

গ্যাস ট্রান্সমিশন কোম্পানী লিমিটেড (জিটিসিএল)

(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানী)

www.gtcl.gov.bd

ট্রান্সমিশন ডিপার্টমেন্ট-ঢাকা

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।	বিতরণ কোম্পানির চাহিদার আলোকে এবং পেট্রোবাংলার নির্দেশনা অনুযায়ী বিতরণ কোম্পানিসমূহে গ্যাস সরবরাহ।	০৫ (পাঁচ) কার্যদিবস	পেট্রোবাংলার নির্দেশনা অনুযায়ী	ট্রান্সমিশন ডিপার্টমেন্ট-ঢাকা	বিনামূল্যে	মোঃ সেজাউল করিম উপমহাব্যবস্থাপক (ট্রান্সমিশন-ঢাকা), অতিরিক্ত দায়িত্ব মোবাইল নং- ০১৭০৯৬৩৯৬৮৬ dgm.tre.rtd@gtcl.gov.bd	আলী হসাইন মহাব্যবস্থাপক (ট্রান্সমিশন-ইস্ট) মোবাইল নং-০১৭৩০৩১৭১৫৮ ই-মেইল: gm.tre@gtcl.gov.bd
০২।	জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ বিভাগ, পেট্রোবাংলা, জিটিসিএল প্রধান কার্যালয় ও অন্যান্য স্থাপনা হতে দৈনিক, সাপ্তাহিক, মাসিক ও বার্ষিক গ্যাসের উৎপাদন, চাহিদা ও ব্যবহার সম্পর্কিত ডাটা মনিটরিং, পর্যালোচনা, সরবরাহ এবং সংরক্ষণ।	০৫ (পাঁচ) কার্যদিবস	পেট্রোবাংলার নির্দেশনা অনুযায়ী	ট্রান্সমিশন ডিপার্টমেন্ট-ঢাকা	বিনামূল্যে	মোঃ সেজাউল করিম উপমহাব্যবস্থাপক (ট্রান্সমিশন-ঢাকা), অতিরিক্ত দায়িত্ব মোবাইল নং- ০১৭০৯৬৩৯৬৮৬ dgm.tre.rtd@gtcl.gov.bd	আলী হসাইন মহাব্যবস্থাপক (ট্রান্সমিশন-ইস্ট) মোবাইল নং-০১৭৩০৩১৭১৫৮ ই-মেইল: gm.tre@gtcl.gov.bd
০৩।	পেট্রোবাংলার Allocation মোতাবেক জাতীয় গ্যাস গ্রিডের মিটারিং ব্যবস্থা সচল রাখা।	সার্বক্ষণিক	পেট্রোবাংলার নির্দেশনা অনুযায়ী	ট্রান্সমিশন ডিপার্টমেন্ট-ঢাকা	বিনামূল্যে	মোঃ সেজাউল করিম উপমহাব্যবস্থাপক (ট্রান্সমিশন-ঢাকা), অতিরিক্ত দায়িত্ব মোবাইল নং- ০১৭০৯৬৩৯৬৮৬ dgm.tre.rtd@gtcl.gov.bd	আলী হসাইন মহাব্যবস্থাপক (ট্রান্সমিশন-ইস্ট) মোবাইল নং-০১৭৩০৩১৭১৫৮ ই-মেইল: gm.tre@gtcl.gov.bd
০৪।	ট্রান্সমিশন ডিপার্টমেন্ট-ঢাকা এর আওতাধীন বিভিন্ন অফটেক পয়েন্ট ও গ্যাসফিল্ডসমূহে স্থাপিত কান্টডি ট্রান্সফার মিটারসমূহের মাসিক যৌথ ক্যালিব্রেশন সম্পাদন।	মাসিক	পেট্রোবাংলার নির্দেশনা অনুযায়ী	ট্রান্সমিশন ডিপার্টমেন্ট-ঢাকা	বিনামূল্যে	মোঃ সেজাউল করিম উপমহাব্যবস্থাপক (ট্রান্সমিশন-ঢাকা), অতিরিক্ত দায়িত্ব মোবাইল নং- ০১৭০৯৬৩৯৬৮৬ dgm.tre.rtd@gtcl.gov.bd	আলী হসাইন মহাব্যবস্থাপক (ট্রান্সমিশন-ইস্ট) মোবাইল নং-০১৭৩০৩১৭১৫৮ ই-মেইল: gm.tre@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 সেজাউল করিম উপমহাব্যবস্থাপক (ট্রান্সমিশন-ঢাকা), অতিরিক্ত দায়িত্ব মোবাইল নং- ০১৭০৯৬৩৯৬৮৬ dgm.tre.rtd@gtcl.gov.bd	আলী হুসাইন মহাব্যবস্থাপক (ট্রান্সমিশন-ইস্ট) মোবাইল নং-০১৭৩০৩১৭১৫৮ ই-মেইল: gm.tre@gtcl.gov.bd
০২।	সঞ্চালন পাইপলাইন সংলগ্ন পথসত্ত্ব অবৈধ দখল মুক্ত রাখতে নিয়মিত মনিটরিং।	নিয়মিত	কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা অনুযায়ী	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।

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

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