

গ্যাস ট্রান্সমিশন কোম্পানী লিমিটেড (জিটিসিএল)

(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানী)

www.gtcl.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশুতি (Citizen's Charter)

ট্রান্সমিশন ডিপার্টমেন্ট-চট্টগ্রাম

১। **ভিশন (Vision) ও মিশন (Mission):**

ভিশন (Vision):

বিতরণী কোম্পানিগুলি দ্বারা চূড়ান্ত বিতরণের লক্ষ্যে চাহিদা কেন্দ্রগুলোতে নিরাপদ, নির্ভরযোগ্য এবং লাভজনক উপায়ে প্রাকৃতিক গ্যাসের নিরবচ্ছিন্ন সঞ্চালনের জন্য ধীরে ধীরে জাতীয় গ্যাস গ্রিড তৈরি করা।

মিশন (Mission):

দেশের প্রাথমিক জ্বালানি চাহিদা পূরণের জন্য প্রাকৃতিক গ্যাসের প্রাপ্যতা এবং চাহিদা সম্পর্কে ধারাবাহিকভাবে অধ্যয়নরত; যথাযথ এবং দক্ষ পদ্ধতিতে প্রযোজনীয় গ্যাস পরিবহন সুবিধা স্থাপন ও পরিচালনা করা; মানব সম্পদ উন্নয়ন করা; বিশ্ব গ্যাস শিল্প অনুশীলনের সঙ্গে সঙ্গতিপূর্ণ পরিকল্পনা, নকশা এবং কর্মক্ষম মান বিকাশ; এবং কোম্পানির স্থায়ী উন্নয়নের জন্য কর্পোরেট এবং আর্থিক অপারেশন পরিচালনা।

২। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter):

২.১। নাগরিক সেবা :

২.২। প্রাতিষ্ঠানিক সেবা:

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রযোজনীয় কাগজপত্র	প্রযোজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তিষ্ঠান	সেবার মূল্য এবং পরিশেখ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা, যার কাছে আপ্লিকেশন বা অভিযোগ করা যাবে (নাম, পদবি, টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)
০১।	গতীর সমুদ্রে স্থাপিত এফএসআরইউ হতে সরবরাহকৃত এলএনজি জিটিসিএল কর্তৃক স্থাপিত বিভিন্ন উচ্চচাপযুক্ত গ্যাস সঞ্চালন পাইপলাইন দ্বারা জাতীয় গ্যাস গ্রীডে নিরবচ্ছিন্ন ভাবে সঞ্চালন।	সার্বক্ষণিক	পেট্রোবাংলার নির্দেশনা অনুযায়ী	ট্রান্সমিশন ডিপার্টমেন্ট-চট্টগ্রাম	বিনামূল্যে		
০২।	বিভিন্ন সিটিএমএস/ সিজিএস/ টিবিএস স্থাপনার মাধ্যমে এলএনজি, কেজিডিসিএল ও বিজিডিসিএল এর নেটওয়ার্কে নিয়ন্ত্রিত চাপ ও মিটারিং ব্যবস্থার মাধ্যমে নিরবচ্ছিন্ন সরবরাহ।	সার্বক্ষণিক	পেট্রোবাংলার নির্দেশনা অনুযায়ী	ট্রান্সমিশন ডিপার্টমেন্ট-চট্টগ্রাম	বিনামূল্যে	শফিউদ্দিন মোঃ ফরহাদ ওমর উপমহাব্যবস্থাপক (ট্রান্সমিশন-চট্টগ্রাম) মোবাইল- ০১৭১৪০০০৮৭৭	আলী হসাইন মহাব্যবস্থাপক (ট্রান্সমিশন-ই-স্টেট) মোবাইল নং-০১৭৩০৩১৫৮৭ ই-মেইল: gm.tre@gtcl.gov.bd
০৩।	গ্যাস সঞ্চালন ব্যবস্থা স্বাভাবিক রাখার জন্য সঞ্চালন চট্টগ্রাম ডিপার্টমেন্ট এর অধীনে উচ্চচাপযুক্ত গ্যাস সঞ্চালন পাইপলাইন সিটিএমএস, মিটারিং স্টেশন, সিজিএস, রেগুলেটিং স্টেশন এবং টিবিএস প্ল্যান্টসমূহের যাবতীয় কারিগরী যন্ত্রিত ও মিটারিং ব্যবস্থা নিয়মিত রক্ষণাবেক্ষণ ও ক্যালিব্রেশন।	নিয়মিত	কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা অনুযায়ী	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট	বিনামূল্যে	ই-মেইল: dgm.tre rtc@gtcl.gov.bd	

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা, যার কাছে আপিল বা অভিযোগ করা যাবে (নাম, পদবি, টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)
০৪।	নিয়মিত পাইপলাইন ও পাইপলাইন সম্মিলিত ভাস্তু স্টেশন ও অফটেক এর নিয়মিত পরিদর্শন ও নিরাপত্তা কার্যক্রম তদারকি।	নিয়মিত	কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা অনুযায়ী	ট্রান্সমিশন ডিপার্টমেন্ট-চট্টগ্রাম	বিনামূল্যে	শফিউদ্দিন মোঃ ফরহাদ ওমর উপমহাব্যবস্থাপক (ট্রান্সমিশন-চট্টগ্রাম) মোবাইল-০১৭১৪০০০৮৮৭ ই-মেইল: dgm.tre rtc@gtcl.gov.bd	আলী হসাইন মহাব্যবস্থাপক (ট্রান্সমিশন-ইস্ট) মোবাইল নং-০১৭৩০৩১৭১৫৮ ই-মেইল: gm.tre@gtcl.gov.bd
০৫।	সঞ্চালন চট্টগ্রাম ডিপার্টমেন্ট এর আওতাধীন কেপিআই স্থাপনাসমূহের নিরাপত্তা ব্যবস্থা, কেপিআইডিসি কমিটির নিয়মিত পরিদর্শন ও সুপারিশের আলোকে পরিচালনার জন্য প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ ও নিয়মিতভাবে অগ্নি নির্বাপণ মহড়া আয়োজন।	০৫ (দিন)	পেট্রোবাংলার নির্দেশনা অনুযায়ী	ট্রান্সমিশন ডিপার্টমেন্ট-চট্টগ্রাম	বিনামূল্যে		

২.৩। অভ্যন্তরীণ সেবা:

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা, যার কাছে আপিল বা অভিযোগ করা যাবে (নাম, পদবি, টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)
০১।	বিভিন্ন স্থাপনার মাধ্যমে সঞ্চালিত দৈনিক ও মাসভিত্তিক গ্যাস ভোগ প্রতিবেদন নিয়মিতভাবে ক্লো-কন্ট্রোল ডিপার্টমেন্ট-এ প্রেরণ।	সার্বক্ষণিক	পেট্রোবাংলার নির্দেশনা অনুযায়ী	ট্রান্সমিশন ডিপার্টমেন্ট-চট্টগ্রাম	বিনামূল্যে	শফিউদ্দিন মোঃ ফরহাদ ওমর উপমহাব্যবস্থাপক (ট্রান্সমিশন-চট্টগ্রাম) মোবাইল-০১৭১৪০০০৮৮৭ ই-মেইল: dgm.tre rtc@gtcl.gov.bd	আলী হসাইন মহাব্যবস্থাপক (ট্রান্সমিশন-ইস্ট) মোবাইল নং-০১৭৩০৩১৭১৫৮ ই-মেইল: gm.tre@gtcl.gov.bd
০২।	জিটিসিএল প্রধান কার্যালয়ের বিভিন্ন ডিভিশন এর চাহিদার আলোকে বিভিন্ন তথ্যাদি নিয়মিতভাবে সরবরাহ।	০৩ (তিনি) দিন	আবেদনপত্র	ট্রান্সমিশন ডিপার্টমেন্ট-চট্টগ্রাম	বিনামূল্যে		

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা, যার কাছে আপিল বা অভিযোগ করা যাবে (নাম, পদবি, টেলিফোন নম্বর ও ই-মেইল)
০৩।	সঞ্চালন চট্টগ্রাম ডিপার্টমেন্ট এর নিয়ন্ত্রণাধীন স্টেরসময় হতে মালামাল ইস্যু করণ।	নিয়মিত	রিকুইজিশন	ইআরপি	বিনামূল্যে	শফিউদ্দিন মোঃ ফরহাদ ওমর উপমহাব্যবস্থাপক (ট্রান্সমিশন-চট্টগ্রাম) মোবাইল-০১৭১৪০০০৮৮৭ ই-মেইল: dgm.tre rtc@gtcl.gov.bd	আলী হসাইন মহাব্যবস্থাপক (ট্রান্সমিশন-ইস্ট) মোবাইল নং-০১৭৩০৩১৭১৫৮ ই-মেইল: gm.tre@gtcl.gov.bd
০৪।	সঞ্চালন পাইপলাইন সংলগ্ন পথস্থত অবৈধ দখল মুক্ত রাখতে নিয়মিত মনিটরিং।	নিয়মিত	কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা অনুযায়ী	ট্রান্সমিশন ডিপার্টমেন্ট-চট্টগ্রাম	বিনামূল্যে		
০৫।	অফিস আদেশ মোতাবেক কর্মকর্তা-কর্মচারীদের অনুকূলে বরাদ্দকৃত বাসার সুযোগ সুবিধা মনিটরিং/নিশ্চিতকরণ।	১০ (দশ) কার্য দিবস	আবেদনপত্র	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট	বিনামূল্যে		

৩। সিটিজেন'স চার্টারে প্রদত্ত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে আপনার নিকট আমাদের প্রত্যাশা:

- ১। স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান করুন।
- ২। যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় চার্জ/ফি পরিশোধ করুন।
- ৩। প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মোবাইল মেসেজ/ই-মেইলের নির্দেশনা অনুসরণ করুন।
- ৪। সাক্ষাতের জন্য ধার্য তারিখে নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকুন।
- ৫। অনাবশ্যক ফোন/তদবির থেকে বিরত থাকুন।

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS):

সেবা প্রাপ্তিতে অসম্ভুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করুন। তাঁর নিকট হতে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন:

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিস্পত্তির সময়সীমা
০১।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিস্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	মোঃ মাহবুবুর রহমান, উপমহাব্যবস্থাপক (সাধারণ প্রশাসন) মোবাইল নং: ০১৭০৯৬৩৯৬৯১, ই-মেইল: dgm.gs.prd@gtcl.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
০২।	অভিযোগ নিস্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	প্রকৌ. দীন মোহাম্মদ, উপমহাব্যবস্থাপক (উৎপাদন ও বিপণন), পেট্রোবাংলা মোবাইল: ০১৭১৮১০৫৪৫৮, ই-মেইল: deen214@yahoo.com ওয়েব: www.emrd.gov.bd	২০ কার্যদিবস
০৩।	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র নেং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব: www.grs.gov.bd	৬০ কার্যদিবস

(মোঃ শহিদুল ইসলাম)
ব্যবস্থাপক (পোস্টিং এন্ড প্রমোশন-কর্মকর্তা) এবং
সদস্য সচিব ও বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা,
সেবা প্রদান প্রতিশুতি প্রণয়ন, হালনাগাদকরণ,
পরিবীক্ষণ ও মনিটরিং কমিটি।

(সরোজ কান্তি মজুমদার)
উপমহাব্যবস্থাপক (কমন সার্ভিসেস)
ও সদস্য, সেবা প্রদান প্রতিশুতি প্রণয়ন,
হালনাগাদকরণ, পরিবীক্ষণ ও মনিটরিং কমিটি।

(গৌতম ঘোষ)
মহাব্যবস্থাপক (কোয়ালিটি এন্ড সেফটি এস্যুরেন্স) ও
সদস্য
সেবা প্রদান প্রতিশুতি প্রণয়ন, হালনাগাদকরণ,
পরিবীক্ষণ ও মনিটরিং কমিটি।

(আলী হসাইন)
মহাব্যবস্থাপক (ট্রান্সমিশন-ওয়েস্ট), অতিরিক্ত দায়িত্ব
ও সদস্য, সেবা প্রদান প্রতিশুতি প্রণয়ন, হালনাগাদকরণ, পরিবীক্ষণ ও
মনিটরিং কমিটি।

(মোহাম্মদ সোলাইমান গাজী)
মহাব্যবস্থাপক (অর্থ) ও আহায়ক
সেবা প্রদান প্রতিশুতি প্রণয়ন, হালনাগাদকরণ, পরিবীক্ষণ ও মনিটরিং কমিটি।