

গ্যাস ট্রান্সমিশন কোম্পানী লিমিটেড (জিটিসিএল)

(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানী)

www.gtcl.gov.bd

কম্প্রসর ডিপার্টমেন্ট-এলেক্সা

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১। ভিশন (Vision) ও মিশন (Mission):

ভিশন (Vision):

বিতরণী কোম্পানিগুলি দ্বারা চূড়ান্ত বিতরণের লক্ষ্যে চাহিদা কেন্দ্রগুলোতে নিরাপদ, নির্ভরযোগ্য এবং লাভজনক উপায়ে প্রাকৃতিক গ্যাসের নিরবচ্ছিন্ন সরবরাহের 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 প্রয়োজনীয় গ্যাস পরিবহন সুবিধা স্থাপন ও পরিচালনা করা; মানব সম্পদ উন্নয়ন করা; বিশ্ব গ্যাস শিল্প অনুশীলনের সঙ্গে সঙ্গতিপূর্ণ পরিকল্পনা, নকশা এবং কর্মসূচি 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	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।	গ্রাহক প্রাপ্তে উচ্চচাপে Quality Gas সরবরাহের লক্ষ্যে প্রয়োজন অনুযায়ী কম্প্রেসর স্টেশনের কার্যক্রম সম্পাদন	সার্বক্ষণিক	জ্বালানী ও খনিজ সম্পদ বিভাগ/ পেট্রোবাংলার নির্দেশনা মোতাবেক	এলেঞ্জা গ্যাস কম্প্রেসর স্টেশন	বিনামূল্যে	মোঃ আব্দুল আহাদ উপমহাব্যবস্থাপক (কম্প্রেসর-এলেঞ্জা) মোবাইল- ০১৭০৮-৪৮৭৬০৭ ই-মেইলঃ dgm.dd.rdd@gtcl.gov.bd	সুশীল কুমার সরকার মহাব্যবস্থাপক (কম্প্রেসর) মোবাইল- ০১৭৫৫৫২২০২৮ ইমেইলঃ gm.cprs@gtcl.gov.bd

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।	অফিস আদেশ মোতাবেক কর্মকর্তা- কর্মচারীদের অনুকূলে বরাদ্দকৃত বাসার সুযোগ সুবিধা মনিটরিং/নিশ্চিতকরণ।	১০ (দশ) কার্য দিবস	আবেদনপত্র	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট	বিনামূল্যে	মোঃ আব্দুল আহাদ উপমহাব্যবস্থাপক (কম্প্রসর-এলেক্সা) মোবাইল- ০১৭০৮-৪৮৭৬০৭ ই-মেইল: dgm.cprs.cda@gtcl.gov.bd	সুশীল কুমার সরকার মহাব্যবস্থাপক (কম্প্রসর) মোবাইল- ০১৭৫৫৫২২০২৮ ইমেইল: gm.cprs@gtcl.gov.bd

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।

৪। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS):

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট 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	নিষ্পত্তির সময়সীমা
০১।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	মোঃ মাহবুবুর রহমান, উপমহাব্যবস্থাপক (সাধারণ প্রশাসন) মোবাইল নং: ০১৭০৯৬৩৯৬৯১, ই-মেইল: dgm.gs.prd@gtcl.gov.bd	৩০ কার্যদিবস
০২।	অভিযোগ নিষ্পত্তি 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 ৫নং 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 প্রতিশ্রুতি প্রণয়ন, হালনাগাদকরণ,
পরিবীক্ষণ ও মনিটরিং কমিটি।

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

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

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

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