



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 :

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)
২.১.১	নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান (গৃহস্থালি শ্রেণি, সরকারী নির্দেশনা মোতাবেক শুধুমাত্র সরকারি হাসপাতাল, সরকারি 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 সত্যায়িত রঙিন ছবি; (খ) জাতীয় পরিচয়পত্র বা জন্ম নিবন্ধন সনদ বা পাসপোর্টের সত্যায়িত কপি; (গ) ভূমির মালিকানার দালিলিক প্রমাণ হিসাবে দলিল, নামজারির কাগজ, পর্চা বা খতিয়ান এবং হালনাগাদ দাখিলা বা ভূমি উন্নয়ন কর পরিশোধের রসিদের সত্যায়িত/অনলাইন কপি; (ঘ) উৎস বিতরণ লাইন হইতে প্রস্তাবিত সার্ভিস লাইন, রাইজার ও অভ্যন্তরীণ গ্যাস পাইপলাইন এবং প্রস্তাবিত গ্যাস সরঞ্জামের বিবরণ সংবলিত ৪ (চার) কপি নকশা; (ঙ) নির্ধারিত আবেদন ফি জমাদানের রসিদ; (চ) ১.১ শ্রেণির ঠিকাদার নিয়োগের চুক্তিপত্র।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক স্ব-উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা কোম্পানির ওয়েবসাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে। ডাউনলোড লিংক: আবেদনপত্র	আবেদন ফি বাবদ টাকা ২,০০০/- (দুই হাজার) 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: অনুমোদিত ব্যাংক	সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক বিতরন কার্যালয় (আবিকা) প্রধান/ব্যবস্থাপক। আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়ে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা	সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক বিতরন কার্যালয়সমূহের নিয়ন্ত্রক বিপণন ডিভিশন (উত্তর/দক্ষিণ) বা উপ- মহাব্যবস্থাপক (আরডিডি, সিলেট- মেট্রো/ সিলেট/মৌলভীবাজার /হবিগঞ্জ)। আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়ে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা
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)

২.১.২	নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান (শিল্প/ক্যাপটিভ/ চা-বাগান)	৬৭ কার্যদিবস (মঞ্জুরীপত্র ইস্যু)+৪৩ কার্যদিবস (পরবর্তী কার্যক্রম) (গ্রাহকের যথাযথ/স্বয়ং সম্পূর্ণ আবেদন প্রাপ্তি ও গ্রাহক কর্তৃক সম্পাদনযোগ্য কাজ ব্যতিরেকে)	(ক) আবেদনকারী বা প্রতিষ্ঠানের স্বত্বাধিকারী বা প্রতিষ্ঠান প্রধানের পাসপোর্ট সাইজের ৩ (তিন) কপি সত্যায়িত ছবি; (খ) আবেদনকারীর জাতীয় পরিচয় পত্র বা জন্ম নিবন্ধন সনদ বা পাসপোর্টের সত্যায়িত ফটোকপি; (গ) হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্সের সত্যায়িত ফটোকপি; (ঘ) টিআইএন সনদপত্র ও হালনাগাদ আয়কর পরিশোধের প্রত্যয়নপত্র বা আয়কর রিটার্ন দাখিলের রসিদ; (ঙ) নিবন্ধনকৃত কোম্পানি হইলে মেমোরেডাম অব আর্টিকেলস এন্ড এসোসিয়েশন এবং সার্টিফিকেট অব ইনকরপোরেশন; (চ) জমির মালিকানার দালিলিক প্রমাণ হিসাবে নিজ নামীয় দলিল বা নামজারির নিজ নামীয় পর্চা বা খতিয়ান এবং দাখিলা বা ভূমি উন্নয়ন কর পরিশোধের রসিদের সত্যায়িত কপি/অনলাইন কপি; (ছ) শিল্পটি ভাড়াকৃত স্থানে বা বেসরকারি মালিকানাধীন লিজকৃত স্থানে স্থাপিত হইলে (লিজ বা ভাড়ার মেয়াদকাল কমপক্ষে ২০ (বিশ) বৎসর হইতে হইবে। ভূমির মালিকানার জন্য দফা (চ) তে বর্ণিত দালিলিক প্রমাণাদি, ভাড়া চুক্তিপত্র এবং আবেদনপত্রে প্রতিষ্ঠানের মূল মালিকের স্বাক্ষরসহ দাখিল করিতে হইবে; (জ) শিল্প সরকারি লিজকৃত ভূমিতে স্থাপিত প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে লিজ প্রদানকারীর সহিত সম্পাদিত চুক্তিপত্র এবং দফা (চ) তে বর্ণিত প্রযোজ্য দালিলিক প্রমাণ; (ঝ) প্রতিষ্ঠান বা কারখানার লে-আউট প্ল্যান; (ঞ) নিয়োজিত ঠিকাদার কর্তৃক প্রণীত প্রস্তাবিত সার্ভিস লাইন, ক্ষেত্রমতে, বিতরণ লাইন, উৎস ডিআরএস/টিবিএস/স্টেশন নির্মাণ বা আপগ্রেডেশন, রাইজার বা আরএমএস, গ্যাস সরঞ্জামের ও মালামালের স্পেসিফিকেশন সংবলিত অভ্যন্তরীণ পাইপলাইনের ৪ (চার) কপি খসড়া নকশা; (ট) স্থাপিতব্য গ্যাস সরঞ্জাম, বয়লার এবং ক্যাপটিভ পাওয়ারের জন্য জেনারেটর বা ইঞ্জিন এর স্বপক্ষে নিম্নে বর্ণিত কাগজপত্র দাখিল করিতে হইবে- (অ) গ্যাস স্থাপনা বিদেশ হইতে আমদানি করা হইলে, সেই সকল স্থাপনার ক্যাটালগ; (আ) জ্বালানি দক্ষতা সম্পন্ন (energy efficient) মর্মে ঘোষণা প্রদান এবং ক্ষেত্রমতে, প্রমাণের জন্য গ্যাস সরঞ্জামাদির কারিগরি ক্যাটালগ; (ই) শুধু বয়লারের তাপীয় দক্ষতা ন্যূনতম ৮২%, জ্বালানি দক্ষ করিবার ব্যবস্থাদিসহ বয়লার প্লান্টের তাপীয় দক্ষতা ৮৫% এবং গ্যাস জেনারেটরের জ্বালানি দক্ষতা কো-জেনারেশন/ ট্রাইজেনারেশন এর মাধ্যমে কমপক্ষে ৭০% এ উন্নীত করিবার স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি; (ঈ) স্থানীয়ভাবে প্রস্তুতকৃত, সংযোজিত বা পুরাতন হইলে এবং তজ্জন্য সরঞ্জামাদির কারিগরি ক্যাটালগ প্রদান করা সম্ভব না হইলে উহার ড্রয়িংসহ বিস্তারিত বিবরণ;	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক স্ব-উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা কোম্পানির ওয়েবসাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে। এছাড়া গ্রাহক নিম্নোক্ত লিংক হতে অনলাইনে আবেদন করতে পারবেন: আবেদন লিংক: https://ogca.jgtdsl.gov.bd	আবেদন ফি বাবদ টাকা ৫,০০০/- (পাঁচ হাজার) নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। কোম্পানির ওয়েবসাইট থেকে কোম্পানির অনুমোদিত ব্যাংকের নাম জানা যাবে। অনুমোদিত ব্যাংকের নাম: অনুমোদিত ব্যাংক	সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক বিতরন কার্যালয় (আবিকা) প্রধান/ব্যবস্থাপক। আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়ে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা	সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক বিতরন কার্যালয়সমূহের নিয়ন্ত্রক বিপণন ডিভিশন (উত্তর/দক্ষিণ) বা উপ-মহাব্যবস্থাপক (আরডিডি, সিলেট-মেট্রো/ সিলেট/ মৌলভীবাজার /হবিগঞ্জ)। আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়ে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা
-------	--	---	---	--	---	---	---

			(উ) বিদ্যমান সরঞ্জাম বা পুরাতন সরঞ্জাম এর জ্বালানি দক্ষতা নিশ্চিত করিবার জন্য সাটিফাইড এনার্জি অডিটর রহিয়াছে এইরূপ কোনো এনার্জি অডিটিং ফার্ম বা সরকার কর্তৃক স্বীকৃত কোন প্রতিষ্ঠানের প্রত্যয়নপত্র; ঠ) প্রস্তাবিত স্থানে চালু বা বিচ্ছিন্নকৃত গ্যাস সংযোগের বিপরীতে কোম্পানির সমুদয় পাওনা পরিশোধ সংক্রান্ত রাজস্ব ছাড়পত্র; (ড) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে, পরিবেশ অধিদপ্তরের ছাড়পত্র, কলকারখানা ও প্রতিষ্ঠান অধিদপ্তরের সনদ এবং ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স কর্তৃক প্রদত্ত ফায়ার লাইসেন্স; (ঢ) নির্ধারিত আবেদন ফি জমাদানের রসিদ; (ণ) ঠিকাদার নিয়োগ এবং পারিশ্রমিকের সমঝোতাপত্র; (ত) প্রতিষ্ঠান বা কারখানা পরিচালনার জন্য প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সরকার, কমিশন, সংশ্লিষ্ট অধিদপ্তর, সংস্থা, অথরিটি কর্তৃক নির্ধারিত পূর্বানুমতিপত্র বা সনদপত্র এর কপি।				
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 বা ইলেকট্রনিক বিলের মাধ্যমে প্রতিমাসের গ্যাসবিল পরবর্তী মাসের শেষ তারিখের মধ্যে কোন প্রকার সারচার্জ ছাড়াই পরিশোধ করতে পারবেন। সরকারি মিটারবিহীন গৃহস্থালী গ্রাহকগণ প্রতি মাসের গ্যাস বিল পরবর্তী দ্বিতীয় মাসের ১৫ তারিখের মধ্যে কোন প্রকার সারচার্জ ছাড়াই পরিশোধ করতে পারবেন। মিটারযুক্ত গৃহস্থালী গ্রাহকদের মাসিক বিল পরবর্তী মাসের শেষ তারিখের 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।	মিটারবিহীন গৃহস্থালী গ্রাহকগণ সরবরাহকৃত বিল বই এর মাধ্যমে, মিটারযুক্ত গৃহস্থালী গ্রাহকগণ আবিকা 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।	সরকার কর্তৃক নির্ধারিত গ্যাস ট্যারিফ মোতাবেক প্রস্তুতকৃত বিল অনুযায়ী নির্ধারিত ব্যাংক, ফিনেন্সিয়াল সার্ভিস বা মোবাইল এ্যাপের মাধ্যমে পরিশোধ করতে হবে।	ব্যবস্থাপক/রাজস্ব উপ-শাখা প্রধান সংশ্লিষ্ট আবিকা। আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়ে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা	সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক বিতরন কার্যালয়সমূহের নিয়ন্ত্রক বিপণন ডিভিশন (উত্তর/দক্ষিণ) বা উপ-মহাব্যবস্থাপক (আরডিডি, সিলেট-মেট্রো/ সিলেট/মৌলভীবাজার /হবিগঞ্জ) । আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়ে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা

২.২.২	বিল প্রণয়ন ও পরিশোধ (শিল্প/ক্যাপটিভ/চা-বাগান/সিএনজি/বাণিজ্যিক)	সিএনজি ব্যতীত অন্যান্য গ্রাহকের ক্ষেত্রে প্রতিমাসের বিল পরবর্তী মাসের ১৫ তারিখের মধ্যে এবং সিএনজি শ্রেণির গ্রাহকদের নিকট প্রতি মাসের বিল পরবর্তী মাসের ০৫ তারিখের মধ্যে প্রেরণ করা হয়। কোন কারণে গ্রাহক সময়মত বিল না পেলে কোম্পানির সংশ্লিষ্ট দপ্তর হতে ডুপ্লিকেট বিল সংগ্রহ করতে পারবেন। গ্রাহকগন বিলে উল্লিখিত বিল জমাপ্রদানের শেষ তারিখের মধ্যে সারচার্জ ব্যাতিত বিল পরিশোধ করতে পারেন।	সরবরাহকৃত বিল	সংশ্লিষ্ট আবিকা	সিএনজি ব্যতীত অন্যান্য শ্রেণির গ্রাহকগণ প্রতি বিল মাসের গ্যাস বিল পরবর্তী মাসের শেষ তারিখের মধ্যে কোন প্রকার বিলম্ব মাশুল ছাড়া পরিশোধ করতে পারবেন। সিএনজি গ্রাহকগণ প্রতি বিল মাসের গ্যাস বিল পরবর্তী মাসের ১৫ তারিখের মধ্যে কোন প্রকার বিলম্ব মাশুল ছাড়া পরিশোধ করতে পারবেন। বিল পরিশোধের সর্বশেষ তারিখ সরকারী ছুটির দিন হলে পরবর্তী কার্য দিবসে বিল পরিশোধ করা যাবে।	সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক বিতরন কার্যালয় (আবিকা) প্রধান/ব্যবস্থাপক। আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়ে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা	সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক বিতরন কার্যালয়সমূহের নিয়ন্ত্রক বিপণন ডিভিশন (উত্তর/দক্ষিণ) বা উপ-মহাব্যবস্থাপক (আরডিডি,সিলেট-মেট্রো/সিলেট/মৌলভীবাজার /হবিগঞ্জ) । আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়ে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা
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।	নির্ধারিত মূল্য	সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক বিতরন কার্যালয় (আবিকা) প্রধান/ব্যবস্থাপক। আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়ে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা	সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক বিতরন কার্যালয়সমূহের নিয়ন্ত্রক বিপণন ডিভিশন (উত্তর/দক্ষিণ) বা উপ-মহাব্যবস্থাপক (আরডিডি, সিলেট-মেট্রো/সিলেট/মৌলভীবাজার /হবিগঞ্জ) । আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়ে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা

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: আবেদন	আবাসিক-টাকা ২,০০০/- (দুই হাজার) হারে চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। বাণিজ্যিক-টাকা ৫,০০০/- (পাঁচ হাজার) হারে চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। শিল্প/ক্যাপটিভ/সিএনজি/মৌসুমী/চা-বাগান-টাকা ১৫,০০০/- (পনের হাজার) হারে চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে।	সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক বিতরন কার্যালয় (আবিকা) প্রধান/ব্যবস্থাপক। আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়ে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা	সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক বিতরন কার্যালয়সমূহের নিয়ন্ত্রক বিপণন ডিভিশন (উত্তর/দক্ষিণ) বা উপ-মহাব্যবস্থাপক (আরডিডি, সিলেট-মেট্রো/সিলেট/মৌলভীবাজার /হবিগঞ্জ) । আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়ে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা

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: আবেদন	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 গৃহস্থালি - টাকা ১০০০/- (এক হাজার) বাগিজ্যিক - টাকা ২,০০০/- (দুই হাজার) চার্জ গ্রাহককে পরিশোধ করতে হবে। শিল্প/ক্যাপটিভ//চা-বাগান/বিদ্যুৎ/সার - একই প্রাঙ্গনে টাকা ৫,০০০/- (পাঁচ হাজার) এবং ভিন্ন প্রাঙ্গনে টাকা ১০,০০০ (দশ হাজার) পরিশোধ করতে হবে।	সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক বিতরন কার্যালয় (আবিকা) প্রধান/ব্যবস্থাপক। আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়ে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা	সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক বিতরন কার্যালয়সমূহের নিয়ন্ত্রক বিপণন ডিভিশন (উত্তর/দক্ষিণ) বা উপ-মহাব্যবস্থাপক (আরডিডি, সিলেট-মেট্রো/ সিলেট/মৌলভীবাজার /হবিগঞ্জ) । আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়ে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা

২.৫.০ লোড হ্রাস/বৃদ্ধি/পুনর্বিন্যাস/সংশোধন :

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 (বাগিজ্যিক ও সিএনজি গ্রাহক ব্যতিরেকে)	৪২ কর্মদিবস (গ্রাহকের যথাযথ/স্বয়ং সম্পূর্ণ আবেদন প্রাপ্তি ও গ্রাহক কর্তৃক সম্পাদনযোগ্য কাজ ব্যতিরেকে)	গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে (প্রযোজ্য 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: আবেদন	গ্যাস সরঞ্জামের কোনরূপ পরিবর্তন না করা হলে, গৃহস্থালি: ক) মিটারবিহীন/প্রি-পেইড সিটারযুক্ত: চুলা প্রতি ২০০ টাকা খ) পোস্টপেইড মিটারযুক্ত: ১,৫০০ টাকা শিল্প/ক্যাপটিভ/চা-বাগান/বিদ্যুৎ/সার ৭,০০০/- (সাত হাজার) টাকা;	সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক বিতরন কার্যালয় (আবিকা) প্রধান/ব্যবস্থাপক। আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়ে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা	সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক বিতরন কার্যালয়সমূহের নিয়ন্ত্রক বিপণন ডিভিশন (উত্তর/দক্ষিণ) বা উপ-মহাব্যবস্থাপক (আরডিডি, সিলেট-মেট্রো/ সিলেট/মৌলভীবাজার /হবিগঞ্জ) । আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়ে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা

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 (প্রযোজ্য 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: আবেদন	পুনঃ সংযোগ ব্যয়ঃ <u>গৃহস্থালি:</u> গ্রাহকের আবেদন প্রেক্ষিতে -৫০০/- (পাঁচশত) টাকা; খেলাপী বা অবৈধ কার্যক্রমের জন্য: ১,০০০/- (এক হাজার) বাণিজ্যিক গ্রাহকের আবেদন প্রেক্ষিতে ১,৫০০/- (এক হাজার পাঁচশত) টাকা, অন্যান্য কারণে ৫,০০০/- (পাঁচ হাজার) টাকা। শিল্প/ক্যাপটিভ/সিএনজি//চা-বাগান/বিদ্যুৎ./সার-গ্রাহকের আবেদন প্রেক্ষিতে ৫০০০/- (পাঁচ হাজার) টাকা, অন্যান্য কারণে ১৫,০০০/- (পনের হাজার) টাকা;	সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয় (আবিকা) প্রধান/ব্যবস্থাপক। আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়ে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা	সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়সমূহের নিয়ন্ত্রক বিপণন ডিভিশন (উত্তর/দক্ষিণ) বা উপ-মহাব্যবস্থাপক (আরডিডি, সিলেট-মেট্রো/ সিলেট/মৌলভীবাজার /হবিগঞ্জ) । আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়ে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা

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 (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজাদি)	প্রয়োজনীয় কাগজাদি গ্রাহক স্ব-উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	গৃহস্থালি - অস্থায়ী বিচ্ছিন্নের ক্ষেত্রে ৫০০/- (পাঁচশত) টাকা। বাণিজ্যিক -১,০০০/- (এক হাজার) টাকা। শিল্প/ক্যাপটিভ/সিএনজি//চা-বাগান/বিদ্যুৎ/সার- ৫,০০০/- (পাঁচ হাজার) টাকা	সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয় (আবিকা) প্রধান/ব্যবস্থাপক। আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়ে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা	সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়সমূহের নিয়ন্ত্রক বিপণন ডিভিশন (উত্তর/দক্ষিণ) বা উপ-মহাব্যবস্থাপক (আরডিডি, সিলেট-মেট্রো/ সিলেট/মৌলভীবাজার /হবিগঞ্জ) । আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়ে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা

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 প্রক্ষিতে 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: গৃহস্থালি- রাইজার প্রতি ৫০০/- (পাঁচশত) টাকা; শিল্প/ক্যাপটিভ/চা-বাগান - (ঘন্টাপ্রতি লোড ৪০০০ ঘনফুট এর নিম্নে)- ৭,৫০০/- (সাত হাজার পাঁচশত টাকা +ভ্যাট); শিল্প (ঘন্টাপ্রতি লোড ৪০০০ ঘনফুট ও তদুর্ধ্বে)- ১৫,০০০/- (পনের হাজার টাকা +ভ্যাট);	সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক বিতরন কার্যালয় (আবিকা) প্রধান/ব্যবস্থাপক। আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়ে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা	সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক বিতরন কার্যালয়সমূহের নিয়ন্ত্রক বিপণন ডিভিশন (উত্তর/দক্ষিণ) বা উপ-মহাব্যবস্থাপক (আরডিডি, সিলেট-মেট্রো/সিলেট/মৌলভীবাজার /হবিগঞ্জ)। আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়ে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা

২.৯.০ মিটার ক্ষতিগ্রস্থ 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 ক্ষতিগ্রস্থ ও হস্তক্ষেপ	১৫ কর্মদিবস (গ্রাহকের যথাযথ/স্বয়ং সম্পূর্ণ আবেদন প্রাপ্তি ও গ্রাহক কর্তৃক সম্পাদনযোগ্য কাজ ব্যতিরেকে)	বিদ্যমান গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী/গ্যাস আইন অনুযায়ী	প্রযোজ্য নয়	মিটার ক্ষতিগ্রস্তের কারণ, ধরণ ও বিদ্যমান গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী ।	সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক বিতরন কার্যালয় (আবিকা) প্রধান/ব্যবস্থাপক। আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়ে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা	সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক বিতরন কার্যালয়সমূহের নিয়ন্ত্রক বিপণন ডিভিশন (উত্তর/দক্ষিণ) বা উপ-মহাব্যবস্থাপক (আরডিডি, সিলেট-মেট্রো/সিলেট/মৌলভীবাজার /হবিগঞ্জ) । আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়ে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা

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 পদবি, 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। আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়ে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা	সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক বিতরন কার্যালয়সমূহের নিয়ন্ত্রক বিপণন ডিভিশন (উত্তর/দক্ষিণ) বা উপ-মহাব্যবস্থাপক (আরডিডি, সিলেট-মেট্রো/সিলেট/মৌলভীবাজার /হবিগঞ্জ)। আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়ে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা

২.১১.০ প্রিপেইড মিটারযুক্ত আবাসিক গ্রাহকের এনএফসি কার্ড হারিয়ে গেলে/নষ্ট হয়ে গেলে নতুন এনএফসি কার্ডের জন্য আবেদন:

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)
	প্রিপেইড মিটারযুক্ত আবাসিক গ্রাহকের এনএফসি কার্ড হারিয়ে গেলে/নষ্ট হয়ে গেলে নতুন এনএফসি কার্ডের জন্য আবেদন	১৫ কর্মদিবস (গ্রাহকের যথাযথ/স্বয়ং সম্পূর্ণ আবেদন প্রাপ্তি ও গ্রাহক কর্তৃক সম্পাদনযোগ্য কাজ ব্যতিরেকে)	১) আবেদনপত্র ২) গ্রাহকের জাতীয় পরিচয়পত্রের ফটোকপি ৩) পে-অর্ডার (এনএফসি কার্ডের নির্ধারিত মূল্য পরিশোধ বাবদ)	ম্যানুয়াল পদ্ধতি: সরবরাহকৃত কাগজাদি গ্রাহক স্ব-উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। আবেদনপত্র ফরম সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয় হতে সংগ্রহ করা যাবে। <u>myGov</u> প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে অনলাইনে <u>আবেদন</u> : গ্রাহক <u>myGov</u> প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে অনলাইনে_এনএফসি কার্ডের জন্য আবেদন করতে পারবেন। আবেদন লিংক: আবেদন	ম্যানুয়াল পদ্ধতি: এনএফসি কার্ডের মূল্য বাবদ ৯৫৩/- (নয়শত তিপ্পান) টাকা নির্ধারিত ব্যাংকে পরিশোধ করতে হবে। <u>myGov</u> প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে: <u>myGov</u> প্ল্যাটফর্ম হতে <u>ekpay</u> পেমেন্ট গেটওয়ের মাধ্যমে <u>bKash</u> , <u>Rocket</u> , <u>Nagad</u> ইত্যাদি ব্যবহার করে এনএফসি কার্ডের মূল্য বাবদ ৯৫৩/- (নয়শত তিপ্পান) পরিশোধ করতে হবে।	সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয় (আবিকা) প্রধান/ব্যবস্থাপক। আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়ে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা	সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়সমূহের নিয়ন্ত্রক বিপণন ডিভিশন (উত্তর/দক্ষিণ) বা উপ-মহাব্যবস্থাপক (আরডিডি, সিলেট-মেট্রো/ সিলেট/মৌলভীবাজার /হবিগঞ্জ) । আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়ে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা

৩.০) 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। আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়ে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা	সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়সমূহের নিয়ন্ত্রক বিপণন ডিভিশন (উত্তর/দক্ষিণ) বা উপ-মহাব্যবস্থাপক (আরডিডি, সিলেট-মেট্রো/ সিলেট/মৌলভীবাজার /হবিগঞ্জ)। আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়ে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা

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: আবেদন	বিনামূল্যে	ক) মো: আব্দুল কাদের, ব্যবস্থাপক পার্সোনেল, প্রশাসন শাখা, প্রশাসন ডিপার্টমেন্ট ফোন- ০১৫৫২-৪২৯৪২৯ ই-মেইল- m_personneladmin@jgtdsl.gov.bd খ) নাছিমা আক্তার, ব্যবস্থাপক পার্সোনেল, সংস্থাপন শাখা, সংস্থাপন ডিপার্টমেন্ট ফোন- ০১৭১৫৩৯৫১৯৮ ই-মেইল- nasimajg@gmail.com	ক) মোহাম্মদ বেলায়েত হোসাইন উপ-মহাব্যবস্থাপক, প্রশাসন ডিপার্টমেন্ট ফোন- ০১৮১৯-৯৫৬২৭২ ই-মেইল- dgm_admin@jgtdsl.gov.bd খ) নুরজাহান বেগম উপ-মহাব্যবস্থাপক, সংস্থাপন ডিপার্টমেন্ট ফোন- ০১৮১৯-৫৯১৭০৭ ই-মেইল- dgm_establishment@jgtdsl.gov.bd
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	মো: গোলাম কিবরিয়া, ব্যবস্থাপক ট্রেনিং শাখা, হিউম্যান রিসোর্সেস ডিপার্টমেন্ট ফোন- ০১৬৭১৮৮৬৩৯৩ ই-মেইল- golamkibria.hobigonj@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 বাংলাদেশে 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: আবেদন	বিনামূল্যে	ক) মো: আব্দুল কাদের, ব্যবস্থাপক পার্সোনেল, প্রশাসন শাখা, প্রশাসন ডিপার্টমেন্ট ফোন- ০১৫৫২-৪২৯৪২৯ ই-মেইল- m_personneladmin@jgtdsl.gov.bd খ) নাছিমা আক্তার, ব্যবস্থাপক পার্সোনেল, সংস্থাপন শাখা, সংস্থাপন ডিপার্টমেন্ট ফোন- ০১৭১৫৩৯৫১৯৮ ই-মেইল- nasimajg@gmail.com	ক) মোহাম্মদ বেলায়েত হোসাইন উপ-মহাব্যবস্থাপক, প্রশাসন ডিপার্টমেন্ট ফোন- ০১৮১৯-৯৫৬২৭২ ই-মেইল- dgm_admin@jgtdsl.gov.bd খ) নুরজাহান বেগম উপ-মহাব্যবস্থাপক, সংস্থাপন ডিপার্টমেন্ট ফোন- ০১৮১৯-৫৯১৭০৭ 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 আঙ্গুলের ছাপ সম্বলিত কার্ড ৩কপি	কর্মকর্তা: প্রশাসন ডিপার্টমেন্ট কর্মচারী: সংস্থাপন ডিপার্টমেন্ট বা কোম্পানির ওয়েবসাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে।	বিনামূল্যে	ক) মোসাম্মৎ হালিমা আখতার সহকারী-ব্যবস্থাপক, পেনশন শাখা ফোন- ০১৭৬৪৪৫৫৭৭৭ ই-মেইল- halima.jg1978@gmail.com খ) ফাহিমা মোর্শেদা, সহকারী ব্যবস্থাপক পেনশন শাখা, ফান্ড ডিপার্টমেন্ট ফোন- ০১৭৬৭-৮১২২২২২ ই-মেইল- fahimamorsheda@gmail.com	ক) মোহাম্মদ বেলায়েত হোসাইন উপ-মহাব্যবস্থাপক, প্রশাসন ডিপার্টমেন্ট ফোন- ০১৮১৯-৯৫৬২৭২ ই-মেইল- dgm_admin@jgtdsl.gov.bd খ) তারিক মোঃ মহিউদ্দীন চৌধুরী, উপ-মহাব্যবস্থাপক, ফান্ড ডিপার্টমেন্ট ফোন- ০১৮১৮১৮৮৩৪৬ ই-মেইল- dgm_fund@jgtdsl.gov.bd
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: আবেদন	বিনামূল্যে	মো: হামিদ হোসেন, ব্যবস্থাপক (অতিরিক্ত দায়িত্ব) কর্মী সম্পর্ক ও কল্যান শাখা, সংস্থাপন ডিপার্টমেন্ট ফোন- ০১৭১১-৯৩২৫৭৫ ই-মেইল- hamidkhokon75@gmail.com	ক) নুরজাহান বেগম উপ-মহাব্যবস্থাপক, সংস্থাপন ডিপার্টমেন্ট ফোন- ০১৮১৯-৫৯১৭০৭ ই-মেইল- dgm_establishment@jgtdsl.gov.bd খ) মো: মাহবুব-উর-রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক, হিসাব ডিপার্টমেন্ট ফোন- ০১৭১৬-৪২৭৯৪৬ ই-মেইল- dgm_accounts@jgtdsl.gov.bd
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: m_personneladmin@jgtdsl.gov.bd খ) নাছিমা আক্তার, ব্যবস্থাপক পার্সোনেল, সংস্থাপন শাখা, সংস্থাপন ডিপার্টমেন্ট ফোন- ০১৭১৫৩৯৫১৯৮ ই-মেইল- nasimajg@gmail.com	ক) মোহাম্মদ বেলায়েত হোসাইন উপ-মহাব্যবস্থাপক, প্রশাসন ডিপার্টমেন্ট ফোন- ০১৮১৯-৯৫৬২৭২ ই-মেইল- dgm_admin@jgtdsl.gov.bd খ) নুরজাহান বেগম উপ-মহাব্যবস্থাপক, সংস্থাপন ডিপার্টমেন্ট ফোন- ০১৮১৯-৫৯১৭০৭ 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
৪.৭	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: আবেদন	বিনামূল্যে	ক) মো: আব্দুল কাদের, ব্যবস্থাপক পার্সোনেল, প্রশাসন শাখা, প্রশাসন ডিপার্টমেন্ট ফোন- ০১৫৫২-৪২৯৪২৯ ই-মেইল: m_personneladmin@jgtdsl.gov.bd খ) নাহিমা আক্তার, ব্যবস্থাপক পার্সোনেল, সংস্থাপন শাখা, সংস্থাপন ডিপার্টমেন্ট ফোন- ০১৭১৫৩৯৫১৯৮ ই-মেইল- nasimajg@gmail.com	ক) মোহাম্মদ বেলায়েত হোসাইন উপ-মহাব্যবস্থাপক, প্রশাসন ডিপার্টমেন্ট ফোন- ০১৮১৯-৯৫৬২৭২ ই-মেইল- dgm_admin@jgtdsl.gov.bd খ) নুরজাহান বেগম উপ-মহাব্যবস্থাপক, সংস্থাপন ডিপার্টমেন্ট ফোন- ০১৮১৯-৫৯১৭০৭ 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: আবেদন	বিনামূল্যে	ক) মো: আব্দুল কাদের, ব্যবস্থাপক পার্সোনেল, প্রশাসন শাখা, প্রশাসন ডিপার্টমেন্ট ফোন- ০১৫৫২-৪২৯৪২৯ ই-মেইল- m_personneladmin@jgtdsl.gov.bd খ) মো: হামিদ হোসেন, ব্যবস্থাপক (অতিরিক্ত দায়িত্ব) কর্মী সম্পর্ক ও কল্যান শাখা, সংস্থাপন ডিপার্টমেন্ট ফোন- ০১৭১১-৯৩২৫৭৫ ই-মেইল- hamidkhokon75@gmail.com	ক) মোহাম্মদ বেলায়েত হোসাইন উপ-মহাব্যবস্থাপক, প্রশাসন ডিপার্টমেন্ট ফোন- ০১৮১৯-৯৫৬২৭২ 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. মোঃ আবু বকর, মহাব্যবস্থাপক (বিপণন-উত্তর) জালালাবাদ গ্যাস ট্রান্সমিসন এ্যান্ড ডিস্ট্রিবিউশন সিস্টেম লিঃ, সিলেট টেলিফোন নং ; ০২৯৯৭৭০০৬১৮ মোবাইল নং : ০১৭১৬-৯৬৮৭০৯ ই-মেইল : gm_mktnorth@jgtdsl.gov.bd ওয়েবসাইট: www.jgtdsl.gov.bd	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস
২।	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম ও পদবি: প্রকৌ. দীন মোহাম্মদ, মহাব্যবস্থাপক (মিনারেল এক্সপ্লোরেশন এ্যান্ড ইমপ্লিমেন্টেশন) পেট্রোবাংলা, ঢাকা মোবাইল নং : +৮৮০১৭১৮১০৫৪৫৮ ই-মেইল : deen.mohammad@petrobangla.org.bd ওয়েব: www.petrobangla.org.bd	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: www.grs.gov.bd	৬০ (ষাট) কার্যদিবস