



কর্ণফুলী গ্যাস ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানী)

KARNAPHULI GAS DISTRIBUTION COMPANY LIMITED

(A Company of Petrobangla)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন'স চার্টার)

হালিশহর কার্যালয়, চট্টগ্রাম।



১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: প্রাকৃতিক গ্যাসের দক্ষ ও নিরাপদ ব্যবহার।

মিশন: (ক) সম্মানিত গ্রাহকদের উন্নত সেবা প্রদান (খ) প্রাকৃতিক গ্যাসের দক্ষ ব্যবহার নিশ্চিতকরণ (গ) গ্যাস বিপণনে সুশাসন নিশ্চিতকরণ।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১. নাগরিক সেবা :

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা যার কাছে আপীল করা যাবে (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান (আবাসিক) (সরকারী সিদ্ধান্ত মোতাবেক আবাসিক খাতে নতুন গ্যাস সংযোগ বন্ধ রয়েছে। বর্তমানে আবাসিক খাতে নতুন গ্যাস সংযোগের আবেদন গ্রহণ করা হচ্ছে না।)	গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে ৪৫ কার্যদিবস	১. ১ম শ্রেণীর কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত আবেদনকারীর পাসপোর্ট সাইজের ৩ (তিন) কপি রঙিন ছবি। ২. জাতীয় পরিচয়পত্রের ১ম শ্রেণীর কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত ফটোকপি। ৩. জমির মালিকানার দালিলিক প্রমাণ হিসেবে দলিল/নামজারির কাগজ (যে কোন একটি) এবং দাখিলা/ভূমি উন্নয়ন কর পরিশোধের রসিদ (যে কোন একটি)। ৪. ভাড়া/লীজকৃত স্থানে স্থাপিত হলে ভাড়া/লীজ গ্রহণের চুক্তিপত্র। ৫. ভাড়া/লীজ গ্রহীতা বিল পরিশোধে ব্যর্থ হলে বা অবৈধ কার্যকলাপে লিপ্ত থাকলে মালিক দায়ভার বহন করবেন মর্মে নোটারী পাবলিক কর্তৃক সত্যায়িত অঙ্গিকারনামা। ৬. আবেদন ফি বাবদ ৩০০/- টাকা জমাদানের রশিদ। ৭. ঠিকাদার নিয়োগপত্র। ৮. প্রস্তাবিত অভ্যন্তরীণ পাইপ লাইনের ৩ (তিন) কপি নক্সা(গ্রাহক ও ঠিকাদারের যৌথ স্বাক্ষরিত)।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের <u>আবেদনপত্র</u> সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে।	আবেদন ফি বাবদ টাকা ৩০০/- নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর সাব মেনু: সেবা মূল্য পরিশোধ পদ্ধতিতে ব্যাংকের নাম জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। <u>দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা</u>	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় ডিপার্টমেন্ট প্রধান/উপ- মহাব্যবস্থাপক(বিক্রয়)। <u>দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা</u>

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা যার কাছে আপীল করা যাবে (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
২	নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান (শিল্প/ক্যাপটিভ/সি এনজি/ মৌসুমী/চা- বাগান) (সরকারী সিদ্ধান্ত মোতাবেক সিএনজি খাতে নতুন গ্যাস সংযোগ বন্ধ রয়েছে। বর্তমানে সিএনজি খাতে নতুন গ্যাস সংযোগ এর আবেদন গ্রহণ করা হচ্ছে না। পরিকল্পিত শিল্পাঞ্চল ব্যতিত অন্য কোন স্থানে শিল্প শ্রেণীতে গ্যাস সংযোগ ছুটি রয়েছে।)	গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে ৫৩ কার্যদিবস	১. ১ম শ্রেণীর কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত আবেদনকারীর পাসপোর্ট সাইজের ৩ (তিন) কপি রঙিন ছবি। ২. জাতীয় পরিচয়পত্রের ১ম শ্রেণীর কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত ফটোকপি। ৩. হালনাগাদ নবায়নকৃত ট্রেড লাইসেন্সের ১ম শ্রেণীর কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত কপি। ৪. টিআইএন সনদপত্র। ৫. জমির মালিকানার দালিলিক প্রমাণ হিসেবে দলিল/নামজারির কাগজ (যে কোন একটি) এবং দাখিলা/ভূমি উন্নয়ন কর পরিশোধের রসিদ (যে কোন একটি) ৬. ভাড়া/লীজকৃত স্থানে স্থাপিত হলে ভাড়া/লীজ গ্রহণের চুক্তিপত্র ৭. লীজ/ভাড়াটিয়া গ্রাহক গ্যাস বিল পরিশোধে ব্যর্থ হলে এবং অবৈধ কার্যক্রমে লিপ্ত থাকলে মালিক দায়ভার বহন করবে মর্মে নোটারী পাবলিক কর্তৃক সত্যায়িত একটি অঙ্গীকারনামা প্রদান করতে হবে। ৮. প্রস্তাবিত অভ্যন্তরীণ পাইপ লাইনের ৪(চার) কপি নক্সা। ৯. গ্যাস সরঞ্জামাদি (বয়লার, জেনারেটর ও অন্যান্য) এর জ্বালানী দক্ষতা ন্যূনতম মানদণ্ড অনুযায়ী হতে হবে। ১০. প্রস্তাবিত স্থানে চালু/বিচ্ছিন্নকৃত গ্যাস সংযোগের বিপরীতে পাওনা পরিশোধ সংক্রান্ত ছাড়পত্র। ১১. প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট সংস্থা/দপ্তরের ছাড়পত্র/সনদপত্র। ১২. আবেদন ফি বাবদ ৫০০/- টাকা জমাদানের রসিদ। ১৩. ঠিকাদার নিয়োগপত্র।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের <u>আবেদনপত্র</u> সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে।	আবেদন ফি বাবদ টাকা ৫০০/-নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর সাব মেনু: সেবা মূল্য পরিশোধ পদ্ধতি হতে ব্যাংকের নাম জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। <u>দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা</u>	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় ডিপার্টমেন্ট প্রধান/উপ- মহাব্যবস্থাপক(বিক্রয়)। <u>দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা</u>

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা যার কাছে আপীল করা যাবে (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৩.	নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান(বাণিজ্যিক) (সরকারী সিদ্ধান্ত মোতাবেক বাণিজ্যিক খাতে নতুন গ্যাস সংযোগ বন্ধ রয়েছে। বর্তমানে বাণিজ্যিক খাতে নতুন গ্যাস সংযোগ এর আবেদন গ্রহণ করা হচ্ছে না।)	গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে ৪৯ কার্যদিবস	১. ১ম শ্রেণীর কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত আবেদনকারীর পাসপোর্ট সাইজের ৩ (তিন) কপি রঙিন ছবি। ২. জাতীয় পরিচয় পত্রের ১ম শ্রেণীর কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত ফটোকপি। ৩. হালনাগাদ নবায়নকৃত ট্রেড লাইসেন্সের ১ম শ্রেণীর কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত কপি। ৪. টিআইএন সনদপত্র। ৫. জমির মালিকানার দালিলিক প্রমাণ হিসেবে দলিল/নামজারির কাগজ (যে কোন একটি) এবং দাখিলা /ভূমি উন্নয়ন কর পরিশোধের রসিদ (যে কোন একটি) ৬. ভাড়া/লীজকৃত স্থানে স্থাপিত হলে ভাড়া/লীজ গ্রহণের চুক্তিপত্র। ৭. লীজ/ভাড়াটিয়া গ্রাহক গ্যাস বিল পরিশোধে ব্যর্থ হলে এবং অবৈধ কার্যক্রমে লিপ্ত থাকলে মালিক দায়ভার বহন করবে মর্মে নোটারী পাবলিক কর্তৃক সত্যায়িত একটি অঙ্গীকারনামা প্রদান করতে হবে। ৮. আবেদন ফি বাবদ ৩০০/- টাকা জমাদানের রসিদ। ৯. ঠিকাদার নিয়োগপত্র। ১০. প্রস্তাবিত স্থানে চালু/বিচ্ছিন্নকৃত গ্যাস সংযোগের বিপরীতে পাওনা পরিশোধ সংক্রান্ত ছাড়পত্র। ১১. প্রযোজ্য পরিবেশ অধিদপ্তরের ছাড়পত্র। ১২. গ্যাস সরঞ্জামাদি (বয়লার, জেনারেটর ও অন্যান্য) এর জ্বালানী দক্ষতা ন্যূনতম মানদণ্ড অনুযায়ী হতে হবে। ১৩. প্রস্তাবিত অভ্যন্তরীণ পাইপ লাইনের ৪(চার) কপি নক্সা।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের <u>আবেদনপত্র</u> সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে।	আবেদন ফি বাবদ টাকা ৩০০/- নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর সাব মেনু: সেবা মূল্য পরিশোধ পদ্ধতি হতে ব্যাংকের নাম জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। <u>দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা</u>	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় ডিপার্টমেন্ট প্রধান/উপ- মহাব্যবস্থাপক(বিক্রয়)। <u>দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা</u>
৪	পুনঃসংযোগ প্রদান (আবাসিক)	গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে (সংযোগ বিচ্ছিন্নের প্রকৃতির উপর নির্ভরশীল)	গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে নির্ধারিত ফরমে বা সাদা কাগজে আবেদনপত্রসহ হালনাগাদ গ্যাস বিল পরিশোধের প্রমাণক জমা দিতে হবে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজপত্র)	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	পুনঃসংযোগ ব্যয় ৫০০/- (পাঁচশত) টাকা নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর সাব মেনু: সেবা মূল্য পরিশোধ পদ্ধতি হতে ব্যাংকের নাম জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। <u>দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা</u>	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় ডিপার্টমেন্ট প্রধান/উপ- মহাব্যবস্থাপক(বিক্রয়)। <u>দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা</u>

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা যার কাছে আপীল করা যাবে (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৫	পুনঃসংযোগ প্রদান (শিল্প/ক্যাপটিভ/সি এনজি/ মৌসুমী/চা- বাগান)	গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে (সংযোগ বিচ্ছিন্নের প্রকৃতির উপর নির্ভরশীল)	গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে নির্ধারিত ফরমে বা সাদা কাগজে আবেদনপত্রসহ হালনাগাদ গ্যাস বিল পরিশোধের প্রমাণক জামা দিতে হবে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজপত্র)	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	পুনঃসংযোগ ব্যয়: গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে ৫০০০/- (পাঁচ হাজার) এবং অন্যান্য কারণে ১৫,০০০/- (পনের হাজার) টাকা নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর সাব মেনু: সেবা মূল্য পরিশোধ পদ্ধতি হতে ব্যাংকের নাম জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় ডিপার্টমেন্ট প্রধান/উপ- মহাব্যবস্থাপক(বিক্রয়)। দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা
৬.	পুনঃসংযোগ প্রদান (বাণিজ্যিক)	গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে (সংযোগ বিচ্ছিন্নের প্রকৃতির উপর নির্ভরশীল)	গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে নির্ধারিত ফরমে বা সাদা কাগজে আবেদনপত্রসহ হালনাগাদ গ্যাস বিল পরিশোধের প্রমাণক জামা দিতে হবে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজপত্র)	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	পুনঃসংযোগ ব্যয়: গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে ১,৫০০/- (এক হাজার পাঁচশত) এবং অন্যান্য কারণে ৫,০০০/- (পাঁচ হাজার) টাকা নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর সাব মেনু: সেবা মূল্য পরিশোধ পদ্ধতি হতে ব্যাংকের নামজানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় ডিপার্টমেন্ট প্রধান/উপ- মহাব্যবস্থাপক(বিক্রয়)। দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা
৭.	লোড হ্রাস/বৃদ্ধি/ পুনর্বিনাস/সংশোধন (মিটারবিহীন আবাসিক গ্রাহক) (সরকারী সিদ্ধান্ত মোতাবেক আবাসিক খাতে বর্ধিত গ্যাস সংযোগ বন্ধ রয়েছে। বর্তমানে আবাসিক খাতে বর্ধিত গ্যাস সংযোগের আবেদন গ্রহণ করা হচ্ছে না।)	বিদ্যমান গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী	গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজপত্র)	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	গ্যাস সরঞ্জামের কোনরূপ পরিবর্তন না করা হলে গ্রাহককে চূলাপ্রতি টাকা ২০০/- (দুইশত) হারে চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর সাব মেনু: সেবা মূল্য পরিশোধ পদ্ধতি হতে ব্যাংকের নাম জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় ডিপার্টমেন্ট প্রধান/উপ- মহাব্যবস্থাপক(বিক্রয়)। দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা যার কাছে আপীল করা যাবে (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৮	লোড হ্রাস/বৃদ্ধি/ পুনর্বিনাস/সংশোধন (মিটারযুক্ত আবাসিক গ্রাহক) (সরকারী সিদ্ধান্ত মোতাবেক আবাসিক খাতে বর্ধিত গ্যাস সংযোগ বন্ধ রয়েছে। বর্তমানে আবাসিক খাতে বর্ধিত গ্যাস সংযোগের আবেদন গ্রহন করা হচ্ছে না।)	বিদ্যমান গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী	গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজপত্র)	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	গ্যাস সরঞ্জামের কোন পরিবর্তনের প্রয়োজন হলে ১,৫০০/- (এক হাজার পাঁচশত) টাকা চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর সাব মেনু: সেবা মূল্য পরিশোধ পদ্ধতি হতে ব্যাংকের নাম জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় ডিপার্টমেন্ট প্রধান/উপ- মহাব্যবস্থাপক(বিক্রয়)। দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা
৯	লোড হ্রাস/বৃদ্ধি/ পুনর্বিনাস/সংশোধন (শিল্প/ক্যাপটিভ/সি এনজি/ মৌসুমী/চা- বাগান)	গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে ২৬ কার্যদিবস	গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজপত্র)	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	গ্যাস সরঞ্জামের কোন পরিবর্তনের প্রয়োজন হলে গ্রাহককে ৫,০০০/- (পাঁচ হাজার) টাকা চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর সাব মেনু: সেবা মূল্য পরিশোধ পদ্ধতি হতে ব্যাংকের নাম জানা	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় ডিপার্টমেন্ট প্রধান/উপ- মহাব্যবস্থাপক(বিক্রয়)। দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা
১০	লোড হ্রাস/বৃদ্ধি/ পুনর্বিনাস/সংশোধন (বাণিজ্যিক) (সরকারী সিদ্ধান্ত মোতাবেক বাণিজ্যিক খাতে বর্ধিত গ্যাস সংযোগ বন্ধ রয়েছে। বর্তমানে বাণিজ্যিক খাতে বর্ধিত গ্যাস সংযোগের আবেদন গ্রহন করা হচ্ছে না।)	গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে ২৬ কার্যদিবস	গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজপত্র)	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	গ্যাস সরঞ্জামের কোন পরিবর্তনের প্রয়োজন হলে গ্রাহককে ৩,০০০/- (তিন হাজার) টাকা চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর সাব মেনু: সেবা মূল্য পরিশোধ পদ্ধতি হতে ব্যাংকের নাম জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় ডিপার্টমেন্ট প্রধান/উপ- মহাব্যবস্থাপক(বিক্রয়)। দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা যার কাছে আপীল করা যাবে (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১১	নাম পরিবর্তন/ মালিকানা পরিবর্তন (আবাসিক)	বিদ্যমান গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী	গ্যাস সংযোগকৃত কোন গ্রাহকের মালিকানা এবং / বা নাম পরিবর্তন করতে হলে নতুন মালিকের স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র (নোটারী পাবলিক-এর দ্বারা সত্যায়নপূর্বক জমা প্রদানসহ উক্ত সংযোগের বিপরীতে পূর্বের মালিক/ মালিকগণের কোন বকেয়া থাকলে মালিকানা/নাম পরিবর্তনের সময় তা পরিশোধ করতে হবে।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	টাকা ৫০০/- (পাঁচ শত) নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর সাব মেনু: সেবা মূল্য পরিশোধ পদ্ধতি হতে ব্যাংকের নাম জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় ডিপার্টমেন্ট প্রধান/উপ- মহাব্যবস্থাপক(বিক্রয়)। দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা
১২	নাম পরিবর্তন/ মালিকানা পরিবর্তন (শিল্প/ক্যাপটিভ/সি এনজি/মৌসুমী/চা- বাগান)	বিদ্যমান গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী	গ্যাস সংযোগকৃত কোন গ্রাহকের মালিকানা/নাম পরিবর্তন করতে হলে নতুন মালিকের স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র (নোটারী পাবলিক- এর দ্বারা সত্যায়নপূর্বক জমা প্রদানসহ উক্ত সংযোগের বিপরীতে পূর্বের মালিক/ মালিকগণের কোন বকেয়া থাকলে মালিকানা/নাম পরিবর্তনের সময় তা পরিশোধ করতে হবে।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	টাকা ১০,০০০/- (দশ হাজার) নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর সাব মেনু: সেবা মূল্য পরিশোধ পদ্ধতি হতে ব্যাংকের নাম জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় ডিপার্টমেন্ট প্রধান/উপ- মহাব্যবস্থাপক(বিক্রয়)। দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা
১৩	নাম পরিবর্তন/ মালিকানা পরিবর্তন (বাণিজ্যিক)	বিদ্যমান গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী	গ্যাস সংযোগকৃত কোন গ্রাহকের মালিকানা/নাম পরিবর্তন করতে হলে নতুন মালিকের স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র (নোটারী পাবলিক- এর দ্বারা সত্যায়নপূর্বক জমা প্রদানসহ উক্ত সংযোগের বিপরীতে পূর্বের মালিক/ মালিকগণের কোন বকেয়া থাকলে মালিকানা/নাম পরিবর্তনের সময় তা পরিশোধ করতে হবে।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	টাকা ৪,০০০/- (চার হাজার) নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর সাব মেনু: সেবা মূল্য পরিশোধ পদ্ধতি হতে ব্যাংকের নাম জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় ডিপার্টমেন্ট প্রধান/উপ- মহাব্যবস্থাপক(বিক্রয়)। দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা যার কাছে আপীল করা যাবে (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১৪	রাইজার/আরএস/ সিএমএস স্থানান্তর (আবাসিক)	বিদ্যমান গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী	গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজপত্র)	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	গ্রাহকের সরঞ্জাম স্থানান্তরের প্রয়োজনীয়তা দেখা দিলে উক্ত কাজের জন্য বিতরণ/সার্ভিস লাইনের প্রয়োজনীয় মালামালের প্রকৃত মূল্যের ১৫% ওভারহেড খরচসহ মূল্য ও স্থাপনের প্রকৃত ব্যয় ছাড়াও টাকা ১,০০০/- (এক হাজার) চার্জ গ্রাহককে ব্যাংকে জমা দিতে হবে। কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর সাব মেনু: সেবা মূল্য পরিশোধ পদ্ধতি হতে ব্যাংকের নাম জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় ডিপার্টমেন্ট প্রধান/উপ- মহাব্যবস্থাপক(বিক্রয়)। দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা
১৫	রাইজার/ আরএমএস/ সিএমএস স্থানান্তর (শিল্প/ক্যাপটিভ/সি এনজি/ মৌসুমী/চা- বাগান)	বিদ্যমান গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী	গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজপত্র)	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	গ্রাহকের সরঞ্জাম স্থানান্তরের প্রয়োজনীয়তা দেখা দিলে উক্ত কাজের জন্য বিতরণ/সার্ভিস লাইনের প্রয়োজনীয় মালামালের প্রকৃত মূল্যের ১৫% ওভারহেড খরচসহ মূল্য ও স্থাপনের প্রকৃত ব্যয় ছাড়াও টাকা ৫,০০০/- (পাঁচ হাজার) চার্জ গ্রাহককে ব্যাংকে জমা দিতে হবে। কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর সাব মেনু: সেবা মূল্য পরিশোধ পদ্ধতি হতে ব্যাংকের নাম জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় ডিপার্টমেন্ট প্রধান/উপ- মহাব্যবস্থাপক(বিক্রয়)। দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা
১৬	রাইজার/ আরএমএস/ সিএমএস স্থানান্তর (বাণিজ্যিক)	বিদ্যমান গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী	গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজপত্র)	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	টাকা ১,৫০০/- (এক হাজার পাঁচশত) চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকের মাধ্যমে জমা প্রদান করতে হবে এবং অন্যান্য শর্তাদি শিল্প গ্রাহকের অনুসরণ। কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর সাব মেনু: সেবা মূল্য পরিশোধ পদ্ধতি হতে ব্যাংকের নাম জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় ডিপার্টমেন্ট প্রধান/উপ- মহাব্যবস্থাপক(বিক্রয়)। দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা যার কাছে আপীল করা যাবে (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১৭	গ্রাহকের অনুরোধের প্রেক্ষিতে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ (আবাসিক)	বিদ্যমান গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী	গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজপত্র)	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	অস্থায়ী বিচ্ছিন্নের ক্ষেত্রে ৩০০/- (তিন শত) টাকা এবং স্থায়ী বিচ্ছিন্নের ক্ষেত্রে ৫০০/- (পাঁচশত) টাকা ও প্রকৃত ব্যয় নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর সাব মেনু: সেবা মূল্য পরিশোধ পদ্ধতি হতে ব্যাংকের নাম জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় ডিপার্টমেন্ট প্রধান/উপ- মহাব্যবস্থাপক(বিক্রয়)। দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা
১৮	গ্রাহকের অনুরোধের প্রেক্ষিতে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ (শিল্প/ক্যাপটিভ/সি এনজি/ মৌসুমী/চা- বাগান)	বিদ্যমান গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী	গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজপত্র)	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	৫,০০০/- (পাঁচ হাজার) টাকা নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর সাব মেনু: সেবা মূল্য পরিশোধ পদ্ধতি হতে ব্যাংকের নাম জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় ডিপার্টমেন্ট প্রধান/উপ- মহাব্যবস্থাপক(বিক্রয়)। দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা
১৯	গ্রাহকের অনুরোধের প্রেক্ষিতে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ (বাণিজ্যিক)	বিদ্যমান গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী	গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজপত্র)	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	১৫০০/- (এক হাজার পাঁচশত) টাকা নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর সাব মেনু: সেবা মূল্য পরিশোধ পদ্ধতি হতে ব্যাংকের নাম জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় ডিপার্টমেন্ট প্রধান/উপ- মহাব্যবস্থাপক(বিক্রয়)। দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা যার কাছে আপীল করা যাবে (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
২০	গ্রাহক উপ-শ্রেণি পরিবর্তন (শিল্প/ক্যাপটিভ/সি এনজি/ মৌসুমী/চা- বাগান)	বিদ্যমান গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী	১) আবেদনপত্র ২) গ্রাহক উপ-শ্রেণি পরিবর্তনের স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র। সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়-এ দাখিল করতে হবে।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	নির্ধারিত চার্জ ব্যাংকের মাধ্যমে পরিশোধ করতে হবে (ব্যবসার ধরনের উপর নির্ভরশীল)। কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর সাব মেনু: সেবা মূল্য পরিশোধ পদ্ধতি হতে ব্যাংকের নাম জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় ডিপার্টমেন্ট প্রধান/উপ- মহাব্যবস্থাপক(বিক্রয়)। দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা
২১	গ্রাহক উপ-শ্রেণি পরিবর্তন (বাণিজ্যিক)	বিদ্যমান গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী	শিল্প গ্রাহকের অনুরূপ	শিল্প গ্রাহকের অনুরূপ	নির্ধারিত চার্জ ব্যাংকের মাধ্যমে পরিশোধ করতে হবে (ব্যবসার ধরনের উপর নির্ভরশীল)। কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর সাব মেনু: সেবা মূল্য পরিশোধ পদ্ধতি হতে ব্যাংকের নাম জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় ডিপার্টমেন্ট প্রধান/উপ- মহাব্যবস্থাপক(বিক্রয়)। দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা
২২	গ্রাহকের নিকট গ্যাস বিল পৌছানো (মিটারবিহীন আবাসিক)	তাত্ক্ষনিক	বিল বই/অন লাইন রেজিস্ট্রেশন কার্ড	গ্রাহক যে এলাকাধীন সে এলাকার সংশ্লিষ্ট রাজস্ব কার্যালয়।	গ্রাহক নিজ উদ্যোগে নির্ধারিত ব্যাংক/ মোবাইল ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিস(MFS)-এর মাধ্যমে বিল পরিশোধ করবেন। ব্যাংক/মোবাইল ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিস এর তালিকা	সংশ্লিষ্ট রাজস্ব জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা	সংশ্লিষ্ট রাজস্ব ডিপার্টমেন্ট প্রধান/উপ- মহাব্যবস্থাপক(বিক্রয়)। দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা যার কাছে আপীল করা যাবে (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
২৩	গ্রাহকের নিকট গ্যাস বিল পৌছানো (মিটারযুক্ত সকল গ্রাহক)	চলতি মাসের গ্যাস বিল পরবর্তী মাসের ১০ (সিএনজি গ্রাহকের ক্ষেত্রে) / ১৫ তারিখের মধ্যে অথবা গ্রাহকের সাথে সম্পাদিত চুক্তি অনুযায়ী	সরবরাহকৃত গ্যাস বিল	কোম্পানি কর্তৃক গ্রাহক আঙ্গিনায় প্রেরণ করা হয়ে থাকে।	গ্রাহক নিজ উদ্যোগে নির্ধারিত ব্যাংকে বিল পরিশোধ করবেন। ব্যাংকের তালিকা	সংশ্লিষ্ট রাজস্ব জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা	সংশ্লিষ্ট রাজস্ব ডিপার্টমেন্ট প্রধান/উপ- মহাব্যবস্থাপক(বিক্রয়)। দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা
২৪	মিটারবিহীন আবাসিক গ্রাহকদেরকে প্রি- পেইড মিটারিং সিস্টেমে অন্তর্ভুক্তকরণ	-	প্রি-পেইড মিটারযুক্ত গ্রাহকগণ নির্ধারিত প্রি-পেইড কার্ড ব্যবহার/রিচার্জ করবেন।	হারানো প্রি-পেইড কার্ড/ক্ষতিগ্রস্ত কার্ড মূল্য পরিশোধ স্বাপেক্ষে কোম্পানীর প্রি-পেইড মিটারিং ডিপার্টমেন্ট হতে সংগ্রহ করা যাবে।	গ্রাহকগণ যে পরিমান গ্যাস ক্রয় করিতে ইচ্ছুক তাহার সমপরিমান অর্থ প্রি-পেইড কার্ড রিচার্জ সেন্টার এ কার্ড রিচার্জের মাধ্যমে ক্রয় করতে পারবেন। প্রি-পেইড কার্ড রিচার্জ সেন্টারের তালিকা	প্রকৌ. ফারুক আহমেদ ব্যবস্থাপক (টেকনিক্যাল সাপোর্ট), প্রি-পেইড মিটারিং ডিপার্টমেন্ট, ০১৮১৭৫৪৬২৫০, faruk.ahmed079@ gmail.com	প্রকৌ. মোঃ নাহিদ আলম উপমহাব্যবস্থাপক/সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট, প্রি-পেইড মিটারিং, ০১৭৭৭৭১৭৬১৬, mdnahidalam@kgdc l.gov.bd
২৫	প্রত্যয়নপত্র প্রদান/ইস্যু	সংশ্লিষ্ট পঞ্জিকা বছরের প্রত্যয়নপত্র পরবর্তী বছরের জুন মাসের মধ্যে সরবরাহ করা হয়।	প্রয়োজন নেই	প্রয়োজন নেই	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট রাজস্ব জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা	সংশ্লিষ্ট রাজস্ব ডিপার্টমেন্ট প্রধান/উপ- মহাব্যবস্থাপক(বিক্রয়)। দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা যার কাছে আপীল করা যাবে (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
২৬	গ্রাহকের অনুরোধের শ্রেণিতে ডুপ্লিকেট বিল প্রদান/ইস্যুকরণ	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট রাজস্ব কার্যালয়ে গ্রাহক আবেদনপত্র দাখিল করবেন।	গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সরবরাহ করবে।	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট রাজস্ব জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা	সংশ্লিষ্ট রাজস্ব ডিপার্টমেন্ট প্রধান/উপ- মহাব্যবস্থাপক(বিক্রয়)। দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা
২৭	গ্রাহকের বিল সংক্রান্ত অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ	১ থেকে ৭ কার্যদিবস (অভিযোগের ধরন/প্রকৃতির উপর নির্ভরশীল)	১) আবেদনপত্র ২) বিলের কপি/ফটোকপি ৩) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অনুমোদিত সরঞ্জামের প্রমাণক।	গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সরবরাহ করবে।	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট রাজস্ব জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা	সংশ্লিষ্ট রাজস্ব ডিপার্টমেন্ট প্রধান/উপ- মহাব্যবস্থাপক(বিক্রয়)। দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা
২৮	মিটার রিডিং সংক্রান্ত অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ	১ থেকে ৭ কার্যদিবস (অভিযোগের ধরন/প্রকৃতির উপর নির্ভরশীল)	গ্রাহকের আবেদন ও হালনাগাদ বিল/দেনা-পাওনা পরিশোধের কপি।	গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সরবরাহ করবে।	ধরন/প্রকৃতির উপর নির্ভরশীল	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় ডিপার্টমেন্ট প্রধান/উপ- মহাব্যবস্থাপক(বিক্রয়)। দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা
২৯	মিটার নষ্ট সংক্রান্ত	১ থেকে ৭ কার্যদিবস (আবেদনের ধরন/প্রকৃতির উপর নির্ভরশীল)	গ্রাহকের আবেদন ও হালনাগাদ বিল/দেনা-পাওনা পরিশোধের কপি।	গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সরবরাহ করবে।	ধরন/প্রকৃতির উপর নির্ভরশীল	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় ডিপার্টমেন্ট প্রধান/উপ- মহাব্যবস্থাপক(বিক্রয়)। দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা যার কাছে আপীল করা যাবে (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৩০	Auto Bill Generation	১ কার্যদিবস (অনলাইন পদ্ধতিতে)	প্রয়োজন নেই	প্রয়োজন নেই	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট রাজস্ব জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা	সংশ্লিষ্ট রাজস্ব ডিপার্টমেন্ট প্রধান/উপ- মহাব্যবস্থাপক(বিক্রয়)। দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা
৩১	জরুরি গ্যাস নিয়ন্ত্রণ	তাৎক্ষণিক	হটলাইন নম্বর/মোবাইল নম্বর বা অন্য কোনোভাবে অভিযোগ দাখিল	১. হটলাইন নম্বর ১৬৫১২; ২. সংশ্লিষ্ট জরুরি নিয়ন্ত্রণ কক্ষ; ৩. ওয়েবসাইট; ৪. দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি।	বিনামূল্যে	ব্যবস্থাপক (পিএমইসি- উত্তর) কক্ষ নং-৩০৫ প্রধান কার্যালয়, ষোলশহর, চট্টগ্রাম মোবাইল নম্বর: 01730728418 tarunikantamanage r@gmail.com	উপমহাব্যবস্থাপক (বিতরণ- উত্তর) কক্ষ নং-৩০১ প্রধান কার্যালয়, ষোলশহর, চট্টগ্রাম মোবাইল নম্বর: 01730728410 rafiquekhan@kgdcl. gov.bd
৩২	ERP Software এর মাধ্যমে মিটার ক্যালিব্রেশন রিপোর্ট প্রস্তুত	৩ কার্যদিবস	প্রয়োজন নেই	প্রয়োজন নেই	বিনামূল্যে	ব্যবস্থাপক (মিটার ক্যালিব্রেশন ও মান নিয়ন্ত্রণ) ফৌজদারহাট, চট্টগ্রাম মোবাইল নম্বর: 01840665356 jhulenkgdcl@gmail. l.com	উপ-মহাব্যবস্থাপক (পরীক্ষণ ও মান নিয়ন্ত্রণ) ফৌজদারহাট, চট্টগ্রাম মোবাইল নম্বর: 01730728414 taz.dhali1@gmail.co m

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা যার কাছে আপীল করা যাবে (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৩৩	তথ্য প্রদান	আবেদন প্রাপ্তির ২০ কার্যদিবসের মধ্যে ও তৃতীয় পক্ষের সংশ্লিষ্টতা থাকলে ৩০ কার্যদিবসের মধ্যে।	তথ্য অধিকার আইন-২০০৯ এ উল্লিখিত নির্ধারিত ফরম	তথ্য অধিকার আইন-২০০৯ এ উল্লিখিত ফরম ও কোম্পানির ওয়েবসাইট এ পাওয়া যাবে।	তথ্য অধিকার আইন অনুযায়ী প্রতি পৃষ্ঠা ২ (দুই) টাকা অথবা প্রকৃত খরচ ট্রেজারি চালানের মাধ্যমে কোড নং ১-৩৩০১-০০০১- ১৮০৭ এ জমা দিতে হবে।	জনাব কবির উদ্দিন আহম্মদ উপ-মহাব্যবস্থাপক, লিগ্যাল অ্যাফেয়ার্স ডিপার্টমেন্ট, মোবাইল নং: ০১৭৮৭৬৫৩৬০৮ kibiruddinahmed@k gdcl.gov.bd	চেয়ারম্যান, পেট্রোবাংলা পেট্রোসেন্টার, ৩ কাওরান বাজার, ঢাকা-১২১৫। টেলিফোন নং: 02-8189944 ই-মেইল: <a href="mailto:petchair@petroban
gla.org.bd">petchair@petroban gla.org.bd

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা :

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই- মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা যার কাছে আপীল করা যাবে (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই- মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	সরকারী/আধা-সরকারী/ স্বায়ত্বশাসিত/সংস্থা/ বেসরকারি প্রতিষ্ঠান এ নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান	বিদ্যমান গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী (সংযোগের ধরনের উপর নির্ভরশীল)	এই সিটিজেন চার্টারের ক্রমিক নং ১,২ ও ৩ এ বর্ণিত যথাক্রমে আবাসিক, শিল্প ও বাণিজ্যিক শ্রেণীর গ্রাহকের ন্যায় (গ্রাহক যে শ্রেণীর অন্তর্ভুক্ত সে শ্রেণীর কাগজপত্র)।	এই সিটিজেন চার্টারের ক্রমিক নং ১,২ ও ৩ এ বর্ণিত যথাক্রমে আবাসিক, শিল্প ও বাণিজ্যিক শ্রেণীর গ্রাহকের ন্যায় (গ্রাহক যে শ্রেণীর অন্তর্গত সে শ্রেণীর গ্রাহকের ন্যায়)।	আবাসিক, শিল্প ও বাণিজ্যিক শ্রেণীর মধ্যে গ্রাহক যে শ্রেণীর অন্তর্গত হবেন সে শ্রেণীর গ্রাহকের ন্যায়।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় ডিপার্টমেন্ট প্রধান/উপ-মহাব্যবস্থাপক(বিক্রয়)। দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা
২	সিডিএ-এর বিধি মোতাবেক বহুতল ভবন নির্মাণে এনওসি প্রদান	৭ থেকে ১৫ কার্যদিবস	১) আবেদনপত্র ২) মালিকানার দলিল (সত্যায়িত) ৩) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আমোক্তার দলিল (সত্যায়িত) ৪) লে-আউট নক্সা ৫) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সিডিএ কর্তৃক ভূমি ব্যবহার ছাড়পত্র (সত্যায়িত) ৬) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নামজারি (সত্যায়িত) ৭) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ কর্তৃক আমোক্তারনামার অনুমোদন পত্র (সত্যায়িত)	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় ডিপার্টমেন্ট প্রধান/উপ-মহাব্যবস্থাপক(বিক্রয়)। দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা
৩	সরকারি/আধা- সরকারি/স্বায়ত্বশাসিত সংস্থার কাজের প্রয়োজনে গ্যাস পাইপলাইন/স্থাপনা স্থানান্তর	প্রাক্কলিত অর্থ প্রাপ্তির পরে কাজের পরিমাণের ওপর নির্ভরশীল	সংশ্লিষ্ট সংস্থার চিঠি/মেইল	আবেদনপত্রের প্রয়োজন নেই। সংশ্লিষ্ট সংস্থার চিঠি/মেইল এর কপি।	যৌথ পরিদর্শনের ভিত্তিতে নিরূপিত প্রাক্কলন মোতাবেক।	ব্যবস্থাপক (পিএমইসি-উত্তর) কক্ষ নং-৩০৫ প্রধান কার্যালয়, যোলশহর, চট্টগ্রাম মোবাইল নম্বর: 01730728418	উপমহাব্যবস্থাপক (বিতরণ-উত্তর) কক্ষ নং-৩০১ প্রধান কার্যালয়, যোলশহর, চট্টগ্রাম মোবাইল নম্বর: 01730728410

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা :

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা যার কাছে আপীল করা যাবে (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই- মেইল)
১	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের অর্জিত ছুটি/এলএফএ ছুটি মঞ্জুর	৭ কার্যদিবস	নির্ধারিত ছকে আবেদনপত্র দাখিল করবেন।	কর্মকর্তা: প্রশাসন ডিপার্টমেন্ট বা ওয়েবসাইট হতে সংগ্রহ করা যাবে।; আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	মোহাম্মদ মাহবুবুল আলম ব্যবস্থাপক (জেনারেল এডমিনিস্ট্রেশন), প্রশাসন ডিপার্টমেন্ট, ০১৮১৮৬৭৫০০৮ mahbubalam97@yahoo.com	মোঃ সালাহউদ্দিন মাসুদ উপ-মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ০১৭৬৮৬৫৪৪৭৫ salahuddinmasud@kgdcl.gov. bd
				কর্মচারী: সংস্থাপন ডিপার্টমেন্ট বা ওয়েবসাইট হতে সংগ্রহ করা যাবে। আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	মোঃ আব্দুল আজিজ ব্যবস্থাপক (জেনারেল এডমিনিস্ট্রেশন), সংস্থাপন ডিপার্টমেন্ট, ০১৭৯৭৫২৭২০৯, abdulaziz@kgdcl.gov.bd	জনাব চন্দন ময় নন্দী উপ-মহাব্যবস্থাপক (সংস্থাপন) ০১৮১৮৮৯৪৭০৫ chandan.kgdcl@gmail.com
২	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের বহিঃবাংলাদেশ ছুটি মঞ্জুর	৭ কার্যদিবস এর মধ্যে পেট্রোবাংলায় প্রেরণ করা হয়।	১) আবেদনপত্র ২) বহিঃবাংলাদেশ ছুটির আবেদনপত্র ৩ কপি ৩) OFVIS ফরম ৩ কপি ৪) আর্থিক উৎসের ঘোষণাপত্র ৫) সফর সঙ্গির আঙ্গিকারনামা ৩ কপি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ৬) আয়কর প্রত্যয়নপত্র/রিটার্ন স্লিপ ৭) পাসপোর্টের ফটোকপি ৮) প্রযোজ্যক্ষেত্রে অন্যান্য প্রাসঙ্গিক কাগজপত্র। ৯) প্রত্যয়ন পত্র ১০) চিকিৎসা ক্ষেত্রেঃ ক) ডাক্তারের প্রেসক্রিপশন/রোগের নাম খ) বিদেশী হাসপাতালের অফার লেটার গ) টেস্টের রিপোর্ট	আবেদনপত্র প্রশাসন ডিপার্টমেন্ট/ সংস্থাপন ডিপার্টমেন্ট বা ওয়েবসাইট হতে সংগ্রহ করা যাবে। বহিঃবাংলাদেশ ছুটি ফরম	বিনামূল্যে	মোহাম্মদ মাহবুবুল আলম ব্যবস্থাপক (জেনারেল এডমিনিস্ট্রেশন), প্রশাসন ডিপার্টমেন্ট, ০১৮১৮৬৭৫০০৮ mahbubalam97@yahoo.com	মোঃ সালাহউদ্দিন মাসুদ উপ-মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ০১৭৬৮৬৫৪৪৭৫ salahuddinmasud@kgdcl.gov. bd
					বিনামূল্যে	মোঃ আব্দুল আজিজ ব্যবস্থাপক (জেনারেল এডমিনিস্ট্রেশন), সংস্থাপন ডিপার্টমেন্ট, ০১৭৯৭৫২৭২০৯, abdulaziz@kgdcl.gov.bd	জনাব চন্দন ময় নন্দী উপ-মহাব্যবস্থাপক (সংস্থাপন) ০১৮১৮৮৯৪৭০৫ chandan.kgdcl@gmail.com
৩	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের পেনশন/গ্র্যাচুইটি মঞ্জুর	১০ কার্যদিবস এর মধ্যে (প্রকৃতির উপর নির্ভরশীল)	১) আবেদনপত্র ২) সত্যায়িত ছবি ৩ কপি ৩) জাতীয়তার সনদপত্র/ জন্মসনদ ৩ কপি ৪) বাংলাদেশের প্রতি আনুগত্যের সনদপত্র (হলফনামা) ৩ কপি ৫) না-দাবীর সনদপত্র ৩ কপি ৬) সনাক্তকরণ ফরম ৩ কপি ৭) বেতন সম্পর্কিত সর্বশেষ নির্দেশ ৩ কপি	কর্মকর্তা: প্রশাসন ডিপার্টমেন্ট	বিনামূল্যে	মোহাম্মদ মাহবুবুল আলম ব্যবস্থাপক (জেনারেল এডমিনিস্ট্রেশন), প্রশাসন ডিপার্টমেন্ট, ০১৮১৮৬৭৫০০৮ mahbubalam97@yahoo.com	মোঃ সালাহউদ্দিন মাসুদ উপ-মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ০১৭৬৮৬৫৪৪৭৫ salahuddinmasud@kgdcl.gov. bd

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা যার কাছে আপীল করা যাবে (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই- মেইল)
			৮) চূড়ান্ত নিকাশপত্র ও কপি ৯) নমুনা স্বাক্ষর ও আঙ্গুলের ছাপ সম্বলিত কার্ড ও কপি ১০) অঙ্গীকারনামা ১১) মৃত ব্যক্তির ক্ষেত্রে: ক) মৃত্যু সনদ খ) ওয়ারিশ সনদ গ) নাগরিকত্ব সনদ	কর্মচারী: সংস্থাপন ডিপার্টমেন্ট	বিনামূল্যে	মোঃ আব্দুল আজিজ ব্যবস্থাপক (জেনারেল এডমিনিস্ট্রেশন), সংস্থাপন ডিপার্টমেন্ট, ০১৭৯৭৫২৭২০৯, abdulaziz@kgdcl.gov.bd	জনাব চন্দন ময় নন্দী উপ-মহাব্যবস্থাপক (সংস্থাপন) ০১৮১৮৮৯৪৭০৫ chandana.kgdcl@gmail.com
৪	ক) কর্মকর্তা- কর্মচারীদের বিভিন্ন প্রকার ঋণ মঞ্জুর খ) কর্মকর্তা- কর্মচারীদের সিপিএফ ঋণ মঞ্জুর	১৫ থেকে ২০ কার্যদিবস (প্রয়োজনীয় কাগজপত্র দাখিল সাপেক্ষে)	নির্ধারিত ফরমে আবেদন করতে হবে	কর্মকর্তা/কর্মচারীঃ সংস্থাপন বিভাগ	বিনামূল্যে	মোঃ সোহেল মুখা ব্যবস্থাপক (ইমপ্রুয়াইজ রিলেশন), সংস্থাপন ডিপার্টমেন্ট ০১৬৭৭১০৮০৬৫ sohelkgdcl83@gmail.com	জনাব চন্দন ময় নন্দী উপ-মহাব্যবস্থাপক (সংস্থাপন) ০১৮১৮৮৯৪৭০৫ chandana.kgdcl@gmail.com
						মোঃ ওসমান গনি উপ-ব্যবস্থাপক (সিপিএফ, গ্র্যাচুইটি, ডার্লিউপিপিএফ ও লোন এন্ড ওয়েল ফেয়ার ফান্ড শাখা), বাজেট, ফান্ড এন্ড ওয়েলফেয়ার ডিপার্টমেন্ট ০১৮১১৩৬৫২৫২ osmanaiscu@gmail.com	মোঃ আবুল কালাম আজাদ উপ-মহাব্যবস্থাপক, বাজেট, ফান্ড এন্ড ওয়েলফেয়ার ডিপার্টমেন্ট, ০১৭১১১২৮১০৮ azad.kgdcl@gmail.com
৫	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের নৈমিত্তিক ছুটি মঞ্জুর	২ কার্যদিবস	নির্ধারিত ছকে আবেদন করবেন	কর্মকর্তা: প্রশাসন ডিপার্টমেন্ট বা ওয়েবসাইট কর্মচারীঃ সংস্থাপন ডিপার্টমেন্ট বা ওয়েবসাইট নৈমিত্তিক ছুটির আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রণকারী কর্মকর্তা (ডিভিশন/ডিপার্টমেন্ট/শাখা)	সংশ্লিষ্ট উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (ডিভিশন/ডিপার্টমেন্ট)
৬	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের প্রশিক্ষণ ভাতা মঞ্জুর	তাৎক্ষণিক বা ক্ষেত্রভেদে ১ থেকে ১৫ কার্যদিবস	নিয়ম অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট প্রদান করবে বা আবেদনকারী প্রশিক্ষণ সংশ্লিষ্ট মনোনয়ন, সার্টিফিকেট ও অন্যান্য কাগজপত্র সংযুক্তপূর্বক সংশ্লিষ্ট বিভাগে দাখিল করবেন।	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট/শাখা অথবা আবেদনকারী নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ ও সরবরাহ করবেন।	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রণকারী কর্মকর্তা (ডিভিশন/ডিপার্টমেন্ট/শাখা)	সংশ্লিষ্ট উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (ডিভিশন/ডিপার্টমেন্ট)
৭	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের উচ্চ শিক্ষা গ্রহণের অনুমতি প্রদান	৭ কার্যদিবস	আবেদনকারীকে স্বহস্তে লিখিত আবেদনসহ উচ্চ শিক্ষার স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ জমা দিতে হবে	আবেদনকারী নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ ও সরবরাহ করবেন	বিনামূল্যে	মোহাম্মদ মাহবুবুল আলম ব্যবস্থাপক (জেনারেল এডমিনিস্ট্রেশন), প্রশাসন ডিপার্টমেন্ট, ০১৮১৮৬৭৫০০৮ mahbubalam97@yahoo.com	মোঃ সালাহউদ্দিন মাসুদ উপ-মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ০১৭৬৮৬৫৪৪৭৫ salahuddinmasud@kgdcl.gov. bd

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা যার কাছে আপীল করা যাবে (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই- মেইল)
						মোঃ আব্দুল আজিজ ব্যবস্থাপক (জেনারেল এডমিনিস্ট্রেশন), সংস্থাপন ডিপার্টমেন্ট, ০১৭৯৭৫২৭২০৯, abdulaziz@kgdcl.gov.bd	জনাব চন্দন ময় নন্দী উপ-মহাব্যবস্থাপক (সংস্থাপন) ০১৮১৮৮৯৪৭০৫ chandan.kgdcl@gmail.com
৮	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের পার্সপোর্ট সংক্রান্ত এনওসি প্রদান	৭ কার্যদিবস	আবেদনকারীকে স্বহস্তে লিখিত আবেদনসহ পূর্বের পার্সপোর্টের ফটোকপি জমা দিতে হবে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজপত্র)।	আবেদনকারী নিজ উদ্দেশ্যে সংগ্রহ ও সরবরাহ করবেন	বিনামূল্যে	মোহাম্মদ মাহবুবুল আলম ব্যবস্থাপক (জেনারেল এডমিনিস্ট্রেশন), প্রশাসন ডিপার্টমেন্ট, ০১৮১৮৬৭৫০০৮ mahbubalam97@yahoo.com	মোঃ সালাহউদ্দিন মাসুদ উপ-মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ০১৭৬৮৬৫৪৪৭৫ salahuddinmasud@kgdcl.gov. bd
						মোঃ আব্দুল আজিজ ব্যবস্থাপক (জেনারেল এডমিনিস্ট্রেশন), সংস্থাপন ডিপার্টমেন্ট, ০১৭৯৭৫২৭২০৯, abdulaziz@kgdcl.gov.bd	জনাব চন্দন ময় নন্দী উপ-মহাব্যবস্থাপক (সংস্থাপন) ০১৮১৮৮৯৪৭০৫ chandan.kgdcl@gmail.com
৯	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের সন্তানদের শিক্ষা সহায়তা প্রদান	৩০ কার্যদিবস	আবেদনকারীকে স্বহস্তে লিখিত আবেদন ও সন্তানের শিক্ষা সহায়তা প্রাপ্তির ক্ষেত্রে নীতিমালা/অফিস আদেশে বর্ণিত প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ জমা দিতে হবে।	আবেদনকারী নিজ উদ্দেশ্যে সংগ্রহ ও সরবরাহ করবেন	বিনামূল্যে	মোহাম্মদ মাহবুবুল আলম ব্যবস্থাপক (জেনারেল এডমিনিস্ট্রেশন), প্রশাসন ডিপার্টমেন্ট, ০১৮১৮৬৭৫০০৮ mahbubalam97@yahoo.com	মোঃ সালাহউদ্দিন মাসুদ উপ-মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ০১৭৬৮৬৫৪৪৭৫ salahuddinmasud@kgdcl.gov. bd
						মোঃ আব্দুল আজিজ ব্যবস্থাপক (জেনারেল এডমিনিস্ট্রেশন), সংস্থাপন ডিপার্টমেন্ট, ০১৭৯৭৫২৭২০৯, abdulaziz@kgdcl.gov.bd	জনাব চন্দন ময় নন্দী উপ-মহাব্যবস্থাপক (সংস্থাপন) ০১৮১৮৮৯৪৭০৫ chandan.kgdcl@gmail.com
১০	Digital Transport/ Vehicle Management System of KGDCL	১ কার্যদিবস (অনলাইন পদ্ধতিতে)	প্রয়োজন নেই	প্রয়োজন নেই	বিনামূল্যে	মোঃ মনির হোসেন ব্যবস্থাপক (পরিবহন), কমন সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট, ০১৯২২-০৯৮২২০, monirhossain@kgdcl.gov.bd	জনাব কামরুল ইসলাম চৌধুরী উপ-মহাব্যবস্থাপক (কমন সার্ভিসেস) ০১৭৫৭২২২৬৬৬ chowdhuryk.islam146@gmail .com

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা যার কাছে আপীল করা যাবে (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই- মেইল)
১১	কম্পিউটারের ট্রাবলশুটিং, বিভিন্ন ধরনের অ্যাপ্লিকেশন ইন্সটলেশন, প্রিন্টার/স্ক্যানার ইত্যাদিও ট্রাবলশুটিং	৫ কার্যদিবস	আবেদনপত্র	আবেদনপত্র আইটি ডিপার্টমেন্ট বা ওয়েবসাইট হতে ডাউনলোড করা যাবে।	বিনামূল্যে		প্রকৌ. মো. হাসান সোহরাব উপমহাব্যবস্থাপক (আইটি) মোবাইল নম্বর: 01766675209 ই-মেইল: hasansohrab@kgdcl.gov.bd
১২	দাপ্তরিক কার্যালয় বা কোম্পানির আবাসিক ভবনের পূর্ত রক্ষণাবেক্ষণ/ ইলেকট্রিক্যাল সমস্যার সমাধান	২ কার্যদিবস	অধিযাচনপত্র	অধিযাচনপত্র পিএলসিসি ডিপার্টমেন্ট বা কোম্পানির ওয়েবসাইট হতে ডাউনলোড করা যাবে। পূর্ত রক্ষণাবেক্ষণ অধিযাচন ফরম ইলেকট্রিক্যাল কাজের অধিযাচন ফরম	বিনামূল্যে	পূর্ত রক্ষণাবেক্ষণ: প্রকৌ. জসিম উদ্দিন চেশধুরী ব্যবস্থাপক (পূরনির্মাণ) মোবাইল নম্বর: 01818398976 ই-মেইল: jasimuddin04112@gmail.com ইলেকট্রিক্যাল রক্ষণাবেক্ষণ: প্রকৌ. আরিফা আক্তার ব্যবস্থাপক (পূরনির্মাণ) মোবাইল নম্বর: 01737464948 ই-মেইল: arifa.kgdcl@gmail.com	প্রকৌ. মো. আহসান হাবীব উপমহাব্যবস্থাপক (পিএলসিসি) মোবাইল নম্বর: 01777717617 ই-মেইল: ahasanhabib@kgdcl.gov.bd

৩) আপনাদের (গ্রাহকগণের) নিকট আমাদের প্রত্যাশা:

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত ও কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ ও নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র জমা প্রদান।
২	নির্ধারিত ব্যাংকে যথাসময়ে গ্যাস বিল ও চাহিদাপত্রের অর্থ জমা প্রদান।
৩	সেবা প্রাপ্তির ক্ষেত্রে গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি যথাসময়ে নিয়মানুযায়ী সম্পাদন।
৪	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র বা তথ্যাদি সঠিকভাবে জমা প্রদান।

৪) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS):

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে সংশ্লিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করুন। তাঁর কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নের পদ্ধতিতে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	জনাব কামরুল ইসলাম চৌধুরী উপমহাব্যবস্থাপক (অতিরিক্ত দায়িত্ব), সিকিউরিটিজ ডিপার্টমেন্ট, কেজিডিসিএল, চট্টগ্রাম। মোবাইল: ০১৭৫৭-২২২৬৬৬ ইমেইল: chowdhuryk.islam146@gmail.com	৩০(ত্রিশ) কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	প্রকৌ. দীন মোহাম্মদ উপমহাব্যবস্থাপক (উৎপাদন ও বিপণন), পেট্রোবাংলা, ঢাকা। মোবাইল: +৮৮০১৭১৮১০৫৪৫৮ ই-মেইল: deen214@yahoo.com	২০(বিশ) কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। ওয়েব: https://www.grs.gov.bd/	৬০(ষাট) কার্যদিবস