



পশ্চিমাঞ্চল গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড
(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানি)
প্রধান কার্যালয়: নলকা, সিরাজগঞ্জ।
তথ্য বাতায়নঃ pgcl.org.bd (পিজিসিএল.বাংলা)
হট-লাইনঃ ১৬৫১৪
সিটিজেন্স চার্টার



১) রূপকল্প ও অভিলক্ষ্যঃ

রূপকল্প: নিরাপদ ও সর্বোত্তমভাবে প্রাকৃতিক গ্যাস সরবরাহকরণ।

অভিলক্ষ্য: ক) নিরাপদ, যথোপযুক্ত এবং পরিকল্পিত উপায়ে প্রাকৃতিক গ্যাস বিপণনকরণ

- সকল ধরনের গ্রাহক এবং আর্থ-সামাজিক শ্রেণির কাছে প্রাকৃতিক গ্যাস সরবরাহকরণ।
- রাজস্ব আদায়করণ।

২) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিঃ

২.১) নাগরিক সেবাঃ

ক্রম	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 (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান (আবাসিক) (উল্লেখ্য, সরকারী নির্দেশনা মোতাবেক বর্তমানে আবাসিক খাতে নতুন সংযোগ স্থগিত রয়েছে)	৪৫ কার্যদিবস (গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় বাদে)	১. ১ম শ্রেণির কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত আবেদনকারীর পাসপোর্ট সাইজের ৩ (তিন) কপি রঙিন ছবি। ২. ১ম শ্রেণির কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত জাতীয় পরিচয়পত্রের 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. ভাড়াটিয়া/লীজ গ্রহীতা বিল পরিশোধে ব্যর্থ হলে বা অবৈধ কার্যকলাপে লিপ্ত থাকলে মালিক দায়ভার বহন করবেন মর্মে নোটারী পাবলিক কর্তৃক সত্যায়িত অঙ্গীকারনামা। ৬. আবেদন ফি বাবদ টাকা ৩০০/- (তিন শত) মাত্র জমাদানের রসিদ।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা কোম্পানির ওয়েব সাইটের গ্রাহক সেবা বক্স (আবেদন ফর্ম) থেকে ডাউনলোড করা যাবে।	আবেদনপত্র ফি বাবদ টাকা ৩০০/- (তিন শত) মাত্র নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। কোম্পানির নির্ধারিত ব্যাংক ও শাখা সংযুক্ত তালিকা (খ) অনুযায়ী অথবা কোম্পানির তথ্য বাতায়ন (ব্যাংক তালিকা)হতে জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় শাখা প্রধান বা ব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংযুক্ত তালিকা (ক) অনুযায়ী অথবা ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন (দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার তালিকা)	সংশ্লিষ্ট সেলস ডিপার্টমেন্টের প্রধান বা উপমহাব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংযুক্ত তালিকা (ক) অনুযায়ী অথবা ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন (দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার তালিকা)

ক্রম	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 (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
			৭. ঠিকাদার নিয়োগপত্র। ৮. প্রস্তাবিত অভ্যন্তরীণ পাইপ লাইনের ৩ (তিন) কপি নক্সা।				
২	প্রাথমিক সম্মতি পত্র প্রদান (বাণিজ্যিক / শিল্প / ক্যাপটিভ পাওয়ার/ সিএনজি/ মৌসুমী/ চা-বাগান)	৬০ (ষাট) কার্যবিদস।	১) আবেদনপত্র ২) ট্রেড লাইসেন্স ৩) মালিকানা স্বত্ত্বের দলিল/ পর্চা ইত্যাদি	গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	আবেদনের সাথে সম্মতি পত্রের ফি বাবদ “পশ্চিমাঞ্চল গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড” এর অনুকূলে টাকা ২,০০০/- (দুই হাজার) মাত্র পে-অর্ডারের মাধ্যমে জমা প্রদান করতে হবে। কোম্পানির নির্ধারিত ব্যাংক ও শাখা সংযুক্ত তালিকা (খ) অনুযায়ী অথবা কোম্পানির তথ্য বাতায়ন (ব্যাংক তালিকা)হতে জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় শাখা প্রধান বা ব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংযুক্ত তালিকা (ক) অনুযায়ী অথবা ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন (দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার তালিকা)	সংশ্লিষ্ট সেলস ডিপার্টমেন্টের প্রধান বা উপমহাব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংযুক্ত তালিকা (ক) অনুযায়ী অথবা ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন (দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার তালিকা)
৩	নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান (বাণিজ্যিক) (উল্লেখ্য, সরকারী নির্দেশনা মোতাবেক বর্তমানে বাণিজ্যিক খাতে নতুন সংযোগ স্থগিত রয়েছে)	৫০ কার্যদিবস (গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় বাদে)	১. ১ম শ্রেণির কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত আবেদনকারীর পাসপোর্ট সাইজের ৩ (তিন) কপি রঙিন ছবি। ২. ১ম শ্রেণির কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত ফটোকপি। ৩. ১ম শ্রেণির কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত হালনাগাদ নবায়নকৃত ট্রেড লাইসেন্সের কপি। ৪. টিআইএন সনদপত্র। ৫. জমির মালিকানার দালিলিক প্রমাণ হিসেবে দলিল/নামজারীর কাগজ (যে কোন একটি) এবং দাখিলা/ভূমি উন্নয়ন কর পরিশোধের রশিদ (যে কোন একটি)। ৬. লীজ/ভাড়া কৃত স্থানে স্থাপিত হলে লীজ/ভাড়ার চুক্তিপত্র। ৭. লীজ/ভাড়াটিয়া গ্রাহক গ্যাস বিল পরিশোধে ব্যর্থ হলে এবং অবৈধ কার্যক্রমে লিপ্ত থাকলে মালিকদায়ভার বহন করবে মর্মে নোটারী পাবলিক কর্তৃক সত্যায়িত একটি	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা কোম্পানির ওয়েব সাইটের গ্রাহক সেবা বক্স (আবেদন ফর্ম) হতে ডাউনলোড করা যাবে।	আবেদনপত্র ফি বাবদ টাকা ৩০০/- (তিন শত) মাত্র নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। কোম্পানির নির্ধারিত ব্যাংক ও শাখা সংযুক্ত তালিকা (খ) অনুযায়ী অথবা কোম্পানির তথ্য বাতায়ন (ব্যাংক তালিকা)হতে জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় শাখা প্রধান বা ব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংযুক্ত তালিকা (ক) অনুযায়ী অথবা ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন (দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার তালিকা)	সংশ্লিষ্ট সেলস ডিপার্টমেন্টের প্রধান বা উপমহাব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংযুক্ত তালিকা (ক) অনুযায়ী অথবা ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন (দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার তালিকা)

ক্রম	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 (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
			<p>অঞ্জীকারনামা প্রদান করতে হবে।</p> <p>৮. প্রস্তাবিত স্থানে চালু/বিচ্ছিন্নকৃত গ্যাস সংযোগের বিপরীতে পাওনা পরিশোধ সংক্রান্ত ছাড়পত্র।</p> <p>৯. প্রযোজ্য ক্ষেত্রে পরিবেশ অধিদপ্তরের ছাড়পত্র।</p> <p>১০. গ্যাস সরঞ্জামাদি (বয়লার, জেনারেটর ও অন্যান্য) এর জ্বালানি দক্ষতা ন্যূনতম মানদণ্ড অনুযায়ী হতে হবে।</p> <p>১১. প্রস্তাবিত অভ্যন্তরীণ পাইপ লাইনের ৪(চার) কপি নক্সা।</p> <p>১২. আবেদন ফি জমা বাবদ টাকা ৩০০/- (তিন শত) মাত্র জমাদানের রশিদ।</p> <p>১৩. ঠিকাদার নিয়োগ পত্র।</p>				
৪	<p>নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান (শিল্প/ক্যাপিটিভ পাওয়ার/ সিএনজি/ মৌসুমী/ চা-বাগান)</p> <p>(উল্লেখ্য, সরকারী নির্দেশনা মোতাবেক বর্তমানে সিএনজি খাতে নতুন সংযোগ স্থগিত রয়েছে)</p>	৫৩ কার্যদিবস (গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় বাদে)	<p>১. ১ম শ্রেণির কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত আবেদনকারীর পাসপোর্ট সাইজের ৩ (তিন) কপি রঙিন ছবি।</p> <p>২. ১ম শ্রেণির কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত ফটোকপি।</p> <p>৩. ১ম শ্রেণির কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত হালনাগাদ নবায়নকৃত ট্রেড লাইসেন্সের কপি।</p> <p>৪. টিআইএন সনদপত্র।</p> <p>৫. জমির মালিকানার দালিলিক প্রমাণ হিসেবে দলিল/নামজারীর কাগজ (যে কোন একটি) এবং দাখিলা/ভূমি উন্নয়ন কর পরিশোধের রশিদ (যে কোন একটি)।</p> <p>৬. লীজ/ভাড়া কৃত স্থানে স্থাপিত হলে লীজ/ভাড়ার চুক্তিপত্র।</p> <p>৭. লীজ/ভাড়াটিয়া গ্রাহক গ্যাস বিল পরিশোধে ব্যর্থ হলে এবং অবৈধ কার্যক্রমে লিপ্ত থাকলে মালিক দায়ভার বহন করবে মর্মে নোটারী পাবলিক কর্তৃক সত্যায়িত একটি অঞ্জীকারনামা প্রদান করতে হবে।</p>	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। শুধু শিল্প শ্রেণিতে গ্যাস সংযোগের জন্য অনলাইন আবেদন ফর্ম ওয়েব সাইটের গ্রাহক সেবা বক্স হতে পূরণ করতে হবে (অনলাইন আবেদনের লিংক)।	আবেদনপত্র ফি বাবদ টাকা ৫০০/- (পাঁচ শত) মাত্র নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। কোম্পানির নির্ধারিত ব্যাংক ও শাখা সংযুক্ত তালিকা (খ) অনুযায়ী অথবা কোম্পানির তথ্য বাতায়ন (ব্যাংক তালিকা) হতে জানা যাবে।	<p>সংশ্লিষ্ট বিক্রয় শাখা প্রধান বা ব্যবস্থাপক।</p> <p>দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংযুক্ত তালিকা (ক) অনুযায়ী</p> <p>অথবা</p> <p>ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন (দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার তালিকা)</p>	<p>সংশ্লিষ্ট সেলস ডিপার্টমেন্টের প্রধান বা উপমহাব্যবস্থাপক।</p> <p>দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংযুক্ত তালিকা (ক) অনুযায়ী</p> <p>অথবা</p> <p>ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন (দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার তালিকা)</p>

ক্রম	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)	উর্দ্ধতন কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
			<p>৮. প্রস্তাবিত অভ্যন্তরীণ পাইপ লাইনের ৪ (চার) কপি নকশা।</p> <p>৯. গ্যাস সরঞ্জামাদি (বয়লার, জেনারেটর ও অন্যান্য) এর জ্বালানি দক্ষতা ন্যূনতম মানদণ্ড অনুযায়ী হতে হবে।</p> <p>১০. প্রস্তাবিত স্থানে চালু/বিচ্ছিন্নকৃত গ্যাস সংযোগের বিপরীতে পাওনা পরিশোধ সংক্রান্ত ছাড়পত্র।</p> <p>১১. প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট সংস্থা/দপ্তরের ছাড়পত্র/সনদপত্র।</p> <p>১২. আবেদন ফি বাবদ টাকা ৫০০/- (পাঁচ শত) মাত্র জমাদানের রসিদ।</p> <p>১৩. ঠিকাদার নিয়োগ পত্র।</p> <p>১৪. নিবন্ধনকৃত কোম্পানী হলে মেমোরেন্ডাম এন্ড আর্টিকেলস অব এসোসিয়েশন এবং সার্টিফিকেট অব ইনকorporেশন।</p> <p>১৫. ফ্যাক্টরীর লে-আউট প্ল্যান।</p>				
৫	নতুন গ্যাস সংযোগের আবেদন গ্রহণ (শিল্প)	৭ কার্যদিবস (গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় বাদে)	ক্রমিক নং - ৪ এর অনুরূপ।	গ্রাহক শিল্প শ্রেণিতে গ্যাস সংযোগের অনলাইন আবেদনপত্র পিজিসিএল এর ওয়েবসাইটের গ্রাহক সেবাবক্স (অনলাইন আবেদনের লিংক) হতে পূরণ করতে পারবেন।	আবেদনপত্র ফি বাবদ টাকা ৫০০/- (পাঁচ শত) মাত্র নির্ধারিত অনলাইন পোর্টালের মাধ্যমে জমা দিতে হবে। অনলাইন আবেদনের লিংক (অনলাইন আবেদনের লিংক) হতে শিল্প শ্রেণিতে গ্যাস সংযোগের আবেদন সাবমিট করলে সয়ংক্রিয়ভাবে অনলাইন পেমেন্ট গেটওয়ে পাওয়া যাবে।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় শাখা প্রধান বা ব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংযুক্ত তালিকা (ক) অনুযায়ী অথবা ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন (দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার তালিকা)	সংশ্লিষ্ট সেলস ডিপার্টমেন্টের প্রধান বা উপমহাব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংযুক্ত তালিকা (ক) অনুযায়ী অথবা ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন (দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার তালিকা)

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	সরকারি/আধা-সরকারি/স্বায়ত্তশাসিত/সংস্থা/বেসরকারি প্রতিষ্ঠান এ নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান	বিদ্যমান গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী (সংযোগের ধরনের উপর নির্ভরশীল)।	এই সিটিজেন চার্টারের ২.১) নাগরিক সেবা-এর ক্রমিক নং ১, ৩ ও ৪ এ বর্ণিত যথাক্রমে আবাসিক, শিল্প ও বাণিজ্যিক শ্রেণির গ্রাহকের ন্যায় (গ্রাহক যে শ্রেণির অন্তর্গত সে শ্রেণির কাগজপত্র)।	এই সিটিজেন চার্টারের ২.১) নাগরিক সেবা-এর ক্রমিক নং ১, ৩ ও ৪ এ বর্ণিত যথাক্রমে আবাসিক, শিল্প ও বাণিজ্যিক শ্রেণির গ্রাহকের ন্যায় (গ্রাহক যে শ্রেণির অন্তর্গত সে শ্রেণির গ্রাহকের ন্যায়)	আবাসিক, শিল্প ও বাণিজ্যিক শ্রেণির মধ্যে গ্রাহক যে শ্রেণির অন্তর্গত হবেন সে শ্রেণির গ্রাহকের ন্যায়।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় শাখা প্রধান বা ব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংযুক্ত তালিকা (ক) অনুযায়ী অথবা ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন (দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার তালিকা)	সংশ্লিষ্ট সেলস ডিপার্টমেন্টের প্রধান বা উপমহাব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সংযুক্ত তালিকা (ক) অনুযায়ী অথবা ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন (দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার তালিকা)

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবাঃ

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	অর্জিত ছুটি মঞ্জুরি (ছুটিভোগ সহায়তাসহ/ছুটিভোগ সহায়তা ভাতা ব্যতীত)	৭ কার্য দিবস	নির্ধারিত <u>ছকে</u> বা প্রচলিত ছক অনুযায়ী ই-নথির মাধ্যমে আবেদন দাখিল করবেন।	এইচ.আর বিভাগের সংশ্লিষ্ট শাখা হতে অথবা ওয়েবসাইট হতে নির্ধারিত ছক সংগ্রহ করা যেতে পারে।	বিনামূল্যে	জনাব মোঃ মোস্তাফিজুর রহমান পদবী: ব্যবস্থাপক (জেনারেল এ্যাডমিন) মোবাইল:+৮৮০১৭৮৭৬৮৫৮৯৯ ই-মেইল: mustafijur.rahman@pgcl.org.bd	এ.কে.এম মাহমুদ হাসান চৌধুরী পদবী: উপ-মহাব্যবস্থাপক (হিউম্যান রিসোর্স ডিপার্টমেন্ট) টেলিফোন:+৮৮ ০২৫৮৮৮৩১৪৫১ মোবাইলঃ +৮৮০১৭৩০৩৫৭২৪১ ই-মেইলঃ mahmud.chowdhury@pgcl.org.bd
২	নৈমিত্তিক ছুটি মঞ্জুরিকরণ	৫ কার্য দিবস	ই-নথির মাধ্যমে আবেদন করবেন।	কোন কাগজ পত্রাদির প্রয়োজন নেই। তবে কোন বিশেষ প্রয়োজনে এইচ. আর বিভাগের সহযোগিতা গ্রহণ করা যেতে পারে।	বিনামূল্যে	অনুমোদনকারী সংশ্লিষ্ট ডিভিশন প্রধান। কাগজপত্রের জন্য যোগাযোগ: জনাব মোঃ আহসান হাবিব পদবী: ব্যবস্থাপক (জেনারেল এ্যাডমিন) মোবাইল:+৮৮০১৭৮৭৬৮৫৮৯৯ ই-মেইল:	কাগজপত্রের জন্য যোগাযোগ: এ.কে.এম মাহমুদ হাসান চৌধুরী পদবী: উপ-মহাব্যবস্থাপক (হিউম্যান রিসোর্স ডিপার্টমেন্ট) টেলিফোন:+৮৮ ০২৫৮৮৮৩১৪৫১ মোবাইলঃ +৮৮০১৭৩০৩৫৭২৪১ ই-মেইলঃ mahmud.chowdhury@pgcl.org.bd

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৩	বহিঃবাংলাদেশ ছুটি মঞ্জুরি	সংশ্লিষ্ট প্রশাসনিক মন্ত্রণালয়ের অনুমোদন গ্রহণের লক্ষ্যে ৭ কার্য দিবসের মধ্যে পেট্রোবাংলায় প্রেরণ	নির্ধারিত <u>ছকে</u> নিম্নবর্ণিত কাগজপত্রাদির অনুলিপিসহ ই-নথির মাধ্যমে আবেদন দাখিল করবেন: ১। আবেদনপত্র। ২। বহিঃবাংলাদেশ ছুটির আবেদনপত্র ১কপি। ৩। OFVIS ফরম ১ কপি। ৪। আর্থিক উৎসের ঘোষণাপত্র। ৫। সফর সঙ্গির অঙ্গীকারনামা ১ কপি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। ৬। আয়কর প্রত্যয়নপত্র/রিটার্ন স্লিপ ৭। পাসপোর্টের ফটোকপি ৮। অসুস্থ জনিত হলে ডাক্তারের পরামর্শ পত্র/সার্টিফিকেট ৮। প্রযোজ্যক্ষেত্রে অন্যান্য আনুষঙ্গিক কাগজপত্রাদি।	এইচ.আর বিভাগের সংশ্লিষ্ট শাখা হতে অথবা ওয়েবসাইট হতে নির্ধারিত ছক সংগ্রহ করা যেতে পারে।	বিনামূল্যে	mustafijur.rahman@pgcl.org.bd জনাব মোঃ মোস্তাফিজুর রহমান পদবী: ব্যবস্থাপক (জেনারেল এ্যাডমিন) মোবাইল:+৮৮০১৭৮৭৬৮৫৮৯৯ ই-মেইল: mustafijur.rahman@pgcl.org.bd rg.bd	এ.কে.এম মাহমুদ হাসান চৌধুরী পদবী: উপ-মহাব্যবস্থাপক (হিউম্যান রিসোর্স ডিপার্টমেন্ট) টেলিফোন:+৮৮ ০২৫৮৮৮৩১৪৫১ মোবাইলঃ +৮৮০১৭৩০৩৫৭২৪১ ই-মেইলঃ mahmud.chowdhury@pgcl.org.bd
৪	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের পিআরএল গমন ও ছুটি নগদায়ন	মঞ্জুরি ১০ কার্য দিবসের মধ্যে (প্রকৃতির উপর নির্ভরশীল)	নির্ধারিত কোন ছক নেই। সাদা কাগজে মানসিক প্রকৃতির নোটিশসহ অবসর গমনের দুই মাস পূর্বে যথাযথ কর্তৃপক্ষ বরাবর আবেদন দাখিল করবেন।	এইচ.আর বিভাগের সংশ্লিষ্ট শাখা হতে এ বিষয়ে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা গ্রহণ করা যেতে পারে।	বিনামূল্যে	জনাব মোঃ মোস্তাফিজুর রহমান পদবী: ব্যবস্থাপক (জেনারেল এ্যাডমিন) মোবাইল:+৮৮০১৭৮৭৬৮৫৮৯৯ ই-মেইল: mustafijur.rahman@pgcl.org.bd rg.bd	এ.কে.এম মাহমুদ হাসান চৌধুরী পদবী: উপ-মহাব্যবস্থাপক (হিউম্যান রিসোর্স ডিপার্টমেন্ট) টেলিফোন:+৮৮ ০২৫৮৮৮৩১৪৫১ মোবাইলঃ +৮৮০১৭৩০৩৫৭২৪১ ই-মেইলঃ mahmud.chowdhury@pgcl.org.bd
৫	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের বিভিন্ন	২০ কার্য দিবসের	প্রশাসন ডিভিশন হতে	এইচ.আর বিভাগের	বিনামূল্যে	জনাব মোঃ মুরাদ গালিব	এ.কে.এম মাহমুদ হাসান চৌধুরী

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
	প্রকার ঋণ মঞ্জুর	মধ্যে (সংশ্লিষ্ট কমিটির প্রতিবেদন প্রাপ্তি ও প্রয়োজনীয় কাগজপত্র দাখিল সাপেক্ষে)	ঋণের বিজ্ঞপ্তি জারির পর নির্ধারিত ফরমে আবেদন দাখিল করতে হবে। <u>মোটরসাইকেল ক্রয় ঋণ</u> , <u>গৃহনির্মাণ ঋণ ও কম্পিউটার ক্রয় ঋণের</u> ফরম্যাট পিজিসিএল এর ওয়েবসাইট হতে পাওয়া যাবে।	সংশ্লিষ্ট শাখা হতে অথবা ওয়েবসাইট হতে নির্ধারিত ছক সংগ্রহ করা যেতে পারে।		পদবী: উপ-ব্যবস্থাপক মোবাইল: +৮৮০১৭৪৪৫২২১৫০ ই-মেইল: murad.galib@pgcl.org.bd	পদবী: উপ-মহাব্যবস্থাপক (হিউম্যান রিসোর্স ডিপার্টমেন্ট) টেলিফোন: +৮৮ ০২৫৮৮৮৩১৪৫১ মোবাইল: +৮৮০১৭৩০৩৫৭২৪১ ই-মেইল: mahmud.chowdhury@pgcl.org.bd
৬	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের পাসপোর্ট সংক্রান্ত NOC	৭ কার্য দিবস	NOC জন্য নির্ধারিত <u>ফরমেট</u> পূরণপূর্বক আবেদনকারী স্বহস্তে লিখিত আবেদন বা ই-নথির মাধ্যমে আবেদন দাখিল করবেন।	এইচ.আর বিভাগের সংশ্লিষ্ট শাখা হতে অথবা ওয়েবসাইট হতে নির্ধারিত ছক সংগ্রহ করা যেতে পারে।	বিনামূল্যে	জনাব মোঃ মোস্তাফিজুর রহমান পদবী: ব্যবস্থাপক (জেনারেল এ্যাডমিন) মোবাইল: +৮৮০১৭৮৭৬৮৫৮৯৯ ই-মেইল: mustafijur.rahman@pgcl.org.bd	এ.কে.এম মাহমুদ হাসান চৌধুরী পদবী: উপ-মহাব্যবস্থাপক (হিউম্যান রিসোর্স ডিপার্টমেন্ট) টেলিফোন: +৮৮ ০২৫৮৮৮৩১৪৫১ মোবাইল: +৮৮০১৭৩০৩৫৭২৪১ ই-মেইল: mahmud.chowdhury@pgcl.org.bd
৭	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের সন্তানদের শিক্ষা সহায়তা ভাতা প্রদান	২০ কার্য দিবস	প্রশাসন ডিভিশন হতে শিক্ষা সহায়তা ভাতার জন্য বিজ্ঞপ্তির জারির পর আবেদনকারী স্বহস্তে লিখিত আবেদন বা নির্ধারিত <u>ফরমেটে</u> ই-নথির মাধ্যমে কর্তৃপক্ষ বরাবর আবেদন দাখিল করবেন।	এইচ.আর বিভাগের সংশ্লিষ্ট শাখা হতে অথবা ওয়েবসাইট হতে নির্ধারিত ছক সংগ্রহ করা যেতে পারে।	বিনামূল্যে	জনাব মোঃ মুরাদ গালিব পদবী: উপ-ব্যবস্থাপক মোবাইল: +৮৮০১৭৪৪৫২২১৫০ ই-মেইল: murad.galib@pgcl.org.bd	এ.কে.এম মাহমুদ হাসান চৌধুরী পদবী: উপ-মহাব্যবস্থাপক (হিউম্যান রিসোর্স ডিপার্টমেন্ট) টেলিফোন: +৮৮ ০২৫৮৮৮৩১৪৫১ মোবাইল: +৮৮০১৭৩০৩৫৭২৪১ ই-মেইল: mahmud.chowdhury@pgcl.org.bd
৮	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের সন্তানদের শিক্ষাবৃত্তি প্রদান	২০ কার্য দিবস (সংশ্লিষ্ট কমিটির প্রতিবেদন প্রাপ্তি সাপেক্ষে)	প্রশাসন ডিভিশন হতে শিক্ষাবৃত্তির জন্য বিজ্ঞপ্তি জারির পর আবেদনকারী নির্ধারিত <u>ফরমে/ছকে</u> আবেদন বা ই-নথির মাধ্যমে নির্ধারিত ছক অনুযায়ী আবেদন দাখিল করবেন।	এইচ.আর বিভাগের সংশ্লিষ্ট শাখা হতে অথবা ওয়েবসাইট হতে নির্ধারিত ছক সংগ্রহ করা যেতে পারে।	বিনামূল্যে	জনাব মোঃ মুরাদ গালিব পদবী: উপ-ব্যবস্থাপক মোবাইল: +৮৮০১৭৪৪৫২২১৫০ ই-মেইল: murad.galib@pgcl.org.bd	এ.কে.এম মাহমুদ হাসান চৌধুরী পদবী: উপ-মহাব্যবস্থাপক (হিউম্যান রিসোর্স ডিপার্টমেন্ট) টেলিফোন: +৮৮ ০২৫৮৮৮৩১৪৫১ মোবাইল: +৮৮০১৭৩০৩৫৭২৪১ ই-মেইল: mahmud.chowdhury@pgcl.org.bd

৩) আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সিটিজেন্স চার্টার এর ওয়েবলিংক:

৩.১) [সিরাজগঞ্জ আঞ্চলিক কার্যালয়](#)

৩.২) [বাঘাবাড়ি আঞ্চলিক কার্যালয়](#)

৩.৩) [পাবনা আঞ্চলিক কার্যালয়](#)

৩.৪) [ঈশ্বরদী আঞ্চলিক কার্যালয়](#)

৩.৫) [বগুড়া আঞ্চলিক কার্যালয়](#)

৩.৬) [রাজশাহী আঞ্চলিক কার্যালয়](#)

৪) আপনার (গ্রাহকগণের) কাছে আমাদের প্রত্যাশাঃ

ক্রম	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
ক)	নির্ধারিত ফরমে সঠিক ও হালনাগাদ তথ্যাদিসহ স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদানকরণ।
খ)	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধকরণ।
গ)	সেবা প্রাপ্তির ক্ষেত্রে গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি যথাসময়ে নিয়মানুযায়ী সম্পাদনকরণ।
ঘ)	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/দলিলাদি সঠিকভাবে জমা প্রদানকরণ।

৫) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS):

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রম	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
ক)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নামঃ এইচ এম জুলফিকার পদবিঃ উপ-মহাব্যবস্থাপক (সেন্ট্রাল রেভিনিউ) টেলিফোনঃ +৮৮ ০২৫৮৮৮৩১৮৬৩ মোবাইলঃ +৮৮ ০১৭১১৪০৫৪৩৪ ঠিকানাঃ পিজিসিএল, প্রধান কার্যালয়, নলকা, সিরাজগঞ্জ। ই-মেইলঃ hm.zulfiker@pgcl.org.bd	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস
খ)	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	নামঃ প্রকৌ. দীন মোহাম্মদ পদবিঃ উপ-মহাব্যবস্থাপক (উৎপাদন ও বিপণন) ঠিকানাঃ বাংলাদেশ তৈল, গ্যাস ও খনিজ সম্পদ করপোরেশন (পেট্রোবাংলা), ৩, কাওরান বাজার, ঢাকা। মোবাইলঃ +৮৮০১৭১৮১০৫৪৫৮	২০ (বিশ) কার্যদিবস

			ই-মেইলঃ deen214@yahoo.com	
গ)	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে 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

(প্রকৌ. মোঃ সাকিব শাহরিয়ার)
সদস্য-সচিব ও বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট, পরিবীক্ষণ কমিটি

(মঈনুল কবির)
সদস্য, পরিবীক্ষণ কমিটি

(উৎপল কুমার দত্ত)
সদস্য, পরিবীক্ষণ কমিটি

(প্রকৌ. মোঃ তারিকুল ইসলাম)
সদস্য, পরিবীক্ষণ কমিটি

(প্রকৌ. এস. এম. মহিবুর রহমান)
ফোকাল পয়েন্ট, পরিবীক্ষণ কমিটি