

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড
(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

দপ্তরঃ প্রধান কার্যালয়, সোনাডাঙ্গা, খুলনা।

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 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)	উর্ধতন কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	বেজা/এসইজেড শিল্পাঞ্চলে গ্যাস সংযোগের আবেদন নিষ্পত্তিকরণ	৩০ কার্যদিবস (গ্রাহক কর্তৃক বকেয়া পরিশোধ সাপেক্ষে)	আবেদনপত্র	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	বিনামূল্যে	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-খুলনা), ফোন নম্বরঃ ০১৩১৩৭৬৩৫৯৭, ই-মেইলঃ fozle.alahi@sgcl.gov.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং- দক্ষিণ, অতিরিক্ত দায়িত্ব), ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.gov.bd
২	গ্রাহক আঞ্জিনায় ইভিসিয়ুক্ত মিটার স্থাপনের আবেদন নিষ্পত্তি	২১ কার্যদিবস (গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে)	আবেদনপত্র	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	বিনামূল্যে।	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-খুলনা), ফোন নম্বরঃ ০১৩১৩৭৬৩৫৯৭, ই-মেইলঃ fozle.alahi@sgcl.gov.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং- দক্ষিণ, অতিরিক্ত দায়িত্ব), ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.gov.bd
৩	নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান (আবাসিক) উল্লেখ্য যে, বর্তমানে সরকারি নির্দেশনা মোতাবেক আবাসিক শ্রেণিতে গ্যাস সংযোগ স্থগিত রয়েছে।	৪৫ কার্যদিবস (গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে)	১. ১ম শ্রেণির কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত আবেদনকারীর পাসপোর্ট সাইজের ৩ (তিন) কপি রঙিন ছবি। ২. জাতীয় পরিচয় পত্রের ১ম শ্রেণির 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. ভাড়াটিয়া/লীজ গ্রহীতা বিল পরিশোধে ব্যর্থ হলে বা অবৈধ কার্যকলাপে লিপ্ত থাকলে মালিক দায়ভার বহন	গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা <u>ওয়েবসাইট</u> হতে ডাউনলোড করা যাবে।	আবেদনপত্র ফি বাবদ টাকা ৩০০/- মাত্র নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। <u>ওয়েব সাইট</u> থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-খুলনা), ফোন নম্বরঃ ০১৩১৩৭৬৩৫৯৭, ই-মেইলঃ fozle.alahi@sgcl.gov.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং- দক্ষিণ, অতিরিক্ত দায়িত্ব), ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.gov.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

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 (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
			<p>করবেন মর্মে নোটারী পাবলিক কর্তৃক সত্যায়িত অঞ্জীকারনামা।</p> <p>৬. আবেদন ফি বাবদ ৩০০/-টাকা জমাদানের রসিদ।</p> <p>৭. ঠিকাদার নিয়োগপত্র।</p> <p>৮. প্রস্তাবিত অভ্যন্তরীণ পাইপলাইনের ৩ (তিন) কপি নক্সা।</p>				
৪	নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান (শিল্প/ক্যাপিটিভ/সিএনজি)	৫৩ কার্যদিবস (গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে)	<p>১. ১ম শ্রেণির কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত আবেদনকারীর পাসপোর্ট সাইজের ৩(তিন) কপি রঙিন ছবি।</p> <p>২. জাতীয় পরিচয় পত্রের ১ম শ্রেণির কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত ফটোকপি।</p> <p>৩. হালনাগাদ নবায়নকৃত ট্রেড লাইসেন্সের ১ম শ্রেণির কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত ফটোকপি।</p> <p>৪. টিআইএন সনদপত্র।</p> <p>৫. জমির মালিকানার দালিলিক প্রমাণ হিসেবে দলিল/নামজারির কাগজ (যে কোন একটি) এবং দাখিলা/ভূমি উন্নয়ন কর পরিশোধের রসিদ (যে কোন একটি)।</p> <p>৬. লীজ/ভাড়াকৃত 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> <p>৮. প্রস্তাবিত অভ্যন্তরীণ পাইপলাইনের ৪ (চার) কপি নক্সা।</p> <p>৯. গ্যাস সরঞ্জামাদি (বয়লার, জেনারেটর ও অন্যান্য) এর জ্বালানী দক্ষতা ন্যূনতম মানদণ্ড অনুযায়ী হতে হবে।</p> <p>১০. প্রস্তাবিত স্থানে চালু/বিচ্ছিন্নকৃত গ্যাস সংযোগের বিপরীতে পাওনা পরিশোধ সংক্রান্ত ছাড়পত্র।</p> <p>১১. প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট সংস্থা/দপ্তরের ছাড়পত্র/সনদপত্র।</p> <p>১২. আবেদন ফি বাবদ ৫০০/- টাকা জমাদানের রসিদ।</p>	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে।	আবেদনপত্র ফি বাবদ টাকা ৫০০/- মাত্র নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-খুলনা), ফোন নম্বরঃ ০১৩১৩৭৬৩৫৯৭, ই-মেইলঃ fozle.alahi@sgcl.gov.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং- দক্ষিণ, অতিরিক্ত দায়িত্ব), ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.gov.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড
(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

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)	উর্ধতন কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৫	নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান (বাণিজ্যিক) উল্লেখ্য যে, বর্তমানে সরকারি নির্দেশনা মোতাবেক বাণিজ্যিক শ্রেণিতে গ্যাস সংযোগ স্থগিত রয়েছে।	৪৯ কার্যদিবস (গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে)	১৩. ঠিকাদার নিয়োগপত্র। ১. ১ম শ্রেণির কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত আবেদনকারীর পাসপোর্ট সাইজের ৩(তিন) কপি রঙিন ছবি। ২. জাতীয় পরিচয় পত্রের ১ম শ্রেণির কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত ফটোকপি। ৩. হালনাগাদ নবায়নকৃত ট্রেড লাইসেন্সের ১ম শ্রেণির 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. লীজ/ভাড়া কৃত স্থানে স্থাপিত হলে লীজ/ভাড়ার 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 ক্ষেত্রে পরিবেশ অধিদপ্তরের ছাড়পত্র। ১২. গ্যাস সরঞ্জামাদি (বেয়লার, জেনারেটর ও অন্যান্য জ্বালানী দক্ষতা ন্যূনতম মানদণ্ড অনুযায়ী হতে হবে। ১৩. প্রস্তাবিত অভ্যন্তরীণ পাইপলাইনের ৪ (চার) কপি নক্সা।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা <u>ওয়েব সাইট</u> থেকে ডাউন লোড করা যাবে।	আবেদনপত্র ফি বাবদ টাকা ৩০০/- মাত্র নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। <u>ওয়েব সাইট</u> থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-খুলনা), ফোন নম্বরঃ ০১৩১৩৭৬৩৫৯৭, ই-মেইলঃ fozle.alahi@sgcl.gov.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং- দক্ষিণ, অতিরিক্ত দায়িত্ব), ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.gov.bd
৬	পুন: সংযোগ প্রদান (আবাসিক) [বকেয়া জনিত কারণে বিচ্ছিন্নকৃত]	২ কার্যদিবস (গ্রাহক কর্তৃক বকেয়া পরিশোধ সাপেক্ষে)	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। গ্যাস পুন: সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট	পুনঃসংযোগ ব্যয় ৫০০/- (পাঁচশত) টাকা নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। <u>ওয়েব সাইট</u> থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-খুলনা), ফোন নম্বরঃ ০১৩১৩৭৬৩৫৯৭, ই-মেইলঃ fozle.alahi@sgcl.gov.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং- দক্ষিণ, অতিরিক্ত দায়িত্ব), ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.gov.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

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)	উর্ধতন কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৭	পুন: সংযোগ প্রদান (শিল্প/ক্যাণ্ডিড/সিএনজি) [বকেয়া জনিত কারণে বিচ্ছিন্নকৃত]	৫ কার্যদিবস (গ্রাহক কর্তৃক বকেয়া পরিশোধ সাপেক্ষে)	গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে নির্ধারিত ফরমে বা সাদা কাগজে আবেদনপত্রসহ হালনাগাদ গ্যাস বিল পরিশোধের প্রমাণক জমা দিতে হবে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজপত্র)।	বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে।	পুনঃসংযোগ ব্যয়: গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে ৫০০০/- (পাঁচ হাজার) টাকা এবং অন্যান্য কারণে ১৫,০০০/- (পনের হাজার) টাকা নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-খুলনা), ফোন নম্বরঃ ০১৩১৩৭৬৩৫৯৭, ই-মেইলঃ fozle.alahi@sgcl.gov.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং- দক্ষিণ, অতিরিক্ত দায়িত্ব), ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.gov.bd
৮	পুন: সংযোগ প্রদান (বাণিজ্যিক) [বকেয়া জনিত কারণে বিচ্ছিন্নকৃত]	৫ কার্যদিবস (গ্রাহক কর্তৃক বকেয়া পরিশোধ সাপেক্ষে)	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। গ্যাস সংযোগের আবেদন সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে।	পুনঃসংযোগ ব্যয়: গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে ১৫০০/- (এক হাজার পাঁচশত) এবং অন্যান্য কারণে ৫,০০০/- (পাঁচ হাজার) টাকা নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-খুলনা), ফোন নম্বরঃ ০১৩১৩৭৬৩৫৯৭, ই-মেইলঃ fozle.alahi@sgcl.gov.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং- দক্ষিণ, অতিরিক্ত দায়িত্ব), ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.gov.bd
৯	লোড হ্রাস/ বৃদ্ধি/পুনর্বিদ্যাস /সংশোধন (মিটারবিহীন আবাসিক গ্রাহক) উল্লেখ্য যে, বর্তমানে সরকারি নির্দেশনায় লোড বৃদ্ধি স্থগিত রয়েছে।	১৫ কার্যদিবস (গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে)	লোড হ্রাস/ বৃদ্ধি / পুনর্বিদ্যাস / সংশোধন-এর যৌক্তিকতা উল্লেখ পূর্বক হালনাগাদ গ্যাস বিল এবং অন্য কোন পাওনা থাকলে তা পরিশোধের ছাড়পত্রসহ গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে সাদা কাগজে আবেদন করতে হবে।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	গ্যাস সরঞ্জামের কোনরূপ পরিবর্তন না করা হলে গ্রাহককে চুলা প্রতি টাকা ২০০/- (দুইশত) হারে চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-খুলনা), ফোন নম্বরঃ ০১৩১৩৭৬৩৫৯৭, ই-মেইলঃ fozle.alahi@sgcl.gov.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং- দক্ষিণ, অতিরিক্ত দায়িত্ব), ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.gov.bd
১০	লোড হ্রাস/ বৃদ্ধি/পুনর্বিদ্যাস/ সংশোধন	১৫ কার্যদিবস (গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি	লোড হ্রাস/ বৃদ্ধি / পুনর্বিদ্যাস / সংশোধন-এর যৌক্তিকতা উল্লেখ পূর্বক হালনাগাদ গ্যাস বিল এবং অন্য কোন পাওনা	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	গ্রাহকের সরঞ্জামের কোন পরিবর্তনের প্রয়োজন হলে ১৫০০/- (এক হাজার পাঁচশত) টাকা চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-খুলনা), ফোন নম্বরঃ ০১৩১৩৭৬৩৫৯৭, ই-	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং- দক্ষিণ, অতিরিক্ত দায়িত্ব), ফোন নম্বরঃ

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

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)	উর্ধতন কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
	(মিটারযুক্ত আবাসিক গ্রাহক) উল্লেখ্য যে, বর্তমানে সরকারি নির্দেশনায় লোড বৃদ্ধি স্থগিত রয়েছে।	সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে)	থাকলে তা পরিশোধের ছাড়পত্রসহ গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে সাদা কাগজে আবেদন করতে হবে।		জমা দিতে হবে। <u>ওয়েব সাইট</u> থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	মেইলঃ fozle.alahi@sgcl.gov.bd	০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.gov.bd
১১	লোড হাস/বৃদ্ধি/পুনর্বিন্যাস/সংশোধন (শিল্প/ক্যাপটিভ/সিএনজি)	২৬ কার্যদিবস (গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে)	হালনাগাদ গ্যাস বিল এবং অন্য কোন পাওনা থাকলে তা পরিশোধের ছাড়পত্রসহ গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে সাদা কাগজে আবেদন করতে হবে। প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে গ্যাস সরঞ্জামাদির কারিগরি ক্যাটালগ দাখিল করতে হবে।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	গ্রাহকের সরঞ্জামে কোন পরিবর্তনের প্রয়োজন হলে গ্রাহককে ৫০০০/- (পাঁচ হাজার) টাকা চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। <u>ওয়েব সাইট</u> থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-খুলনা), ফোন নম্বরঃ ০১৩১৩৭৬৩৫৯৭, ই-মেইলঃ fozle.alahi@sgcl.gov.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং- দক্ষিণ, অতিরিক্ত দায়িত্ব), ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.gov.bd
১২	লোড হাস/বৃদ্ধি/পুনর্বিন্যাস/সংশোধন (বাণিজ্যিক) উল্লেখ্য যে, বর্তমানে সরকারি নির্দেশনায় লোড বৃদ্ধি স্থগিত রয়েছে।	২৬ কার্যদিবস (গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে)	হালনাগাদ গ্যাস বিল এবং অন্য কোন পাওনা থাকলে তা পরিশোধের ছাড়পত্রসহ গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে সাদা কাগজে আবেদন করতে হবে। প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে গ্যাস সরঞ্জামাদির কারিগরি ক্যাটালগ দাখিল করতে হবে।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	গ্রাহকের সরঞ্জামের কোন পরিবর্তনের প্রয়োজন হলে গ্রাহককে ৩০০০/- (তিন হাজার) টাকা চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। <u>ওয়েব সাইট</u> থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-খুলনা), ফোন নম্বরঃ ০১৩১৩৭৬৩৫৯৭, ই-মেইলঃ fozle.alahi@sgcl.gov.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং- দক্ষিণ, অতিরিক্ত দায়িত্ব), ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.gov.bd
১৩	নাম পরিবর্তন/মালিকানা পরিবর্তন (আবাসিক)	৩ কার্যদিবস (গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে)	গ্যাস সংযোগকৃত কোন গ্রাহকের মালিকানা এবং/বা নাম পরিবর্তন করতে হলে নতুন মালিকের স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র নোটারী পাবলিক -এর দ্বারা প্রত্যয়নপূর্বক জমা প্রদানসহ উক্ত সংযোগের বিপরীতে পূর্বের মালিক/ মালিকগণের কোন বকেয়া থাকলে মালিকানা/নাম পরিবর্তনের সময় তা পরিশোধের ছাড়পত্র জমা দিতে হবে।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	টাকা ৫০০/- (পাঁচশত) চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। <u>ওয়েব সাইট</u> থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-খুলনা), ফোন নম্বরঃ ০১৩১৩৭৬৩৫৯৭, ই-মেইলঃ fozle.alahi@sgcl.gov.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং- দক্ষিণ, অতিরিক্ত দায়িত্ব), ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.gov.bd
১৪	নাম পরিবর্তন /মালিকানা পরিবর্তন (শিল্প/ক্যাপটিভ/সিএনজি)	১৫ কার্যদিবস (গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে)	গ্যাস সংযোগকৃত কোন গ্রাহকের মালিকানা এবং/বা নাম পরিবর্তন করতে হলে নতুন মালিকের স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র নোটারী পাবলিক -এর দ্বারা প্রত্যয়নপূর্বক জমা প্রদানসহ উক্ত সংযোগের বিপরীতে পূর্বের মালিক/ মালিকগণের কোন বকেয়া থাকলে	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	টাকা ১০,০০০/- (দশ হাজার) চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। <u>ওয়েব সাইট</u> থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-খুলনা), ফোন নম্বরঃ ০১৩১৩৭৬৩৫৯৭, ই-মেইলঃ fozle.alahi@sgcl.gov.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং- দক্ষিণ, অতিরিক্ত দায়িত্ব), ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.gov.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

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)	উর্ধতন কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১৫	নাম পরিবর্তন/ মালিকানা পরিবর্তন (বাণিজ্যিক)	১৫ কার্যদিবস (গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে)	গ্যাস সংযোগকৃত কোন গ্রাহকের মালিকানা এবং/বা নাম পরিবর্তন করতে হলে নতুন মালিকের স্বাক্ষরে প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র নোটারী পাবলিক -এর দ্বারা প্রত্যয়নপূর্বক জমা প্রদানসহ উক্ত সংযোগের বিপরীতে পূর্বের মালিক/ মালিকগণের কোন বকেয়া থাকলে মালিকানা/নাম পরিবর্তনের সময় তা পরিশোধের ছাড়পত্র জমা দিতে হবে।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	টাকা ৪০০০/- (চার হাজার) চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-খুলনা), ফোন নম্বরঃ ০১৩১৩৭৬৩৫৯৭, ই-মেইলঃ fozle.alahi@sgcl.gov.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং- দক্ষিণ, অতিরিক্ত দায়িত্ব), ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.gov.bd
১৬	রাইজার/ আরএমএস/ সিএমএস স্থানান্তর (আবাসিক)	৩০ কার্যদিবস (গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে)	রাইজার/ আরএমএস স্থানান্তরের যৌক্তিকতা উল্লেখসহ প্রস্তাবিত স্থানে রাইজার/ আরএমএস স্থানান্তরের জন্য উপযুক্ত ক্যাটাগরির ঠিকাদারের মাধ্যমে ০৪ (চার) কপি নকশাসহ গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে।	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 ১০০০/- (এক হাজার) চার্জ গ্রাহককে নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-খুলনা), ফোন নম্বরঃ ০১৩১৩৭৬৩৫৯৭, ই-মেইলঃ fozle.alahi@sgcl.gov.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং- দক্ষিণ, অতিরিক্ত দায়িত্ব), ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.gov.bd
১৭	রাইজার/ আরএমএস/ সিএমএস স্থানান্তর (শিল্প/ক্যাপিটিভ/ সিএনজি/মৌসুমী/ চা-বাগান)	৫৩ কার্যদিবস (গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে)	হালনাগাদ গ্যাস বিল এবং অন্য কোন পাওনা থাকলে তা পরিশোধের ছাড়পত্রসহ গ্রাহককে প্রস্তাবিত স্থানে রাইজার /আরএমএস/সিএমএস স্থানান্তরের যৌক্তিকতা উল্লেখ পূর্বক উপযুক্ত ক্যাটাগরির ঠিকাদারের মাধ্যমে ০৪ (চার) কপি নকশাসহ 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 স্থাপনার প্রকৃত ব্যয় ছাড়াও টাকা ৫,০০০/- (পাঁচ হাজার) চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-খুলনা), ফোন নম্বরঃ ০১৩১৩৭৬৩৫৯৭, ই-মেইলঃ fozle.alahi@sgcl.gov.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং- দক্ষিণ, অতিরিক্ত দায়িত্ব), ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.gov.bd
১৮	রাইজার/ আরএমএস/ সিএমএস স্থানান্তর	৪৫ কার্যদিবস (গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে)	হালনাগাদ গ্যাস বিল এবং অন্য কোন পাওনা থাকলে তা পরিশোধের ছাড়পত্রসহ গ্রাহককে প্রস্তাবিত স্থানে রাইজার /আরএমএস/সিএমএস স্থানান্তরের যৌক্তিকতা উল্লেখ পূর্বক উপযুক্ত ক্যাটাগরির ঠিকাদারের মাধ্যমে ০৪ (চার)	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 অনুরূপ। ওয়েব	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-খুলনা), ফোন নম্বরঃ ০১৩১৩৭৬৩৫৯৭, ই-মেইলঃ fozle.alahi@sgcl.gov.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং- দক্ষিণ, অতিরিক্ত দায়িত্ব), ফোন নম্বরঃ

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড
(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

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 (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
	(বাণিজ্যিক)	সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে)	কপি নকশাসহ সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজপত্র)।		সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।		০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.gov.bd
১৯	গ্রাহকের অনুরোধের প্রেক্ষিতে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ (আবাসিক)	১৫ কার্যদিবস (গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে)	হালনাগাদ গ্যাস বিল এবং অন্য কোন পাওনা থাকলে তা পরিশোধের ছাড়পত্রসহ গ্রাহককে প্রস্তাবিত স্থানে রাইজার /আরএমএস/সিএমএস স্থানান্তরের যৌক্তিকতা উল্লেখ পূর্বক উপযুক্ত ক্যাটাগরির ঠিকাদারের মাধ্যমে ০৪ (চার) কপি নকশাসহ সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজপত্র)।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	অস্থায়ী বিচ্ছিন্নের ক্ষেত্রে ৩০০/- (তিনশত) টাকা এবং স্থায়ী বিচ্ছিন্নের ক্ষেত্রে ৫০০/- (পাঁচশত) টাকা ও প্রকৃত ব্যয় নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-খুলনা), ফোন নম্বরঃ ০১৩১৩৭৬৩৫৯৭, ই-মেইলঃ fozle.alahi@sgcl.gov.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং- দক্ষিণ, অতিরিক্ত দায়িত্ব), ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.gov.bd
২০	গ্রাহকের অনুরোধের প্রেক্ষিতে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ (শিল্প/ক্যাপটিভ/সিএনজি)	৪৫ কার্যদিবস (গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে)	হালনাগাদ গ্যাস বিল এবং অন্য কোন পাওনা থাকলে তা পরিশোধের ছাড়পত্রসহ গ্রাহককে প্রস্তাবিত স্থানে রাইজার /আরএমএস/সিএমএস স্থানান্তরের যৌক্তিকতা উল্লেখ পূর্বক উপযুক্ত ক্যাটাগরির ঠিকাদারের মাধ্যমে ০৪ (চার) কপি নকশাসহ সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজপত্র)।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	৫০০০/- (পাঁচ হাজার) টাকা নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-খুলনা), ফোন নম্বরঃ ০১৩১৩৭৬৩৫৯৭, ই-মেইলঃ fozle.alahi@sgcl.gov.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং- দক্ষিণ, অতিরিক্ত দায়িত্ব), ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.gov.bd
২১	গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ (বাণিজ্যিক)	৪৫ কার্যদিবস (গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে)	হালনাগাদ গ্যাস বিল এবং অন্য কোন পাওনা থাকলে তা পরিশোধের ছাড়পত্রসহ গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজপত্র)।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	১,৫০০/- (এক হাজার পাঁচশত) টাকা নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-খুলনা), ফোন নম্বরঃ ০১৩১৩৭৬৩৫৯৭, ই-মেইলঃ fozle.alahi@sgcl.gov.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং- দক্ষিণ, অতিরিক্ত দায়িত্ব), ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.gov.bd
২২	গ্রাহক উপ-শ্রেণি পরিবর্তন (শিল্প/ক্যাপটিভ/সিএনজি)	১৫ কার্যদিবস (গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে)	১. আবেদনপত্র ২. গ্রাহক উপ-শ্রেণী 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 (ব্যবসায় ধরণের উপর নিরর্ভরশীল)। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-খুলনা), ফোন নম্বরঃ ০১৩১৩৭৬৩৫৯৭, ই-মেইলঃ fozle.alahi@sgcl.gov.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং- দক্ষিণ, অতিরিক্ত দায়িত্ব), ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.gov.bd
২৩	গ্রাহক উপ-শ্রেণি পরিবর্তন (বাণিজ্যিক)	১৫ কার্যদিবস (গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে)	১. আবেদনপত্র ২. গ্রাহক উপ-শ্রেণী 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 (ব্যবসায় ধরণের উপর নিরর্ভরশীল)। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-খুলনা), ফোন নম্বরঃ ০১৩১৩৭৬৩৫৯৭, ই-মেইলঃ fozle.alahi@sgcl.gov.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং- দক্ষিণ, অতিরিক্ত দায়িত্ব), ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.gov.bd
২৪	গ্রাহকের নিকট গ্যাস বিল/রেজিস্ট্রেশন কার্ড প্রদান (মিটার)	তাৎক্ষণিক।	১. গ্রাহক সংকেত নং ২. গ্রাহকের মোবাইল নম্বর।	আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয় (আবিকা), ভোলা।	বিনামূল্যে।	সহকারী ব্যবস্থাপক (রাজস্ব), রাজস্ব শাখা, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭২৭৬৬৯৩০৭,	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং- দক্ষিণ, অতিরিক্ত দায়িত্ব), ফোন নম্বরঃ

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড
(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

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)	উর্ধতন কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
	যুক্ত/ মিটার বিহীন আবাসিক গ্রাহক)					ই-মেইলঃ rehan.uddin@sgcl.gov.bd	০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.gov.bd
২৫	প্রত্যয়নপত্র প্রদান/ইস্যু	সংশ্লিষ্ট পঞ্জিকা বছরের প্রত্যয়নপত্র পরবর্তী বছরের জুন মাসের মধ্যে সরবরাহ করা হয়।	প্রয়োজন নেই।	প্রয়োজন নেই।	বিনামূল্যে।	সহকারী ব্যবস্থাপক (রাজস্ব), রাজস্ব শাখা, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭২৭৬৬৯৩০৭, ই-মেইলঃ rehan.uddin@sgcl.gov.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং- দক্ষিণ, অতিরিক্ত দায়িত্ব), ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.gov.bd
২৬	গ্রাহকের অনুরোধের প্রেক্ষিতে ডুপ্লিকেট বিল প্রদান/ইস্যুকরণ	তাৎক্ষণিক।	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে গ্রাহক সাদা কাগজে আবেদনপত্র দাখিল করবেন।	গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সরবরাহ করবে।	বিনামূল্যে।	সহকারী ব্যবস্থাপক (রাজস্ব), রাজস্ব শাখা, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭২৭৬৬৯৩০৭, ই-মেইলঃ rehan.uddin@sgcl.gov.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং- দক্ষিণ, অতিরিক্ত দায়িত্ব), ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.gov.bd
২৭	গ্রাহকের বিল সংক্রান্ত অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ	৭ কার্যদিবস (অভিযোগের ধরণ/ প্রকৃতির উপর নির্ভরশীল)	১) আবেদনপত্র ২) বিলের কপি/ ফটোকপি ৩) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অনুমোদিত সরঞ্জামের প্রমাণক।	গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সরবরাহ করবেন।	বিনামূল্যে।	সহকারী ব্যবস্থাপক (রাজস্ব), রাজস্ব শাখা, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭২৭৬৬৯৩০৭, ই-মেইলঃ rehan.uddin@sgcl.gov.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং- দক্ষিণ, অতিরিক্ত দায়িত্ব), ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.gov.bd
২৮	জরুরী দুর্ঘটনা মোকাবেলা	৩০ মিনিট হতে ১.০০ ঘন্টা।	প্রয়োজন নেই।	প্রয়োজন নেই।	বিনামূল্যে।	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-খুলনা), ফোন নম্বরঃ ০১৩১৩৭৬৩৫৯৭, ই-মেইলঃ fozle.alahi@sgcl.gov.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং- দক্ষিণ, অতিরিক্ত দায়িত্ব), ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.gov.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড
(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

২.৩) 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)	উর্ধতন কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	সরকারী/ আধা-সরকারী/ স্বায়ত্তশাসিত সংস্থায় নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান (আবাসিক)। উল্লেখ্য যে, বর্তমানে সরকারি নির্দেশনা মোতাবেক আবাসিক শ্রেণিতে গ্যাস সংযোগ স্থগিত রয়েছে।	৪৫ কার্যদিবস (গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে)	১. ১ম শ্রেণির কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত আবেদনকারীর পাসপোর্ট সাইজের ৩ (তিন) কপি রঙিন ছবি। ২. জাতীয় পরিচয় পত্রের ১ম শ্রেণির 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. 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 ৩০০/-টাকা জমাদানের রসিদ। ৭. ঠিকাদার নিয়োগপত্র। ৮. প্রস্তাবিত অভ্যন্তরীণ পাইপলাইনের ৩ (তিন) কপি নক্সা।	গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট হতে ডাউনলোড করা যাবে।	আবেদনপত্র ফি বাবদ টাকা ৩০০/-মাত্র নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	উপ-ব্যবস্থাপক (ম্যাটঃ প্লানিং প্রজেক্ট এন্ড কর্পোরেট), পরিকল্পনা ডিপার্টমেন্ট, ফোন নম্বরঃ ০১৭৭৫৯৪১০৫১, ই-মেইলঃ mahid.tanvir@sgcl.gov.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-দক্ষিণ, অতিরিক্ত দায়িত্ব), ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.gov.bd
২	সরকারী/ আধা-সরকারী/ স্বায়ত্তশাসিত সংস্থায় নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান (বাণিজ্যিক)। উল্লেখ্য যে, বর্তমানে সরকারি নির্দেশনা মোতাবেক বাণিজ্যিক শ্রেণিতে গ্যাস সংযোগ স্থগিত রয়েছে।	৪৯ কার্যদিবস (গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে)	১. ১ম শ্রেণির কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত আবেদনকারীর পাসপোর্ট সাইজের ৩(তিন) কপি রঙিন ছবি। ২. জাতীয় পরিচয় পত্রের ১ম শ্রেণির কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত ফটোকপি। ৩. হালনাগাদ নবায়নকৃত ড্রেড লাইসেন্সের ১ম শ্রেণির 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. লীজ/ভাড়া কৃত স্থানে স্থাপিত হলে লীজ/ভাড়ার 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 ক্ষেত্রে পরিবেশ অধিদপ্তরের ছাড়পত্র।	সরবরাহতব্য কাগজ-পত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে।	আবেদনপত্র ফি বাবদ টাকা ৩০০/-মাত্র নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	উপ-ব্যবস্থাপক (ম্যাটঃ প্লানিং প্রজেক্ট এন্ড কর্পোরেট), পরিকল্পনা ডিপার্টমেন্ট, ফোন নম্বরঃ ০১৭৭৫৯৪১০৫১, ই-মেইলঃ mahid.tanvir@sgcl.gov.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-দক্ষিণ, অতিরিক্ত দায়িত্ব), ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.gov.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

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)	উর্ধতন কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
			১২. গ্যাস সরঞ্জামাদি (বেয়লার, জেনারেটর ও অন্যান্য জ্বালানী দক্ষতা ন্যূনতম মানদণ্ড অনুযায়ী হতে হবে। ১৩. প্রস্তাবিত অভ্যন্তরীণ পাইপলাইনের ৪ (চার) কপি নক্সা।				
৩	সরকারী/ আধা-সরকারী/ স্বায়ত্তশাসিত সংস্থায় নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান (শিল্প/ক্যাপটিভ/সিএনজি)।	৫৩ কার্যদিবস (গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে)	১. ১ম শ্রেণির কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত আবেদনকারীর পাসপোর্ট সাইজের ৩(তিন) কপি রঙিন ছবি। ২. জাতীয় পরিচয় পত্রের ১ম শ্রেণির কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত ফটোকপি। ৩. হালনাগাদ নবায়নকৃত ট্রেড লাইসেন্সের ১ম শ্রেণির কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত ফটোকপি। 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. লীজ/ভাড়া কৃত স্থানে স্থাপিত হলে লীজ/ভাড়ার 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 অজ্ঞীকারনামা প্রদান করতে হবে। ৮. প্রস্তাবিত অভ্যন্তরীণ পাইপলাইনের ৪ (চার) কপি নক্সা। ৯. গ্যাস সরঞ্জামাদি (বেয়লার, 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 করেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে।	আবেদনপত্র ফি বাবদ টাকা ৫০০/- মাত্র নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	উপ-ব্যবস্থাপক (ম্যাটঃ প্লানিং প্রজেক্ট এন্ড কর্পোরেট), পরিকল্পনা ডিপার্টমেন্ট, ফোন নম্বরঃ ০১৭৭৫৯৪১০৫১, ই-মেইলঃ mahid.tanvir@sgcl.gov.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-দক্ষিণ, অতিরিক্ত দায়িত্ব), ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.gov.bd
৪	বিধি মোতাবেক স্থাপনা/ বহুতল ভবন নির্মাণের জন্য অনাপত্তিপত্র প্রদান।	১০ কার্যদিবস	১. সাদা কাগজে আবেদনপত্র ২. মালিকানার দলিল (সত্যায়িত) ৩. (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) আমমোল্লারনামা দলিল (সত্যায়িত) ৪. লে-আউট নকশা ৫. (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) যথাযথ কর্তৃপক্ষের কর্তৃক ভূমি ব্যবহারের ছাড়পত্র (সত্যায়িত)। ৬. (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) যথাযথ কর্তৃপক্ষের কর্তৃক নামজারি পত্র (সত্যায়িত)। ৭. (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক আমমোল্লারনামা অনুমোদনপত্র (সত্যায়িত)	আবেদনকারী কর্তৃক নিজ উদ্যোগে কাগজপত্র সংগ্রহ করতে হবে।	বিনামূল্যে।	উপ-ব্যবস্থাপক (ম্যাটঃ প্লানিং প্রজেক্ট এন্ড কর্পোরেট), পরিকল্পনা ডিপার্টমেন্ট, ফোন নম্বরঃ ০১৭৭৫৯৪১০৫১, ই-মেইলঃ mahid.tanvir@sgcl.gov.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-দক্ষিণ, অতিরিক্ত দায়িত্ব), ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.gov.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড
(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

২.২) অভ্যন্তরীণ 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 (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের অর্জিত ছুটি মঞ্জুর	৭ কার্যদিবস	ডি-নথিতে আবেদনপত্র।	প্রশাসন বিভাগ	বিনামূল্যে	উপ-মহাব্যবস্থাপক (হিউম্যান রিসোর্স), অতিরিক্ত দায়িত্ব, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৭, ই-মেইলঃ sofia.rahman@sgcl.gov.bd	মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন), চলতি দায়িত্ব, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪-১৭১১০৬, ই-মেইলঃ alom.shah@sgcl.gov.bd
২	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের বহিঃবাংলাদেশ ছুটি মঞ্জুর	৭ কার্যদিবস	১) সাদা কাগজে আবেদনপত্র। ২) বহিঃবাংলাদেশ ছুটির আবেদনপত্র ১ কপি। ৩) OFVIS ফরম ১ কপি। ৪) আর্থিক উৎসের ঘোষণাপত্র। ৫) সফর সঞ্জীর অজ্ঞিকারনামা ১ কপি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। ৬) আয়কর প্রত্যয়নপত্র/রিটার্ন স্লিপ। ৭) পাসপোর্টের ফটোকপি। ৮) বহিঃবাংলাদেশ ছুটিতে থাকাকালীন অবস্থায় তার পরিবর্তে দায়িত্বে থাকা কর্মকর্তা সম্পর্কিত প্রত্যয়নপত্র। ৯) অন্যান্য প্রাসঙ্গিক কাগজপত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)।	<u>ওয়েব সাইট</u> ও প্রশাসন বিভাগ	বিনামূল্যে	উপ-মহাব্যবস্থাপক (হিউম্যান রিসোর্স), অতিরিক্ত দায়িত্ব, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৭, ই-মেইলঃ sofia.rahman@sgcl.gov.bd	মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন), চলতি দায়িত্ব, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪-১৭১১০৬, ই-মেইলঃ alom.shah@sgcl.gov.bd
৩	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের পাসপোর্ট সংক্রান্ত NOC প্রদান	৭ কার্যদিবস	আবেদনকারীকে আবেদনপত্র এবং অন্যান্য প্রয়োজনীয় কাগজপত্র (পূর্বের পাসপোর্ট (যদি থাকে)-এর ফটোকপি) সহ আবেদন করতে হবে।	আবেদনকারী নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ এবং সরবরাহ করবেন।	বিনামূল্যে	উপ-মহাব্যবস্থাপক (হিউম্যান রিসোর্স), অতিরিক্ত দায়িত্ব, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৭, ই-মেইলঃ sofia.rahman@sgcl.gov.bd	মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন), চলতি দায়িত্ব, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪-১৭১১০৬, ই-মেইলঃ alom.shah@sgcl.gov.bd
৪	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের সন্তানদের শিক্ষা সহায়তা প্রদান	সর্বোচ্চ ৩০ কার্যদিবস।	আবেদনকারীকে আবেদনপত্রসহ সন্তানের শিক্ষা সহায়তা প্রাপ্তির ক্ষেত্রে নীতিমালা/অফিস আদেশে বর্ণিত প্রয়োজনীয় কাগজপত্র জমা প্রদান করতে হবে।	আবেদনকারী নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ এবং সরবরাহ করবেন।	বিনামূল্যে	ব্যবস্থাপক (জেনারেল এডমিন), মোবাইল: ০১৭০৪১৭১১০৭, ই-মেইল: mahade.hasan@sgcl.gov.bd	মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন), চলতি দায়িত্ব, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪-১৭১১০৬, ই-মেইলঃ alom.shah@sgcl.gov.bd
৫	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের বিভিন্ন প্রকার ঋণ মঞ্জুর	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র দাখিল সাপেক্ষে ১৫ হতে ২০ কার্যদিবস	নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র	<u>ওয়েব সাইট</u> ও প্রশাসন বিভাগ	বিনামূল্যে	ব্যবস্থাপক (জেনারেল এডমিন), মোবাইল: ০১৭০৪১৭১১০৭, ই-মেইল: mahade.hasan@sgcl.gov.bd	মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন), চলতি দায়িত্ব, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪-১৭১১০৬, ই-মেইলঃ alom.shah@sgcl.gov.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

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)	উর্ধতন কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৬	Cathodic Protection (CP) ব্যবস্থা রক্ষণাবেক্ষণ	৭ কার্যদিবস	অপারেশন বিভাগ বরাবর চাহিদাপত্র/ অধিযাচন পত্র	অপারেশন বিভাগ	বিনামূল্যে	সহকারী প্রকৌশলী (ক্যাথোডিক প্রটেকশন), মোবাইল: ০১৩১৩৭৬৩৬০০, ই-মেইল: forhad.rana@sgcl.gov.bd	মহাব্যবস্থাপক (অপারেশন), মোবাইল: ০১৭০৪১৭১১১৪, ই-মেইল: tauhidur.rahman@sgcl.gov.bd
৭	EVC মিটারযুক্ত গ্রাহকের গ্যাস ব্যবহার অনলাইন মনিটরিং	তাৎক্ষণিক (Real time)	প্রয়োজন নেই	ওয়েবসাইটে Real time এ গ্যাস ভোগের তথ্য প্রদর্শিত হয়।	বিনামূল্যে	সহকারী প্রকৌশলী (আইসিটি), মোবাইল: ০১৯৪৯৫২৭৮৩৯, ই-মেইল: manik.uddin@sgcl.gov.bd	মহাব্যবস্থাপক (পরিকল্পনা ও উন্নয়ন), মোবাইল: ০১৩১৩৭৬৩৬০২, ই-মেইল: tofael.ahmed@sgcl.gov.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড
(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

৩. আপনার (গ্রাহকগণের) কাছে আমাদের প্রত্যাশাঃ

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত ও কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদনপত্র জমা প্রদান।
২	নির্ধারিত ব্যাংকে যথাযথ প্রক্রিয়ায় ফি /চার্জ প্রদান।
৩	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র / দলিলাদি যথা সময়ে জমা প্রদান।
৪	নিয়মিত গ্যাস বিল পরিশোধ ও অবৈধ কার্যকলাপ হতে বিরত থাকা।
৫	গ্যাস সংক্রান্ত যাবতীয় কাজে সহযোগীতা।
৬	সেবা প্রাপ্তির পর মূল্যবান মতামত প্রদান।

৪. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাঃ

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

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	প্রকৌঃ মোতালেব হোসেন, উপমহাব্যবস্থাপক (সিস্টেম অপারেশন), ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১২ ই-মেইলঃ motaleb.hossain@sgcl.gov.bd	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	প্রকৌ. দীন মোহাম্মদ উপ-মহাব্যবস্থাপক (উৎপাদন ও বিপণন), পেট্রোবাংলা মোবাইলঃ +৮৮০১৭১৮১০৫৪৫৮, ই-মেইলঃ deen214@yahoo.com	২০ (বিশ) কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র, ৫নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা, ওয়েবসাইটঃ www.grs.gov.bd	৬০ (ষাট) কার্যদিবস