



# জালালাবাদ গ্যাস টি এ্যান্ড ডি সিস্টেম লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানি)

গ্যাস ভবন, মেন্দিবাগ, সিলেট।

## সিটিজেন চার্টার

### ১.০.০ ভিশন ও মিশন :

#### ১.১.০ রূপকল্প :

জালালাবাদ গ্যাস অধিভুক্ত এলাকায় প্রাকৃতিক গ্যাসের দক্ষ ও নিরাপদ পরিবহন এবং বিতরণ।

#### ১.২.০ অভিলক্ষ্য :

সম্মানিত গ্রাহকদের উন্নত সেবা প্রদান, প্রাকৃতিক গ্যাসের দক্ষ ব্যবহার নিশ্চিতকরণ এবং গ্যাস বিপণনে সুশাসন নিশ্চিতকরণ।

### ২.০.০ নাগরিক সেবা :

#### ২.১.০ নতুন গ্যাস সংযোগ :

জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ বিভাগের অফিস আদেশ নং-২৮.০০.০০০০.০২৮.০৬.০০১.১৯-১০২, তারিখ-১৫ মে ২০১৯ ক্রমিক নং-২ (ঘ) মোতাবেক গৃহস্থালী ও বাণিজ্যিক শ্রেণিতে নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান স্থগিত আছে, তবে হাসপাতাল, শিক্ষা প্রতিষ্ঠান এবং কারাগার এ নির্দেশনার আওতা বহির্ভূত থাকবে।

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবী ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, মেইল এবং ঠিকানা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
২.১.১	নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান (আবাসিক শ্রেণি, সরকারী নির্দেশনা মোতাবেক কেবলমাত্র হাসপাতাল, শিক্ষা প্রতিষ্ঠান এবং কারাগার-এর নির্ধারিত স্থানে)	৪৫ কর্মদিবস (গ্রাহকের যথাযথ/ স্বয়ং সম্পূর্ণ আবেদন প্রাপ্তি ও গ্রাহক কর্তৃক সম্পাদনযোগ্য কাজ ব্যতিরেকে)	ক) আবেদনকারীর পাসপোর্ট সাইজের ৩ (তিন) কপি রঙিন ছবি ১ম শ্রেণির কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত। খ) জাতীয় পরিচয় পত্রের ১ম শ্রেণির কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত ফটোকপি। গ) জমির মালিকানা দালিলিক প্রমাণ হিসেবে দলিল/নামজারীর কাগজ (যে কোন একটি) এবং দাখিলা/ভূমি উন্নয়ন কর পরিশোধের রশিদ (যে কোন একটি)। ঘ) লীজ/ভাড়া কৃত স্থানে স্থাপিত হলে ভাড়া/লীজ গ্রহণের চুক্তিপত্র। ঙ) লীজ/ভাড়া গ্রহীতার ক্ষেত্রে নিয়মিত মাসিক গ্যাসবিল পরিশোধের অঙ্গীকারনামা এবং ভাড়াটিয়া/লীজ গ্রহীতা বিল পরিশোধে ব্যর্থ হলে বা অবৈধ কার্যকলাপে লিপ্ত থাকলে মালিক দায়ভার বহন করবেন মর্মে নোটারী পাবলিক কর্তৃক সত্যায়িত অঙ্গীকারনামা। চ) আবেদন ফি জমা বাবদ ৩০০/- টাকা জমাদানের রশিদ। ছ) ঠিকাদার নিয়োগপত্র। জ) প্রস্তাবিত অভ্যন্তরীণ পাইপলাইনের ৩(তিন) কপি নক্সা।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক স্ব-উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা কোম্পানির ওয়েবসাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে।  ডাউনলোড লিংক: <a href="#">আবেদনপত্র</a>	আবেদন ফি বাবদ টাকা ৩০০/- মাত্র নির্ধারিত ব্যাংক অথবা কোম্পানির সংশ্লিষ্ট হিসাব শাখার ক্যাশ কাউন্টারে পরিশোধ করতে হবে। কোম্পানির ওয়েবসাইট থেকে কোম্পানির অনুমোদিত ব্যাংকের নাম জানা যাবে।  অনুমোদিত ব্যাংকের নাম: <a href="#">অনুমোদিত ব্যাংক</a>	সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয় (আবিকা) প্রধান/ব্যবস্থাপক।  <a href="#">আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়ে দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা</a>	সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়সমূহের নিয়ন্ত্রক বিপণন ডিভিশন (উত্তর/দক্ষিণ) বা উপ-মহাব্যবস্থাপক (আরডিডি, সিলেট-মেট্রো/ সিলেট/মৌলভীবাজার/হবিগঞ্জ)।  <a href="#">আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়ে দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা</a>

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবী ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, মেইল এবং ঠিকানা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
২.১.২	নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান (শিল্প/ক্যাপটিভ/চা- বাগান)	৬০ কর্মদিবস (গ্রাহকের যথাযথ/স্বয়ং সম্পূর্ণ আবেদন প্রাপ্তি ও গ্রাহক কর্তৃক সম্পাদনযোগ্য কাজ ব্যতিরেকে)	ক) আবেদনকারীর পাসপোর্ট সাইজের ৩(তিন) কপি রঙিন ছবি ১ম শ্রেণির কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত। খ) জাতীয় পরিচয় পত্রের ১ম শ্রেণির কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত ফটোকপি। গ) হালনাগাদ নবায়নকৃত ড্রেড লাইসেন্সের ১ম শ্রেণির কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত কপি। ঘ) টিআইএন সনদপত্র। ঙ) নিবন্ধনকৃত কোম্পানি হলে মেমোরেন্ডাম এন্ড আর্টিকেলস অফ এসোসিয়েশন এবং সার্টিফিকেট অব ইনকরপোরেশন। চ) জমির মালিকানা দালিলিক প্রমাণ হিসেবে দলিল/নামজারীর কাগজ (যে কোন একটি) এবং দাখিলা/ভূমি উন্নয়ন কর পরিশোধের রশিদ (যে কোন একটি)। ছ) ভাড়াকৃত স্থানে স্থাপিত হলে জমির মালিকানা জন্য চ নং ক্রমিকে বর্ণিত দালিলিক প্রমাণাদি, ভাড়ার চুক্তিপত্র এবং আবেদনপত্র মূল মালিকের স্বাক্ষরসহ দাখিল করতে হবে। জ) লীজকৃত জমিতে স্থাপিত প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে লীজ প্রদানকারী সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের সাথে সম্পাদিত চুক্তিপত্র এবং চ নং ক্রমিকে বর্ণিত দালিলিক প্রমাণাদি। ঝ) ফ্যাক্টরীর লে-আউট প্ল্যান। ঞ) প্রস্তাবিত অভ্যন্তরীণ পাইপলাইনের ৪(চার) কপি নক্সা। ট) গ্যাস সরঞ্জামাদি (বেয়লার, জেনারেটর ও অন্যান্য)-এর জ্বালানি দক্ষতা নূন্যতম মানদণ্ড অনুযায়ী হতে হবে। এ সংক্রান্ত ক্যাটালগ/ম্যানুয়েল জমা প্রদান করতে হবে। ঠ) প্রস্তাবিত স্থানে চালু/বিচ্ছিন্নকৃত গ্যাস সংযোগের বিপরীতে পাওনা পরিশোধ সংক্রান্ত রাজস্ব ছাড়পত্র। ড) আবেদন ফি বাবদ ৫০০/- (পাঁচশত) টাকা জমাদানের রশিদ। ঢ) পরিবেশ অধিদপ্তরের ছাড়পত্র (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)। ন) ঠিকাদার নিয়োগপত্র।	গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র অনলাইনের মাধ্যমে কোম্পানির ওয়েবসাইটে করা যাবে।  আবেদন লিংক: <a href="https://ogca.jalalabadgas.org.bd/register">https://ogca.jalalabadgas.org.bd/register</a>	আবেদন ফি বাবদ টাকা ৫০০/- (পাঁচশত) নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। কোম্পানির ওয়েবসাইট থেকে কোম্পানির অনুমোদিত ব্যাংকের নাম জানা যাবে।  অনুমোদিত ব্যাংকের নাম: <a href="#">অনুমোদিত ব্যাংক</a>	সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক বিতরন কার্যালয় (আবিকা) প্রধান/ব্যবস্থাপক।  <a href="#">আঞ্চলিক বিতরন কার্যালয়ে দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা</a>	সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক বিতরন কার্যালয়সমূহের নিয়ন্ত্রক বিপণন ডিভিশন (উত্তর/দক্ষিণ) বা উপ- মহাব্যবস্থাপক (আরডিডি, সিলেট- মেট্রো/ সিলেট/ মৌলভীবাজার /হবিগঞ্জ)।  <a href="#">আঞ্চলিক বিতরন কার্যালয়ে দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা</a>
২.১. ৩	নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান (বাণিজ্যিক শ্রেণী)	---	---	---	---	---	গ্যাস সংযোগ বন্ধ আছে
২.১.৪	নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান (সিএনজি ফিলিং স্টেশনে)	---	---	---	---	---	গ্যাস সংযোগ বন্ধ আছে

২.২.০ বিল প্রণয়ন ও পরিশোধ :

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবী ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, মেইল এবং ঠিকানা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
২.২.১	বিল প্রণয়ন ও পরিশোধ (আবাসিক শ্রেণি)	মিটারবিহীন গৃহস্থালী গ্রাহকগণ সরবরাহকৃত বিলবই এর মাধ্যমে প্রতিমাসের গ্যাসবিল পরবর্তী মাসের ২১ (একুশ) তারিখের মধ্যে কোন প্রকার সারচার্জ ছাড়াই পরিশোধ করতে পারবেন। মিটারযুক্ত গৃহস্থালী গ্রাহকদের মাসিক বিল ইস্যু করার তারিখ হতে (যা বিলে উল্লেখ থাকবে) পরবর্তী ২০ (বিশ) দিনের মধ্যে কোন প্রকার সারচার্জ ছাড়াই পরিশোধ করা যাবে। বিল পরিশোধের সর্বশেষ তারিখ সরকারী ছুটির দিন কিংবা অন্য কোন কারণে সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের লেনদেন বন্ধ থাকলে পরবর্তী কার্য দিবসে বিল পরিশোধ করা যাবে। প্রি-পেইড গ্রাহকদের ক্ষেত্রে তাৎক্ষণিক।	মিটারবিহীন গৃহস্থালী গ্রাহকগণ সরবরাহকৃত বিল বই এর মাধ্যমে, মিটারযুক্ত গৃহস্থালী গ্রাহকগণ আবিিকা থেকে মাসিক ইস্যুকৃত বিল এর মাধ্যমে এবং প্রি-পেইড মিটারযুক্ত গ্রাহকগণ নির্ধারিত প্রি-পেইড কার্ড ব্যবহার/রিচার্জ করে বিল পরিশোধ করবেন।	মিটারবিহীন গৃহস্থালী গ্রাহকদের সংযোগকালীন সময়ে সরবরাহকৃত বিল বই দ্বারা সরকার কর্তৃক একমুখী/দ্বি-মুখী চুলার জন্য নির্ধারিত হারে বিল পরিশোধ করতে হবে এবং প্রথম বিল বইয়ের পরবর্তী সকল বিল বই কোম্পানির জোন/আঞ্চলিক কার্যালয় হতে বিনামূল্যে পাওয়া যাবে। প্রি-পেইড গ্রাহকগণ নির্ধারিত ভেভরের/অথোরাইজড আউটলেট থেকে প্রি-পেইড কার্ড নির্দিষ্ট মূল্যে ক্রয়পূর্বক সংগ্রহ করতে পারবেন।	সরকার কর্তৃক নির্ধারিত গ্যাস টারিফ মোতাবেক প্রস্তুতকৃত বিল অনুযায়ী নির্ধারিত ব্যাংক, ফিনেন্সিয়াল সার্ভিস বা মোবাইল এ্যাপের মাধ্যমে পরিশোধ করতে হবে।  প্রি-পেইড মিটারযুক্ত গ্রাহকগণের ক্ষেত্রে যে মূল্যের কার্ড ক্রয় করতে ইচ্ছুক সে পরিমাণ টাকা পরিশোধ করবেন।	ব্যবস্থাপক/রাজস্ব উপ-শাখা প্রধান সংশ্লিষ্ট আবিিকা।  <a href="#">আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়ে দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা</a>	সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়সমূহের নিয়ন্ত্রক বিপণন ডিভিশন (উত্তর/দক্ষিণ) বা উপ-মহাব্যবস্থাপক (আরডিডি, সিলেট-মেট্রো/ সিলেট/মৌলভীবাজার /হবিগঞ্জ) ।  <a href="#">আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়ে দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা</a>
২.২.২	বিল প্রণয়ন ও পরিশোধ (শিল্প/ক্যাপটিভ/ চা-বাগান/ সিএনজি/ বাণিজ্যিক)	সিএনজি ব্যতীত অন্যান্য গ্রাহকদের ক্ষেত্রে প্রতিমাসের বিল পরবর্তী মাসের ১৫ তারিখের মধ্যে এবং সিএনজি শ্রেণির গ্রাহকদের নিকট প্রতি মাসের বিল পরবর্তী মাসের ১০ তারিখের মধ্যে প্রেরণ করা হয়। কোন কারণে গ্রাহক সময়মত বিল না পেলে কোম্পানির সংশ্লিষ্ট দপ্তর হতে ডুপ্লিকেট বিল সংগ্রহ করতে পারবেন। গ্রাহকগণ বিলে উল্লিখিত বিল জমা প্রদানের শেষ তারিখের মধ্যে সারচার্জ ব্যাতিত বিল পরিশোধ করতে পারেন।	সরবরাহকৃত বিল	সংশ্লিষ্ট আবিিকা	সিএনজি ব্যতীত অন্যান্য গ্রাহকদের ক্ষেত্রে মাসিক বিল ইস্যু করার তারিখ হতে (যা বিলে উল্লেখ থাকবে) পরবর্তী ২০ (বিশ) দিনের মধ্যে এবং সিএনজি শ্রেণির গ্রাহকদের মাসিক বিল ইস্যু করার তারিখ হতে (যা বিলে উল্লেখ থাকবে) পরবর্তী ১০ (দশ) দিনের মধ্যে কোন প্রকার সারচার্জ ছাড়াই বিল পরিশোধ করা যাবে। বিল পরিশোধের সর্বশেষ তারিখ সরকারী ছুটির দিন হলে পরবর্তী কার্য দিবসে বিল পরিশোধ করা যাবে।	সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয় (আবিিকা) প্রধান/ব্যবস্থাপক।  <a href="#">আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়ে দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা</a>	সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়সমূহের নিয়ন্ত্রক বিপণন ডিভিশন (উত্তর/দক্ষিণ) বা উপ-মহাব্যবস্থাপক (আরডিডি, সিলেট-মেট্রো/ সিলেট/মৌলভীবাজার /হবিগঞ্জ) ।  <a href="#">আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়ে দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা</a>
২.২.৩	বিলবই/বিল হারানো বা নষ্ট হয়ে যাওয়ার প্রেক্ষিতে পুনরায় প্রদান/ইস্যুকরণ।	১ কর্মদিবস	গ্রাহকের আবেদন পত্র	গ্রাহক স্ব-উদ্যোগে সংশ্লিষ্ট ডকুমেন্ট সরবরাহ করবেন।	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয় (আবিিকা) প্রধান/ব্যবস্থাপক।  <a href="#">আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়ে দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা</a>	সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়সমূহের নিয়ন্ত্রক বিপণন ডিভিশন (উত্তর/দক্ষিণ) বা উপ-মহাব্যবস্থাপক (আরডিডি, সিলেট-মেট্রো/ সিলেট/মৌলভীবাজার /হবিগঞ্জ) ।  <a href="#">আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়ে দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা</a>

২.৩.০ মালিকানা/নাম পরিবর্তন :

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবী ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, মেইল এবং ঠিকানা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
২.৩.১	মালিকানা/নাম পরিবর্তন	১০ কর্মদিবস (গ্রাহকের যথাযথ/স্বয়ং সম্পূর্ণ আবেদন প্রাপ্তি ও গ্রাহক কর্তৃক সম্পাদনযোগ্য কাজ ব্যতিরেকে)	নতুন মালিকের স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র নোটারী পাবলিক দ্বারা প্রত্যয়নপূর্বক জমা প্রদানসহ উক্ত সংযোগের বিপরীতে পূর্বের মালিক/মালিকগণের কোন বকেয়া থাকলে মালিকানা/নাম পরিবর্তনের সময় তা পরিশোধ করতে হবে।	সরবরাহতব্য কাগজাদি গ্রাহক স্ব-উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা কোম্পানির ওয়েবসাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে।  আবেদন লিংক: <a href="#">আবেদন</a>	আবাসিক-টাকা ৫০০/- (পাঁচ শত) মাত্র চার্জ পরিশোধ করতে হবে।  শিল্প/ক্যাপটিভ/সিএনজি/মৌসুমী/চা-বাগান- টাকা ১০,০০০/- (দশ হাজার) হারে চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে।  বাণিজ্যিক-টাকা ৪,০০০/- (চার হাজার) হারে চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে।	সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয় (আবিকা) প্রধান/ব্যবস্থাপক।  <a href="#">আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়ে দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা</a>	সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়সমূহের নিয়ন্ত্রক বিপণন ডিভিশন (উত্তর/দক্ষিণ) বা উপ-মহাব্যবস্থাপক (আরডিডি, সিলেট-মেট্রো/ সিলেট/মৌলভীবাজার /হবিগঞ্জ)।  <a href="#">আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়ে দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা</a>

২.৪.০ রাইজার/আরএমএস/সিএমএস স্থানান্তর :

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবী ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, মেইল এবং ঠিকানা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
২.৪.১	রাইজার/ আরএমএস/ সিএমএস স্থানান্তর	৩০ কর্মদিবস (গ্রাহকের যথাযথ/স্বয়ং সম্পূর্ণ আবেদন প্রাপ্তি ও গ্রাহক কর্তৃক সম্পাদনযোগ্য কাজ ব্যতিরেকে)	ক)নির্ধারিত ফরম সংগ্রহপূর্বক যথাযথ পূরণকরণ ; খ) ঠিকাদার নিয়োগপত্র ; গ) প্রস্তাবিত স্থানের নক্সা ; ঘ) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে গ্রাহক কর্তৃক নিজ উদ্যোগে সংগৃহীত রাস্তা কাটার অনুমোদিত। ঙ) বিল ও জামানত পরিশোধ সংক্রান্ত কাগজাদিসহ সংশ্লিষ্ট জোন/কার্যালয় প্রধানের বরাবর জমা প্রদান করতে হবে। (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে কোম্পানির চাহিদা অনুযায়ী অন্যান্য কাগজপত্র)	সরবরাহকৃত কাগজাদি গ্রাহক স্ব-উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। আবেদনপত্র ফরম সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা কোম্পানির ওয়েবসাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে।  আবেদন লিংক: <a href="#">আবেদন</a>	কোন গ্রাহকের রাইজার/আরএমএস /সিএমএস স্থানান্তরের প্রয়োজনীয়তা দেখা দিলে উক্ত কাজের জন্য বিতরণ/সার্ভিস লাইনের প্রয়োজনীয় মালামালের প্রকৃত মূল্যের ১৫% ওভারহেড খরচসহ মূল্য ও স্থাপনের প্রকৃত ব্যয় ছাড়াও  আবাসিক - টাকা ১০০০/- (এক হাজার)  শিল্প/ক্যাপটিভ/সিএনজি/মৌসুমী/চা-বাগান - টাকা ৫০০০/- (পাঁচ হাজার)  বাণিজ্যিক - টাকা ১৫০০/- (এক হাজার পাঁচশত) চার্জ গ্রাহককে পরিশোধ করতে হবে।	সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয় (আবিকা) প্রধান/ব্যবস্থাপক।  <a href="#">আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়ে দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা</a>	সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়সমূহের নিয়ন্ত্রক বিপণন ডিভিশন (উত্তর/দক্ষিণ) বা উপ-মহাব্যবস্থাপক (আরডিডি, সিলেট-মেট্রো/ সিলেট/মৌলভীবাজার /হবিগঞ্জ)।  <a href="#">আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়ে দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা</a>

২.৫.০ লোড হ্রাস/বৃদ্ধি/পুনর্বিন্যাস/সংশোধন :

জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ বিভাগের অফিস আদেশ নং-২৮.০০/-০০.০২৮.০৬.০০১.১৯-১০২, তারিখ-১৫ মে ২০১৯ ক্রমিক নং-২ (ঘ) মোতাবেক গৃহস্থালী শ্রেণিতে নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান স্থগিত আছে (চুলা/লোড বৃদ্ধিসহ)। তবে হাসপাতাল, শিক্ষা প্রতিষ্ঠান এবং কারাগার এ নির্দেশনার আওতা বহির্ভূত থাকবে; (ঘ) মোতাবেক বাণিজ্যিক শ্রেণিতে নতুন গ্যাস সংযোগ (চুলা/লোড বৃদ্ধিসহ) প্রদান স্থগিত আছে।

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবী ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, মেইল এবং ঠিকানা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
২.৫.১	লোড হ্রাস/বৃদ্ধি/পুনর্বিন্যাস / সংশোধন	৩০ কর্মদিবস (গ্রাহকের যথাযথ/স্বয়ং সম্পূর্ণ আবেদন প্রাপ্তি ও গ্রাহক কর্তৃক সম্পাদনযোগ্য কাজ ব্যতিরেকে)	গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে লোড হ্রাস/বৃদ্ধি/পুনর্বিন্যাস /সংশোধন এর স্বপক্ষে অন্যান্য কাগজাদি)।	সরবরাহকৃত কাগজাদি গ্রাহক স্ব-উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। আবেদনপত্র ফরম সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা কোম্পানির ওয়েবসাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে।  আবেদন লিংক: <a href="#">আবেদন</a>	গ্যাস সরঞ্জামের কোনরূপ পরিবর্তন না করা হলে,  মিটার বিহীন আবাসিক শ্রেণি (হাসপাতাল, শিক্ষা প্রতিষ্ঠান এবং কারাগার) ও অন্যান্য আবাসিক (লোড হ্রাস/পুনর্বিন্যাস) -গ্রাহককে চুলা প্রতি ২০০/- (দুইশত) টাকা;  মিটারযুক্ত আবাসিক গ্রাহক (হাসপাতাল, শিক্ষা প্রতিষ্ঠান এবং কারাগার)- ১৫০০/- (এক হাজার পাঁচশত) টাকা;  শিল্প/ক্যাপটিভ/সিএনজি/মৌসুমী/চা-বাগান- ৫০০০/- (পাঁচ হাজার) টাকা;  বাণিজ্যিক (লোড হ্রাস/পুনর্বিন্যাস)- টাকা ৩০০০/- (তিন হাজার) টাকা হারে চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে।	সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয় (আবিকা) প্রধান/ব্যবস্থাপক।  <a href="#">আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়ে দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা</a>	সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়সমূহের নিয়ন্ত্রক বিপণন ডিভিশন (উত্তর/দক্ষিণ) বা উপ-মহাব্যবস্থাপক (আরডিডি, সিলেট-মেট্রো/ সিলেট/মৌলভীবাজার /হবিগঞ্জ)।  <a href="#">আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়ে দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা</a>

২.৬.০ পুনঃসংযোগ :

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবী ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, মেইল এবং ঠিকানা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
২.৬.১	পুনঃসংযোগ	৭ কর্মদিবস (গ্রাহকের যথাযথ/স্বয়ং সম্পূর্ণ আবেদন প্রাপ্তি ও গ্রাহক কর্তৃক সম্পাদনযোগ্য কাজ ব্যতিরেকে)	গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে নির্ধারিত ফরমে বা সাদা কাগজে আবেদনপত্রসহ হালনাগাদ গ্যাস বিল পরিশোধের প্রমাণক জমা দিতে হবে (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজাদি)	সরবরাহতব্য কাগজাদি গ্রাহক স্ব-উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা কোম্পানির ওয়েবসাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে।  আবেদন লিংক: <a href="#">আবেদন</a>	পুনঃ সংযোগ ব্যয়ঃ আবাসিক গ্রাহকের আবেদন প্রেক্ষিতে -৫০০/- (পাঁচশত) টাকা;  শিল্প/ক্যাপটিভ/সিএনজি/মৌসুমী/চা-বাগান- গ্রাহকের আবেদন প্রেক্ষিতে ৫০০০/- (পাঁচ হাজার) টাকা, অন্যান্য কারণে ১৫,০০০/- (পনের হাজার) টাকা;  বাণিজ্যিক গ্রাহকের আবেদন প্রেক্ষিতে ১৫০০/- (এক হাজার পাঁচশত) টাকা, অন্যান্য কারণে ৫,০০০/- (পাঁচ হাজার) টাকা।	সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয় (আবিকা) প্রধান/ব্যবস্থাপক।  <a href="#">আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়ে দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা</a>	সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়সমূহের নিয়ন্ত্রক বিপণন ডিভিশন (উত্তর/দক্ষিণ) বা উপ-মহাব্যবস্থাপক (আরডিডি, সিলেট-মেট্রো/ সিলেট/মৌলভীবাজার /হবিগঞ্জ)।  <a href="#">আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়ে দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা</a>

২.৭.০ গ্রাহকের অনুরোধের প্রেক্ষিতে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ :

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবী ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, মেইল এবং ঠিকানা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
২.৭.১	গ্রাহকের অনুরোধের প্রেক্ষিতে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ (আবাসিক)	০৭ কর্মদিবস (গ্রাহকের যথাযথ/স্বয়ং সম্পূর্ণ আবেদন প্রাপ্তি ও গ্রাহক কর্তৃক সম্পাদনযোগ্য কাজ ব্যতিরেকে)	গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজাদি)	প্রয়োজনীয় কাগজাদি গ্রাহক স্ব-উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	আবাসিক - অস্থায়ী বিচ্ছিন্নের ক্ষেত্রে ৩০০/- (তিনশত) টাকা এবং স্থায়ী বিচ্ছিন্নের ক্ষেত্রে ৫০০/- (পাঁচশত) টাকা ও প্রকৃত ব্যয়;  শিল্প/ক্যাপটিভ/সিএনজি/মৌসুমী/চা-বাগান- ৫০০০/- (পাঁচ হাজার) টাকা ও প্রকৃত ব্যয়;  বাণিজ্যিক -১৫০০/- (এক হাজার পনেরশত) টাকা।	সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয় (আবিকা) প্রধান/ব্যবস্থাপক।  <a href="#">আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়ে দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা</a>	সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়সমূহের নিয়ন্ত্রক বিপণন ডিভিশন (উত্তর/দক্ষিণ) বা উপ-মহাব্যবস্থাপক (আরডিডি, সিলেট-মেট্রো/ সিলেট/মৌলভীবাজার /হবিগঞ্জ)।  <a href="#">আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়ে দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা</a>

২.৮.০ গ্যাস কমিশনিং :

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবী ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, মেইল এবং ঠিকানা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
২.৮.১	গ্যাস কমিশনিং	০৫ কর্মদিবস (গ্রাহকের যথাযথ/স্বয়ং সম্পূর্ণ আবেদন প্রাপ্তি ও গ্রাহক কর্তৃক সম্পাদনযোগ্য কাজ ব্যতিরেকে)	সংশ্লিষ্ট গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে আবিকা থেকে সরবরাহকৃত চাহিদাপত্রের সাথে গ্রহণ করা হয়।	সরবরাহতব্য কাগজ-পত্রাদি গ্রাহক স্ব-উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	গ্রাহকের গ্যাস সংযোগের জন্য রেগুলেটর/ মিটার/ আরএমএস/ সিএমএস স্থাপনের পর বার্নার চালু করে গ্যাস সরবরাহ করলে নিম্নোক্ত হারে কমিশনিং চার্জ প্রদান করতে হবে: আবাসিক- ৫০০/- (পাঁচশত) টাকা; শিল্প/ক্যাপটিভ/সিএনজি/মৌসুমী/চা-বাগান - (ঘন্টাপ্রতি লোড ৪০০০ ঘনফুট এর নিম্নে)- ৫,০০০/- (পাঁচ হাজার টাকা + ভ্যাট); শিল্প (ঘন্টাপ্রতি লোড ৪০০০ ঘনফুট ও তদুর্ধ্বে)- ১০,০০০/- (দশ হাজার টাকা + ভ্যাট); বাণিজ্যিক-১,০০০/- (এক হাজার টাকা + ভ্যাট);	সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয় (আবিকা) প্রধান/ব্যবস্থাপক।  <a href="#">আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়ে দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা</a>	সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়সমূহের নিয়ন্ত্রক বিপণন ডিভিশন (উত্তর/দক্ষিণ) বা উপ-মহাব্যবস্থাপক (আরডিডি, সিলেট-মেট্রো/ সিলেট/মৌলভীবাজার /হবিগঞ্জ)।  <a href="#">আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়ে দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা</a>

২.৯.০ মিটার ক্ষতিগ্রস্ত ও হস্তক্ষেপ :

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবী ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, মেইল এবং ঠিকানা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
২.৯.১	মিটার ক্ষতিগ্রস্ত ও হস্তক্ষেপ	১৫ কর্মদিবস (গ্রাহকের যথাযথ/স্বয়ং সম্পূর্ণ আবেদন প্রাপ্তি ও গ্রাহক কর্তৃক সম্পাদনযোগ্য কাজ ব্যতিরেকে)	বিদ্যমান গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী/গ্যাস আইন অনুযায়ী	প্রয়োজ্য নয়	মিটার ক্ষতিগ্রস্তের কারণ, ধরণ ও বিদ্যমান গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী।	সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয় (আবিকা) প্রধান/ব্যবস্থাপক।  <a href="#">আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়ে দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা</a>	সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়সমূহের নিয়ন্ত্রক বিপণন ডিভিশন (উত্তর/দক্ষিণ) বা উপ-মহাব্যবস্থাপক (আরডিডি, সিলেট-মেট্রো/ সিলেট/মৌলভীবাজার /হবিগঞ্জ)।  <a href="#">আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়ে দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা</a>

২.১০.০ জরুরী সার্ভিস :

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম, পদবী ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবী, মেইল এবং ঠিকানা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
২.১০.১	জরুরী সার্ভিস (হটলাইন, জরুরী সেল, সংশ্লিষ্ট আবিকা বা অপারেশন ডিভিশনের মাধ্যমে)	১ কর্মদিবস  গ্রাহকের অভিযোগ প্রাপ্তি সাপেক্ষে দ্রুত সময়ের মধ্যে সেবা প্রদান করা হয়।	অভিযোগ প্রাপ্ত হয়ে সেবা প্রদান করা হয় বিধায় কাগজপত্রের প্রয়োজন নেই।	প্রযোজ্য নয়	ক্ষতিগ্রস্থ সরঞ্জামের ধরণ ও অবস্থা অনুযায়ী গ্রাহক অর্থায়নে বা কোম্পানি খরচে সম্পাদন করা হয়।	সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয় (আবিকা) প্রধান/ব্যবস্থাপক।  <a href="#">আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়ে দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা</a>	সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়সমূহের নিয়ন্ত্রক বিপণন ডিভিশন (উত্তর/দক্ষিণ) বা উপ-মহাব্যবস্থাপক (আরডিডি, সিলেট-মেট্রো/সিলেট/মৌলভীবাজার/হবিগঞ্জ)।  <a href="#">আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়ে দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা</a>

৩.০.০) প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা, যার কাছে আপীল বা অভিযোগ করা যাবে(নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৩.১	সরকারি/আধা-সরকারি/স্বায়ত্বশাসিত/সংস্থা/বেসরকারি প্রতিষ্ঠান এ নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান	৬০ কর্মদিবস (সংযোগের ধরণের উপর নির্ভরশীল)	এই সিটিজেন চার্টারের ক্রমিক নং-২.১.১, ২.১.২ ও ২.১.৩ এ বর্ণিত যথাক্রমে আবাসিক, শিল্প ও বাণিজ্য শ্রেণির গ্রাহকের ন্যায় (গ্রাহক যে শ্রেণির অন্তর্গত সে শ্রেণির কাগজপত্র)	এই সিটিজেন চার্টারের ক্রমিক নং-২.১.১, ২.১.২ ও ২.১.৩ এ বর্ণিত যথাক্রমে আবাসিক, শিল্প ও বাণিজ্য শ্রেণির গ্রাহকের ন্যায় (গ্রাহক যে শ্রেণির অন্তর্গত সে শ্রেণির গ্রাহকের ন্যায়)	আবাসিক, শিল্প ও বাণিজ্য শ্রেণির মধ্যে যে শ্রেণির অন্তর্গত সে শ্রেণির গ্রাহকের ন্যায়	সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয় (আবিকা) প্রধান/ব্যবস্থাপক।  <a href="#">আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়ে দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা</a>	সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়সমূহের নিয়ন্ত্রক বিপণন ডিভিশন (উত্তর/দক্ষিণ) বা উপ-মহাব্যবস্থাপক (আরডিডি, সিলেট-মেট্রো/সিলেট/মৌলভীবাজার/হবিগঞ্জ)।  <a href="#">আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়ে দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা</a>

৪.০) আভ্যন্তরীণ সেবাঃ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা, যার কাছে আপীল বা অভিযোগ করা যাবে (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৪.১	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের অর্জিত ছুটি মঞ্জুর	৭ কর্মদিবস	নির্ধারিত ছকে আবেদনপত্র (শ্রান্তি বিনোদন ছুটির ক্ষেত্রে সর্বশেষ পে-স্লিপ সংযুক্ত) দাখিল করবেন।	কর্মকর্তা: প্রশাসন ডিপার্টমেন্ট কর্মচারী: সংস্থাপন ডিপার্টমেন্ট বা কোম্পানির ওয়েবসাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে।  আবেদন লিংক: <a href="#">আবেদন</a>	বিনামূল্যে	ক) মো: আব্দুল কাদের, ব্যবস্থাপক পার্সোনেল, প্রশাসন শাখা, প্রশাসন ডিপার্টমেন্ট ফোন- ০১৫৫২-৪২৯৪২৯ ই-মেইল- m_personneladmin@jgtdsl.gov.bd  খ) এনামুল হক, ব্যবস্থাপক পার্সোনেল, সংস্থাপন শাখা, সংস্থাপন ডিপার্টমেন্ট ফোন- ০১৫৫৪-৩২৮৬৭০ ই-মেইল- enamulg70@gmail.com	ক) মো: শাহজালাল উপ-মহাব্যবস্থাপক, প্রশাসন ডিপার্টমেন্ট ফোন- ০১৬৪৫-৯৮৪৯৩৫ ই-মেইল- dgm_admin@jgtdsl.gov.bd  খ) রাহেনা বেগম উপ-মহাব্যবস্থাপক, সংস্থাপন ডিপার্টমেন্ট ফোন- ০১৭৪৮-৯০১৪১৮ ই-মেইল- dgm_establishment@jgtdsl.gov.bd

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা, যার কাছে আপীল বা অভিযোগ করা যাবে (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৪.২	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের প্রশিক্ষণ ভাতা মঞ্জুর	১৫ কর্মদিবস	নিয়মানুযায়ী সংশ্লিষ্ট বিভাগ প্রদান করবে বা আবেদনকারী প্রশিক্ষণ সংশ্লিষ্ট মনোনয়ন, সার্টিফিকেট ও অন্যান্য কাগজপত্র সংযুক্তপূর্বক সংশ্লিষ্ট বিভাগে দাখিল করবেন।	সংশ্লিষ্ট বিভাগ/শাখা অথবা আবেদনকারী নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবে	বিনামূল্যে	মিনা হামিদা খানম, ব্যবস্থাপক ট্রেনিং শাখা, হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট ফোন- ০১৭১৮৬০২০৭৭ ই-মেইল- mhamidak1970@gmail.com	ক) মাধবী রানী কর উপ-মহাব্যবস্থাপক, হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট ফোন- ০১৭১৫-৩৩৬৭১১ ই-মেইল- dgm_hr@jgtdsl.gov.bd  খ) মো: মাহবুব-উর-রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক, হিসাব ডিপার্টমেন্ট ফোন- ০১৭১৬-৪২৭৯৪৬ ই-মেইল- dgm_accounts@jgtdsl.gov.bd
৪.৩	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের বহিঃ বাংলাদেশ ছুটি মঞ্জুর	৭ কর্মদিবসের মধ্যে পেট্রোবাংলায় প্রেরণ করা হয়।	১। আবেদনপত্র ২। বহিঃবাংলাদেশে ছুটির আবেদনপত্র ৩কপি ৩। OFVIS ফরম ৩কপি ৪। আর্থিক উৎসের ঘোষণাপত্র ৫। সফর সঞ্জীর অঞ্জীকারনামা ৩কপি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ৬। আয়কর প্রত্যয়নপত্র/রিটার্ন স্লিপ ৭। পাসপোর্টের ফটোকপি ৮। প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য প্রাসঙ্গিক কাগজপত্র	কর্মকর্তা প্রশাসন ডিপার্টমেন্ট হতে এবং কর্মচারী সংস্থাপন ডিপার্টমেন্ট হতে নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ ও সরবরাহ করবে বা কোম্পানির ওয়েবসাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে।  আবেদন লিংক: <a href="#">আবেদন</a>	বিনামূল্যে	ক) মো: আব্দুল কাদের, ব্যবস্থাপক পার্সোনেল, প্রশাসন শাখা, প্রশাসন ডিপার্টমেন্ট ফোন- ০১৫৫২-৪২৯৪২৯ ই-মেইল- m_personneladmin@jgtdsl.gov.bd  খ) এনামুল হক, ব্যবস্থাপক পার্সোনেল, সংস্থাপন শাখা, সংস্থাপন ডিপার্টমেন্ট ফোন- ০১৫৫৪-৩২৮৬৭০ ই-মেইল- enamulg70@gmail.com	ক) মো: শাহজালাল উপ-মহাব্যবস্থাপক, প্রশাসন ডিপার্টমেন্ট ফোন- ০১৬৪৫-৯৮৪৯৩৫ ই-মেইল- dgm_admin@jgtdsl.gov.bd  খ) রাহেনা বেগম উপ-মহাব্যবস্থাপক, সংস্থাপন ডিপার্টমেন্ট ফোন- ০১৭৪৮-৯০১৪১৮ ই-মেইল- dgm_establishment@jgtdsl.gov.bd

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা, যার কাছে আপীল বা অভিযোগ করা যাবে (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৪.৪	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের পেনশন মঞ্জুর	১০ কর্মদিবসের মধ্যে (প্রকৃতির উপর নির্ভরশীল)	১। আবেদনপত্র ২। সত্যায়িত ছবি ৩কপি ৩। জাতীয়তার সনদপত্র ৩কপি ৪। বাংলাদেশের প্রতি আনুগত্যের সনদপত্র (হলফনামা) ৩কপি ৫। না-দাবীর সনদপত্র ৩কপি ৬। সনাক্তকরণ ফরম ৩কপি ৭। বেতন সম্পর্কিত সর্বশেষ নির্দেশ ৩কপি ৮। চূড়ান্ত নিকাশপত্র ৩কপি ৯। নমুনা স্বাক্ষর ও আঞ্জুলের ছাপ সম্বলিত কার্ড ৩কপি	কর্মকর্তা: প্রশাসন ডিপার্টমেন্ট কর্মচারী: সংস্থাপন ডিপার্টমেন্ট বা কোম্পানির ওয়েবসাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে।  আবেদন লিংক: <a href="#">আবেদন</a>	বিনামূল্যে	ক) মোসাম্মৎ হালিমা আখতার সহকারী-ব্যবস্থাপক, পেনশন শাখা ফোন- ০১৭৬৪৪৫৫৭৭ ই-মেইল- <a href="mailto:halima.jg1978@gmail.com">halima.jg1978@gmail.com</a>  খ) মো: আদনান আহমদ চৌধুরী, ব্যবস্থাপক পেনশন শাখা, ফান্ড ডিপার্টমেন্ট ফোন- ০১৭১৫১৪১০৫১ ই-মেইল-	ক) মো: শাহজালাল উপ-মহাব্যবস্থাপক, প্রশাসন ডিপার্টমেন্ট ফোন- ০১৬৪৫-৯৮৪৯৩৫ ই-মেইল- <a href="mailto:dgm_admin@jgtdsl.gov.bd">dgm_admin@jgtdsl.gov.bd</a>  খ) তারিক মোঃ মহিউদ্দীন চৌধুরী, উপ-মহাব্যবস্থাপক, ফান্ড ডিপার্টমেন্ট ফোন- ০১৮১৮১৮৮৩৪৬ ই-মেইল- <a href="mailto:dgm_fund@jgtdsl.gov.bd">dgm_fund@jgtdsl.gov.bd</a>
৪.৫	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের বিভিন্ন প্রকার ঋণ মঞ্জুর	ঋণ মঞ্জুর ও অনুমোদনের পর ২০ কর্মদিবস (প্রয়োজনীয় কাগজপত্র দাখিল সাপেক্ষে)	নির্ধারিত ফরমে আবেদন করতে হবে।	কর্মকর্তা: প্রশাসন ডিপার্টমেন্ট কর্মচারী: সংস্থাপন ডিপার্টমেন্ট বা কোম্পানির ওয়েবসাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে।  আবেদন লিংক: <a href="#">আবেদন</a>	বিনামূল্যে	এস. এম লুৎফুর রহমান, ব্যবস্থাপক কর্মী সম্পর্ক ও কল্যান শাখা, সংস্থাপন ডিপার্টমেন্ট ফোন- ০১৭১১-৫৯৩৯৫৫ ই-মেইল- <a href="mailto:sm.lutfar.rahman@gmail.com">sm.lutfar.rahman@gmail.com</a>	ক) রাহেনা বেগম উপ-মহাব্যবস্থাপক, সংস্থাপন ডিপার্টমেন্ট ফোন- ০১৭৪৮-৯০১৪১৮ ই-মেইল- <a href="mailto:dgm_establishment@jgtdsl.gov.bd">dgm_establishment@jgtdsl.gov.bd</a>  খ) মো: মাহবুব-উর-রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক, হিসাব ডিপার্টমেন্ট ফোন- ০১৭১৬-৪২৭৯৪৬ ই-মেইল- <a href="mailto:dgm_accounts@jgtdsl.gov.bd">dgm_accounts@jgtdsl.gov.bd</a>
৪.৬	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের উচ্চ শিক্ষা গ্রহণের অনুমোতি প্রদান	৭ কর্মদিবস	আবেদনকারীকে স্বহস্তে লিখিত আবেদনসহ উচ্চ শিক্ষার স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ জমা দিতে হবে	আবেদনকারী নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ ও সরবরাহ করবেন	বিনামূল্যে	ক) মো: আব্দুল কাদের, ব্যবস্থাপক পার্সোনেল, প্রশাসন শাখা, প্রশাসন ডিপার্টমেন্ট ফোন- ০১৫৫২-৪২৯৪২৯ ই-মেইল: <a href="mailto:m_personneladmin@jgtdsl.gov.bd">m_personneladmin@jgtdsl.gov.bd</a>  খ) এনামুল হক, ব্যবস্থাপক পার্সোনেল, সংস্থাপন শাখা, সংস্থাপন ডিপার্টমেন্ট ফোন- ০১৫৫৪-৩২৮৬৭০ ই-মেইল- <a href="mailto:enamuljg70@gmail.com">enamuljg70@gmail.com</a>	ক) মো: শাহজালাল উপ-মহাব্যবস্থাপক, প্রশাসন ডিপার্টমেন্ট ফোন- ০১৬৪৫-৯৮৪৯৩৫ ই-মেইল- <a href="mailto:dgm_admin@jgtdsl.gov.bd">dgm_admin@jgtdsl.gov.bd</a>  খ) রাহেনা বেগম উপ-মহাব্যবস্থাপক, সংস্থাপন ডিপার্টমেন্ট ফোন- ০১৭৪৮-৯০১৪১৮ ই-মেইল- <a href="mailto:dgm_establishment@jgtdsl.gov.bd">dgm_establishment@jgtdsl.gov.bd</a>

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা, যার কাছে আপীল বা অভিযোগ করা যাবে (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৪.৭	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের পাসপোর্ট সংক্রান্ত এনওসি প্রদান	৭ কর্মদিবস	আবেদনকারীকে স্বহস্তে লিখিত আবেদনসহ পূর্বের পাসপোর্টের ফটোকপি জমা দিতে হবে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজপত্র)	আবেদনকারী নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ ও সরবরাহ করবেন বা কোম্পানির ওয়েবসাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে।  আবেদন লিংক: <a href="#">আবেদন</a>	বিনামূল্যে	ক) মো: আব্দুল কাদের, ব্যবস্থাপক পার্সোনেল, প্রশাসন শাখা, প্রশাসন ডিপার্টমেন্ট ফোন- ০১৫৫২-৪২৯৪২৯ ই-মেইল- m_personneladmin@jgtdsl.gov.bd  খ) এনামুল হক, ব্যবস্থাপক পার্সোনেল, সংস্থাপন শাখা, সংস্থাপন ডিপার্টমেন্ট ফোন- ০১৫৫৪-৩২৮৬৭০ ই-মেইল- enamuljg70@gmail.com	ক) মো: শাহজালাল উপ-মহাব্যবস্থাপক, প্রশাসন ডিপার্টমেন্ট ফোন- ০১৬৪৫-৯৮৪৯৩৫ ই-মেইল- dgm_admin@jgtdsl.gov.bd  খ) রাহেনা বেগম উপ-মহাব্যবস্থাপক, সংস্থাপন ডিপার্টমেন্ট ফোন- ০১৭৪৮-৯০১৪১৮ ই-মেইল- dgm_establishment@jgtdsl.gov.bd
৪.৮	কর্মকর্তা-কর্মচারীগণের সন্তানদের শিক্ষা মহায়তা প্রদান	৩০ কর্মদিবসের মধ্যে পেট্রোবাংলায় প্রেরণ করা হয়।	আবেদনকারীকে স্বহস্তে লিখিত আবেদন ও সন্তানের শিক্ষা সহায়তা প্রাপ্তির ক্ষেত্রে নীতিমালা/অফিস আদেশে বর্ণিত প্রয়োজনীয় কাগজপত্র জমা দিতে হবে	আবেদনকারী নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ ও সরবরাহ করবেন বা কোম্পানির ওয়েবসাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে।  আবেদন লিংক: <a href="#">আবেদন</a>	বিনামূল্যে	ক) মো: আব্দুল কাদের, ব্যবস্থাপক পার্সোনেল, প্রশাসন শাখা, প্রশাসন ডিপার্টমেন্ট ফোন- ০১৫৫২-৪২৯৪২৯ ই-মেইল- m_personneladmin@jgtdsl.gov.bd  খ) এস. এম লুৎফুর রহমান, ব্যবস্থাপক কর্মী সম্পর্ক ও কল্যান শাখা, সংস্থাপন ডিপার্টমেন্ট ফোন- ০১৭১১-৫৯৩৯৫৫ ই-মেইল- sm.lutfar.rahman@gmail.com	ক) মো: শাহজালাল উপ-মহাব্যবস্থাপক, প্রশাসন ডিপার্টমেন্ট ফোন- ০১৬৪৫-৯৮৪৯৩৫ ই-মেইল- dgm_admin@jgtdsl.gov.bd

**৫.০.০ প্রতিশ্রুত ও কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির জন্য গ্রাহক/সর্বসাধারণের করণীয় :**

ক্রমিক নং	সেবা প্রাপ্তির জন্য গ্রাহক/সর্বসাধারণের করণীয়
(১)	(২)
১।	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদনপত্র জমা প্রদান
২।	নির্ধারিত ব্যাংকে যথাযথ প্রক্রিয়ায় ফি/চার্জ প্রদান
৩।	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/দলিলাদি যথা সময়ে জমা প্রদান
৪।	নিয়মিত গ্যাস বিল পরিশোধ ও অবৈধ কার্যকলাপ হতে বিরত থাকা

৫।	গ্যাস সংক্রান্ত যাবতীয় কাজে সহযোগিতা
----	---------------------------------------

### ৬.০.০ অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS) :

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন :

ক্রমিক 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	নাম ও পদবি: প্রকৌ. মুহাম্মদ রেজাউল করিম, মহাব্যবস্থাপক (বিপণন-দক্ষিণ) জালালাবাদ গ্যাস, সিলেট টেলিফোন নং ; ০২৯৯৭৭০০৬১৪ মোবাইল নং : ০১৭১১-৫৭৬০৬২ ই-মেইল : <a href="mailto:gm_mktsouth@jgtdsl.gov.bd">gm_mktsouth@jgtdsl.gov.bd</a> ওয়েব: <a href="http://www.jgtdsl.gov.bd">www.jgtdsl.gov.bd</a>	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস
২।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম ও পদবি: প্রকৌ. দীন মোহাম্মদ, উপ-মহাব্যবস্থাপক (উৎপাদন ও বিপণন), পেট্রোবাংলা, ঢাকা মোবাইল নং : +৮৮০১৭১৮১০৫৪৫৮ ই-মেইল : <a href="mailto:deen.mohammad@petrobangla.org.bd">deen.mohammad@petrobangla.org.bd</a> ওয়েব: <a href="http://www.petrobangla.org.bd">www.petrobangla.org.bd</a>	২০ (বিশ) কার্যদিবস
৩।	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েব: <a href="http://www.grs.gov.bd">www.grs.gov.bd</a>	৬০ (ষাট) কার্যদিবস