) কর্ম দিবস।	নাম : মোঃ আশরাফ আলী পদবী : প্রশাসনিক কর্মকর্তা মোবাইল : +৮৮-০১৭৮৮৮১৪১২৪ ই-মেইল : asrafwasa@gmail.com

২.৪ আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা/অন্যান্য প্রতিষ্ঠানসমূহের সিটিজেন চার্টার লিঙ্কঃ প্রযোজ্য নয়।

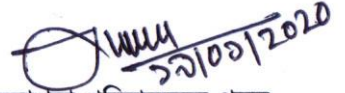
৩. আপনাদের কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

ক্রমিক	প্রতিশ্রুতি/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১.	স্বয়ং সম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
২.	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র নির্দিষ্ট সময়ে জমা প্রদান করা
৩.	মাঠ পর্যায়ে পরিদর্শনের সময় সার্বিক সহযোগিতা প্রদান করা
৪.	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৫.	সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৬.	অनावশ্যক ফোন/ তদবির না করা

৪. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS):

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্র নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	২.	৩.	৪.	৫.
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে:-	✓ অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নাম : মুহাম্মদ আব্দুল হালিম টলস্টয় পদবী : সচিব ফোন : +৮৮-০৭২১-৭৬১৬৩৮ ই-মেইল : rajshahiwasa@yahoo.com	৩০ কর্ম দিবস।
২.	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	✓ আপিল কর্মকর্তা	নাম : মোঃ আব্দুর রউফ পদবী : যুগ্ম সচিব (পলিসি সাপোর্ট) ফোন : +৮৮-০২-৯৫৫৮২৯	২০ কর্ম দিবস।
৩.	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	✓ মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	সচিব, সমন্বয় ও সংস্থা এর দপ্তর মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ www.org.gov.bd	৬০ কর্ম দিবস।


ব্যবস্থাপনা পরিচালকের পক্ষে
(এস.এম.তুহিনুর আলম)
উপ ব্যবস্থাপনা পরিচালক (অর্থ ও প্রশাসন)
রাজশাহী ওয়াসা, রাজশাহী
ফোন নং-০৭২১-৭৬০৬৩৮
E-mail: rajshahiwasa@gmail.com