সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন অগ্রগতির বার্ষিক প্রতিবেদন।

(২০২৩-২০২৪ অর্থবছর)

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানি)

২১৮-এম.এ. বারি সড়ক, সোনাডাঙ্গা, খুলনা

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানি)

২১৮-এম.এ. বারি সড়ক, সোনাডাঙ্গা, খুলনা।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন পরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪ অর্থবছরের বার্ষিক অগ্রগতির প্রতিবেদন।

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্ম সম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪					১ম ত্রৈমাসিকে অর্জিত মান	২য় ত্রৈমাসিকে অর্জিত মান	৩য় ত্রৈমাসিকে অর্জিত মান	৪র্থ ত্রৈমাসিকে অর্জিত মান	২০২৩-২০২৪ এ সর্বমোট অর্জন	মন্তব্য
						অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে						
						১০০.০০%	৯০.০০%	৮০.০০%	৭০.০০%	৬০.০০%						
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫	১৬	১৭
প্রাতিষ্ঠানিক কার্যক্রম	১৪	[১.১] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ পূর্বক ওয়েব সাইটের সেবা বক্সে উপস্থাপন।	[১.১.১] নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত	সংখ্যা	৭	৪	৩	২	১		১.৭৫	১.৭৫	১.৭৫	১.৭৫	৭	
		[১.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে আওতাধীন দপ্তর/ সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ পূর্বক ওয়েবসাইটের সেবা বক্সে উপস্থাপন এবং প্রকাশ্যে প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ।	[১.২.১] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত	সংখ্যা	৭	৪	৩	২	১	-	১.৭৫	১.৭৫	১.৭৫	১.৭৫	৭	
বাস্তবায়ন সক্ষমতা উন্নয়ন	১১	[২.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে নিজ দপ্তর এবং আওতাধীন দপ্তর/ সংস্থার কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের জন্য কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক সংক্ষিপ্ত বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ণ।	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/ সেমিনার/ কর্মশালা আয়োজিত/ বার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৬	১	-	-	-	-	-	-	-	৬.	৬	
		[২.২] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.২.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	১	-	-	-	-	৫	-	-	-	৫	
				মোট	২৫						৮.৫	৩.৫	৩.৫	৯.৫	২৫.	

১০.০৭.২৪

বিভাষ ব্যাপারী, সহকারী প্রকৌশলী
(আইসিটি) ও সদস্য, সেবা প্রদান
প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষন কমিটি

10-07-24

মোঃ আশিক উজ্জামান, সহকারি ব্যবস্থাপক
(জেনারেল এডমিন) ও সদস্য, সেবা প্রদান
প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষন কমিটি

১০/০৭/২০২৪

ফজলে এলাহী খান, সহকারী প্রকৌশলী
(মার্কেটিং, খুলনা) ও সদস্য সচিব, সেবা
প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষন কমিটি

10/07/2024

প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ,
উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-উত্তর) ও আহ্বায়ক,
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষন কমিটি

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন পরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪ এর ত্রৈমাসিক অগ্রগতির প্রতিবেদন

১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই'২০২৩-সেপ্টেম্বর'২০২৩)

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড
(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানি)
মার্কেটিং শাখা (খুলনা)
sgcl.org.bd
২১৮, এম.এ. বারী সড়ক, সোনাডাঙ্গা, খুলনা।

স্মারক নম্বর: ২৮.২১.০০০০.১৬৬.১৬.০০৩.২১.৪৭৭

তারিখ: ২০ আশ্বিন ১৪৩০ বঙ্গাব্দ / ০৫ অক্টোবর ২০২৩ খ্রিস্টাব্দ

বিষয়: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষন কমিটির ত্রৈমাসিক (জুলাই, ২০২৩ - সেপ্টেম্বর, ২০২৩) ভিত্তিতে বাস্তবায়নের অগ্রগতির প্রতিবেদন প্রেরণ প্রসঙ্গে।

মহোদয়,

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রোক্ত পত্রের পরিপ্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, মন্ত্রী পরিষদ বিভাগ কর্তৃক প্রণীত বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি প্রণয়ন, পরিবীক্ষন ও মুল্যায়ন নির্দেশিকা ২০২৩-২৪ এর আলোকে কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়নের অংশ হিসেবে সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড এর সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষন কমিটির ত্রৈমাসিক (জুলাই'২০২৩ - সেপ্টেম্বর'২০২৩) ভিত্তিতে সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের অগ্রগতির প্রতিবেদন এতদসঙ্গে সংযুক্ত করে আপনার সদয় অবগতি ও পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের লক্ষ্যে প্রেরন করা হলো।

সংযুক্তিঃ বর্ণনা মোতাবেক।

আপনার বিশ্বস্ত,

০৫-১০-২০২৩
তোফায়েল আহমেদ
ব্যবস্থাপনা পরিচালক
০২৪৭৭৭২১২৯৯ (ফোন)
০২৪৭৭৭২৩২৫ (ফ্যাক্স)
md@sgcl.org.bd

চেয়ারম্যান, চেয়ারম্যান-এর দপ্তর, বাংলাদেশ তেল, গ্যাস ও খনিজসম্পদ কর্পোরেশন (পেট্রোবাংলা)।

দৃষ্টি আকর্ষণ:

মহাব্যবস্থাপক (অনুসন্ধান), অনুসন্ধান বিভাগ, বাংলাদেশ তেল, গ্যাস ও খনিজসম্পদ কর্পোরেশন (পেট্রোবাংলা)।

স্মারক নম্বর: ২৮.২১.০০০০.১৬৬.১৬.০০৩.২১.৪৭৭/১ (৫)

তারিখ: ২০ আশ্বিন ১৪৩০ বঙ্গাব্দ / ০৫ অক্টোবর ২০২৩ খ্রিস্টাব্দ

সদয় জ্ঞাতার্থে/জ্ঞাতার্থে(জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

১। মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং), মার্কেটিং ডিভিশন, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;

২। মহাব্যবস্থাপক (পরিকল্পনা ও উন্নয়ন) , পরিকল্পনা ও উন্নয়ন ডিভিশন, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;

৩। উপ-মহাব্যবস্থাপক, মার্কেটিং ডিপার্টমেন্ট (দক্ষিণ), সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;

৪। সহকারী ব্যবস্থাপক, ব্যবস্থাপনা পরিচালকের দপ্তর, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড এবং

৫। সহকারী প্রকৌশলী (আইসিটি), আইসিটি শাখা, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড।





০৫-১০-২০২৩
প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ
উপ-মহাব্যবস্থাপক

সকল সংযুক্তিসমূহ:

(১) বাস্তবায়ন অগ্রগতির প্রতিবেদন

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানি)

২১৮-এম.এ. বারি সড়ক, সোনাডাঙ্গা, খুলনা।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন পরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪ এর ত্রৈমাসিক অগ্রগতির প্রতিবেদন।

ক্রমঃ ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই'২০২৩-সেপ্টেম্বর'২০২৩)

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্ম সম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪					১ম ত্রৈমাসিকে অর্জন	১ম ত্রৈমাসিকে অর্জিত মান	মন্তব্য
						অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে			
						১০০.০০%	৯০.০০%	৮০.০০%	৭০.০০%	৬০.০০%			
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
প্রাতিষ্ঠানিক কার্যক্রম	১৪	[১.১] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ পূর্বক ওয়েব সাইটের সেবা বক্সে উপস্থাপন।	[১.১.১] নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত	সংখ্যা	৭	৪	৩	২	১		১	১.৭৫	
		[১.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে আওতাধীন দপ্তর/ সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ পূর্বক ওয়েবসাইটের সেবা বক্সে উপস্থাপন এবং প্রকাশ্যে প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ।	[১.২.১] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত	সংখ্যা	৭	৪	৩	২	১	-	১	১.৭৫	
বাস্তবায়ন সক্ষমতা উন্নয়ন	১১	[২.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে নিজ দপ্তর এবং আওতাধীন দপ্তর/ সংস্থার কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের জন্য কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক সংক্ষিপ্ত বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ণ।	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/ সেমিনার/ কর্মশালা আয়োজিত/ বার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৬	১	-	-	-	-	-	-	
		[২.২] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.২.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	১	-	-	-	-	-	৫	
				মোট	২৫							৮.৫	

২৭-০৯-২৩

বিভাষ ব্যাপারী, উপ-সহকারী প্রকৌশলী (আইসিটি) ও সদস্য, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষন কমিটি

27-09-23

মোঃ আশিক উজ্জামান, সহকারি ব্যবস্থাপক (জেনারেল এডমিন) ও সদস্য, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষন কমিটি

২৭/০৯/২০২৩

ফজলে এলাহী খান, সহকারী প্রকৌশলী (মার্কেটিং, খুলনা) ও সদস্য সচিব, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষন কমিটি

২৭/০৯/২০২৩

প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, উত্তর ও সদস্য, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষন কমিটি

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড
(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানি)
সাধারণ প্রশাসন শাখা
sgcl.org.bd
২১৮, এম.এ. বারী সড়ক, সোনাডাঙ্গা, খুলনা।

নম্বর: ২৮.২১.০০০০.১৬৬.১৬.০০৩.২১.১০৬৩

তারিখ: ৬ আশ্বিন ১৪৩০ বঙ্গাব্দ / ২১ সেপ্টেম্বর ২০২৩ খ্রিস্টাব্দ

অফিস আদেশ

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড (এসজিসিএল)-এ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা ২০২৩-২০২৪ মোতাবেক ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত পরিবীক্ষন কমিটি কোম্পানির নিম্নবর্ণিত কর্মকর্তাগণের সমন্বয়ে পুনর্গঠন করা হলো:

১)	প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ, উপমহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, উত্তর)	- আহ্বায়ক
২)	জনাব ফজলে এলাহী খান, উপব্যবস্থাপক (মার্কেটিং)	- সদস্য-সচিব
৩)	জনাব মোঃ আশিক উজ্জামান, সহকারী ব্যবস্থাপক (সাধারণ প্রশাসন)	- সদস্য
৪)	জনাব বিভাষ ব্যাপারী, উপসহকারী প্রকৌশলী (আইসিটি)	- সদস্য

কমিটির কার্যপরিধি (ToR):

ক) কমিটি ২০২৩-২০২৪ অর্থবছরে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ করণের ব্যবস্থা গ্রহণ করবে এবং হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ওয়েবসাইটে উপস্থাপন ও প্রকাশ্যে প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ করবে;

খ) মন্ত্রীপরিষদ বিভাগ কর্তৃক প্রণীত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন ও মুল্যায়ন নির্দেশিকা ২০২৩-২০২৪ মোতাবেক লক্ষ্যমাত্রা পূরণে প্রয়োজনীয় কার্যক্রম সম্পাদন করবে;

গ) এতদসংশ্লিষ্ট অন্যান্য বিষয়াদি (যদি থাকে)।

২। যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে এ অফিস আদেশ জারি করা হলো।

২১-০৯-২০২৩
মোঃ নাজমুল হাসান
মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন)
০২৪৭৭৭২১৩২৬
gmadmin@sgcl.org.bd

নম্বর: ২৮.২১.০০০০.১৬৬.১৬.০০৩.২১.১০৬৩/১ (৮)

তারিখ: ৬ আশ্বিন ১৪৩০ বঙ্গাব্দ / ২১ সেপ্টেম্বর ২০২৩ খ্রিস্টাব্দ

অবগতি ও প্রয়োজনীয় (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুলিপি প্রেরণ করা হইল(জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

১। মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং), মার্কেটিং ডিভিশন, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;

২। মহাব্যবস্থাপক (পরিকল্পনা ও উন্নয়ন) , পরিকল্পনা ও উন্নয়ন ডিভিশন, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;

৩। উপ-মহাব্যবস্থাপক (এইচআর), হিউম্যান রিসোর্স ডিপার্টমেন্ট, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;

৪। উপ-মহাব্যবস্থাপক, মার্কেটিং ডিপার্টমেন্ট (উত্তর), সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;

৫। উপব্যবস্থাপক, মার্কেটিং শাখা (খুলনা), সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;

৬। সহকারী ব্যবস্থাপক, ব্যবস্থাপনা পরিচালকের দপ্তর, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;

৭। সহকারী ব্যবস্থাপক, সাধারণ প্রশাসন শাখা, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড এবং

৮। উপ-সহকারী প্রকৌশলী, আইসিটি শাখা, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড।

২১-০৯-২০২৩
মোঃ নাজমুল হাসান
মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন)

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড
(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানি)
মার্কেটিং শাখা (খুলনা)
sgcl.org.bd
২১৮, এম.এ. বারী সড়ক, সোনাডাঙ্গা, খুলনা।

স্মারক নম্বর: ২৮.২১.০০০০.১৬৬.১৬.০০৩.২১.৪৭৩

তারিখ: ৮ আশ্বিন ১৪৩০ বঙ্গাব্দ
২৩ সেপ্টেম্বর ২০২৩ খ্রিস্টাব্দ

বিষয়: ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ করার লক্ষ্যে বর্তমানে বিদ্যমান (এপ্রিল'২৩-জুন'২৩) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পর্যবেক্ষণপূর্বক আপনার দপ্তর সংশ্লিষ্ট প্রয়োজনীয় মতামত/সংশোধনী প্রেরণ প্রসঙ্গে।

মহোদয়,

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রোক্ত পত্রের পরিপ্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, ২০২৩-২৪ অর্থবছর-এ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনার অংশ হিসেবে বিভাগীয় পর্যায়ের দপ্তর/সংস্থার জন্য মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক প্রনীত গাইডলাইনে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ওয়েবসাইটে আপলোড, প্রদর্শন ও উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবরে প্রেরণের নির্দেশনা রয়েছে। এছাড়া সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ করণের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট দপ্তর কর্তৃক সেবার আবেদন অধিকতর সহজীকরণ, সেবা প্রাপ্তির পদ্ধতি, সেবামূল্য, সেবার জন্য প্রয়োজনীয় আবেদন ফরমেট/প্রস্তাবের ফরমেট লিংকসহ সংযুক্তকরণ, সেবা প্রদানের সময়সীমা, সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নাম, পদবি ও যোগাযোগ নম্বরসহ সকল বিষয়ে হালনাগাদ করণের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে মর্মে নির্দেশনা রয়েছে।

এমতাবস্থায়, ত্রৈমাসিক (জুলাই'২৩-সেপ্টেম্বর'২৩) ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ করার লক্ষ্যে এতদসঙ্গে সংযুক্ত বিদ্যমান (এপ্রিল'২৩-জুন'২৩) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পর্যবেক্ষণপূর্বক আপনার দপ্তর সংশ্লিষ্ট প্রয়োজনীয় মতামত/সংশোধনী আগামী ২৫ সেপ্টেম্বর ২০২৩ তারিখের মধ্যে নিম্ন স্বাক্ষরকারী বরাবরে প্রেরণের জন্য বিনীত অনুরোধ জানানো হলো।

২৩-০৯-২০২৩
প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ
উপ-মহাব্যবস্থাপক

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

১। মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং), মার্কেটিং ডিভিশন, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;
২। মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন), প্রশাসন ডিভিশন, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;
৩। মহাব্যবস্থাপক (পরিকল্পনা ও উন্নয়ন) , পরিকল্পনা ও উন্নয়ন ডিভিশন, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;
৪। মহাব্যবস্থাপক, অপারেশন ডিভিশন, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;
৫। উপ-মহাব্যবস্থাপক (হিসাব), হিসাব ডিপার্টমেন্ট, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;
৬। উপ-মহাব্যবস্থাপক (অর্থ ও রাজস্ব), অর্থ ও রাজস্ব ডিপার্টমেন্ট, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;
৭। কোম্পানি সচিব, কোম্পানী সচিবালয়, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;
৮। উপ-মহাব্যবস্থাপক (এইচআর), হিউম্যান রিসোর্স ডিপার্টমেন্ট, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;
৯। উপ-মহাব্যবস্থাপক, মার্কেটিং ডিপার্টমেন্ট (দক্ষিণ), সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;
১০। উপ-মহাব্যবস্থাপক, সিস্টেম অপারেশন ডিপার্টমেন্ট, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;
১১। উপ-মহাব্যবস্থাপক (চলতি দায়িত্ব), সার্ভিস ডিপার্টমেন্ট, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড এবং
১২। উপ-মহাব্যবস্থাপক (চলতি দায়িত্ব), নিরীক্ষা ডিপার্টমেন্ট, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড।

স্মারক নম্বর: ২৮.২১.০০০০.১৬৬.১৬.০০৩.২১.৪৭৩/১ (১)

তারিখ: ৮ আশ্বিন ১৪৩০ বঙ্গাব্দ / ২৩ সেপ্টেম্বর ২০২৩ খ্রিস্টাব্দ

সদয় জ্ঞাতার্থে/জ্ঞাতার্থে:

১। সহকারী ব্যবস্থাপক, ব্যবস্থাপনা পরিচালকের দপ্তর, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড।

২৩-০৯-২০২৩
প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ
উপ-মহাব্যবস্থাপক

সকল সংযুক্তিসমূহ:

(১) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (এপ্রিল'২৩-জুন'২৩)

(২) ২০২৩-২৪ অর্থবছরের মূল্যায়ন নির্দেশিকা

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড
(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানি)
মার্কেটিং শাখা (খুলনা)
sgcl.org.bd
২১৮, এম.এ. বারী সড়ক, সোনাডাঙ্গা, খুলনা।

স্মারক নম্বর: ২৮.২১.০০০০.১৬৬.১৬.০০৩.২১.৪৭২

তারিখ: ৮ আশ্বিন ১৪৩০ বঙ্গাব্দ
২৩ সেপ্টেম্বর ২০২৩ খ্রিস্টাব্দ

বিষয়: ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রকাশ্যে প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ ও প্রমানক প্রেরণ প্রসঙ্গে।

প্রিয় মহোদয়,

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রোক্ত পত্রের পরিপ্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, ২০২৩-২৪ অর্থবছর-এ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনার প্রাতিষ্ঠানিক কার্যক্রমের অংশ হিসেবে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক প্রনীত গাইডলাইনে বিভাগীয় পর্যায়ের দপ্তর/সংস্থার জন্য ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক ওয়েবসাইটের সেবা বক্সে উপস্থাপন এবং প্রকাশ্যে প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে মর্মে নির্দেশনা রয়েছে।

এমতাবস্থায়, প্রেরিতব্য হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি প্রকাশ্যে প্রদর্শনের প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণসহ প্রমানক (স্থিরচিত্র) আগামী ২৭ সেপ্টেম্বর ২০২৩ তারিখের মধ্যে নিম্ন স্বাক্ষরকারী বরাবরে প্রেরণের জন্য অনুরোধ জানানো হলো।

২৩-০৯-২০২৩
প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ
উপ-মহাব্যবস্থাপক

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

১। উপ-মহাব্যবস্থাপক, মার্কেটিং ডিপার্টমেন্ট (দক্ষিণ), সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;
২। ব্যবস্থাপক, ঢাকা লিয়াজোঁ অফিস, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড এবং
৩। উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং) (অতিরিক্ত দায়িত্ব), মার্কেটিং , সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড।

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

১ম ত্রৈমাসঃ জুলাই' ২০২৩ - সেপ্টেম্বর' ২০২৩

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

(ভোলা ও কুষ্টিয়া আবিকা হতে সেবা প্রদান করা হয়)

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	নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান (আবাসিক)	গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে সর্বোচ্চ ৪৫ কার্যদিবস।	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।	গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েবসাইট (www.sgcl.org.bd) হতে ডাউনলোড করা যাবে। ওয়েবসাইট হতে ডাউনলোডের ক্ষেত্রে আবেদনপত্রের নির্ধারিত ফি জমা প্রদান পূর্বক জমা প্রদান রশিদ সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে প্রদর্শন করতঃ আবেদনপত্র সংগ্রহ করতে হবে।	আবেদনপত্র ফি বাবদ টাকা ৩০০/- মাত্র নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেনঃ www.sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	প্রকৌ. প্রদীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধতন কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
			৭. ঠিকাদার নিয়োগপত্র। ৮. প্রস্তাবিত অভ্যন্তরীণ পাইপলাইনের ৩ (তিন) কপি নক্সা।				
২	নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান (শিল্প/ক্যাপটিভ/ সিএনজি/মৌসুমী /চা-বাগান)	গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে সর্বোচ্চ ৫৩ কার্যদিবস।	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/ভাড়াকৃত 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. প্রস্তাবিত অভ্যন্তরীণ পাইপলাইনের ৪ (চার) কপি নক্সা। ৯. গ্যাস সরঞ্জামাদি (বয়লার, জেনারেটর ও অন্যান্য) এর জ্বালানী দক্ষতা ন্যূনতম মানদন্ড অনুযায়ী হতে হবে। ১০. প্রস্তাবিত স্থানে চালু/বিচ্ছিন্নকৃত গ্যাস সংযোগের বিপরীতে পাওনা পরিশোধ সংক্রান্ত ছাড়পত্র। ১১. প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট সংস্থা/দপ্তরের ছাড়পত্র/সনদপত্র।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবেঃ www.sgcl.org.bd	আবেদনপত্র ফি বাবদ টাকা ৫০০/- মাত্র নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেনঃ www.sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	প্রকৌ. প্রদীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধতন কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
			১২. আবেদন ফি বাবদ ৫০০/- টাকা জমাদানের রসিদ। ১৩. ঠিকাদার নিয়োগপত্র।				
৩	নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান (বাণিজ্যিক)	গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে সর্বোচ্চ ৪৯ কার্যদিবস।	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/ভাড়াকৃত 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 (বয়লার, জেনারেটর ও অন্যান্য জ্বালানী দক্ষতা ন্যূনতম মানদন্ড অনুযায়ী হতে হবে।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবেঃ www.sgcl.org.bd	আবেদনপত্র ফি বাবদ টাকা ৩০০/- মাত্র নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেনঃ www.sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	প্রকৌ. প্রদীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধতন কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
			১৩.প্রস্তাবিত অভ্যন্তরীণ পাইপলাইনের ৪ (চার) কপি নক্সা।				
৪	পুন: সংযোগ প্রদান (আবাসিক)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে পুনঃসংযোগ প্রদান করা হয়	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 বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	পুনঃসংযোগ ব্যয় ৫০০/- (পাঁচশত) টাকা নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	প্রকৌ. প্রদীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
৫	পুন: সংযোগ প্রদান (শিল্প/ক্যাপটিভ/ সিএনজি মৌসুমী/চা-বাগান))	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে পুনঃসংযোগ প্রদান করা হয়	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 আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	পুনঃসংযোগ ব্যয়: গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে ৫০০০/- (পাঁচ হাজার) টাকা এবং অন্যান্য কারণে ১৫,০০০/-(পনের হাজার) টাকা নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	প্রকৌ. প্রদীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
৬	পুন: সংযোগ প্রদান (বাণিজ্যিক)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে পুনঃসংযোগ প্রদান করা হয়	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। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন:	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	প্রকৌ. প্রদীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

১ম ত্রৈমাসঃ জুলাই' ২০২৩ - সেপ্টেম্বর' ২০২৩

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
					www.sgcl.org.bd		
৭	লোড হ্রাস/ বৃদ্ধি/পুনর্বিন্যাস /সংশোধন (মিটারবিহীন আবাসিক গ্রাহক)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	লোড হ্রাস/ বৃদ্ধি / পুনর্বিন্যাস / সংশোধন-এর যৌক্তিকতা উল্লেখ পূর্বক হালনাগাদ গ্যাস বিল এবং অন্য কোন পাওনা থাকলে তা পরিশোধের ছাড়পত্রসহ গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	গ্যাস সরঞ্জামের কোনরূপ পরিবর্তন না করা হলে গ্রাহককে চুলা প্রতি টাকা ২০০/-(দুইশত) হারে চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	প্রকৌ. প্রদীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
৮	লোড হ্রাস/ বৃদ্ধি/পুনর্বিন্যাস/ সংশোধন (মিটারযুক্ত আবাসিক গ্রাহক)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	লোড হ্রাস/ বৃদ্ধি / পুনর্বিন্যাস / সংশোধন-এর যৌক্তিকতা উল্লেখ পূর্বক হালনাগাদ গ্যাস বিল এবং অন্য কোন পাওনা থাকলে তা পরিশোধের ছাড়পত্রসহ গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	গ্রাহকের সরঞ্জামের কোন পরিবর্তনের প্রয়োজন হলে ১৫০০/- (এক হাজার পঁচশত) টাকা চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	প্রকৌ. প্রদীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
৯	লোড হ্রাস/ বৃদ্ধি/পুনর্বিন্যাস/ সংশোধন (শিল্প/ক্যাপটিভ/ সিএনজি/মৌসুমী /চা-বাগান)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	হালনাগাদ গ্যাস বিল এবং অন্য কোন পাওনা থাকলে তা পরিশোধের ছাড়পত্রসহ গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে। প্রযোজ্য ক্ষেত্রে গ্যাস সরঞ্জামাদির কারিগরি ক্যাটালগ দাখিল করতে হবে।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	গ্রাহকের সরঞ্জামে কোন পরিবর্তনের প্রয়োজন হলে গ্রাহককে ৫০০০/- (পাঁচ হাজার) টাকা চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	প্রকৌ. প্রদীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
১০	লোড হ্রাস/ বৃদ্ধি/পুনর্বিন্যাস/ সংশোধন (বাণিজ্যিক)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন	হালনাগাদ গ্যাস বিল এবং অন্য কোন পাওনা থাকলে তা পরিশোধের ছাড়পত্রসহ গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র	গ্রাহকের সরঞ্জামের কোন পরিবর্তনের প্রয়োজন হলে গ্রাহককে ৩০০০/- (তিন হাজার) টাকা চার্জ নির্ধারিত	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক	প্রকৌ. প্রদীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩,

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

১ম ত্রৈমাসঃ জুলাই' ২০২৩ - সেপ্টেম্বর' ২০২৩

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
		সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে গ্যাস সরঞ্জামাদির কারিগরি ক্যাটালগ দাখিল করতে হবে।	সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
১১	নাম পরিবর্তন/ মালিকানা পরিবর্তন (আবাসিক)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	গ্যাস সংযোগকৃত কোন গ্রাহকের মালিকানা এবং/বা নাম পরিবর্তন করতে হলে নতুন মালিকের স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র নোটারী পাবলিক -এর দ্বারা প্রত্যায়নপূর্বক 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। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	টাকা ৫০০/-(পাঁচশত) চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	প্রকৌ. প্রদীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
১২	নাম পরিবর্তন /মালিকানা পরিবর্তন (শিল্প/ক্যাপটিভ/ সিএনজি/ মৌসুমী/ চা-বাগান)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	গ্যাস সংযোগকৃত কোন গ্রাহকের মালিকানা এবং/বা নাম পরিবর্তন করতে হলে নতুন মালিকের স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র নোটারী পাবলিক -এর দ্বারা প্রত্যায়নপূর্বক 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। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	টাকা ১০,০০০/-(দশ হাজার) চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	প্রকৌ. প্রদীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
১৩	নাম পরিবর্তন/ মালিকানা পরিবর্তন (বাণিজ্যিক)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	গ্যাস সংযোগকৃত কোন গ্রাহকের মালিকানা এবং/বা নাম পরিবর্তন করতে হলে নতুন মালিকের স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র নোটারী পাবলিক -এর দ্বারা প্রত্যায়নপূর্বক 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। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	টাকা ৪০০০/-(চার হাজার) চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	প্রকৌ. প্রদীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

১ম ত্রৈমাসঃ জুলাই' ২০২৩ - সেপ্টেম্বর' ২০২৩

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
১৪	রাইজার/ আরএমএস/ সিএমএস স্থানান্তর (আবাসিক)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	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। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	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। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	প্রকৌ. প্রদীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
১৫	রাইজার/ আরএমএস/ সিএমএস স্থানান্তর (শিল্প/ক্যাপটিভ/ সিএনজি/মৌসুমী /চা-বাগান)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	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। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	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। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	প্রকৌ. প্রদীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
১৬	রাইজার/ আরএমএস/	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ	হালনাগাদ গ্যাস বিল এবং অন্য কোন পাওনা থাকলে তা পরিশোধের ছাড়পত্রসহ গ্রাহককে প্রস্তাবিত স্থানে রাইজার /আরএমএস/সিএমএস	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	টাকা ১,৫০০/- (এক হাজার পাঁচশত) চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকের মাধ্যমে জমা	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক	প্রকৌ. প্রদীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং);

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

১ম ত্রৈমাসঃ জুলাই' ২০২৩ - সেপ্টেম্বর' ২০২৩

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
	সিএমএস স্থানান্তর (বাণিজ্যিক)	যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	স্থানান্তরের যৌক্তিকতা উল্লেখ পূর্বক উপযুক্ত ক্যাটাগরির ঠিকাদারের মাধ্যমে ০৪ (চার) কপি নকশাসহ সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজপত্র) ।	আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	প্রদান করতে হবে এবং অন্যান্য শর্তাদি শিল্প গ্রাহকের অনুরূপ। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
১৭	গ্রাহকের অনুরোধের প্রেক্ষিতে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ (আবাসিক)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	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। আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	অস্থায়ী বিচ্ছিন্নের ক্ষেত্রে ৩০০/-(তিনশত) টাকা এবং স্থায়ী বিচ্ছিন্নের ক্ষেত্রে ৫০০/-(পাঁচশত) টাকা ও প্রকৃত ব্যয় নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	প্রকৌ. প্রদীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
১৮	গ্রাহকের অনুরোধের প্রেক্ষিতে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ (শিল্প/ক্যাপটিভ/ সিএনজি/মৌসুমী /চা-বাগান)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	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। আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	৫০০০/-(পাঁচ হাজার) টাকা নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	প্রকৌ. প্রদীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
১৯	গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ (বাণিজ্যিক)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে	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। আবেদনপত্র সহ প্রয়োজনীয় তথ্যাদি সংশ্লিষ্ট বিপণন	১,৫০০/-(এক হাজার পাঁচশত) টাকা নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮,	প্রকৌ. প্রদীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধতন কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
		উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।		কার্যালয়ে বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	পারবেন: www.sgcl.org.bd	ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	
২০	গ্রাহক উপ-শ্রেণী পরিবর্তন (শিল্প/ ক্যাপটিভ/ সিএনজি/মৌসুমী /চা-বাগান)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	১. আবেদনপত্র ২. গ্রাহক উপ-শেণী পরিবর্তনের স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র। সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়-এ দাখিল করতে হবে।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। আবেদনপত্র সহ প্রয়োজনীয় তথ্যাদি সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	নির্ধারিত চার্জ ব্যাংকের মাধ্যমে পরিশোধ করতে হবে (ব্যবসায় ধরণের উপর নিরর্ভরশীল) । নিম্নোক্ত ওয়েবসাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	প্রকৌ. প্রদীপ রঞ্জন কুণ্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
২১	গ্রাহক উপ-শ্রেণী পরিবর্তন (বাণিজ্যিক)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	১. আবেদনপত্র ২. গ্রাহক উপ-শেণী পরিবর্তনের স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র। সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়-এ দাখিল করতে হবে।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। আবেদনপত্র সহ প্রয়োজনীয় তথ্যাদি সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	নির্ধারিত চার্জ ব্যাংকের মাধ্যমে পরিশোধ করতে হবে (ব্যবসায় ধরনের উপর নির্ভরশীল) ।	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	প্রকৌ. প্রদীপ রঞ্জন কুণ্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
২২	গ্রাহকের নিকট গ্যাস বিল/ রেজিস্ট্রেশন কার্ড প্রদান (মিটার যুক্ত/ মিটার বিহীন আবাসিক গ্রাহক)	তাৎক্ষণিক।	গ্রাহক সংকেত নং এবং গ্রাহকের মোবাইল নম্বর।	আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয় (আবিকা), ভোলা।	বিনামূল্যে।	মোঃ খায়রুল ইসলাম, সহকারী ব্যবস্থাপক (রাজস্ব), রাজস্ব শাখা, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২৩, ই-মেইলঃ khairul.islam@sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮,

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১ম ত্রৈমাসঃ জুলাই' ২০২৩ - সেপ্টেম্বর' ২০২৩

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
							ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd
২৩	গ্রাহকের নিকট বিল পৌঁছানো (মিটার যুক্ত সকল গ্রাহক)	চলতি মাসের বিল পরবর্তী মাসের ৫ তারিখের মধ্যে অথবা গ্রাহকের সাথে সম্পাদিত চুক্তি অনুযায়ী।	প্রয়োজন নেই।	কোম্পানি কর্তৃক গ্রাহক আঙ্গিনায় পৌঁছানো হয়ে থাকে।	বিনামূল্যে।	মোঃ খায়রুল ইসলাম, সহকারী ব্যবস্থাপক (রাজস্ব), রাজস্ব শাখা, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২৩, ই-মেইলঃ khairul.islam@sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd
২৪	প্রত্যয়নপত্র প্রদান/ইস্যু	সংশ্লিষ্ট পঞ্জিকা বছরের প্রত্যয়নপত্র পরবর্তী বছরের জুন মাসের মধ্যে সরবরাহ করা হয়।	প্রয়োজন নেই।	প্রয়োজন নেই।	বিনামূল্যে।	মোঃ খায়রুল ইসলাম, সহকারী ব্যবস্থাপক (রাজস্ব), রাজস্ব শাখা, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২৩, ই-মেইলঃ khairul.islam@sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd
২৫	গ্রাহকের অনুরোধের প্রেক্ষিতে ডুপ্লিকেট বিল প্রদান/ইস্যুকরণ	তাৎক্ষণিক।	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে গ্রাহক আবেদনপত্র দাখিল করবেন।	গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সরবরাহ করবে।	বিনামূল্যে।	মোঃ খায়রুল ইসলাম, সহকারী ব্যবস্থাপক (রাজস্ব), রাজস্ব শাখা, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২৩, ই-মেইলঃ khairul.islam@sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

১ম ত্রৈমাসঃ জুলাই' ২০২৩ - সেপ্টেম্বর' ২০২৩

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
২৬	গ্রাহকের বিল সংক্রান্ত অভিযোগ নিস্পত্তিকরণ	১ থেকে ৭ কর্মদিবস (অভিযোগের ধরণ/ প্রকৃতির উপর নির্ভরশীল) ।	১) আবেদনপত্র ২) বিলের কপি/ ফটোকপি ৩) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অনুমোদিত সরঞ্জামের প্রমাণক।	গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সরবরাহ করবেন।	বিনামূল্যে।	মোঃ খায়রুল ইসলাম, সহকারী ব্যবস্থাপক (রাজস্ব), রাজস্ব শাখা, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২৩, ই-মেইলঃ khairul.islam@sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd
২৭	জরুরী দূর্ঘটনা মোকাবেলা	৩০ মিনিট হতে ১.০০ ঘন্টা।	প্রয়োজন নেই।	প্রয়োজন নেই।	বিনামূল্যে।	মোঃ শামীম আহমেদ, উপ-ব্যবস্থাপক (ইঞ্জিনিয়ারিং সার্ভিসেস), আবিকা ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭২৯৮৩৮৮৩৭, ই-মেইলঃ shamim.ahmed@sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১ম ত্রৈমাসঃ জুলাই' ২০২৩ - সেপ্টেম্বর' ২০২৩

২.২) 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 সংস্থা/ বেসরকারী প্রতিষ্ঠানে নতুন গ্যাস সংযোগের প্রাথমিক সম্মতি প্রদান।	বিদ্যমান গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী (সংযোগের ধরনের উপর নির্ভরশীল) ।	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 গ্রাহক (শ্রেনির ভিত্তিতে) জমাদানের রসিদ। ৭. ঠিকাদার নিয়োগপত্র। ৮. প্রস্তাবিত অভ্যন্তরীণ পাইপলাইনের ৩ (তিন) কপি নক্সা।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে: www.sgcl.org. bd গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী ২০১৪ অনুযায়ী আবাসিক, শিল্প ও বানিজ্যিক শ্রেণির গ্রাহকের ন্যায়।	আবাসিক, শিল্প ও বানিজ্যিক শ্রেণির মধ্যে গ্রাহক যে শ্রেণির অন্তর্ভুক্ত হবেন সে শ্রেণির গ্রাহকের ন্যায়।	প্রকৌঃ তোফায়েল আহমেদ, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, উত্তর), মার্কেটিং ডিভিশন, ০১৩১৩৭৬৩৬০২, tofael.ahmed@sgcl.org.bd	প্রকৌ. প্রদ্বীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
২	বিধি মোতাবেক স্থাপনা/ বহুতল ভবন নির্মাণের জন্য অনাপত্তিপত্র প্রদান।	৭ থেকে ১০ কর্মদিবস	১. আবেদনপত্র ২. মালিকানার দলিল (সত্যায়িত) ৩. (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) আমমোক্তারনামা দলিল (সত্যায়িত) ৪. লে-আউট নকশা ৫. (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) যথাযথ কর্তৃপক্ষের কর্তৃক ভুমি ব্যবহারের ছাড়পত্র (সত্যায়িত)। ৬. (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) যথাযথ কর্তৃপক্ষের কর্তৃক নামজারি পত্র (সত্যায়িত)। ৭. (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক আমমোক্তারনামা অনুমোদনপত্র (সত্যায়িত)	আবেদনকারী কর্তৃক নিজ উদ্যোগে কাগজপত্র সংগ্রহ করতে হবে।	বিনামূল্যে।	প্রকৌঃ তোফায়েল আহমেদ, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, উত্তর), মার্কেটিং ডিভিশন, ০১৩১৩৭৬৩৬০২, tofael.ahmed@sgcl.org.bd	প্রকৌ. প্রদ্বীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd

২.৩) 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)	উর্ধতন কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের অর্জিত ছুটি মঞ্জুর	সর্বোচ্চ ৭ কর্মদিবস।	নির্ধারিত ছকে আবেদনপত্র।	প্রশাসন বিভাগ	বিনামুল্যে	মোঃ জিল্লুর রহমান, উপ মহাব্যবস্থাপক (এইচআর), এইচআর ডিপার্টমেন্ট মোবাইল: ০১৭০৪১৭১১০৯, ই-মেইল: zillur.rahman@sgcl.org.bd	মোঃ নাজমুল হাসান, মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন), মোবাইল: ০১৭১১-৮৯৫৫৬৫, ই-মেইল: nazmul.hasan@sgcl.org.bd
২	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের বহিঃ বাংলাদেশ ছুটি মঞ্জুর	৭ দিনের মধ্যে পেট্রোবাংলায় প্রেরণ করা হয়।	১) আবেদনপত্র। ২) বহিঃবাংলাদেশ ছুটির আবেদনপত্র ১ কপি। ৩) OFVIS ফরম ১ কপি । ৪) আর্থিক উৎসের ঘোষনাপত্র। ৫) সফর সঙ্গীর অঙ্গিকারনামা 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) ।	প্রশাসন বিভাগ	বিনামুল্যে	মোঃ জিল্লুর রহমান, উপ মহাব্যবস্থাপক (এইচআর), এইচআর ডিপার্টমেন্ট মোবাইল: ০১৭০৪১৭১১০৯, ই-মেইল: zillur.rahman@sgcl.org.bd	মোঃ নাজমুল হাসান, মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন), মোবাইল: ০১৭১১-৮৯৫৫৬৫, ই-মেইল: nazmul.hasan@sgcl.org.bd
৩	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের পাসপোর্ট সংক্রান্ত NOC প্রদান	সর্বোচ্চ ৭ কর্মদিবস।	আবেদনকারীকে আবেদনপত্র এবং অন্যান্য প্রয়োজনীয় কাগজপত্র (পূর্বের পাসপোর্ট (যদি থাকে)-এর ফটোকপি) সহ আবেদন করতে হবে।	আবেদনকারী নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ এবং সরবরাহ করবেন।	বিনামুল্যে	মোঃ জিল্লুর রহমান, উপ মহাব্যবস্থাপক (এইচআর), এইচআর ডিপার্টমেন্ট মোবাইল: ০১৭০৪১৭১১০৯, ই-মেইল: zillur.rahman@sgcl.org.bd	মোঃ নাজমুল হাসান, মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন), মোবাইল: ০১৭১১-৮৯৫৫৬৫, ই-মেইল: nazmul.hasan@sgcl.org.bd
৪	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের সন্তানদের শিক্ষা সহায়তা প্রদান	সর্বোচ্চ ৩০ কর্মদিবস।	আবেদনকারীকে আবেদনপত্রসহ সন্তানের শিক্ষা সহায়তা প্রাপ্তির ক্ষেত্রে নীতিমালা/অফিস আদেশে বর্ণিত প্রয়োজনীয় কাগজপত্র জমা প্রদান করতে হবে।	আবেদনকারী নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ এবং সরবরাহ করবেন।	বিনামুল্যে	জনাব মোহাম্মদ মেহেদী হাসান, উপ-ব্যবস্থাপক (জেনারেল এডমিন), মোবাইল: ০১৭০৪১৭১১০৭, ই-মেইল: mahade.hasan@sgcl.org.bd	মোঃ নাজমুল হাসান, মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন), মোবাইল: ০১৭১১-৮৯৫৫৬৫, ই-মেইল: nazmul.hasan@sgcl.org.bd
৫	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের বিভিন্ন প্রকার ঋণ মঞ্জুর	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র দাখিল সাপেক্ষ্যে ১৫ হতে ২০ কর্মদিবস	নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র	প্রশাসন বিভাগ	বিনামুল্যে	জনাব মোহাম্মদ মেহেদী হাসান, উপ-ব্যবস্থাপক (জেনারেল এডমিন), মোবাইল: ০১৭০৪১৭১১০৭, ই-মেইল: mahade.hasan@sgcl.org.bd	মোঃ নাজমুল হাসান, মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন), মোবাইল: ০১৭১১-৮৯৫৫৬৫, ই-মেইল: nazmul.hasan@sgcl.org.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১ম ত্রৈমাসঃ জুলাই' ২০২৩ - সেপ্টেম্বর' ২০২৩

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	সর্বোচ্চ ৭ কর্মদিবস।	প্রয়োজন নেই।	অপারেশন বিভাগ	মুল্য পরিশোধে	মোঃ ফরহাদ রানা সহকারী প্রকৌশলী (ক্যাথোডিক প্রটেকশন), মোবাইল: ০১৩১৩৭৬৩৬০০, ই-মেইল: forhad.rana@sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মোঃ তৌহিদুর রহমান, মহাব্যবস্থাপক (অপারেশন), মোবাইল: ০১৭০৪১৭১১১৪, ই-মেইল: tauhidur.rahman@sgcl.org.bd

৩. 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)	প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, উত্তর), মার্কেটিং ডিভিশন, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানি লিমিটেড, মোবাইলঃ ০১৩১৩৭৬৩৬০২, ই-মেইলঃ tofael.ahmed@sgcl.org.bd	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	প্রকৌ. দীন মোহাম্মদ উপ-মহাব্যবস্থাপক (এলএনজি), 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

৪. আপনার (গ্রাহকগণের) কাছে আমাদের প্রত্যাশাঃ

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

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

১ম ত্রৈমাসঃ জুলাই' ২০২৩ - সেপ্টেম্বর' ২০২৩

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

দপ্তরঃ আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, চরনোয়াবাদ, ভোলা।

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	নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান (আবাসিক)	গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে সর্বোচ্চ ৪৫ কার্যদিবস।	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 ওয়েবসাইট (www.sgcl.org.bd) হতে ডাউনলোড করা যাবে। ওয়েবসাইট হতে ডাউনলোডের ক্ষেত্রে আবেদনপত্রের নির্ধারিত ফি জমা প্রদান পূর্বক জমা প্রদান রশিদ সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে প্রদর্শন করতঃ আবেদনপত্র সংগ্রহ করতে হবে।	আবেদনপত্র ফি বাবদ টাকা ৩০০/- মাত্র নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেনঃ www.sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	প্রকৌ. প্রদীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

১ম ত্রৈমাসঃ জুলাই' ২০২৩ - সেপ্টেম্বর' ২০২৩

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
২	নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান (শিল্প/ক্যাপটিভ/ সিএনজি/মৌসুমী /চা-বাগান)	গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে সর্বোচ্চ ৫৩ কার্যদিবস।	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/ভাড়াকৃত 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. প্রস্তাবিত অভ্যন্তরীণ পাইপলাইনের ৪ (চার) কপি নক্সা। ৯. গ্যাস সরঞ্জামাদি (বয়লার, জেনারেটর ও অন্যান্য) এর জ্বালানী দক্ষতা ন্যূনতম মানদন্ড 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 আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবেঃ www.sgcl.org.bd	আবেদনপত্র ফি বাবদ টাকা ৫০০/- মাত্র নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেনঃ www.sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	প্রকৌ. প্রদ্বীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

১ম ত্রৈমাসঃ জুলাই' ২০২৩ - সেপ্টেম্বর' ২০২৩

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
৩	নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান (বাণিজ্যিক)	গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে সর্বোচ্চ ৪৯ কার্যদিবস।	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/ভাড়াকৃত 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 (বয়লার, জেনারেটর ও অন্যান্য জ্বালানী দক্ষতা ন্যূনতম মানদন্ড 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 ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবেঃ www.sgcl.org.bd	আবেদনপত্র ফি বাবদ টাকা ৩০০/- মাত্র নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেনঃ www.sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	প্রকৌ. প্রদীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

১ম ত্রৈমাসঃ জুলাই' ২০২৩ - সেপ্টেম্বর' ২০২৩

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
৪	পুন: সংযোগ প্রদান (আবাসিক)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে পুনঃসংযোগ প্রদান করা হয়	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 বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	পুনঃসংযোগ ব্যয় ৫০০/- (পাঁচশত) টাকা নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	প্রকৌ. প্রদ্বীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
৫	পুন: সংযোগ প্রদান (শিল্প/ক্যাপটিভ/ সিএনজি মৌসুমী/চা-বাগান))	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে পুনঃসংযোগ প্রদান করা হয়	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 আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	পুনঃসংযোগ ব্যয়: গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে ৫০০০/- (পাঁচ হাজার) টাকা এবং অন্যান্য কারণে ১৫,০০০/-(পনের হাজার) টাকা নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	প্রকৌ. প্রদ্বীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
৬	পুন: সংযোগ প্রদান (বাণিজ্যিক)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে পুনঃসংযোগ প্রদান করা হয়	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। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	প্রকৌ. প্রদ্বীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

১ম ত্রৈমাসঃ জুলাই' ২০২৩ - সেপ্টেম্বর' ২০২৩

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	লোড হ্রাস/ বৃদ্ধি/পুনর্বিন্যাস /সংশোধন (মিটারবিহীন আবাসিক গ্রাহক)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	লোড হ্রাস/ বৃদ্ধি / পুনর্বিন্যাস / সংশোধন-এর যৌক্তিকতা উল্লেখ পূর্বক হালনাগাদ গ্যাস বিল এবং অন্য কোন পাওনা থাকলে তা পরিশোধের ছাড়পত্রসহ গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	গ্যাস সরঞ্জামের কোনরূপ পরিবর্তন না করা হলে গ্রাহককে চুলা প্রতি টাকা ২০০/-(দুইশত) হারে চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	প্রকৌ. প্রদীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
৮	লোড হ্রাস/ বৃদ্ধি/পুনর্বিন্যাস/ সংশোধন (মিটারযুক্ত আবাসিক গ্রাহক)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	লোড হ্রাস/ বৃদ্ধি / পুনর্বিন্যাস / সংশোধন-এর যৌক্তিকতা উল্লেখ পূর্বক হালনাগাদ গ্যাস বিল এবং অন্য কোন পাওনা থাকলে তা পরিশোধের ছাড়পত্রসহ গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	গ্রাহকের সরঞ্জামের কোন পরিবর্তনের প্রয়োজন হলে ১৫০০/- (এক হাজার পঁচশত) টাকা চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	প্রকৌ. প্রদীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
৯	লোড হ্রাস/ বৃদ্ধি/পুনর্বিন্যাস/ সংশোধন (শিল্প/ক্যাপটিভ/ সিএনজি/মৌসুমী /চা-বাগান)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	হালনাগাদ গ্যাস বিল এবং অন্য কোন পাওনা থাকলে তা পরিশোধের ছাড়পত্রসহ গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে। প্রযোজ্য ক্ষেত্রে গ্যাস সরঞ্জামাদির কারিগরি ক্যাটালগ দাখিল করতে হবে।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	গ্রাহকের সরঞ্জামে কোন পরিবর্তনের প্রয়োজন হলে গ্রাহককে ৫০০০/- (পাঁচ হাজার) টাকা চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	প্রকৌ. প্রদীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
১০	লোড হ্রাস/ বৃদ্ধি/পুনর্বিন্যাস/ সংশোধন (বাণিজ্যিক)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন	হালনাগাদ গ্যাস বিল এবং অন্য কোন পাওনা থাকলে তা পরিশোধের ছাড়পত্রসহ গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে। প্রযোজ্য ক্ষেত্রে গ্যাস সরঞ্জামাদির কারিগরি ক্যাটালগ দাখিল করতে হবে।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা	গ্রাহকের সরঞ্জামের কোন পরিবর্তনের প্রয়োজন হলে গ্রাহককে ৩০০০/- (তিন হাজার) টাকা চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে।	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮,	প্রকৌ. প্রদীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩,

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১ম ত্রৈমাসঃ জুলাই' ২০২৩ - সেপ্টেম্বর' ২০২৩

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
		নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।		ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
১১	নাম পরিবর্তন/ মালিকানা পরিবর্তন (আবাসিক)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	গ্যাস সংযোগকৃত কোন গ্রাহকের মালিকানা এবং/বা নাম পরিবর্তন করতে হলে নতুন মালিকের স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র নোটারী পাবলিক -এর দ্বারা প্রত্যায়নপূর্বক 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। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	টাকা ৫০০/-(পাঁচশত) চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	প্রকৌ. প্রদীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
১২	নাম পরিবর্তন /মালিকানা পরিবর্তন (শিল্প/ক্যাপটিভ/ সিএনজি/ মৌসুমী/ চা-বাগান)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	গ্যাস সংযোগকৃত কোন গ্রাহকের মালিকানা এবং/বা নাম পরিবর্তন করতে হলে নতুন মালিকের স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র নোটারী পাবলিক -এর দ্বারা প্রত্যায়নপূর্বক 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। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	টাকা ১০,০০০/-(দশ হাজার) চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	প্রকৌ. প্রদীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
১৩	নাম পরিবর্তন/ মালিকানা পরিবর্তন (বাণিজ্যিক)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	গ্যাস সংযোগকৃত কোন গ্রাহকের মালিকানা এবং/বা নাম পরিবর্তন করতে হলে নতুন মালিকের স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র নোটারী পাবলিক -এর দ্বারা প্রত্যায়নপূর্বক 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। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	টাকা ৪০০০/-(চার হাজার) চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	প্রকৌ. প্রদীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১ম ত্রৈমাসঃ জুলাই' ২০২৩ - সেপ্টেম্বর' ২০২৩

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
১৪	রাইজার/ আরএমএস/ সিএমএস স্থানান্তর (আবাসিক)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	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। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	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। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	প্রকৌ. প্রদীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
১৫	রাইজার/ আরএমএস/ সিএমএস স্থানান্তর (শিল্প/ক্যাপটিভ/ সিএনজি/মৌসুমী /চা-বাগান)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	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। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	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। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	প্রকৌ. প্রদীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
১৬	রাইজার/ আরএমএস/	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ	হালনাগাদ গ্যাস বিল এবং অন্য কোন পাওনা থাকলে তা পরিশোধের ছাড়পত্রসহ গ্রাহককে প্রস্তাবিত স্থানে রাইজার /আরএমএস/সিএমএস	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	টাকা ১,৫০০/- (এক হাজার পাঁচশত) চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকের মাধ্যমে জমা	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক	প্রকৌ. প্রদীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং);

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১ম ত্রৈমাসঃ জুলাই' ২০২৩ - সেপ্টেম্বর' ২০২৩

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
	সিএমএস স্থানান্তর (বাণিজ্যিক)	যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	স্থানান্তরের যৌক্তিকতা উল্লেখ পূর্বক উপযুক্ত ক্যাটাগরির ঠিকাদারের মাধ্যমে ০৪ (চার) কপি নকশাসহ সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজপত্র) ।	আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	প্রদান করতে হবে এবং অন্যান্য শর্তাদি শিল্প গ্রাহকের অনুরূপ। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
১৭	গ্রাহকের অনুরোধের প্রেক্ষিতে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ (আবাসিক)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	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। আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	অস্থায়ী বিচ্ছিন্নের ক্ষেত্রে ৩০০/-(তিনশত) টাকা এবং স্থায়ী বিচ্ছিন্নের ক্ষেত্রে ৫০০/-(পাঁচশত) টাকা ও প্রকৃত ব্যয় নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	প্রকৌ. প্রদ্বীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
১৮	গ্রাহকের অনুরোধের প্রেক্ষিতে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ (শিল্প/ক্যাপটিভ/ সিএনজি/মৌসুমী /চা-বাগান)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	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। আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	৫০০০/-(পাঁচ হাজার) টাকা নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	প্রকৌ. প্রদ্বীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
১৯	গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ (বাণিজ্যিক)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে	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। আবেদনপত্র সহ প্রয়োজনীয় তথ্যাদি সংশ্লিষ্ট বিপণন	১,৫০০/-(এক হাজার পাঁচশত) টাকা নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮,	প্রকৌ. প্রদ্বীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধতন কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
		উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।		কার্যালয়ে বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	পারবেন: www.sgcl.org.bd	ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	
২০	গ্রাহক উপ-শ্রেণী পরিবর্তন (শিল্প/ ক্যাপটিভ/ সিএনজি/মৌসুমী /চা-বাগান)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	১. আবেদনপত্র ২. গ্রাহক উপ-শেণী পরিবর্তনের স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র। সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়-এ দাখিল করতে হবে।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। আবেদনপত্র সহ প্রয়োজনীয় তথ্যাদি সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	নির্ধারিত চার্জ ব্যাংকের মাধ্যমে পরিশোধ করতে হবে (ব্যবসায় ধরণের উপর নিরর্ভরশীল) । নিম্নোক্ত ওয়েবসাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	প্রকৌ. প্রদ্বীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
২১	গ্রাহক উপ-শ্রেণী পরিবর্তন (বাণিজ্যিক)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	১. আবেদনপত্র ২. গ্রাহক উপ-শেণী পরিবর্তনের স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র। সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়-এ দাখিল করতে হবে।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। আবেদনপত্র সহ প্রয়োজনীয় তথ্যাদি সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	নির্ধারিত চার্জ ব্যাংকের মাধ্যমে পরিশোধ করতে হবে (ব্যবসায় ধরনের উপর নির্ভরশীল) ।	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	প্রকৌ. প্রদ্বীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
২২	গ্রাহকের নিকট গ্যাস বিল/ রেজিস্ট্রেশন কার্ড প্রদান (মিটার যুক্ত/ মিটার বিহীন আবাসিক গ্রাহক)	তাৎক্ষণিক।	গ্রাহক সংকেত নং এবং গ্রাহকের মোবাইল নম্বর।	আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয় (আবিকা), ভোলা।	বিনামূল্যে।	মোঃ খায়রুল ইসলাম, সহকারী ব্যবস্থাপক (রাজস্ব), রাজস্ব শাখা, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২৩, ই-মেইলঃ khairul.islam@sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮,

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১ম ত্রৈমাসঃ জুলাই' ২০২৩ - সেপ্টেম্বর' ২০২৩

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
							ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd
২৩	গ্রাহকের নিকট বিল পৌঁছানো (মিটার যুক্ত সকল গ্রাহক)	চলতি মাসের বিল পরবর্তী মাসের ৫ তারিখের মধ্যে অথবা গ্রাহকের সাথে সম্পাদিত চুক্তি অনুযায়ী।	প্রয়োজন নেই।	কোম্পানি কর্তৃক গ্রাহক আঙ্গিনায় পৌঁছানো হয়ে থাকে।	বিনামূল্যে।	মোঃ খায়রুল ইসলাম, সহকারী ব্যবস্থাপক (রাজস্ব), রাজস্ব শাখা, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২৩, ই-মেইলঃ khairul.islam@sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd
২৪	প্রত্যয়নপত্র প্রদান/ইস্যু	সংশ্লিষ্ট পঞ্জিকা বছরের প্রত্যয়নপত্র পরবর্তী বছরের জুন মাসের মধ্যে সরবরাহ করা হয়।	প্রয়োজন নেই।	প্রয়োজন নেই।	বিনামূল্যে।	মোঃ খায়রুল ইসলাম, সহকারী ব্যবস্থাপক (রাজস্ব), রাজস্ব শাখা, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২৩, ই-মেইলঃ khairul.islam@sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd
২৫	গ্রাহকের অনুরোধের প্রেক্ষিতে ডুপ্লিকেট বিল প্রদান/ইস্যুকরণ	তাৎক্ষণিক।	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে গ্রাহক আবেদনপত্র দাখিল করবেন।	গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সরবরাহ করবে।	বিনামূল্যে।	মোঃ খায়রুল ইসলাম, সহকারী ব্যবস্থাপক (রাজস্ব), রাজস্ব শাখা, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২৩, ই-মেইলঃ khairul.islam@sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১ম ত্রৈমাসঃ জুলাই' ২০২৩ - সেপ্টেম্বর' ২০২৩

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
২৬	গ্রাহকের বিল সংক্রান্ত অভিযোগ নিস্পত্তিকরণ	১ থেকে ৭ কর্মদিবস (অভিযোগের ধরণ/ প্রকৃতির উপর নির্ভরশীল) ।	১) আবেদনপত্র ২) বিলের কপি/ ফটোকপি ৩) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অনুমোদিত সরঞ্জামের প্রমাণক।	গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সরবরাহ করবেন।	বিনামূল্যে।	মোঃ খায়রুল ইসলাম, সহকারী ব্যবস্থাপক (রাজস্ব), রাজস্ব শাখা, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২৩, ই-মেইলঃ khairul.islam@sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd
২৭	জরুরী দূর্ঘটনা মোকাবেলা	৩০ মিনিট হতে ১.০০ ঘন্টা।	প্রয়োজন নেই।	প্রয়োজন নেই।	বিনামূল্যে।	মোঃ শামীম আহমেদ, উপ-ব্যবস্থাপক (ইঞ্জিনিয়ারিং সার্ভিসেস), আবিকা ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭২৯৮৩৮৮৩৭, ই-মেইলঃ shamim.ahmed@sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

২.২) 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 সংস্থা/ বেসরকারী প্রতিষ্ঠানে 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 বানিজ্যিক শ্রেণির গ্রাহকের ন্যায় (গ্রাহক যে শ্রেণির অন্তর্ভুক্ত সে শ্রেণির কাগজপত্র) ।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে: www.sgcl.org. bd	আবাসিক, শিল্প ও বানিজ্যিক শ্রেণির মধ্যে গ্রাহক যে শ্রেণির অন্তর্ভুক্ত হবেন সে শ্রেণির গ্রাহকের ন্যায়।	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	প্রকৌ. প্রদীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
২	বিধি মোতাবেক স্থাপনা/ বহুতল ভবন নির্মাণের জন্য অনাপত্তিপত্র প্রদান।	৭ থেকে ১০ কর্মদিবস	১. আবেদনপত্র ২. মালিকানার দলিল (সত্যায়িত) ৩. (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) আমমোক্তারনামা দলিল (সত্যায়িত) ৪. লে-আউট নকশা ৫. (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) যথাযথ কর্তৃপক্ষের কর্তৃক ভুমি ব্যবহারের ছাড়পত্র (সত্যায়িত)। ৬. (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) যথাযথ কর্তৃপক্ষের কর্তৃক নামজারি পত্র (সত্যায়িত)। ৭. (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক আমমোক্তারনামা অনুমোদনপত্র (সত্যায়িত)	আবেদনকারী কর্তৃক নিজ উদ্যোগে কাগজপত্র সংগ্রহ করতে হবে।	বিনামূল্যে।	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	প্রকৌ. প্রদীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

৩. 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)	প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, উত্তর), মার্কেটিং ডিভিশন, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানি লিমিটেড, মোবাইলঃ ০১৩১৩৭৬৩৬০২, ই-মেইলঃ tofael.ahmed@sgcl.org.bd	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	প্রকৌ. দীন মোহাম্মদ উপ-মহাব্যবস্থাপক (এলএনজি), পেট্রোবাংলা মোবাইলঃ +৮৮০১৭১৮১০৫৪৫৮ ই-মেইলঃ deen214@yahoo.com	২০ 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

৪. আপনার (গ্রাহকগণের) কাছে আমাদের প্রত্যাশাঃ

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

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

১ম ত্রৈমাসঃ জুলাই' ২০২৩ - সেপ্টেম্বর' ২০২৩

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

দপ্তরঃ আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, বটতৈল মোড়, পোড়াদহ রোড, কুষ্টিয়া।

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	নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান (আবাসিক)	গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে সর্বোচ্চ ৪৫ কার্যদিবস।	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 ওয়েবসাইট (www.sgcl.org.bd) হতে ডাউনলোড করা যাবে। ওয়েবসাইট হতে ডাউনলোডের ক্ষেত্রে আবেদনপত্রের নির্ধারিত ফি জমা প্রদান পূর্বক জমা প্রদান রশিদ সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে প্রদর্শন করতঃ আবেদনপত্র সংগ্রহ করতে হবে।	আবেদনপত্র ফি বাবদ টাকা ৩০০/- মাত্র নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেনঃ www.sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মোঃ অলিউল ইসলাম, উপব্যবস্থাপক (মার্কেটিং) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২০, ই-মেইলঃ waliul.islam@sgcl.org.bd	প্রকৌ. প্রদ্বীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

১ম ত্রৈমাসঃ জুলাই' ২০২৩ - সেপ্টেম্বর' ২০২৩

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
২	নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান (শিল্প/ক্যাপটিভ/সিএনজি/মৌসুমী/চা-বাগান)	গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে সর্বোচ্চ ৫৩ কার্যদিবস।	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/ভাড়াকৃত 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. প্রস্তাবিত অভ্যন্তরীণ পাইপলাইনের ৪ (চার) কপি নক্সা। ৯. গ্যাস সরঞ্জামাদি (বয়লার, জেনারেটর ও অন্যান্য) এর জ্বালানী দক্ষতা ন্যূনতম মানদন্ড 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 আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবেঃ www.sgcl.org.bd	আবেদনপত্র ফি বাবদ টাকা ৫০০/- মাত্র নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেনঃ www.sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মোঃ অলিউল ইসলাম, উপব্যবস্থাপক (মার্কেটিং) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২০, ই-মেইলঃ waliul.islam@sgcl.org.bd	প্রকৌ. প্রদ্বীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

১ম ত্রৈমাসঃ জুলাই' ২০২৩ - সেপ্টেম্বর' ২০২৩

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
৩	নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান (বাণিজ্যিক)	গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে সর্বোচ্চ ৪৯ কার্যদিবস।	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/ভাড়াকৃত 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 (বয়লার, জেনারেটর ও অন্যান্য জ্বালানী দক্ষতা ন্যূনতম মানদন্ড 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 ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবেঃ www.sgcl.org.bd	আবেদনপত্র ফি বাবদ টাকা ৩০০/- মাত্র নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেনঃ www.sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মোঃ অলিউল ইসলাম, উপব্যবস্থাপক (মার্কেটিং) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২০, ই-মেইলঃ waliul.islam@sgcl.org.bd	প্রকৌ. প্রদ্বীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

১ম ত্রৈমাসঃ জুলাই' ২০২৩ - সেপ্টেম্বর' ২০২৩

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

ক্রমিক নং ১	সেবার নাম ২	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময় ৩	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ৪	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান ৫	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি ৬	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল) ৭	উর্ধতন কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল) ৮
৪	পুন: সংযোগ প্রদান (আবাসিক)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে পুনঃসংযোগ প্রদান করা হয়	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 বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	পুনঃসংযোগ ব্যয় ৫০০/- (পাঁচশত) টাকা নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মোঃ অলিউল ইসলাম, উপব্যবস্থাপক (মার্কেটিং) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২০, ই-মেইলঃ waliul.islam@sgcl.org.bd	প্রকৌ. প্রদ্বীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
৫	পুন: সংযোগ প্রদান (শিল্প/ক্যাপটিভ/সিএনজি মৌসুমী/চা-বাগান))	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে পুনঃসংযোগ প্রদান করা হয়	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 আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	পুনঃসংযোগ ব্যয়: গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে ৫০০০/- (পাঁচ হাজার) টাকা এবং অন্যান্য কারণে ১৫,০০০/- (পনের হাজার) টাকা নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মোঃ অলিউল ইসলাম, উপব্যবস্থাপক (মার্কেটিং) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২০, ই-মেইলঃ waliul.islam@sgcl.org.bd	প্রকৌ. প্রদ্বীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
৬	পুন: সংযোগ প্রদান (বাণিজ্যিক)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে পুনঃসংযোগ প্রদান করা হয়	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। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মোঃ অলিউল ইসলাম, উপব্যবস্থাপক (মার্কেটিং) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২০, ই-মেইলঃ waliul.islam@sgcl.org.bd	প্রকৌ. প্রদ্বীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
৭	লোড হ্রাস/ বৃদ্ধি/পুনর্বিন্যাস /সংশোধন (মিটারবিহীন	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে	লোড হ্রাস/ বৃদ্ধি / পুনর্বিন্যাস / সংশোধন-এর যৌক্তিকতা উল্লেখ পূর্বক হালনাগাদ গ্যাস বিল এবং অন্য কোন পাওনা থাকলে তা পরিশোধের ছাড়পত্রসহ গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	গ্যাস সরঞ্জামের কোনরূপ পরিবর্তন না করা হলে গ্রাহককে চুলা প্রতি টাকা ২০০/-(দুইশত) হারে চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট	প্রকৌঃ মোঃ অলিউল ইসলাম, উপব্যবস্থাপক (মার্কেটিং) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২০,	প্রকৌ. প্রদ্বীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১ম ত্রৈমাসঃ জুলাই' ২০২৩ - সেপ্টেম্বর' ২০২৩

ক্রমিক নং ১	সেবার নাম ২	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময় ৩	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ৪	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান ৫	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি ৬	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল) ৭	উর্ধতন কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল) ৮
	আবাসিক গ্রাহক)	উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।			থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	ই-মেইলঃ waliul.islam@sgcl.org.bd	
৮	লোড হ্রাস/ বৃদ্ধি/পুনর্বিন্যাস/সংশোধন (মিটারযুক্ত আবাসিক গ্রাহক)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	লোড হ্রাস/ বৃদ্ধি / পুনর্বিন্যাস / সংশোধন-এর যৌক্তিকতা উল্লেখ পূর্বক হালনাগাদ গ্যাস বিল এবং অন্য কোন পাওনা থাকলে তা পরিশোধের ছাড়পত্রসহ গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	গ্রাহকের সরঞ্জামের কোন পরিবর্তনের প্রয়োজন হলে ১৫০০/- (এক হাজার পঁচশত) টাকা চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মোঃ অলিউল ইসলাম, উপব্যবস্থাপক (মার্কেটিং) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২০, ই-মেইলঃ waliul.islam@sgcl.org.bd	প্রকৌ. প্রদ্বীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
৯	লোড হ্রাস/ বৃদ্ধি/পুনর্বিন্যাস/সংশোধন (শিল্প/ক্যাপটিভ/সিএনজি/মৌসুমী/চা-বাগান)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	হালনাগাদ গ্যাস বিল এবং অন্য কোন পাওনা থাকলে তা পরিশোধের ছাড়পত্রসহ গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে। প্রযোজ্য ক্ষেত্রে গ্যাস সরঞ্জামাদির কারিগরি ক্যাটালগ দাখিল করতে হবে।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	গ্রাহকের সরঞ্জামে কোন পরিবর্তনের প্রয়োজন হলে গ্রাহককে ৫০০০/- (পাঁচ হাজার) টাকা চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মোঃ অলিউল ইসলাম, উপব্যবস্থাপক (মার্কেটিং) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২০, ই-মেইলঃ waliul.islam@sgcl.org.bd	প্রকৌ. প্রদ্বীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
১০	লোড হ্রাস/ বৃদ্ধি/পুনর্বিন্যাস/সংশোধন (বাণিজ্যিক)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	হালনাগাদ গ্যাস বিল এবং অন্য কোন পাওনা থাকলে তা পরিশোধের ছাড়পত্রসহ গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে। প্রযোজ্য ক্ষেত্রে গ্যাস সরঞ্জামাদির কারিগরি ক্যাটালগ দাখিল করতে হবে।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	গ্রাহকের সরঞ্জামের কোন পরিবর্তনের প্রয়োজন হলে গ্রাহককে ৩০০০/- (তিন হাজার) টাকা চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মোঃ অলিউল ইসলাম, উপব্যবস্থাপক (মার্কেটিং) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২০, ই-মেইলঃ waliul.islam@sgcl.org.bd	প্রকৌ. প্রদ্বীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
১১	নাম পরিবর্তন/ মালিকানা পরিবর্তন (আবাসিক)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন	গ্যাস সংযোগকৃত কোন গ্রাহকের মালিকানা এবং/বা নাম পরিবর্তন করতে হলে নতুন মালিকের স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র নোটারী পাবলিক -এর দ্বারা প্রত্যায়নপূর্বক জমা প্রদানসহ উক্ত সংযোগের বিপরীতে পূর্বের	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব	টাকা ৫০০/-(পাঁচশত) চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন:	প্রকৌঃ মোঃ অলিউল ইসলাম, উপব্যবস্থাপক (মার্কেটিং) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২০,	প্রকৌ. প্রদ্বীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১ম ত্রৈমাসঃ জুলাই' ২০২৩ - সেপ্টেম্বর' ২০২৩

ক্রমিক নং ১	সেবার নাম ২	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময় ৩	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ৪	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান ৫	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি ৬	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল) ৭	উর্ধতন কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল) ৮
		নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	মালিক/ মালিকগণের কোন বকেয়া থাকলে মালিকানা/নাম পরিবর্তনের সময় তা পরিশোধের ছাড়পত্র জমা দিতে হবে।	সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে: www.sgcl.org. bd	www.sgcl.org.bd	ই-মেইলঃ waliul.islam@sgcl.org.bd	
১২	নাম পরিবর্তন /মালিকানা পরিবর্তন (শিল্প/ক্যাপ টিভ/ সিএনজি/ মৌসুমী/ চা-বাগান)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	গ্যাস সংযোগকৃত কোন গ্রাহকের মালিকানা এবং/বা নাম পরিবর্তন করতে হলে নতুন মালিকের স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র নোটারী পাবলিক -এর দ্বারা প্রত্যায়নপূর্বক 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। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে: www.sgcl.org. bd	টাকা ১০,০০০/-(দশ হাজার) চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মোঃ অলিউল ইসলাম, উপব্যবস্থাপক (মার্কেটিং) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২০, ই-মেইলঃ waliul.islam@sgcl.org.bd	প্রকৌ. প্রদ্বীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
১৩	নাম পরিবর্তন/ মালিকানা পরিবর্তন (বাণিজ্যিক)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	গ্যাস সংযোগকৃত কোন গ্রাহকের মালিকানা এবং/বা নাম পরিবর্তন করতে হলে নতুন মালিকের স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র নোটারী পাবলিক -এর দ্বারা প্রত্যায়নপূর্বক 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। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে: www.sgcl.org. bd	টাকা ৪০০০/-(চার হাজার) চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মোঃ অলিউল ইসলাম, উপব্যবস্থাপক (মার্কেটিং) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২০, ই-মেইলঃ waliul.islam@sgcl.org.bd	প্রকৌ. প্রদ্বীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
১৪	রাইজার/ আরএমএস/ সিএমএস স্থানান্তর (আবাসিক)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	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। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে: www.sgcl.org. bd	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। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন:	প্রকৌঃ মোঃ অলিউল ইসলাম, উপব্যবস্থাপক (মার্কেটিং) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২০, ই-মেইলঃ waliul.islam@sgcl.org.bd	প্রকৌ. প্রদ্বীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১ম ত্রৈমাসঃ জুলাই' ২০২৩ - সেপ্টেম্বর' ২০২৩

ক্রমিক নং ১	সেবার নাম ২	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময় ৩	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ৪	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান ৫	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি ৬	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল) ৭	উর্ধতন কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল) ৮
					www.sgcl.org.bd		
১৫	রাইজার/ আরএমএস/ সিএমএস স্থানান্তর (শিল্প/ক্যাপ টিভ/ সিএনজি/মৌ সুমী/চা-বাগান)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	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। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	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। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মোঃ অলিউল ইসলাম, উপব্যবস্থাপক (মার্কেটিং) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২০, ই-মেইলঃ waliul.islam@sgcl.org.bd	প্রকৌ. প্রদ্বীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
১৬	রাইজার/ আরএমএস/ সিএমএস স্থানান্তর (বাণিজ্যিক)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	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। আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	টাকা ১,৫০০/- (এক হাজার পাঁচশত) চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকের মাধ্যমে জমা প্রদান করতে হবে এবং অন্যান্য শর্তাদি শিল্প গ্রাহকের অনুরূপ। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মোঃ অলিউল ইসলাম, উপব্যবস্থাপক (মার্কেটিং) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২০, ই-মেইলঃ waliul.islam@sgcl.org.bd	প্রকৌ. প্রদ্বীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
১৭	গ্রাহকের অনুরোধের প্রেক্ষিতে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ (আবাসিক)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	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। আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	অস্থায়ী বিচ্ছিন্নের ক্ষেত্রে ৩০০/- (তিনশত) টাকা এবং স্থায়ী বিচ্ছিন্নের ক্ষেত্রে ৫০০/- (পাঁচশত) টাকা ও প্রকৃত ব্যয় নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মোঃ অলিউল ইসলাম, উপব্যবস্থাপক (মার্কেটিং) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২০, ই-মেইলঃ waliul.islam@sgcl.org.bd	প্রকৌ. প্রদ্বীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১ম ত্রৈমাসঃ জুলাই' ২০২৩ - সেপ্টেম্বর' ২০২৩

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
১৮	গ্রাহকের অনুরোধের প্রেক্ষিতে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ (শিল্প/ক্যাপটিভ/ সিএনজি/মৌসুমী/চা-বাগান)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	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। আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	৫০০০/-(পাঁচ হাজার) টাকা নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মোঃ অলিউল ইসলাম, উপব্যবস্থাপক (মার্কেটিং) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২০, ই-মেইলঃ waliul.islam@sgcl.org.bd	প্রকৌ. প্রদ্বীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
১৯	গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ (বাণিজ্যিক)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	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। আবেদনপত্র সহ প্রয়োজনীয় তথ্যাদি সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	১,৫০০/-(এক হাজার পাঁচশত) টাকা নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মোঃ অলিউল ইসলাম, উপব্যবস্থাপক (মার্কেটিং) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২০, ই-মেইলঃ waliul.islam@sgcl.org.bd	প্রকৌ. প্রদ্বীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
২০	গ্রাহক উপ-শ্রেণী পরিবর্তন (শিল্প/ ক্যাপটিভ/ সিএনজি/মৌসুমী/চা-বাগান)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	১. আবেদনপত্র ২. গ্রাহক উপ-শেণী পরিবর্তনের স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র। সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়-এ দাখিল করতে হবে।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। আবেদনপত্র সহ প্রয়োজনীয় তথ্যাদি সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	নির্ধারিত চার্জ ব্যাংকের মাধ্যমে পরিশোধ করতে হবে (ব্যবসায় ধরণের উপর নিরর্ভরশীল) । নিম্নোক্ত ওয়েবসাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মোঃ অলিউল ইসলাম, উপব্যবস্থাপক (মার্কেটিং) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২০, ই-মেইলঃ waliul.islam@sgcl.org.bd	প্রকৌ. প্রদ্বীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
২১	গ্রাহক উপ-শ্রেণী পরিবর্তন (বাণিজ্যিক)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে	১. আবেদনপত্র ২. গ্রাহক উপ-শেণী পরিবর্তনের স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র। সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়-এ দাখিল করতে হবে।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। আবেদনপত্র সহ প্রয়োজনীয় তথ্যাদি সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	নির্ধারিত চার্জ ব্যাংকের মাধ্যমে পরিশোধ করতে হবে (ব্যবসায় ধরনের উপর নির্ভরশীল) ।	প্রকৌঃ মোঃ অলিউল ইসলাম, উপব্যবস্থাপক (মার্কেটিং) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২০, ই-মেইলঃ waliul.islam@sgcl.org.bd	প্রকৌ. প্রদ্বীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd

ক্রমিক নং ১	সেবার নাম ২	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময় ৩	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ৪	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান ৫	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি ৬	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল) ৭	উর্ধতন কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল) ৮
		উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।					
২২	গ্রাহকের নিকট গ্যাস বিল/ রেজিস্ট্রেশন কার্ড প্রদান (মিটার যুক্ত/ মিটার বিহীন আবাসিক গ্রাহক)	তাৎক্ষণিক।	গ্রাহক সংকেত নং এবং গ্রাহকের মোবাইল নম্বর।	আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয় (আবিকা), ভোলা।	বিনামূল্যে।	মোঃ খায়রুল ইসলাম, সহকারী ব্যবস্থাপক (রাজস্ব), রাজস্ব শাখা, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২৩, ই-মেইলঃ khairul.islam@sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মোঃ অলিউল ইসলাম, উপব্যবস্থাপক (মার্কেটিং) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২০, ই-মেইলঃ waliul.islam@sgcl.org.bd
২৩	গ্রাহকের নিকট বিল পৌছানো (মিটার যুক্ত সকল গ্রাহক)	চলতি মাসের বিল পরবর্তী মাসের ৫ তারিখের মধ্যে অথবা গ্রাহকের সাথে সম্পাদিত চুক্তি অনুযায়ী।	প্রয়োজন নেই।	কোম্পানি কর্তৃক গ্রাহক আঙ্গিনায় পৌছানো হয়ে থাকে।	বিনামূল্যে।	মোঃ খায়রুল ইসলাম, সহকারী ব্যবস্থাপক (রাজস্ব), রাজস্ব শাখা, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২৩, ই-মেইলঃ khairul.islam@sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মোঃ অলিউল ইসলাম, উপব্যবস্থাপক (মার্কেটিং) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২০, ই-মেইলঃ waliul.islam@sgcl.org.bd
২৪	প্রত্যয়নপত্র প্রদান/ইস্যু	সংশ্লিষ্ট পঞ্জিকা বছরের প্রত্যয়নপত্র পরবর্তী বছরের জুন মাসের মধ্যে সরবরাহ করা হয়।	প্রয়োজন নেই।	প্রয়োজন নেই।	বিনামূল্যে।	মোঃ খায়রুল ইসলাম, সহকারী ব্যবস্থাপক (রাজস্ব), রাজস্ব শাখা, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২৩, ই-মেইলঃ khairul.islam@sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মোঃ অলিউল ইসলাম, উপব্যবস্থাপক (মার্কেটিং) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২০, ই-মেইলঃ waliul.islam@sgcl.org.bd
২৫	গ্রাহকের অনুরোধের প্রেক্ষিতে	তাৎক্ষণিক।	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে গ্রাহক আবেদনপত্র দাখিল করবেন।	গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সরবরাহ করবে।	বিনামূল্যে।	মোঃ খায়রুল ইসলাম, সহকারী ব্যবস্থাপক (রাজস্ব), রাজস্ব শাখা, ভোলা, ফোন নম্বরঃ	প্রকৌঃ মোঃ অলিউল ইসলাম, উপব্যবস্থাপক (মার্কেটিং) ও ইনচার্জ,

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১ম ত্রৈমাসঃ জুলাই' ২০২৩ - সেপ্টেম্বর' ২০২৩

ক্রমিক নং ১	সেবার নাম ২	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময় ৩	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র ৪	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান ৫	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি ৬	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল) ৭	উর্ধতন কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল) ৮
	ডুপ্লিকেট বিল প্রদান/ইস্যুকরণ					০১৭০৪১৭১১২৩, ই-মেইলঃ khairul.islam@sgcl.org.bd	আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২০, ই-মেইলঃ waliul.islam@sgcl.org.bd
২৬	গ্রাহকের বিল সংক্রান্ত অভিযোগ নিস্পত্তিকরণ	১ থেকে ৭ কর্মদিবস (অভিযোগের ধরণ/ প্রকৃতির উপর নির্ভরশীল) ।	১) আবেদনপত্র ২) বিলের কপি/ ফটোকপি ৩) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অনুমোদিত সরঞ্জামের প্রমাণক।	গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সরবরাহ করবেন।	বিনামূল্যে।	মোঃ খায়রুল ইসলাম, সহকারী ব্যবস্থাপক (রাজস্ব), রাজস্ব শাখা, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২৩, ই-মেইলঃ khairul.islam@sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মোঃ অলিউল ইসলাম, উপব্যবস্থাপক (মার্কেটিং) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২০, ই-মেইলঃ waliul.islam@sgcl.org.bd
২৭	জরুরী দূর্ঘটনা মোকাবেলা	৩০ মিনিট হতে ১.০০ ঘন্টা।	প্রয়োজন নেই।	প্রয়োজন নেই।	বিনামূল্যে।	প্রকৌঃ মোঃ অলিউল ইসলাম, উপব্যবস্থাপক (মার্কেটিং) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২০, ই-মেইলঃ waliul.islam@sgcl.org.bd	প্রকৌ. প্রদ্বীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

২.২) 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 সংস্থা/ বেসরকারী প্রতিষ্ঠানে 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 বানিজ্যিক শ্রেণির গ্রাহকের ন্যায় (গ্রাহক যে শ্রেণির অন্তর্ভুক্ত সে শ্রেণির কাগজপত্র) ।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে: www.sgcl.org. bd	আবাসিক, শিল্প ও বানিজ্যিক শ্রেণির মধ্যে গ্রাহক যে শ্রেণির অন্তর্ভুক্ত হবেন সে শ্রেণির গ্রাহকের ন্যায়।	প্রকৌঃ মোঃ অলিউল ইসলাম, উপব্যবস্থাপক (মার্কেটিং) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২০, ই-মেইলঃ waliul.islam@sgcl.org.bd	প্রকৌ. প্রদীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
২	বিধি মোতাবেক স্থাপনা/ বহুতল ভবন নির্মাণের জন্য অনাপত্তিপত্র প্রদান।	৭ থেকে ১০ কর্মদিবস	১. আবেদনপত্র ২. মালিকানার দলিল (সত্যায়িত) ৩. (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) আমমোক্তারনামা দলিল (সত্যায়িত) ৪. লে-আউট নকশা ৫. (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) যথাযথ কর্তৃপক্ষের কর্তৃক ভুমি ব্যবহারের ছাড়পত্র (সত্যায়িত)। ৬. (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) যথাযথ কর্তৃপক্ষের কর্তৃক নামজারি পত্র (সত্যায়িত)। ৭. (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক আমমোক্তারনামা অনুমোদনপত্র (সত্যায়িত)	আবেদনকারী কর্তৃক নিজ উদ্যোগে কাগজপত্র সংগ্রহ করতে হবে।	বিনামূল্যে।	প্রকৌঃ মোঃ অলিউল ইসলাম, উপব্যবস্থাপক (মার্কেটিং) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২০, ই-মেইলঃ waliul.islam@sgcl.org.bd	প্রকৌ. প্রদীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

৩. 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)	প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, উত্তর), মার্কেটিং ডিভিশন, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানি লিমিটেড, মোবাইলঃ ০১৩১৩৭৬৩৬০২, ই-মেইলঃ tofael.ahmed@sgcl.org.bd	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	প্রকৌ. দীন মোহাম্মদ উপ-মহাব্যবস্থাপক (এলএনজি), পেট্রোবাংলা মোবাইলঃ +৮৮০১৭১৮১০৫৪৫৮ ই-মেইলঃ deen214@yahoo.com	২০ 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

৪. আপনার (গ্রাহকগণের) কাছে আমাদের প্রত্যাশাঃ

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

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড
(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানি)
মার্কেটিং শাখা (খুলনা)
sgcl.org.bd
২১৮, এম.এ. বারী সড়ক, সোনাডাঙ্গা, খুলনা।

তারিখ: ১৭ আশ্বিন ১৪৩০ বঙ্গাব্দ
০২ অক্টোবর ২০২৩ খ্রিস্টাব্দ

স্মারক নম্বর: ২৮.২১.০০০০.১৬৬.১৬.০০৩.২১.৪৭৪

বিষয়: ২০২৩-২৪ অর্থবছরের ১ম ত্রৈমাসিকে (জুলাই ২০২৩ হতে সেপ্টেম্বর ২০২৩) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরন বিষয়ে অবহিতকরন প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয়ে সূত্রোক্ত পত্রের পরিপ্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪ এর অংশ হিসেবে মন্ত্রী পরিষদ বিভাগ কর্তৃক প্রনীত গাইডলাইনে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ করনের নির্দেশনা রয়েছে। তারই অংশ হিসেবে গত ২৭/০৯/২০২৩ তারিখ অত্র কোম্পানির প্রধান কার্যালয়, খুলনা; আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা এবং আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া এর সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ করা হয়েছে। একই সাথে হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কোম্পানির ওয়েব সাইটের সেবা বক্সে upload এবং দপ্তর আঙ্গিনার প্রকাশ্য স্থানে প্রদর্শনের ব্যবস্থা করা হয়েছে।

- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি, প্রধান কার্যালয়, খুলনা Weblink: https://rb.gy/5j26d
- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা Weblink: https://rb.gy/5069k
- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া Weblink: https://rb.gy/v0jx4

সদয় অবগতির জন্য প্রেরণ করা হলো।

০২-১০-২০২৩
প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ
উপ-মহাব্যবস্থাপক

এসজিসিএল-এর সকল কর্মকর্তাবৃন্দ।

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড
(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানি)
মার্কেটিং শাখা (খুলনা)
sgcl.org.bd
২১৮, এম.এ. বারী সড়ক, সোনাডাঙ্গা, খুলনা।

স্মারক নম্বর: ২৮.২১.০০০০.১৬৬.১৬.০০৩.২১.৪৭৫

তারিখ: ১৮ আশ্বিন ১৪৩০ বঙ্গাব্দ / ০৩ অক্টোবর ২০২৩ খ্রিস্টাব্দ

বিষয়: ১ম ত্রৈমাসিক (জুলাই ২০২৩ হতে সেপ্টেম্বর ২০২৩)-এ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ করন, প্রদর্শন ও ওয়েবসাইটে Upload করন এর বিষয়ে অবহিতকরন প্রসঙ্গে।

মহোদয়,

উপর্যুক্ত বিষয়ে সূত্রোক্ত পত্রের পরিপ্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, পেট্রোবাংলা কর্তৃক সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে ২০২৩-২৪ অর্থবছরে অনুষ্ঠিত ১ম সভার কার্যবিবরণীর অনুচ্ছেদ ৭-এ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪ এর অংশ হিসেবে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ করনসহ দপ্তর আঙ্গিনায় প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ ও তার প্রমানক কোম্পানির ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয় বরাবরে প্রেরনের নির্দেশনা রয়েছে। তারই অংশ হিসেবে গত ২৭/০৯/২০২৩ তারিখ অত্র কোম্পানির প্রধান কার্যালয়, খুলনা; আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা এবং আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া এর সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ করা হয়েছে। একই সাথে হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কোম্পানির ওয়েব সাইটের সেবা বক্সে upload এবং দপ্তর আঙ্গিনার প্রকাশ্য স্থানে প্রদর্শনের ব্যবস্থা করা হয়েছে।

- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি, প্রধান কার্যালয়, খুলনা Weblink: https://rb.gy/5j26d
- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা Weblink: https://rb.gy/5069k
- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া Weblink: https://rb.gy/v0jx4

সদয় অবগতির জন্য প্রেরণ করা হলো।

০৩-১০-২০২৩
প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ
উপ-মহাব্যবস্থাপক

ব্যবস্থাপনা পরিচালক, ব্যবস্থাপনা পরিচালকের দপ্তর, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড।

স্মারক নম্বর: ২৮.২১.০০০০.১৬৬.১৬.০০৩.২১.৪৭৫/১ (৩)

তারিখ: ১৮ আশ্বিন ১৪৩০ বঙ্গাব্দ / ০৩ অক্টোবর ২০২৩ খ্রিস্টাব্দ

সদয় জ্ঞাতার্থে/জ্ঞাতার্থে (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

১। মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন), প্রশাসন ডিভিশন, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;
২। সহকারী ব্যবস্থাপক, সাধারণ প্রশাসন শাখা, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড এবং
৩। উপ-সহকারী প্রকৌশলী, আইসিটি শাখা, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড।





০৩-১০-২০২৩
প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ
উপ-মহাব্যবস্থাপক

সকল সংযুক্তিসমূহ:

(১) প্রমানক

(২) ২০২৩-২৪ অর্থবছরের মূল্যায়ন নির্দেশিকা

প্রমানকঃ

ওয়েব সাইটে Upload করন এবং Weblink:

সিটিজেন চার্টার

ক্রমিক	শিরোনাম	প্রকাশের তারিখ	ডাউনলোড
১	আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া - সিটিজেন চার্টার (জুলাই'২৩-সেপ্টেম্বর'২৩)	27-09-2023	PDF
২	আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা - সিটিজেন চার্টার (জুলাই'২৩-সেপ্টেম্বর'২৩)	27-09-2023	PDF
৩	প্রধান কার্যালয় - সিটিজেন চার্টার (জুলাই'২৩-সেপ্টেম্বর'২৩)	27-09-2023	PDF

- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি, প্রধান কার্যালয়, খুলনা Weblink: https://rb.gy/5j26d
- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা Weblink: https://rb.gy/5069k
- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া Weblink: https://rb.gy/v0jx4

অফিস আঙিনায় প্রদর্শনঃ

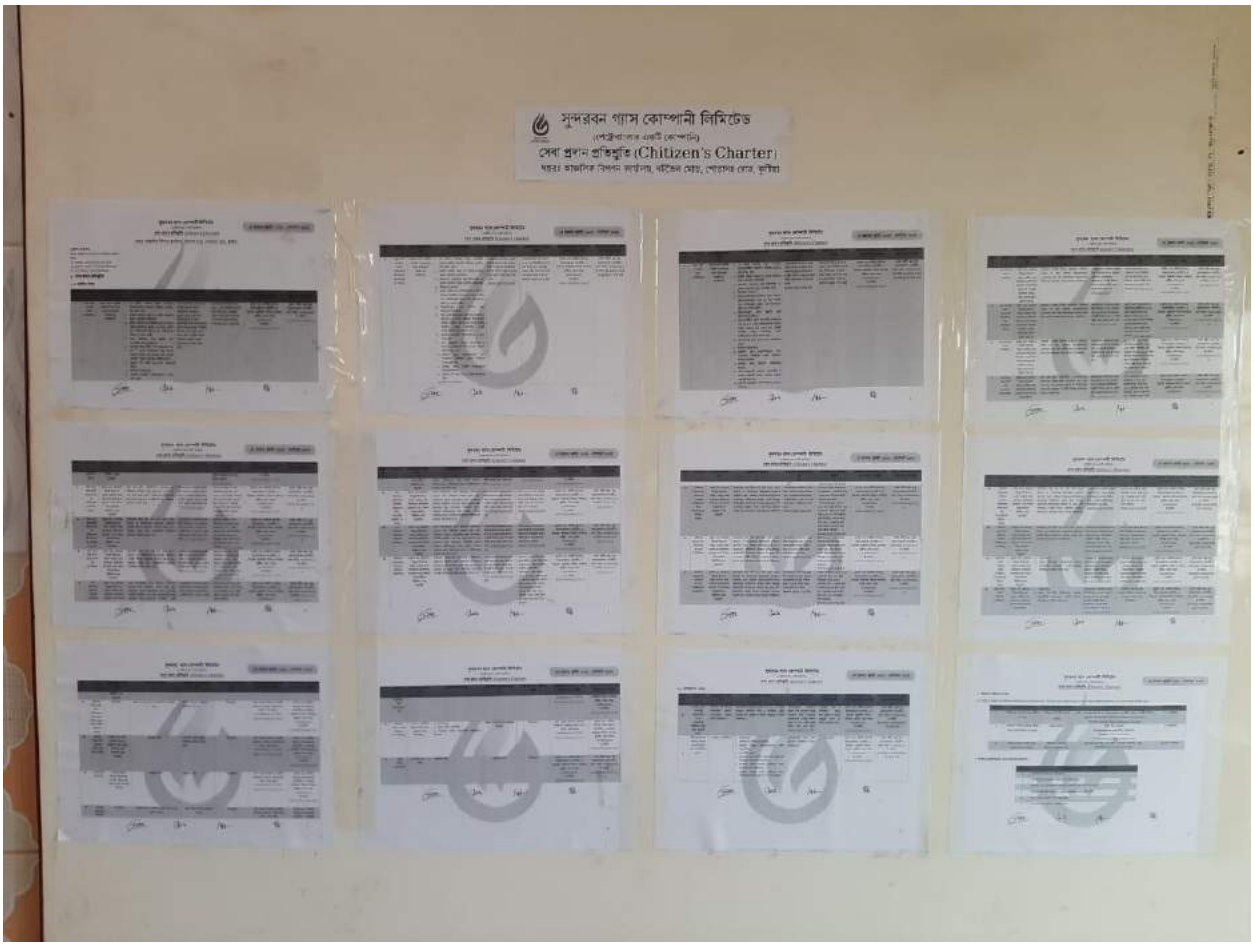
- প্রধান কার্যালয়, খুলনা



- আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা



- আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া



সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড
(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানি)
পার্সোনেল শাখা
sgcl.org.bd
২১৮, এম.এ. বারী সড়ক, সোনাডাঙ্গা, খুলনা।

নম্বর: ২৮.২১.০০০০.১২০.৫৪.০০১.১৯.১১৫

তারিখ: ১০ আশ্বিন ১৪৩০ বঙ্গাব্দ
২৫ সেপ্টেম্বর ২০২৩ খ্রিস্টাব্দ

বিজ্ঞপ্তি/নোটিশ

বিষয়: **সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড (এসজিসিএল)-এর অংশীজনের (stakeholders) অংশগ্রহণে অনলাইন সভা আয়োজন।**

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড (এসজিসিএল) কর্তৃক ২০২৩-২০২৪ অর্থবছরের ১ম কোয়ার্টারে জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল কর্ম-পরিকল্পনার আওতায় সুশাসন প্রতিষ্ঠার নিমিত্ত অংশীজনের (stakeholders) অংশগ্রহণে সভা **আগামী ২৭/০৯/২০২৩ তারিখ রোজ: বুধবার সকাল ১১.০০ ঘটিকায় জুম প্লাটফর্মে** অনুষ্ঠিত হবে।

উক্ত আয়োজিতব্য অনলাইন সভায় মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের নির্দেশনা অনুসারে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ও তথ্য অধিকার আইন বিষয়ক আলোচনা করা হবে। বর্ণিত অনলাইন সভায় আপনার প্রতিষ্ঠান হতে সংশ্লিষ্ট উপযুক্ত প্রতিনিধিকে সংযুক্ত থাকার জন্য সনির্বন্ধ অনুরোধ জানানো হলো।

Zoom Meeting Details:

Date	**27-09-2023; Wednesday**
Time	**11:00 AM**
Meeting ID	**837 6689 6367**
Passcode	**270923**

২৫-০৯-২০২৩
তোফায়েল আহমেদ
ব্যবস্থাপনা পরিচালক
০২৪৭৭৭২১২৯৯ (ফোন)
০২৪৭৭৭২৩২৫ (ফ্যাক্স)
md@sgcl.org.bd

বিতরণ জ্ঞাতার্থে/জ্ঞাতার্থে ও কার্যার্থে (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

১। চেয়ারম্যান (গ্রেড-১), চেয়ারম্যানের দপ্তর, বাংলাদেশ বিদ্যুৎ উন্নয়ন বোর্ড;
২। পরিচালক (প্রশাসন), প্রশাসন পরিদপ্তর, বাংলাদেশ তেল, গ্যাস ও খনিজসম্পদ কর্পোরেশন (পেট্রোবাংলা);
৩। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, ব্যবস্থাপনা পরিচালক এর দপ্তর, নর্থ ওয়েস্ট পাওয়ার জেনারেশন কোম্পানী লিমিটেড;
৪। ব্যবস্থাপনা পরিচালক (চলতি দায়িত্ব), ব্যবস্থাপনা পরিচালক এর দপ্তর, বাংলাদেশ পেট্রোলিয়াম এক্সপ্লোরেশন এন্ড প্রোডাকশন কোম্পানী লিঃ (বাপেক্স);
৫। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, ব্যবস্থাপনা পরিচালকের দপ্তর, গ্যাস ট্রান্সমিশন কোম্পানী লিমিটেড (জিটিসিএল);
৬। ব্যবস্থাপনা পরিচালক (চলতি দায়িত্ব), ব্যবস্থাপনা পরিচালকের দপ্তর , বাংলাদেশ গ্যাস ফিল্ডস্ কোম্পানী লিমিটেড;
৭। মহাব্যবস্থাপক (পরিকল্পনা কৌশল), স্ট্রাটেজিক প্লানিং এন্ড রিসোর্সেস মবিলাইজেশন বিভাগ, বাংলাদেশ তেল, গ্যাস ও খনিজসম্পদ কর্পোরেশন (পেট্রোবাংলা);

৮। মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং), মার্কেটিং ডিভিশন, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;

৯। মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন), প্রশাসন ডিভিশন, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;

১০। মহাব্যবস্থাপক (অর্থ) (অতিরিক্ত দায়িত্ব), অর্থ ডিভিশন, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;

১১। মহাব্যবস্থাপক (পরিকল্পনা ও উন্নয়ন) , পরিকল্পনা ও উন্নয়ন ডিভিশন, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;

১২। মহাব্যবস্থাপক, অপারেশন ডিভিশন, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;

১৩। উপ-মহাব্যবস্থাপক (হিসাব), হিসাব ডিপার্টমেন্ট, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;

১৪। উপ-মহাব্যবস্থাপক (অর্থ ও রাজস্ব), অর্থ ও রাজস্ব ডিপার্টমেন্ট, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;

১৫। কোম্পানি সচিব, কোম্পানী সচিবালয়, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;

১৬। উপ-মহাব্যবস্থাপক (এইচআর), হিউম্যান রিসোর্স ডিপার্টমেন্ট, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;

১৭। উপ-মহাব্যবস্থাপক, মার্কেটিং ডিপার্টমেন্ট (উত্তর), সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;

১৮। উপ-মহাব্যবস্থাপক, মার্কেটিং ডিপার্টমেন্ট (দক্ষিণ), সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড (ভোলার সকল শ্রেণীর গ্রাহক ও ঠিকাদারদের সংযুক্ত রাখার প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের অনুরোধসহ);

১৯। উপ-মহাব্যবস্থাপক (চলতি দায়িত্ব), সার্ভিস ডিপার্টমেন্ট, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;

২০। সহকারী ব্যবস্থাপক, ব্যবস্থাপনা পরিচালকের দপ্তর, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড এবং

২১। উপ-সহকারী প্রকৌশলী, আইসিটি শাখা, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড।



সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড
(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানি)
মার্কেটিং শাখা (খুলনা)
sgcl.org.bd
২১৮, এম.এ. বারী সড়ক, সোনাডাঙ্গা, খুলনা।

স্মারক নম্বর: ২৮.২১.০০০০.১৬৬.১৬.০০৩.২১.৪৮৮

তারিখ: ৩ কার্তিক ১৪৩০ বঙ্গাব্দ / ১৯ অক্টোবর ২০২৩ খ্রিস্টাব্দ

বিষয়: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরন সভার কার্যবিবরণী ও গৃহীত সিদ্ধান্তসমূহ বাস্তবায়ন প্রসঙ্গে।

প্রিয় মহোদয়,

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রোক্ত পত্রের পরিপ্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, মন্ত্রী পরিষদ বিভাগ কর্তৃক প্রণীত বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি প্রণয়ন, পরিবীক্ষন ও মুল্যায়ন নির্দেশিকা ২০২৩-২৪ এর আলোকে কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়নের অংশ হিসেবে গত ২৭/০৯/২০২৩ তারিখে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরন বিষয়ে অনুষ্ঠিত সভায় স্বল্প সময়ে সেবা প্রানের লক্ষ্যে স্ব স্ব আবিকা হতে আবাসিক শ্রেণিতে নকশা অনুমোদন ও গ্রাহক পর্যায়ে EVC মিটারের ব্যাটারী সরবরাহ করে সংশ্লিষ্ট EVC মিটারের অকেজো ব্যাটারি প্রতিস্থাপন করে দ্রুত EVC মিটার কার্যকরের নিমিত্ত গৃহীত সিদ্ধান্তসমূহ এতদসঙ্গে সংযুক্ত করে আপনার বরাবরে প্রেরন করা হলো। যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে গৃহীত সিদ্ধান্তসমূহ বাস্তবায়নের লক্ষ্যে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুরোধ জানানো হলো।

সংযুক্তিঃ বর্ণনা মোতাবেক।

আপনার বিশ্বস্ত,

১৯-১০-২০২৩
প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ
উপ-মহাব্যবস্থাপক

বিতরণ(জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

১। উপ-মহাব্যবস্থাপক, মার্কেটিং ডিপার্টমেন্ট (দক্ষিণ), সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড এবং
২। উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং) (অতিরিক্ত দায়িত্ব), মার্কেটিং , সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড।

দৃষ্টি আকর্ষণ:

মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন), প্রশাসন ডিভিশন, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড।

স্মারক নম্বর: ২৮.২১.০০০০.১৬৬.১৬.০০৩.২১.৪৮৮/১ (৫)

তারিখ: ৩ কার্তিক ১৪৩০ বঙ্গাব্দ / ১৯ অক্টোবর ২০২৩ খ্রিস্টাব্দ

সদয় জ্ঞাতার্থে/জ্ঞাতার্থে(জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

১। মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং), মার্কেটিং ডিভিশন, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;
২। মহাব্যবস্থাপক (পরিকল্পনা ও উন্নয়ন) , পরিকল্পনা ও উন্নয়ন ডিভিশন, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;
৩। মহাব্যবস্থাপক, অপারেশন ডিভিশন, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;

৪। উপ-মহাব্যবস্থাপক (অর্থ ও রাজস্ব), অর্থ ও রাজস্ব ডিপার্টমেন্ট, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড এবং

৫। সহকারী ব্যবস্থাপক, ব্যবস্থাপনা পরিচালকের দপ্তর, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড।





১৯-১০-২০২৩
প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ
উপ-মহাব্যবস্থাপক

সকল সংযুক্তিসমূহ:

(১) সভার কার্যবিবরনী ও সিদ্ধান্ত

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানি)

২১৮-এম. এ. বারি সড়ক, সোনাডাঙ্গা, খুলনা।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরন সভার কার্যবিবরণী

আহবায়ক	:	মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন)
তারিখ ও সময়	:	২৭/০৯/২০২২৩ ইং, সকাল ১১:০০ ঘটিকা।
স্থান	:	অনলাইন (Zoom Platform)

১.০ ভূমিকাঃ

আলোচ্য সভায় উপস্থিত সকলকে সালাম জানিয়ে আহবায়ক মহোদয় আলোচ্য সভার সভাপতি এসজিসিএল-এর ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয়কে শুভেচ্ছা বক্তব্য প্রদান করার অনুরোধ করেন। শুভেচ্ছা বক্তব্যে তিনি মন্ত্রীপরিষদ বিভাগ কর্তৃক প্রণীত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা ২০২৩-২০২৪ মোতাবেক প্রাতিষ্ঠানিক কার্যক্রমের অন্যতম ধাপ হিসেবে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে সভার বিষয়টি উল্লেখ করেন।

২.০ আলোচনাঃ

২.১. সভায় আহবায়ক জনাব মোঃ নাজমুল হাসান, মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) সকলকে অবহিত করেন যে, সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান হিসেবে অত্র কোম্পানি খুলনা, বরিশাল ও ঢাকা বিভাগের বৃহত্তর ফরিদপুর অঞ্চল জুড়ে গ্যাস সরবরাহের দায়িত্বে নিয়োজিত। বর্তমানে ভোলা এবং কুষ্টিয়া অঞ্চলে গ্রাহক পর্যায়ে গ্যাস সরবরাহ চলমান রয়েছে। উক্ত এলাকার গ্রাহকগণের সেবা প্রাপ্তির বিষয়ে বিদ্যমান সমস্যা, জটিলতা নিরসন এবং সেবা প্রাপ্তি সহজতর করনের লক্ষ্যে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে আজকের এই সভার আয়োজন করা হয়েছে। তাই স্টেকহোল্ডারগণের নিকট হতে বিদ্যমান সেবা সম্পর্কিত কোন অভিযোগ, পরামর্শ প্রদানের জন্য অনুরোধ জানানো যাচ্ছে।

২.২. আবাসিক গ্রাহক জনাব জাকির হোসেন উল্লেখ করেন যে, পূর্বে গ্যাস বিল প্রস্তুত এবং পরিষদের পর এসএমএস পাওয়া যেতো। কিন্তু বর্তমানে এই সুবিধাটি তিনি পাচ্ছেন না। এই বিষয়টি সমাধানের জন্য তিনি অনুরোধ জানান। তিনি আরো উল্লেখ করেন যে, আবাসিক খাতে নতুন গ্যাস সংযোগ কবে নাগাদ চালু হতে পারে ও যে সকল গ্রাহক জামানতের অর্থ জমা এবং রাস্তা কাটার অনুমতি গ্রহণসহ অন্যান্য সকল অর্থ পরিশোধের পরও গ্যাস সংযোগ পাচ্ছে না তারা কবে নাগাদ সংযোগ পেতে পারেন।

২.৩. শিল্প গ্রাহক মেসার্স কাজী ফার্মস লিমিটেড এর প্রতিনিধি সুজন মোল্লা (Eng. Main) উল্লেখ করেন যে, ক্যাপটিভ পাওয়ার শ্রেণীর EVC মিটার এর ব্যাটারির চার্জ ফুরিয়ে যাওয়ায় তার প্রতিস্থাপন করতে ছয় মাস সময় অতিবাহিত হয়ে যায়। পরিস্থিতির গুরুত্ব বিবেচনায় কাজসমূহ আরো দ্রুততার সাথে সম্পন্ন করার অনুরোধ জানানো হয়।

২.৪. মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) মহোদয় উল্লেখ করেন যে, গ্রাহক পর্যায়ে উত্থাপিত সকল অভিযোগ/প্রশ্ন/চাহিদা সমূহ একসাথে গ্রহণ করা হবে এবং উত্থাপন শেষে ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয় সকল প্রশ্নের উত্তর প্রদান করবেন।

২.৫. Z.R. Traders এর ঠিকাদার মো: মোহাব্বত মিয়া উল্লেখ করেন যে, আবাসিক পর্যায়ে নতুন গ্যাস সংযোগ বন্ধ থাকায় বোরহানউদ্দিন এলাকার জনগনের মধ্যে ক্ষোভের সৃষ্টি হয়েছে। একই সাথে তিনি আরো উল্লেখ করেন যে, বর্তমানে ভোলায় উৎপাদিত গ্যাসের প্রায় পুরোটাই বোরহান উদ্দিন উপজেলায় বিদ্যমান গ্যাস ক্ষেত্র সমূহ হতে উত্তোলিত হয়। অথচ

বোরহানউদ্দিনবাসী গ্যাসের সুবিধা হতে বঞ্চিত। তিনি এ বিষয়ে নীতি নির্ধারক এবং উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের দৃষ্টি আকর্ষণ করেন।

২.৬. মেসার্স কিয়াম মেটাল ইন্ডাস্ট্রিস লিমিটেড এর ব্যবস্থাপক জনাব মাইনুর রশিদ উল্লেখ করেন যে, বর্তমানে আবিকা কুষ্টিয়ায় একজন কর্মকর্তা বিদ্যমান। কাজের আধিক্যর ফলে একজন কর্মকর্তা দ্বারা সেবা প্রধান সুষ্ঠুভাবে সম্পন্ন করা কঠিন হয়ে পড়ে। তাই কাজে গতিশীলতা আনয়নের জন্য উক্ত কার্যালয়ে আরো ২-৩ জন স্থায়ী কর্মকর্তা প্রদানের অনুরোধ করেন।

২.৭. প্রীতম ট্রেডার্স এর ঠিকাদার প্রশান্ত কুমার উল্লেখ করেন যে, চুলা অথবা রান্নাঘর স্থানান্তরের জন্য দাপ্তরিক পর্যায়ে তিন চার মাস সময় লেগে যায়। ফলে গ্রাহক নতুন ভবনে স্থানান্তরিত হলেও চুলা অথবা রান্নাঘর স্থানান্তর করা সম্ভব হয় না। ফলে গ্রাহকের একই সাথে পাইপ লাইনের গ্যাস এবং সিলিন্ডারের চুলা ব্যবহার করতে হয়। তাই রাইজার স্থানান্তর প্রক্রিয়া দ্রুত সম্পন্ন করার বিষয়ে কর্তৃপক্ষের দৃষ্টি আকর্ষণ করেন।

২.৮. পানি উন্নয়ন বোর্ডের কর্মকর্তা জনাব মাহফুজ উদ্দিন উল্লেখ করেন যে, তাদের সরকারি আবাসিক ভবনে বিদ্যমান পাইপসমূহ পুরানো হয়ে গিয়েছে। ফলে এ থেকে গ্যাস লিকেজ হওয়ার সম্ভাবনা রয়েছে। উক্ত পাইপসমূহ কোন প্রকল্প গ্রহনের মাধ্যমে প্রতিস্থাপন করে নতুন পাইপ লাইন স্থাপন করা যায় কিনা।

২.৯. উপরোক্ত বিষয় সমূহের প্রতি উত্তরে ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয় উল্লেখ করেন যে, ভোলায় আবাসিক সংযোগের বিষয়ে ভোলা বাসীর দাবির বিষয়টি যথাযথ কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন করা হবে।

২.১০. মেসার্স কাজী ফার্মস লিমিটেড এর ইভিসি মিটারে ব্যাটারি সম্পর্কিত সমস্যার প্রেক্ষিতে ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয় উল্লেখ করেন যে, পরিস্থিতি বিবেচনায় বিষয়টি দ্রুত সমাধানের লক্ষ্যে কোম্পানির ভাণ্ডারে ব্যাটারি মুজুদ না থাকলে গ্রাহক পর্যায়ে সংগ্রহ করে কোম্পানির অপারেশন বিভাগের মান নিয়ন্ত্রন দপ্তর হতে গুনগত মান যাচাই করে দ্রুত EVC মিটারে ব্যাটারি সংযোজন করে EVC মিটার সচল করার ব্যবস্থা গ্রহন করা হবে।

২.১১. চুলা অথবা রান্নাঘর স্থানান্তর, চুলা হ্রাসবৃদ্ধি কার্যক্রম প্রক্রিয়া গতিশীল করার লক্ষ্যে আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয় সমূহ হতে নকশা এবং প্রশাসনিক অনুমোদনের ব্যবস্থা গ্রহন করা হবে।

২.১২. কুষ্টিয়ায় বিদ্যমান কিয়াম মেটাল ইন্ডাস্ট্রিজ লিমিটেড এর কর্মকর্তা প্রশ্নের উত্তরে ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয় আরো উল্লেখ করেন যে, বর্তমানে কোম্পানিতে বিদ্যমান কর্মকর্তার ঘাটতি থাকায় সার্বক্ষণিকভাবে একাধিক কর্মকর্তা নিয়োজিত করা যাচ্ছে না। ফলে অতিরিক্ত দায়িত্ব অর্পণের মাধ্যমে কর্মকর্তাদের নিয়োজিত করা হচ্ছে। গ্যাস লিকেজের বিষয়ে তিনি উল্লেখ করেন যে, ভোলা বিদ্যমান ইঞ্জিনিয়ারিং সার্ভিস টিমের মাধ্যমে জরুরী লিকেজ মেরামত কাজ সম্পন্ন করা হয়ে থাকে। তাই গ্রাহক পর্যায়ে কোন প্রকার জরুরী লিকেজ মেরামত কাজের প্রয়োজন হলে উক্ত কার্যালয় ইঞ্জিনিয়ারিং সার্ভিস বিভাগের সাথে যোগাযোগের জন্য অনুরোধ করা হলো।

২.১৩. আলোচ্য সভায় সকলে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি সংক্রান্ত চলমান কার্যক্রমে সন্তোষ প্রকাশ করেন।

সভায় আর কোন আলোচ্য বিষয় না থাকায় অংশগ্রহনকারী সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে আহবায়ক মহোদয় সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।

৩.০ <u>সিদ্ধান্তঃ</u>

আলোচ্য সভায় সকলের নিম্নলিখিত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়ঃ

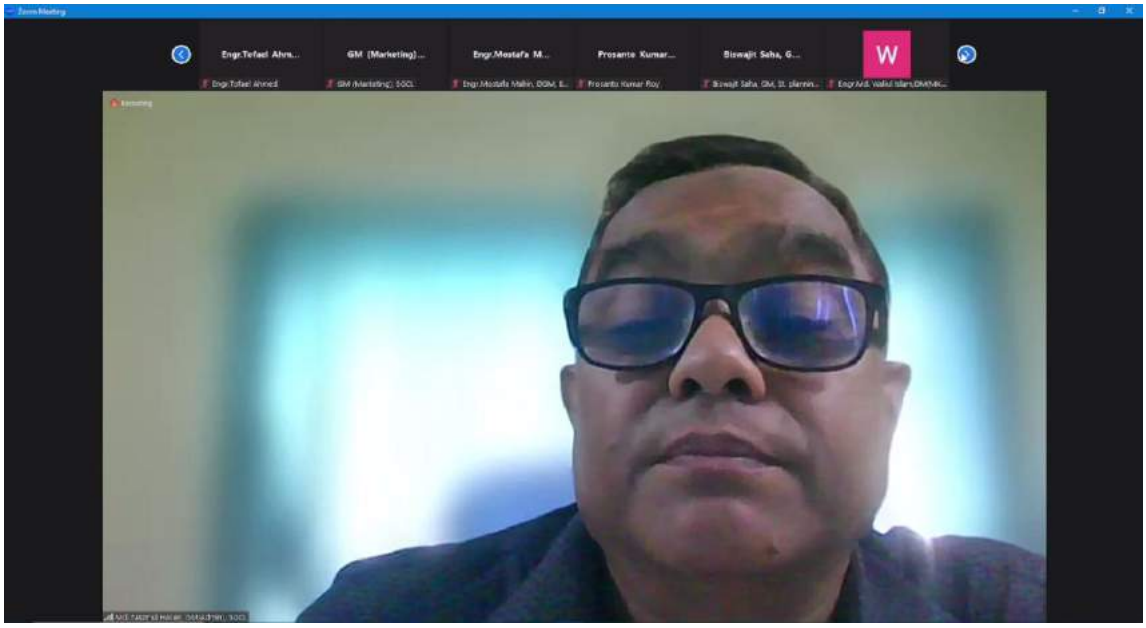
৩.১.EVC মিটারের ব্যাটারি প্রতিস্থাপনের প্রয়োজন হলে কোম্পানির ভাণ্ডারে ব্যাটারির মুজুদ না থাকলে, পরিস্থিতির বিবেচনায় বিষয়টি দ্রুত সমাধানের লক্ষ্যে গ্রাহক পর্যায়ে EVC মিটারের ব্যাটারি সংগ্রহ করে কোম্পানির অপারেশন

বিভাগের কোয়ালিটি কন্ট্রোল দপ্তর হতে গুনগত মান পরীক্ষার মাধ্যমে যাচাই করে দ্রুত EVC মিটারে ব্যাটারি সংযোজন করে EVC মিটার সচল করার ব্যবস্থা গ্রহন করা হবে। এছাড়া চুলা অথবা রান্নাঘর স্থানান্তর, চুলা হ্রাস সংক্রান্ত কার্যক্রম প্রক্রিয়া গতিশীল করার লক্ষ্যে আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয় সমূহ হতে নকশা অনুমোদনের ব্যবস্থা গ্রহন করা হবে।

২৭/১১/২০২৬

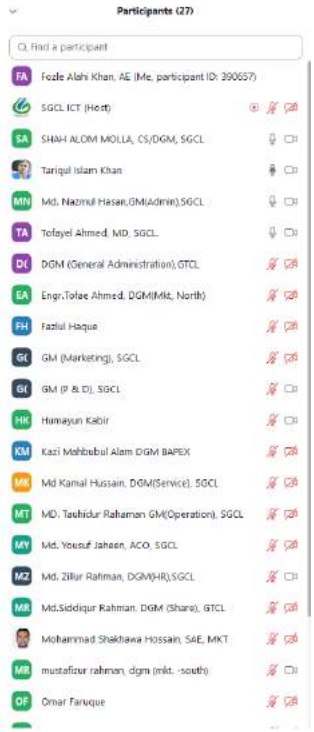
মোঃ নাজমুল হাসান
মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন)

প্রমানকঃ গত ২৭/০৯/২০২৩ তারিখে Zoom Platform -এ অনুষ্ঠিত "সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি" বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা এর Screenshot.



প্রমানকঃ গত ২৭/০৯/২০২৩ তারিখে Zoom Platform -এ অনুষ্ঠিত "সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি" বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা এর Screenshot ও হাজিরা।





সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন পরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪ এর ত্রৈমাসিক অগ্রগতির প্রতিবেদন

২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর'২০২৩-ডিসেম্বর'২০২৩)

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড
(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানি)
মার্কেটিং শাখা (খুলনা)
sgcl.org.bd
২১৮, এম.এ. বারী সড়ক, সোনাডাঙ্গা, খুলনা।

স্মারক নম্বর: ২৮.২১.০০০০.১৬৬.১৬.০০৩.২১.৭

তারিখ: ২৫ পৌষ ১৪৩০ বঙ্গাব্দ / ০৯ জানুয়ারি ২০২৪ খ্রিস্টাব্দ

বিষয়: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষন কমিটির ত্রৈমাসিক (অক্টোবর,২০২৩ - ডিসেম্বর,২০২৩) ভিত্তিতে বাস্তবায়নের অগ্রগতির প্রতিবেদন প্রেরণ প্রসঙ্গে।

মহোদয়,

উপর্যুক্ত বিষয়ের আলোকে পরিষদ বিভাগ কর্তৃক প্রণীত বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি প্রণয়ন, পরিবীক্ষন ও মুল্যায়ন নির্দেশিকা ২০২৩-২৪ এর আলোকে কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়নের অংশ হিসেবে সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড-এর সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটির ত্রৈমাসিক (অক্টোবর,২০২৩ - ডিসেম্বর,২০২৩) ভিত্তিতে সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের অগ্রগতি প্রতিবেদন এতদসঙ্গে সংযুক্ত করে আপনার সদয় অবগতি ও পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের লক্ষ্যে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্তিঃ বর্ণনা মোতাবেক।

আপনার বিশ্বস্ত,

০৯-০১-২০২৪
উত্তম কুমার সরকার
ব্যবস্থাপনা পরিচালক (চলতি দায়িত্ব)
০২৪৭৭৭২১২৯৯ (ফোন)
০২৪৭৭৭২৩২৫ (ফ্যাক্স)
md@sgcl.org.bd

চেয়ারম্যান, চেয়ারম্যান-এর দপ্তর, বাংলাদেশ তেল, গ্যাস ও খনিজসম্পদ কর্পোরেশন (পেট্রোবাংলা)।

দৃষ্টি আকর্ষণ:

মহাব্যবস্থাপক (অনুসন্ধান), অনুসন্ধান বিভাগ, বাংলাদেশ তেল, গ্যাস ও খনিজসম্পদ কর্পোরেশন (পেট্রোবাংলা)।

স্মারক নম্বর: ২৮.২১.০০০০.১৬৬.১৬.০০৩.২১.৭/১ (৫)

তারিখ: ২৫ পৌষ ১৪৩০ বঙ্গাব্দ / ০৯ জানুয়ারি ২০২৪ খ্রিস্টাব্দ

সদয় জ্ঞাতার্থে/জ্ঞাতার্থে(জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

১। মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং), মার্কেটিং ডিভিশন, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;

২। মহাব্যবস্থাপক (পরিকল্পনা ও উন্নয়ন) , পরিকল্পনা ও উন্নয়ন ডিভিশন, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;

৩। উপ-মহাব্যবস্থাপক, মার্কেটিং ডিপার্টমেন্ট (দক্ষিণ), সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;
৪। সহকারী ব্যবস্থাপক, ব্যবস্থাপনা পরিচালকের দপ্তর, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড এবং
৫। সহকারী প্রকৌশলী (আইসিটি), আইসিটি শাখা, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড।





০৯-০১-২০২৪
প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ
উপ-মহাব্যবস্থাপক

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানি)

২১৮-এম.এ. বারি সড়ক, সোনাডাঙ্গা, খুলনা।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন পরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪ এর ত্রৈমাসিক অগ্রগতির প্রতিবেদন।

ক্রমঃ ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর'২০২৩-ডিসেম্বর'২০২৩)

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্ম সম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪					২য় ত্রৈমাসিকে অর্জন	২য় ত্রৈমাসিকে অর্জিত মান	মন্তব্য
						অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে			
						১০০.০০%	৯০.০০%	৮০.০০%	৭০.০০%	৬০.০০%			
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
প্রাতিষ্ঠানিক কার্যক্রম	১৪	[১.১] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ পূর্বক ওয়েব সাইটের সেবা বক্সে উপস্থাপন।	[১.১.১] নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত	সংখ্যা	৭	৪	৩	২	১		১	১.৭৫	
		[১.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে আওতাধীন দপ্তর/ সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ পূর্বক ওয়েবসাইটের সেবা বক্সে উপস্থাপন এবং প্রকাশ্যে প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ।	[১.২.১] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত	সংখ্যা	৭	৪	৩	২	১	-	১	১.৭৫	
বাস্তবায়ন সক্ষমতা উন্নয়ন	১১	[২.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে নিজ দপ্তর এবং আওতাধীন দপ্তর/ সংস্থার কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের জন্য কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক সংক্ষিপ্ত বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ণ।	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/ সেমিনার/ কর্মশালা আয়োজিত/ বার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৬	১	-	-	-	-	-	-	
		[২.২] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.২.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	১	-	-	-	-	-	-	
				মোট	২৫							৩.৫	

09-01-24
বিভাষ ব্যাপারী, উপ-সহকারী প্রকৌশলী (আইসিটি) ও সদস্য, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষন কমিটি

09-01-24
মোঃ আশিক উজ্জামান, সহকারি ব্যবস্থাপক (জেনারেল এডমিন) ও সদস্য, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষন কমিটি

০৯/০১/২০২৪
ফজলে এলাহী খান, সহকারী প্রকৌশলী (মার্কেটিং, খুলনা) ও সদস্য সচিব, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষন কমিটি

০৯/০১/২০২৪
প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, উত্তর ও সদস্য, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষন কমিটি

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড
(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানি)
মার্কেটিং শাখা (খুলনা)
sgcl.org.bd
২১৮, এম.এ. বারী সড়ক, সোনাডাঙ্গা, খুলনা।

তারিখ: ২৯ কার্তিক ১৪৩০ বঙ্গাব্দ
১৪ নভেম্বর ২০২৩ খ্রিস্টাব্দ

স্মারক নম্বর: ২৮.২১.০০০০.১৬৬.১৬.০০৩.২১.৪৯৯

বিষয়: ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ করার লক্ষ্যে বর্তমানে বিদ্যমান (জুলাই'২৩-সেপ্টেম্বর'২৩) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পর্যবেক্ষণপূর্বক আপনার দপ্তর সংশ্লিষ্ট প্রয়োজনীয় মতামত/সংশোধনী প্রেরণ প্রসঙ্গে।

মহোদয়,

উপর্যুক্ত বিষয়ে আপনার অবগতির জন্য জানানো যাচ্ছে যে, ২০২৩-২৪ অর্থবছর-এ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনার অংশ হিসেবে বিভাগীয় পর্যায়ের দপ্তর/সংস্থার জন্য মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক প্রনীত গাইডলাইনে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ওয়েবসাইটে আপলোড, প্রদর্শন ও উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবরে প্রেরণের নির্দেশনা রয়েছে। এছাড়া সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ করণের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট দপ্তর কর্তৃক সেবার আবেদন অধিকতর সহজীকরণ, সেবা প্রাপ্তির পদ্ধতি, সেবামূল্য, সেবার জন্য প্রয়োজনীয় আবেদন ফরমেট/প্রস্তাবের ফরমেট লিংকসহ সংযুক্তকরণ, সেবা প্রদানের সময়সীমা, সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নাম, পদবি ও যোগাযোগ নম্বরসহ সকল বিষয়ে হালনাগাদ করণের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে মর্মে নির্দেশনা রয়েছে।

এমতাবস্থায়, ত্রৈমাসিক (অক্টোবর'২৩-ডিসেম্বর'২৩) ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ করার লক্ষ্যে এতদসঙ্গে সংযুক্ত বিদ্যমান (জুলাই'২৩-সেপ্টেম্বর'২৩) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পর্যবেক্ষণপূর্বক আপনার দপ্তর সংশ্লিষ্ট প্রয়োজনীয় মতামত/সংশোধনী আগামী ০৩ ডিসেম্বর ২০২৩ তারিখের মধ্যে নিম্ন স্বাক্ষরকারী বরাবরে প্রেরণের জন্য বিনীত অনুরোধ জানানো হলো।

১৪-১১-২০২৩
প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ
উপ-মহাব্যবস্থাপক

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

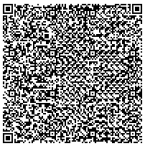
১। মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং), মার্কেটিং ডিভিশন, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;
২। মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন), প্রশাসন ডিভিশন, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;
৩। মহাব্যবস্থাপক (পরিকল্পনা ও উন্নয়ন) , পরিকল্পনা ও উন্নয়ন ডিভিশন, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;
৪। মহাব্যবস্থাপক, অপারেশন ডিভিশন, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;
৫। উপ-মহাব্যবস্থাপক (হিসাব), হিসাব ডিপার্টমেন্ট, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;
৬। উপ-মহাব্যবস্থাপক (অর্থ ও রাজস্ব), অর্থ ও রাজস্ব ডিপার্টমেন্ট, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;
৭। কোম্পানি সচিব, কোম্পানী সচিবালয়, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;
৮। উপ-মহাব্যবস্থাপক (এইচআর), হিউম্যান রিসোর্স ডিপার্টমেন্ট, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;
৯। উপ-মহাব্যবস্থাপক, মার্কেটিং ডিপার্টমেন্ট (দক্ষিণ), সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;
১০। উপ-মহাব্যবস্থাপক, সিস্টেম অপারেশন ডিপার্টমেন্ট, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;
১১। উপ-মহাব্যবস্থাপক (চলতি দায়িত্ব), সার্ভিস ডিপার্টমেন্ট, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড এবং
১২। উপ-মহাব্যবস্থাপক (চলতি দায়িত্ব), নিরীক্ষা ডিপার্টমেন্ট, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড।

স্মারক নম্বর: ২৮.২১.০০০০.১৬৬.১৬.০০৩.২১.৪৯৯/১ (১)

তারিখ: ২৯ কার্তিক ১৪৩০ বঙ্গাব্দ
১৪ নভেম্বর ২০২৩ খ্রিস্টাব্দ

সদয় জ্ঞাতার্থে/জ্ঞাতার্থে:

১। সহকারী ব্যবস্থাপক, ব্যবস্থাপনা পরিচালকের দপ্তর, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড।





১৪-১১-২০২৩
প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ
উপ-মহাব্যবস্থাপক

সকল সংযুক্তিসমূহ:

(১) ২০২৩-২৪ অর্থবছরের মূল্যায়ন নির্দেশিকা

(২) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (জুলাই'২৩-সেপ্টেম্বর'২৩)

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

২য় ত্রৈমাসঃ অক্টোবর' ২০২৩ - ডিসেম্বর' ২০২৩

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

(ভোলা ও কুষ্টিয়া আবিকা হতে সেবা প্রদান করা হয়)

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	নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান (আবাসিক) উল্লেখ্য যে, বর্তমানে সরকারি নির্দেশনা মোতাবেক আবাসিক শ্রেনিতে গ্যাস সংযোগ স্থগিত রয়েছে।	গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে সর্বোচ্চ ৪৫ কার্যদিবস।	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।	গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েবসাইট (www.sgcl.org.bd) হতে ডাউনলোড করা যাবে। ওয়েবসাইট হতে ডাউনলোডের ক্ষেত্রে আবেদনপত্রের নির্ধারিত ফি জমা প্রদান পূর্বক জমা প্রদান রশিদ সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে প্রদর্শন করতঃ আবেদনপত্র সংগ্রহ করতে হবে।	আবেদনপত্র ফি বাবদ টাকা ৩০০/- মাত্র নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেনঃ www.sgcl.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

২য় ত্রৈমাসঃ অক্টোবর' ২০২৩ - ডিসেম্বর' ২০২৩

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
			৮. প্রস্তাবিত অভ্যন্তরীণ পাইপলাইনের ৩ (তিন) কপি নক্সা।				
২	নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান (শিল্প/ক্যাপটিভ/সিএনজি)	গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে সর্বোচ্চ ৫৩ কার্যদিবস।	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/ভাড়াকৃত 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. প্রস্তাবিত অভ্যন্তরীণ পাইপলাইনের ৪ (চার) কপি নক্সা। ৯. গ্যাস সরঞ্জামাদি (বয়লার, জেনারেটর ও অন্যান্য) এর জ্বালানী দক্ষতা ন্যূনতম মানদন্ড অনুযায়ী হতে হবে। ১০. প্রস্তাবিত স্থানে চালু/বিচ্ছিন্নকৃত গ্যাস সংযোগের বিপরীতে পাওনা পরিশোধ সংক্রান্ত ছাড়পত্র। ১১. প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট সংস্থা/দপ্তরের ছাড়পত্র/সনদপত্র।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবেঃ www.sgcl.org.bd	আবেদনপত্র ফি বাবদ টাকা ৫০০/- মাত্র নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেনঃ www.sgcl.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

২য় ত্রৈমাসঃ অক্টোবর' ২০২৩ - ডিসেম্বর' ২০২৩

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. আবেদন ফি বাবদ ৫০০/- টাকা জমাদানের রসিদ। ১৩. ঠিকাদার নিয়োগপত্র।				
৩	নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান (বাণিজ্যিক) উল্লেখ্য যে, বর্তমানে সরকারি নির্দেশনা মোতাবেক বাণিজ্যিক শ্রেনিতে গ্যাস সংযোগ স্থগিত রয়েছে।	গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে সর্বোচ্চ ৪৯ কার্যদিবস।	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/ভাড়াকৃত 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 (বয়লার, জেনারেটর ও অন্যান্য জ্বালানী দক্ষতা ন্যূনতম মানদন্ড অনুযায়ী হতে হবে।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবেঃ www.sgcl.org.bd	আবেদনপত্র ফি বাবদ টাকা ৩০০/- মাত্র নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেনঃ www.sgcl.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

২য় ত্রৈমাসঃ অক্টোবর' ২০২৩ - ডিসেম্বর' ২০২৩

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
			১৩.প্রস্তাবিত অভ্যন্তরীণ পাইপলাইনের ৪ (চার) কপি নক্সা।				
৪	পুন: সংযোগ প্রদান (আবাসিক)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে পুনঃসংযোগ প্রদান করা হয়	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 বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	পুনঃসংযোগ ব্যয় ৫০০/- (পাঁচশত) টাকা নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
৫	পুন: সংযোগ প্রদান (শিল্প/ক্যাপটিভ/সিএনজি)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে পুনঃসংযোগ প্রদান করা হয়	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 আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	পুনঃসংযোগ ব্যয়: গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে ৫০০০/- (পাঁচ হাজার) টাকা এবং অন্যান্য কারণে ১৫,০০০/- (পনের হাজার) টাকা নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
৬	পুন: সংযোগ প্রদান (বাণিজ্যিক)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে পুনঃসংযোগ প্রদান করা হয়	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। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
৭	লোড হ্রাস/ বৃদ্ধি/পুনর্বিন্যাস /সংশোধন	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার	লোড হ্রাস/ বৃদ্ধি / পুনর্বিন্যাস / সংশোধন-এর যৌক্তিকতা উল্লেখ পূর্বক হালনাগাদ গ্যাস বিল	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ	গ্যাস সরঞ্জামের কোনরূপ পরিবর্তন না করা হলে	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩,

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

২য় ত্রৈমাসঃ অক্টোবর' ২০২৩ - ডিসেম্বর' ২০২৩

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
	(মিটারবিহীন আবাসিক গ্রাহক) উল্লেখ্য যে, বর্তমানে সরকারি নির্দেশনায় লোড বৃদ্ধি স্থগিত রয়েছে।	কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	এবং অন্য কোন পাওনা থাকলে তা পরিশোধের ছাড়পত্রসহ গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে।	করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	গ্রাহককে চুলা প্রতি টাকা ২০০/-(দুইশত) হারে চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
৮	লোড হ্রাস/ বৃদ্ধি/পুনর্বিন্যাস/সংশোধন (মিটারযুক্ত আবাসিক গ্রাহক) উল্লেখ্য যে, বর্তমানে সরকারি নির্দেশনায় লোড বৃদ্ধি স্থগিত রয়েছে।	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	লোড হ্রাস/ বৃদ্ধি / পুনর্বিন্যাস / সংশোধন-এর যৌক্তিকতা উল্লেখ পূর্বক হালনাগাদ গ্যাস বিল এবং অন্য কোন পাওনা থাকলে তা পরিশোধের ছাড়পত্রসহ গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	গ্রাহকের সরঞ্জামের কোন পরিবর্তনের প্রয়োজন হলে ১৫০০/- (এক হাজার পঁচশত) টাকা চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
৯	লোড হ্রাস/ বৃদ্ধি/পুনর্বিন্যাস/সংশোধন (শিল্প/ক্যাপটিভ/সিএনজি)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	হালনাগাদ গ্যাস বিল এবং অন্য কোন পাওনা থাকলে তা পরিশোধের ছাড়পত্রসহ গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে। প্রযোজ্য ক্ষেত্রে গ্যাস সরঞ্জামাদির কারিগরি ক্যাটালগ দাখিল করতে হবে।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	গ্রাহকের সরঞ্জামে কোন পরিবর্তনের প্রয়োজন হলে গ্রাহককে ৫০০০/- (পাঁচ হাজার) টাকা চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
১০	লোড হ্রাস/ বৃদ্ধি/পুনর্বিন্যাস/সংশোধন (বাণিজ্যিক) উল্লেখ্য যে, বর্তমানে সরকারি নির্দেশনায় লোড বৃদ্ধি স্থগিত রয়েছে।	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	হালনাগাদ গ্যাস বিল এবং অন্য কোন পাওনা থাকলে তা পরিশোধের ছাড়পত্রসহ গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে। প্রযোজ্য ক্ষেত্রে গ্যাস সরঞ্জামাদির কারিগরি ক্যাটালগ দাখিল করতে হবে।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	গ্রাহকের সরঞ্জামের কোন পরিবর্তনের প্রয়োজন হলে গ্রাহককে ৩০০০/- (তিন হাজার) টাকা চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

২য় ত্রৈমাসঃ অক্টোবর' ২০২৩ - ডিসেম্বর' ২০২৩

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
১১	নাম পরিবর্তন/ মালিকানা পরিবর্তন (আবাসিক)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	গ্যাস সংযোগকৃত কোন গ্রাহকের মালিকানা এবং/বা নাম পরিবর্তন করতে হলে নতুন মালিকের স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র নোটারী পাবলিক -এর দ্বারা প্রত্যায়নপূর্বক 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। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	টাকা ৫০০/-(পাঁচশত) চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
১২	নাম পরিবর্তন /মালিকানা পরিবর্তন (শিল্প/ক্যাপটিভ/ সিএনজি)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	গ্যাস সংযোগকৃত কোন গ্রাহকের মালিকানা এবং/বা নাম পরিবর্তন করতে হলে নতুন মালিকের স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র নোটারী পাবলিক -এর দ্বারা প্রত্যায়নপূর্বক 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। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	টাকা ১০,০০০/-(দশ হাজার) চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
১৩	নাম পরিবর্তন/ মালিকানা পরিবর্তন (বাণিজ্যিক)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	গ্যাস সংযোগকৃত কোন গ্রাহকের মালিকানা এবং/বা নাম পরিবর্তন করতে হলে নতুন মালিকের স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র নোটারী পাবলিক -এর দ্বারা প্রত্যায়নপূর্বক 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। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	টাকা ৪০০০/-(চার হাজার) চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
১৪	রাইজার/ আরএমএস/ সিএমএস স্থানান্তর (আবাসিক)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	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। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	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	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

২য় ত্রৈমাসঃ অক্টোবর' ২০২৩ - ডিসেম্বর' ২০২৩

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
					নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd		
১৫	রাইজার/ আরএমএস/ সিএমএস স্থানান্তর (শিল্প/ক্যাপটিভ/ সিএনজি/মৌসুমী/চা-বাগান)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	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। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	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। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
১৬	রাইজার/ আরএমএস/ সিএমএস স্থানান্তর (বাণিজ্যিক)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	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। আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	টাকা ১,৫০০/- (এক হাজার পাঁচশত) চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকের মাধ্যমে জমা প্রদান করতে হবে এবং অন্যান্য শর্তাদি শিল্প গ্রাহকের অনুরূপ। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
১৭	গ্রাহকের অনুরোধের প্রেক্ষিতে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ (আবাসিক)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন	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	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা	অস্থায়ী বিচ্ছিন্নের ক্ষেত্রে ৩০০/-(তিনশত) টাকা এবং স্থায়ী বিচ্ছিন্নের ক্ষেত্রে ৫০০/- (পাঁচশত) টাকা ও প্রকৃত ব্যয় নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮,	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

২য় ত্রৈমাসঃ অক্টোবর' ২০২৩ - ডিসেম্বর' ২০২৩

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
		নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	নকশাসহ সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজপত্র) ।	ওয়েব সাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	
১৮	গ্রাহকের অনুরোধের প্রেক্ষিতে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ (শিল্প/ক্যাপটিভ/ সিএনজি)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	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। আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	৫০০০/-(পাঁচ হাজার) টাকা নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
১৯	গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ (বাণিজ্যিক)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	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। আবেদনপত্র সহ প্রয়োজনীয় তথ্যাদি সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	১,৫০০/-(এক হাজার পাঁচশত) টাকা নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
২০	গ্রাহক উপ-শ্রেণী পরিবর্তন (শিল্প/ ক্যাপটিভ/ সিএনজি)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	১. আবেদনপত্র ২. গ্রাহক উপ-শেণী পরিবর্তনের স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র। সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়-এ দাখিল করতে হবে।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। আবেদনপত্র সহ প্রয়োজনীয় তথ্যাদি সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	নির্ধারিত চার্জ ব্যাংকের মাধ্যমে পরিশোধ করতে হবে (ব্যবসায় ধরণের উপর নিরর্ভরশীল) । নিম্নোক্ত ওয়েবসাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
২১	গ্রাহক উপ-শ্রেণী পরিবর্তন (বাণিজ্যিক)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন	১. আবেদনপত্র ২. গ্রাহক উপ-শেণী পরিবর্তনের স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র। সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়-এ দাখিল করতে হবে।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। আবেদনপত্র সহ প্রয়োজনীয় তথ্যাদি সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে বা ওয়েব	নির্ধারিত চার্জ ব্যাংকের মাধ্যমে পরিশোধ করতে হবে (ব্যবসায় ধরনের উপর নির্ভরশীল) ।	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮,	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

২য় ত্রৈমাসঃ অক্টোবর' ২০২৩ - ডিসেম্বর' ২০২৩

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
		নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।		সাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd		ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	pradip.ranjan@sgcl.org.bd
২২	গ্রাহকের নিকট গ্যাস বিল/ রেজিস্ট্রেশন কার্ড প্রদান (মিটার যুক্ত/ মিটার বিহীন আবাসিক গ্রাহক)	তাৎক্ষণিক।	গ্রাহক সংকেত নং এবং গ্রাহকের মোবাইল নম্বর।	আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয় (আবিকা), ভোলা।	বিনামূল্যে।	সহকারী ব্যবস্থাপক (রাজস্ব), রাজস্ব শাখা, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২৩, ই-মেইলঃ khairul.islam@sgcl.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd
২৩	গ্রাহকের নিকট বিল পৌঁছানো (মিটার যুক্ত সকল গ্রাহক)	চলতি মাসের বিল পরবর্তী মাসের ৫ তারিখের মধ্যে অথবা গ্রাহকের সাথে সম্পাদিত চুক্তি অনুযায়ী।	প্রয়োজন নেই।	কোম্পানি কর্তৃক গ্রাহক আঙ্গিনায় পৌঁছানো হয়ে থাকে।	বিনামূল্যে।	সহকারী ব্যবস্থাপক (রাজস্ব), রাজস্ব শাখা, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২৩, ই-মেইলঃ khairul.islam@sgcl.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd
২৪	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 ০১৭০৪১৭১১২৩, ই-মেইলঃ khairul.islam@sgcl.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd
২৫	গ্রাহকের অনুরোধের প্রেক্ষিতে ডুপ্লিকেট বিল প্রদান/ইস্যুকরণ	তাৎক্ষণিক।	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে গ্রাহক আবেদনপত্র দাখিল করবেন।	গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সরবরাহ করবে।	বিনামূল্যে।	সহকারী ব্যবস্থাপক (রাজস্ব), রাজস্ব শাখা, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২৩, ই-মেইলঃ khairul.islam@sgcl.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

২য় ত্রৈমাসঃ অক্টোবর' ২০২৩ - ডিসেম্বর' ২০২৩

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
২৬	গ্রাহকের বিল সংক্রান্ত অভিযোগ নিস্পত্তিকরণ	১ থেকে ৭ কর্মদিবস (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 ০১৭০৪১৭১১২৩, ই-মেইলঃ khairul.islam@sgcl.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd
২৭	জরুরী দূর্ঘটনা মোকাবেলা	৩০ মিনিট হতে ১.০০ ঘন্টা।	প্রয়োজন নেই।	প্রয়োজন নেই।	বিনামূল্যে।	উপ-ব্যবস্থাপক (ইঞ্জিনিয়ারিং সার্ভিসেস), আবিকা ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭২৯৮৩৮৮৩৭, ই-মেইলঃ shamim.ahmed@sgcl.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

২য় ত্রৈমাসঃ অক্টোবর' ২০২৩ - ডিসেম্বর' ২০২৩

২.২) 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 সংস্থা/ বেসরকারী প্রতিষ্ঠানে নতুন গ্যাস সংযোগের প্রাথমিক সম্মতি প্রদান।	বিদ্যমান গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী (সংযোগের ধরনের উপর নির্ভরশীল) ।	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 গ্রাহক (শ্রেনির ভিত্তিতে) জমাদানের রসিদ। ৭. ঠিকাদার নিয়োগপত্র। ৮. প্রস্তাবিত অভ্যন্তরীণ পাইপলাইনের ৩ (তিন) কপি নক্সা।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে: www.sgcl.org. bd গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী ২০১৪ অনুযায়ী আবাসিক, শিল্প ও বানিজ্যিক শ্রেণির গ্রাহকের ন্যায়।	আবাসিক, শিল্প ও বানিজ্যিক শ্রেণির মধ্যে গ্রাহক যে শ্রেণির অন্তর্ভুক্ত হবেন সে শ্রেণির গ্রাহকের ন্যায়।	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, উত্তর), মার্কেটিং ডিভিশন, ০১৩১৩৭৬৩৬০২, tofael.ahmed@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
২	বিধি মোতাবেক স্থাপনা/ বহুতল ভবন নির্মাণের জন্য অনাপত্তিপত্র প্রদান।	৭ থেকে ১০ কর্মদিবস	১. আবেদনপত্র ২. মালিকানার দলিল (সত্যায়িত) ৩. (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) আমমোক্তারনামা দলিল (সত্যায়িত) ৪. লে-আউট নকশা ৫. (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) যথাযথ কর্তৃপক্ষের কর্তৃক ভুমি ব্যবহারের ছাড়পত্র (সত্যায়িত)। ৬. (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) যথাযথ কর্তৃপক্ষের কর্তৃক নামজারি পত্র (সত্যায়িত)। ৭. (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক আমমোক্তারনামা অনুমোদনপত্র (সত্যায়িত)	আবেদনকারী কর্তৃক নিজ উদ্যোগে কাগজপত্র সংগ্রহ করতে হবে।	বিনামূল্যে।	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, উত্তর), মার্কেটিং ডিভিশন, ০১৩১৩৭৬৩৬০২, tofael.ahmed@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

২.৩) 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)	উর্ধতন কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের অর্জিত ছুটি মঞ্জুর	সর্বোচ্চ ৭ কর্মদিবস।	নির্ধারিত ছকে আবেদনপত্র।	প্রশাসন বিভাগ	বিনামুল্যে	উপ মহাব্যবস্থাপক (এইচআর), এইচআর ডিপার্টমেন্ট মোবাইল: ০১৭০৪১৭১১০৯, ই-মেইল: zillur.rahman@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন), মোবাইল: ০১৭১১-৮৯৫৫৬৫, ই-মেইল: nazmul.hasan@sgcl.org.bd
২	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের বহিঃ বাংলাদেশ ছুটি মঞ্জুর	৭ দিনের মধ্যে পেট্রোবাংলায় প্রেরণ করা হয়।	১) আবেদনপত্র। ২) বহিঃবাংলাদেশ ছুটির আবেদনপত্র ১ কপি। ৩) OFVIS ফরম ১ কপি । ৪) আর্থিক উৎসের ঘোষনাপত্র। ৫) সফর সঙ্গীর অঙ্গিকারনামা 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) ।	প্রশাসন বিভাগ	বিনামুল্যে	উপ মহাব্যবস্থাপক (এইচআর), এইচআর ডিপার্টমেন্ট মোবাইল: ০১৭০৪১৭১১০৯, ই-মেইল: zillur.rahman@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন), মোবাইল: ০১৭১১-৮৯৫৫৬৫, ই-মেইল: nazmul.hasan@sgcl.org.bd
৩	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের পাসপোর্ট সংক্রান্ত NOC প্রদান	সর্বোচ্চ ৭ কর্মদিবস।	আবেদনকারীকে আবেদনপত্র এবং অন্যান্য প্রয়োজনীয় কাগজপত্র (পূর্বের পাসপোর্ট (যদি থাকে)-এর ফটোকপি) সহ আবেদন করতে হবে।	আবেদনকারী নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ এবং সরবরাহ করবেন।	বিনামুল্যে	উপ মহাব্যবস্থাপক (এইচআর), এইচআর ডিপার্টমেন্ট মোবাইল: ০১৭০৪১৭১১০৯, ই-মেইল: zillur.rahman@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন), মোবাইল: ০১৭১১-৮৯৫৫৬৫, ই-মেইল: nazmul.hasan@sgcl.org.bd
৪	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের সন্তানদের শিক্ষা সহায়তা প্রদান	সর্বোচ্চ ৩০ কর্মদিবস।	আবেদনকারীকে আবেদনপত্রসহ সন্তানের শিক্ষা সহায়তা প্রাপ্তির ক্ষেত্রে নীতিমালা/অফিস আদেশে বর্ণিত প্রয়োজনীয় কাগজপত্র জমা প্রদান করতে হবে।	আবেদনকারী নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ এবং সরবরাহ করবেন।	বিনামুল্যে	উপ-ব্যবস্থাপক (জেনারেল এডমিন), মোবাইল: ০১৭০৪১৭১১০৭, ই-মেইল: mahade.hasan@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন), মোবাইল: ০১৭১১-৮৯৫৫৬৫, ই-মেইল: nazmul.hasan@sgcl.org.bd
৫	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের বিভিন্ন প্রকার ঋণ মঞ্জুর	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র দাখিল সাপেক্ষ্যে ১৫ হতে ২০ কর্মদিবস	নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র	প্রশাসন বিভাগ	বিনামুল্যে	উপ-ব্যবস্থাপক (জেনারেল এডমিন), মোবাইল: ০১৭০৪১৭১১০৭, ই-মেইল: mahade.hasan@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন), মোবাইল: ০১৭১১-৮৯৫৫৬৫, ই-মেইল: nazmul.hasan@sgcl.org.bd
৬	Cathodic Protection (CP) ব্যবস্থা রক্ষণাবেক্ষণ	সর্বোচ্চ ৭ কর্মদিবস।	প্রয়োজন নেই।	অপারেশন বিভাগ	মুল্য পরিশোধে	সহকারী প্রকৌশলী (ক্যাথোডিক প্রটেকশন), মোবাইল: ০১৩১৩৭৬৩৬০০, ই-মেইল: forhad.rana@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (অপারেশন), মোবাইল: ০১৭০৪১৭১১১৪, ই-মেইল: tauhidur.rahman@sgcl.org.bd

৩. 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)	প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, উত্তর), মার্কেটিং ডিভিশন, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানি লিমিটেড, মোবাইলঃ ০১৩১৩৭৬৩৬০২, ই-মেইলঃ tofael.ahmed@sgcl.org.bd	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	প্রকৌ. দীন মোহাম্মদ উপ-মহাব্যবস্থাপক (এলএনজি), 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

৪. আপনার (গ্রাহকগণের) কাছে আমাদের প্রত্যাশাঃ

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

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

২য় ত্রৈমাসঃ অক্টোবর' ২০২৩ - ডিসেম্বর' ২০২৩

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

দপ্তরঃ আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, চরনোয়াবাদ, ভোলা।

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	নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান (আবাসিক) উল্লেখ্য যে, বর্তমানে সরকারি নির্দেশনা মোতাবেক আবাসিক শ্রেনিতে গ্যাস সংযোগ স্থগিত রয়েছে।	গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে সর্বোচ্চ ৪৫ কার্যদিবস।	৯. ১ম শ্রেণির কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত আবেদনকারীর পাসপোর্ট সাইজের ৩ (তিন) কপি রঙিন ছবি। ১০. জাতীয় পরিচয় পত্রের ১ম শ্রেণির কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত ফটোকপি। ১১. জমির মালিকানার দালিলিক প্রমাণ হিসেবে দলিল/নামজারির কাগজ (যে কোন একটি) এবং দাখিলা/ভূমি উন্নয়ন কর পরিশোধের রসিদ (যে কোন একটি) । ১২. ভাড়া /লীজকৃত স্থানে স্থাপিত হলে ভাড়া/লীজ গ্রহণের চুক্তিপত্র। ১৩. ভাড়াটিয়া/লীজ গ্রহীতা বিল পরিশোধে ব্যর্থ হলে বা অবৈধ কার্যকলাপে লিপ্ত থাকলে মালিক দায়ভার বহন করবেন মর্মে নোটারী পাবলিক কর্তৃক সত্যায়িত অঙ্গীকারনামা। ১৪. আবেদন ফি বাবদ ৩০০/-টাকা জমাদানের রসিদ। ১৫. ঠিকাদার নিয়োগপত্র। ১৬. প্রস্তাবিত অভ্যন্তরীণ পাইপলাইনের ৩ (তিন) কপি নক্সা।	গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েবসাইট (www.sgcl.org.bd) হতে ডাউনলোড করা যাবে। ওয়েবসাইট হতে ডাউনলোডের ক্ষেত্রে আবেদনপত্রের নির্ধারিত ফি জমা প্রদান পূর্বক জমা প্রদান রশিদ সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে প্রদর্শন করতঃ আবেদনপত্র সংগ্রহ করতে হবে।	আবেদনপত্র ফি বাবদ টাকা ৩০০/- মাত্র নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেনঃ www.sgcl.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

২য় ত্রৈমাসঃ অক্টোবর' ২০২৩ - ডিসেম্বর' ২০২৩

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
২	নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান (শিল্প/ক্যাপটিভ/সিএনজি)	গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে সর্বোচ্চ ৫৩ কার্যদিবস।	১৪. ১ম শ্রেণির কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত আবেদনকারীর পাসপোর্ট সাইজের ৩(তিন) কপি রঙিন ছবি। ১৫. জাতীয় পরিচয় পত্রের ১ম শ্রেণির কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত ফটোকপি। ১৬. হালনাগাদ নবায়নকৃত ট্রেড লাইসেন্সের ১ম শ্রেণির কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত ফটোকপি। ১৭. টিআইএন সনদপত্র । ১৮. জমির মালিকানার দালিলিক প্রমাণ হিসেবে দলিল/নামজারির কাগজ (যে কোন একটি) এবং দাখিলা/ভূমি উন্নয়ন কর পরিশোধের রসিদ (যে কোন একটি) । ১৯. লীজ/ভাড়াকৃত স্থানে স্থাপিত হলে লীজ/ভাড়ার চুক্তিপত্র। ২০. 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। ২১. প্রস্তাবিত অভ্যন্তরীণ পাইপলাইনের ৪ (চার) কপি নক্সা। ২২. গ্যাস সরঞ্জামাদি (বয়লার, জেনারেটর ও অন্যান্য) এর জ্বালানী দক্ষতা ন্যূনতম মানদন্ড অনুযায়ী হতে হবে। ২৩. প্রস্তাবিত স্থানে চালু/বিচ্ছিন্নকৃত গ্যাস সংযোগের বিপরীতে পাওনা পরিশোধ সংক্রান্ত ছাড়পত্র। ২৪. প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট সংস্থা/দপ্তরের ছাড়পত্র/সনদপত্র। ২৫. আবেদন ফি বাবদ ৫০০/- টাকা জমাদানের রসিদ। ২৬. ঠিকাদার নিয়োগপত্র।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবেঃ www.sgcl.org.bd	আবেদনপত্র ফি বাবদ টাকা ৫০০/- মাত্র নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেনঃ www.sgcl.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

২য় ত্রৈমাসঃ অক্টোবর' ২০২৩ - ডিসেম্বর' ২০২৩

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
৩	নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান (বাণিজ্যিক) উল্লেখ্য যে, বর্তমানে সরকারি নির্দেশনা মোতাবেক বাণিজ্যিক শ্রেনিতে গ্যাস সংযোগ স্থগিত রয়েছে।	গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে সর্বোচ্চ ৪৯ কার্যদিবস।	১৪.১ম শ্রেণির কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত আবেদনকারীর পাসপোর্ট সাইজের ৩(তিন) কপি রঙিন ছবি। ১৫.জাতীয় পরিচয় পত্রের ১ম শ্রেণির কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত ফটোকপি। ১৬.হালনাগাদ নবায়নকৃত ট্রেড লাইসেন্সের ১ম শ্রেণির কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত কপি । ১৭.টিআইএন সনদপত্র । ১৮.জমির মালিকানার দালিলিক প্রমাণ হিসেবে দলিল/নামজারির কাগজ (যে কোন একটি) এবং দাখিলা/ভূমি উন্নয়ন কর পরিশোধের রসিদ (যে কোন একটি) । ১৯.লীজ/ভাড়াকৃত স্থানে স্থাপিত হলে লীজ/ভাড়ার চুক্তিপত্র । ২০.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। ২১.আবেদন ফি বাবদ ৩০০/-টাকা জমাদানের রসিদ। ২২.ঠিকাদার নিয়োগপত্র। ২৩.প্রস্তাবিত স্থানে চালু/বিচ্ছিন্নকৃত গ্যাস সংযোগের বিপরীতে পাওনা পরিশোধ সংক্রান্ত ছাড়পত্র। ২৪.প্রযোজ্য ক্ষেত্রে পরিবেশ অধিদপ্তরের ছাড়পত্র। ২৫.গ্যাস সরঞ্জামাদি (বয়লার, জেনারেটর ও অন্যান্য জ্বালানী দক্ষতা ন্যূনতম মানদন্ড অনুযায়ী হতে হবে। ২৬.প্রস্তাবিত অভ্যন্তরীণ পাইপলাইনের ৪ (চার) কপি নক্সা।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবেঃ www.sgcl.org.bd	আবেদনপত্র ফি বাবদ টাকা ৩০০/- মাত্র নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেনঃ www.sgcl.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

২য় ত্রৈমাসঃ অক্টোবর' ২০২৩ - ডিসেম্বর' ২০২৩

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
৪	পুন: সংযোগ প্রদান (আবাসিক)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে পুনঃসংযোগ প্রদান করা হয়	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 বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	পুনঃসংযোগ ব্যয় ৫০০/- (পাঁচশত) টাকা নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
৫	পুন: সংযোগ প্রদান (শিল্প/ক্যাপটিভ/সিএনজি)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে পুনঃসংযোগ প্রদান করা হয়	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 আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	পুনঃসংযোগ ব্যয়: গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে ৫০০০/- (পাঁচ হাজার) টাকা এবং অন্যান্য কারণে ১৫,০০০/- (পনের হাজার) টাকা নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
৬	পুন: সংযোগ প্রদান (বাণিজ্যিক)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে পুনঃসংযোগ প্রদান করা হয়	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। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
৭	লোড হ্রাস/ বৃদ্ধি/পুনর্বিন্যাস /সংশোধন (মিটারবিহীন আবাসিক গ্রাহক) উল্লেখ্য যে,	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন	লোড হ্রাস/ বৃদ্ধি / পুনর্বিন্যাস / সংশোধন-এর যৌক্তিকতা উল্লেখ পূর্বক হালনাগাদ গ্যাস বিল এবং অন্য কোন পাওনা থাকলে তা পরিশোধের	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন	গ্যাস সরঞ্জামের কোনরূপ পরিবর্তন না করা হলে গ্রাহককে চুলা প্রতি টাকা ২০০/-(দুইশত) হারে চার্জ	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮,	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩,

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

২য় ত্রৈমাসঃ অক্টোবর' ২০২৩ - ডিসেম্বর' ২০২৩

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
	বর্তমানে সরকারি নির্দেশনায় লোড বৃদ্ধি স্থগিত রয়েছে।	সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	ছাড়পত্রসহ গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে।	দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
৮	লোড হ্রাস/ বৃদ্ধি/পুনর্বিন্যাস/সংশোধন (মিটারযুক্ত আবাসিক গ্রাহক) উল্লেখ্য যে, বর্তমানে সরকারি নির্দেশনায় লোড বৃদ্ধি স্থগিত রয়েছে।	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	লোড হ্রাস/ বৃদ্ধি / পুনর্বিন্যাস / সংশোধন-এর যৌক্তিকতা উল্লেখ পূর্বক হালনাগাদ গ্যাস বিল এবং অন্য কোন পাওনা থাকলে তা পরিশোধের ছাড়পত্রসহ গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	গ্রাহকের সরঞ্জামের কোন পরিবর্তনের প্রয়োজন হলে ১৫০০/- (এক হাজার পঁচশত) টাকা চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
৯	লোড হ্রাস/ বৃদ্ধি/পুনর্বিন্যাস/সংশোধন (শিল্প/ক্যাপটিভ/সিএনজি)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	হালনাগাদ গ্যাস বিল এবং অন্য কোন পাওনা থাকলে তা পরিশোধের ছাড়পত্রসহ গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে। প্রযোজ্য ক্ষেত্রে গ্যাস সরঞ্জামাদির কারিগরি ক্যাটালগ দাখিল করতে হবে।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	গ্রাহকের সরঞ্জামে কোন পরিবর্তনের প্রয়োজন হলে গ্রাহককে ৫০০০/- (পাঁচ হাজার) টাকা চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
১০	লোড হ্রাস/ বৃদ্ধি/পুনর্বিন্যাস/সংশোধন (বাণিজ্যিক) উল্লেখ্য যে, বর্তমানে সরকারি নির্দেশনায় লোড বৃদ্ধি স্থগিত রয়েছে।	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	হালনাগাদ গ্যাস বিল এবং অন্য কোন পাওনা থাকলে তা পরিশোধের ছাড়পত্রসহ গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে। প্রযোজ্য ক্ষেত্রে গ্যাস সরঞ্জামাদির কারিগরি ক্যাটালগ দাখিল করতে হবে।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	গ্রাহকের সরঞ্জামের কোন পরিবর্তনের প্রয়োজন হলে গ্রাহককে ৩০০০/- (তিন হাজার) টাকা চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
১১	নাম পরিবর্তন/ মালিকানা পরিবর্তন (আবাসিক)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার	গ্যাস সংযোগকৃত কোন গ্রাহকের মালিকানা এবং/বা নাম পরিবর্তন করতে হলে নতুন	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ	টাকা ৫০০/-(পাঁচশত) চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩,

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

২য় ত্রৈমাসঃ অক্টোবর' ২০২৩ - ডিসেম্বর' ২০২৩

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
		কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	মালিকের স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র নোটারী পাবলিক -এর দ্বারা প্রত্যায়নপূর্বক জমা প্রদানসহ উক্ত সংযোগের বিপরীতে পূর্বের মালিক/ মালিকগণের কোন বকেয়া থাকলে মালিকানা/নাম পরিবর্তনের সময় তা পরিশোধের ছাড়পত্র জমা দিতে হবে।	করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
১২	নাম পরিবর্তন /মালিকানা পরিবর্তন (শিল্প/ক্যাপটিভ/ সিএনজি)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	গ্যাস সংযোগকৃত কোন গ্রাহকের মালিকানা এবং/বা নাম পরিবর্তন করতে হলে নতুন মালিকের স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র নোটারী পাবলিক -এর দ্বারা প্রত্যায়নপূর্বক 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। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	টাকা ১০,০০০/-(দশ হাজার) চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
১৩	নাম পরিবর্তন/ মালিকানা পরিবর্তন (বাণিজ্যিক)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	গ্যাস সংযোগকৃত কোন গ্রাহকের মালিকানা এবং/বা নাম পরিবর্তন করতে হলে নতুন মালিকের স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র নোটারী পাবলিক -এর দ্বারা প্রত্যায়নপূর্বক 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। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	টাকা ৪০০০/-(চার হাজার) চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
১৪	রাইজার/ আরএমএস/ সিএমএস স্থানান্তর (আবাসিক)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	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। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	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। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

২য় ত্রৈমাসঃ অক্টোবর' ২০২৩ - ডিসেম্বর' ২০২৩

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
					থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd		
১৫	রাইজার/ আরএমএস/ সিএমএস স্থানান্তর (শিল্প/ক্যাপটিভ/ সিএনজি)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	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। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	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। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
১৬	রাইজার/ আরএমএস/ সিএমএস স্থানান্তর (বাণিজ্যিক)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	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। আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	টাকা ১,৫০০/- (এক হাজার পাঁচশত) চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকের মাধ্যমে জমা প্রদান করতে হবে এবং অন্যান্য শর্তাদি শিল্প গ্রাহকের অনুরূপ। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
১৭	গ্রাহকের অনুরোধের প্রেক্ষিতে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ (আবাসিক)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে	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	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে:	অস্থায়ী বিচ্ছিন্নের ক্ষেত্রে ৩০০/-(তিনশত) টাকা এবং স্থায়ী বিচ্ছিন্নের ক্ষেত্রে ৫০০/- (পাঁচশত) টাকা ও প্রকৃত ব্যয় নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

২য় ত্রৈমাসঃ অক্টোবর' ২০২৩ - ডিসেম্বর' ২০২৩

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
		উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	করতে হবে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজপত্র) ।	www.sgcl.org.bd	থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd		
১৮	গ্রাহকের অনুরোধের প্রেক্ষিতে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ (শিল্প/ক্যাপটিভ/ সিএনজি)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	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। আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	৫০০০/-(পাঁচ হাজার) টাকা নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
১৯	গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ (বাণিজ্যিক)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	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। আবেদনপত্র সহ প্রয়োজনীয় তথ্যাদি সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	১,৫০০/-(এক হাজার পাঁচশত) টাকা নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
২০	গ্রাহক উপ-শ্রেণী পরিবর্তন (শিল্প/ ক্যাপটিভ/ সিএনজি)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	৩. আবেদনপত্র ৪. গ্রাহক উপ-শেণী পরিবর্তনের স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র। সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়-এ দাখিল করতে হবে।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। আবেদনপত্র সহ প্রয়োজনীয় তথ্যাদি সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	নির্ধারিত চার্জ ব্যাংকের মাধ্যমে পরিশোধ করতে হবে (ব্যবসায় ধরণের উপর নিরর্ভরশীল) । নিম্নোক্ত ওয়েবসাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
২১	গ্রাহক উপ-শ্রেণী পরিবর্তন (বাণিজ্যিক)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে	৩. আবেদনপত্র ৪. গ্রাহক উপ-শেণী পরিবর্তনের স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র। সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়-এ দাখিল করতে হবে।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। আবেদনপত্র সহ প্রয়োজনীয় তথ্যাদি সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউনলোড	নির্ধারিত চার্জ ব্যাংকের মাধ্যমে পরিশোধ করতে হবে (ব্যবসায় ধরনের উপর নির্ভরশীল) ।	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮,	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

২য় ত্রৈমাসঃ অক্টোবর' ২০২৩ - ডিসেম্বর' ২০২৩

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
		উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।		করা যাবে: www.sgcl.org.bd		ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	
২২	গ্রাহকের নিকট গ্যাস বিল/ রেজিস্ট্রেশন কার্ড প্রদান (মিটার যুক্ত/ মিটার বিহীন আবাসিক গ্রাহক)	তাৎক্ষণিক।	গ্রাহক সংকেত নং এবং গ্রাহকের মোবাইল নম্বর।	আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয় (আবিকা), ভোলা।	বিনামূল্যে।	সহকারী ব্যবস্থাপক (রাজস্ব), রাজস্ব শাখা, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২৩, ই-মেইলঃ khairul.islam@sgcl.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd
২৩	গ্রাহকের নিকট বিল পৌঁছানো (মিটার যুক্ত সকল গ্রাহক)	চলতি মাসের বিল পরবর্তী মাসের ৫ তারিখের মধ্যে অথবা গ্রাহকের সাথে সম্পাদিত চুক্তি অনুযায়ী।	প্রয়োজন নেই।	কোম্পানি কর্তৃক গ্রাহক আঙ্গিনায় পৌঁছানো হয়ে থাকে।	বিনামূল্যে।	সহকারী ব্যবস্থাপক (রাজস্ব), রাজস্ব শাখা, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২৩, ই-মেইলঃ khairul.islam@sgcl.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd
২৪	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 ০১৭০৪১৭১১২৩, ই-মেইলঃ khairul.islam@sgcl.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd
২৫	গ্রাহকের অনুরোধের প্রেক্ষিতে ডুপ্লিকেট বিল প্রদান/ইস্যুকরণ	তাৎক্ষণিক।	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে গ্রাহক আবেদনপত্র দাখিল করবেন।	গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সরবরাহ করবে।	বিনামূল্যে।	সহকারী ব্যবস্থাপক (রাজস্ব), রাজস্ব শাখা, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২৩, ই-মেইলঃ khairul.islam@sgcl.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

২য় ত্রৈমাসঃ অক্টোবর' ২০২৩ - ডিসেম্বর' ২০২৩

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
২৬	গ্রাহকের বিল সংক্রান্ত অভিযোগ নিস্পত্তিকরণ	১ থেকে ৭ কর্মদিবস (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 ০১৭০৪১৭১১২৩, ই-মেইলঃ khairul.islam@sgcl.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd
২৭	জরুরী দূর্ঘটনা মোকাবেলা	৩০ মিনিট হতে ১.০০ ঘন্টা।	প্রয়োজন নেই।	প্রয়োজন নেই।	বিনামূল্যে।	উপ-ব্যবস্থাপক (ইঞ্জিনিয়ারিং সার্ভিসেস), আবিকা ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭২৯৮৩৮৮৩৭, ই-মেইলঃ shamim.ahmed@sgcl.org.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

২য় ত্রৈমাসঃ অক্টোবর' ২০২৩ - ডিসেম্বর' ২০২৩

২.২) 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 সংস্থা/ বেসরকারী প্রতিষ্ঠানে 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 বানিজ্যিক শ্রেণির গ্রাহকের ন্যায় (গ্রাহক যে শ্রেণির অন্তর্ভুক্ত সে শ্রেণির কাগজপত্র) ।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে: www.sgcl.org. bd	আবাসিক, শিল্প ও বানিজ্যিক শ্রেণির মধ্যে গ্রাহক যে শ্রেণির অন্তর্ভুক্ত হবেন সে শ্রেণির গ্রাহকের ন্যায়।	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
২	বিধি মোতাবেক স্থাপনা/ বহুতল ভবন নির্মাণের জন্য অনাপত্তিপত্র প্রদান।	৭ থেকে ১০ কর্মদিবস	১. আবেদনপত্র ২. মালিকানার দলিল (সত্যায়িত) ৩. (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) আমমোক্তারনামা দলিল (সত্যায়িত) ৪. লে-আউট নকশা ৫. (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) যথাযথ কর্তৃপক্ষের কর্তৃক ভুমি ব্যবহারের ছাড়পত্র (সত্যায়িত)। ৬. (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) যথাযথ কর্তৃপক্ষের কর্তৃক নামজারি পত্র (সত্যায়িত)। ৭. (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক আমমোক্তারনামা অনুমোদনপত্র (সত্যায়িত)	আবেদনকারী কর্তৃক নিজ উদ্যোগে কাগজপত্র সংগ্রহ করতে হবে।	বিনামূল্যে।	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd

৩. 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)	প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, উত্তর), মার্কেটিং ডিভিশন, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানি লিমিটেড, মোবাইলঃ ০১৩১৩৭৬৩৬০২, ই-মেইলঃ tofael.ahmed@sgcl.org.bd	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	প্রকৌ. দীন মোহাম্মদ উপ-মহাব্যবস্থাপক (এলএনজি), পেট্রোবাংলা মোবাইলঃ +৮৮০১৭১৮১০৫৪৫৮ ই-মেইলঃ deen214@yahoo.com	২০ 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

৪. আপনার (গ্রাহকগণের) কাছে আমাদের প্রত্যাশাঃ

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

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

২য় ত্রৈমাসঃ অক্টোবর' ২০২৩ - ডিসেম্বর' ২০২৩

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

দপ্তরঃ আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, বটতৈল মোড়, পোড়াদহ রোড, কুষ্টিয়া।

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	নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান (আবাসিক) উল্লেখ্য যে, বর্তমানে সরকারি নির্দেশনা মোতাবেক আবাসিক শ্রেনিতে গ্যাস সংযোগ স্থগিত রয়েছে।	গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে সর্বোচ্চ ৪৫ কার্যদিবস।	১৭. ১ম শ্রেণির কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত আবেদনকারীর পাসপোর্ট সাইজের ৩ (তিন) কপি রঙিন ছবি। ১৮. জাতীয় পরিচয় পত্রের ১ম শ্রেণির কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত ফটোকপি। ১৯. জমির মালিকানার দালিলিক প্রমাণ হিসেবে দলিল/নামজারির কাগজ (যে কোন একটি) এবং দাখিলা/ভূমি উন্নয়ন কর পরিশোধের রসিদ (যে কোন একটি) । ২০. ভাড়া /লীজকৃত স্থানে স্থাপিত হলে ভাড়া/লীজ গ্রহণের চুক্তিপত্র। ২১. ভাড়াটিয়া/লীজ গ্রহীতা বিল পরিশোধে ব্যর্থ হলে বা অবৈধ কার্যকলাপে লিপ্ত থাকলে মালিক দায়ভার বহন করবেন মর্মে নোটারী পাবলিক কর্তৃক সত্যায়িত অঙ্গীকারনামা। ২২. আবেদন ফি বাবদ ৩০০/-টাকা জমাদানের রসিদ। ২৩. ঠিকাদার নিয়োগপত্র। ২৪. প্রস্তাবিত অভ্যন্তরীণ পাইপলাইনের ৩ (তিন) কপি নক্সা।	গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েবসাইট (www.sgcl.org.bd) হতে ডাউনলোড করা যাবে। ওয়েবসাইট হতে ডাউনলোডের ক্ষেত্রে আবেদনপত্রের নির্ধারিত ফি জমা প্রদান পূর্বক জমা প্রদান রশিদ সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে প্রদর্শন করতঃ আবেদনপত্র সংগ্রহ করতে হবে।	আবেদনপত্র ফি বাবদ টাকা ৩০০/- মাত্র নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেনঃ www.sgcl.org.bd	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২০, ই-মেইলঃ waliul.islam@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

২য় ত্রৈমাসঃ অক্টোবর' ২০২৩ - ডিসেম্বর' ২০২৩

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
২	নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান (শিল্প/ক্যাপটিভ/সিএনজি)	গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে সর্বোচ্চ ৫৩ কার্যদিবস।	২৭. ১ম শ্রেণির কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত আবেদনকারীর পাসপোর্ট সাইজের ৩(তিন) কপি রঙিন ছবি। ২৮. জাতীয় পরিচয় পত্রের ১ম শ্রেণির কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত ফটোকপি। ২৯. হালনাগাদ নবায়নকৃত ট্রেড লাইসেন্সের ১ম শ্রেণির কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত ফটোকপি। ৩০. টিআইএন সনদপত্র । ৩১. জমির মালিকানার দালিলিক প্রমাণ হিসেবে দলিল/নামজারির কাগজ (যে কোন একটি) এবং দাখিলা/ভূমি উন্নয়ন কর পরিশোধের রসিদ (যে কোন একটি) । ৩২. লীজ/ভাড়াকৃত স্থানে স্থাপিত হলে লীজ/ভাড়ার চুক্তিপত্র। ৩৩. 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। ৩৪. প্রস্তাবিত অভ্যন্তরীণ পাইপলাইনের ৪ (চার) কপি নক্সা। ৩৫. গ্যাস সরঞ্জামাদি (বয়লার, জেনারেটর ও অন্যান্য) এর জ্বালানী দক্ষতা ন্যূনতম মানদন্ড অনুযায়ী হতে হবে। ৩৬. প্রস্তাবিত স্থানে চালু/বিচ্ছিন্নকৃত গ্যাস সংযোগের বিপরীতে পাওনা পরিশোধ সংক্রান্ত ছাড়পত্র। ৩৭. প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট সংস্থা/দপ্তরের ছাড়পত্র/সনদপত্র। ৩৮. আবেদন ফি বাবদ ৫০০/- টাকা জমাদানের রসিদ। ৩৯. ঠিকাদার নিয়োগপত্র।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবেঃ www.sgcl.org.bd	আবেদনপত্র ফি বাবদ টাকা ৫০০/- মাত্র নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেনঃ www.sgcl.org.bd	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২০, ই-মেইলঃ waliul.islam@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

২য় ত্রৈমাসঃ অক্টোবর' ২০২৩ - ডিসেম্বর' ২০২৩

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
৩	নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান (বাণিজ্যিক) উল্লেখ্য যে, বর্তমানে সরকারি নির্দেশনা মোতাবেক বাণিজ্যিক শ্রেনিতে গ্যাস সংযোগ স্থগিত রয়েছে।	গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে সর্বোচ্চ ৪৯ কার্যদিবস।	২৭.১ম শ্রেণির কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত আবেদনকারীর পাসপোর্ট সাইজের ৩(তিন) কপি রঙিন ছবি। ২৮. জাতীয় পরিচয় পত্রের ১ম শ্রেণির কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত ফটোকপি। ২৯.হালনাগাদ নবায়নকৃত ট্রেড লাইসেন্সের ১ম শ্রেণির কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত কপি । ৩০. টিআইএন সনদপত্র । ৩১.জমির মালিকানার দালিলিক প্রমাণ হিসেবে দলিল/নামজারির কাগজ (যে কোন একটি) এবং দাখিলা/ভূমি উন্নয়ন কর পরিশোধের রসিদ (যে কোন একটি) । ৩২.লীজ/ভাড়াকৃত স্থানে স্থাপিত হলে লীজ/ভাড়ার চুক্তিপত্র । ৩৩. 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। ৩৪. আবেদন ফি বাবদ ৩০০/-টাকা জমাদানের রসিদ। ৩৫. ঠিকাদার নিয়োগপত্র। ৩৬.প্রস্তাবিত স্থানে চালু/বিচ্ছিন্নকৃত গ্যাস সংযোগের বিপরীতে পাওনা পরিশোধ সংক্রান্ত ছাড়পত্র। ৩৭. প্রযোজ্য ক্ষেত্রে পরিবেশ অধিদপ্তরের ছাড়পত্র। ৩৮. গ্যাস সরঞ্জামাদি (বয়লার, জেনারেটর ও অন্যান্য জ্বালানী দক্ষতা ন্যূনতম মানদন্ড অনুযায়ী হতে হবে। ৩৯.প্রস্তাবিত অভ্যন্তরীণ পাইপলাইনের ৪ (চার) কপি নক্সা।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবেঃ www.sgcl.org.bd	আবেদনপত্র ফি বাবদ টাকা ৩০০/- মাত্র নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেনঃ www.sgcl.org.bd	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২০, ই-মেইলঃ waliul.islam@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

২য় ত্রৈমাসঃ অক্টোবর' ২০২৩ - ডিসেম্বর' ২০২৩

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
৪	পুন: সংযোগ প্রদান (আবাসিক)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে পুনঃসংযোগ প্রদান করা হয়	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 বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	পুনঃসংযোগ ব্যয় ৫০০/- (পাঁচশত) টাকা নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২০, ই-মেইলঃ waliul.islam@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
৫	পুন: সংযোগ প্রদান (শিল্প/ক্যাপটিভ/সিএনজি)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে পুনঃসংযোগ প্রদান করা হয়	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 আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	পুনঃসংযোগ ব্যয়: গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে ৫০০০/- (পাঁচ হাজার) টাকা এবং অন্যান্য কারণে ১৫,০০০/- (পনের হাজার) টাকা নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২০, ই-মেইলঃ waliul.islam@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
৬	পুন: সংযোগ প্রদান (বাণিজ্যিক)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে পুনঃসংযোগ প্রদান করা হয়	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। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২০, ই-মেইলঃ waliul.islam@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
৭	লোড হ্রাস/ বৃদ্ধি/পুনর্বিন্যাস /সংশোধন (মিটারবিহীন আবাসিক গ্রাহক) উল্লেখ্য যে,	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন	লোড হ্রাস/ বৃদ্ধি / পুনর্বিন্যাস / সংশোধন-এর যৌক্তিকতা উল্লেখ পূর্বক হালনাগাদ গ্যাস বিল এবং অন্য কোন পাওনা থাকলে তা পরিশোধের	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন	গ্যাস সরঞ্জামের কোনরূপ পরিবর্তন না করা হলে গ্রাহককে চুলা প্রতি টাকা ২০০/-(দুইশত) হারে চার্জ	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২০,	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

২য় ত্রৈমাসঃ অক্টোবর' ২০২৩ - ডিসেম্বর' ২০২৩

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
	বর্তমানে সরকারি নির্দেশনায় লোড বৃদ্ধি স্থগিত রয়েছে।	সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	ছাড়পত্রসহ গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে।	দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	ই-মেইলঃ waliul.islam@sgcl.org.bd	
৮	লোড হ্রাস/ বৃদ্ধি/পুনর্বিন্যাস/সংশোধন (মিটারযুক্ত আবাসিক গ্রাহক) উল্লেখ্য যে, বর্তমানে সরকারি নির্দেশনায় লোড বৃদ্ধি স্থগিত রয়েছে।	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	লোড হ্রাস/ বৃদ্ধি / পুনর্বিন্যাস / সংশোধন-এর যৌক্তিকতা উল্লেখ পূর্বক হালনাগাদ গ্যাস বিল এবং অন্য কোন পাওনা থাকলে তা পরিশোধের ছাড়পত্রসহ গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	গ্রাহকের সরঞ্জামের কোন পরিবর্তনের প্রয়োজন হলে ১৫০০/- (এক হাজার পঁচশত) টাকা চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২০, ই-মেইলঃ waliul.islam@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
৯	লোড হ্রাস/ বৃদ্ধি/পুনর্বিন্যাস/সংশোধন (শিল্প/ক্যাপটিভ/সিএনজি)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	হালনাগাদ গ্যাস বিল এবং অন্য কোন পাওনা থাকলে তা পরিশোধের ছাড়পত্রসহ গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে। প্রযোজ্য ক্ষেত্রে গ্যাস সরঞ্জামাদির কারিগরি ক্যাটালগ দাখিল করতে হবে।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	গ্রাহকের সরঞ্জামে কোন পরিবর্তনের প্রয়োজন হলে গ্রাহককে ৫০০০/- (পাঁচ হাজার) টাকা চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২০, ই-মেইলঃ waliul.islam@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
১০	লোড হ্রাস/ বৃদ্ধি/পুনর্বিন্যাস/সংশোধন (বাণিজ্যিক) উল্লেখ্য যে, বর্তমানে সরকারি নির্দেশনায় লোড বৃদ্ধি স্থগিত রয়েছে।	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	হালনাগাদ গ্যাস বিল এবং অন্য কোন পাওনা থাকলে তা পরিশোধের ছাড়পত্রসহ গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে। প্রযোজ্য ক্ষেত্রে গ্যাস সরঞ্জামাদির কারিগরি ক্যাটালগ দাখিল করতে হবে।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	গ্রাহকের সরঞ্জামের কোন পরিবর্তনের প্রয়োজন হলে গ্রাহককে ৩০০০/- (তিন হাজার) টাকা চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২০, ই-মেইলঃ waliul.islam@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
১১	নাম পরিবর্তন/ মালিকানা পরিবর্তন (আবাসিক)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার	গ্যাস সংযোগকৃত কোন গ্রাহকের মালিকানা এবং/বা নাম পরিবর্তন করতে হলে নতুন	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ	টাকা ৫০০/-(পাঁচশত) চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩,

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

২য় ত্রৈমাসঃ অক্টোবর' ২০২৩ - ডিসেম্বর' ২০২৩

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
		কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	মালিকের স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র নোটারী পাবলিক -এর দ্বারা প্রত্যায়নপূর্বক জমা প্রদানসহ উক্ত সংযোগের বিপরীতে পূর্বের মালিক/ মালিকগণের কোন বকেয়া থাকলে মালিকানা/নাম পরিবর্তনের সময় তা পরিশোধের ছাড়পত্র জমা দিতে হবে।	করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২০, ই-মেইলঃ waliul.islam@sgcl.org.bd	ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
১২	নাম পরিবর্তন /মালিকানা পরিবর্তন (শিল্প/ক্যাপটিভ/ সিএনজি)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	গ্যাস সংযোগকৃত কোন গ্রাহকের মালিকানা এবং/বা নাম পরিবর্তন করতে হলে নতুন মালিকের স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র নোটারী পাবলিক -এর দ্বারা প্রত্যায়নপূর্বক 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। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	টাকা ১০,০০০/-(দশ হাজার) চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২০, ই-মেইলঃ waliul.islam@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
১৩	নাম পরিবর্তন/ মালিকানা পরিবর্তন (বাণিজ্যিক)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	গ্যাস সংযোগকৃত কোন গ্রাহকের মালিকানা এবং/বা নাম পরিবর্তন করতে হলে নতুন মালিকের স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র নোটারী পাবলিক -এর দ্বারা প্রত্যায়নপূর্বক 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। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	টাকা ৪০০০/-(চার হাজার) চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২০, ই-মেইলঃ waliul.islam@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
১৪	রাইজার/ আরএমএস/ সিএমএস স্থানান্তর (আবাসিক)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	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। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	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। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২০, ই-মেইলঃ waliul.islam@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

২য় ত্রৈমাসঃ অক্টোবর' ২০২৩ - ডিসেম্বর' ২০২৩

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
					থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd		
১৫	রাইজার/ আরএমএস/ সিএমএস স্থানান্তর (শিল্প/ক্যাপটিভ/ সিএনজি)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	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। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	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। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২০, ই-মেইলঃ waliul.islam@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
১৬	রাইজার/ আরএমএস/ সিএমএস স্থানান্তর (বাণিজ্যিক)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	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। আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	টাকা ১,৫০০/- (এক হাজার পাঁচশত) চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকের মাধ্যমে জমা প্রদান করতে হবে এবং অন্যান্য শর্তাদি শিল্প গ্রাহকের অনুরূপ। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২০, ই-মেইলঃ waliul.islam@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
১৭	গ্রাহকের অনুরোধের প্রেক্ষিতে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ (আবাসিক)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে	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	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে:	অস্থায়ী বিচ্ছিন্নের ক্ষেত্রে ৩০০/-(তিনশত) টাকা এবং স্থায়ী বিচ্ছিন্নের ক্ষেত্রে ৫০০/- (পাঁচশত) টাকা ও প্রকৃত ব্যয় নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২০, ই-মেইলঃ waliul.islam@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

২য় ত্রৈমাসঃ অক্টোবর' ২০২৩ - ডিসেম্বর' ২০২৩

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
		উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	করতে হবে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজপত্র) ।	www.sgcl.org.bd	থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd		
১৮	গ্রাহকের অনুরোধের প্রেক্ষিতে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ (শিল্প/ক্যাপটিভ/ সিএনজি)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	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। আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	৫০০০/-(পাঁচ হাজার) টাকা নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২০, ই-মেইলঃ waliul.islam@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
১৯	গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ (বাণিজ্যিক)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	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। আবেদনপত্র সহ প্রয়োজনীয় তথ্যাদি সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	১,৫০০/-(এক হাজার পাঁচশত) টাকা নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২০, ই-মেইলঃ waliul.islam@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
২০	গ্রাহক উপ-শ্রেণী পরিবর্তন (শিল্প/ ক্যাপটিভ/ সিএনজি)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।	৫. আবেদনপত্র ৬. গ্রাহক উপ-শেণী পরিবর্তনের স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র। সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়-এ দাখিল করতে হবে।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। আবেদনপত্র সহ প্রয়োজনীয় তথ্যাদি সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে: www.sgcl.org.bd	নির্ধারিত চার্জ ব্যাংকের মাধ্যমে পরিশোধ করতে হবে (ব্যবসায় ধরণের উপর নিরর্ভরশীল) । নিম্নোক্ত ওয়েবসাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন: www.sgcl.org.bd	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২০, ই-মেইলঃ waliul.islam@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
২১	গ্রাহক উপ-শ্রেণী পরিবর্তন (বাণিজ্যিক)	গ্রাহক এবং গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদার কর্তৃক করনীয় কাজ যথাসময়ে প্রতিপালন সাপেক্ষে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীতে	৫. আবেদনপত্র ৬. গ্রাহক উপ-শেণী পরিবর্তনের স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র। সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়-এ দাখিল করতে হবে।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। আবেদনপত্র সহ প্রয়োজনীয় তথ্যাদি সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউনলোড	নির্ধারিত চার্জ ব্যাংকের মাধ্যমে পরিশোধ করতে হবে (ব্যবসায় ধরনের উপর নির্ভরশীল) ।	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২০, ই-মেইলঃ waliul.islam@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

২য় ত্রৈমাসঃ অক্টোবর' ২০২৩ - ডিসেম্বর' ২০২৩

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
		উল্লিখিত সময় অনুযায়ী।		করা যাবে: www.sgcl.org.bd			
২২	গ্রাহকের নিকট গ্যাস বিল/ রেজিস্ট্রেশন কার্ড প্রদান (মিটার যুক্ত/ মিটার বিহীন আবাসিক গ্রাহক)	তাৎক্ষণিক।	গ্রাহক সংকেত নং এবং গ্রাহকের মোবাইল নম্বর।	আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয় (আবিকা), ভোলা।	বিনামূল্যে।	সহকারী ব্যবস্থাপক (রাজস্ব), রাজস্ব শাখা, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২৩, ই-মেইলঃ khairul.islam@sgcl.org.bd	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২০, ই-মেইলঃ waliul.islam@sgcl.org.bd
২৩	গ্রাহকের নিকট বিল পৌঁছানো (মিটার যুক্ত সকল গ্রাহক)	চলতি মাসের বিল পরবর্তী মাসের ৫ তারিখের মধ্যে অথবা গ্রাহকের সাথে সম্পাদিত চুক্তি অনুযায়ী।	প্রয়োজন নেই।	কোম্পানি কর্তৃক গ্রাহক আঙ্গিনায় পৌঁছানো হয়ে থাকে।	বিনামূল্যে।	সহকারী ব্যবস্থাপক (রাজস্ব), রাজস্ব শাখা, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২৩, ই-মেইলঃ khairul.islam@sgcl.org.bd	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২০, ই-মেইলঃ waliul.islam@sgcl.org.bd
২৪	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 ০১৭০৪১৭১১২৩, ই-মেইলঃ khairul.islam@sgcl.org.bd	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২০, ই-মেইলঃ waliul.islam@sgcl.org.bd
২৫	গ্রাহকের অনুরোধের প্রেক্ষিতে ডুপ্লিকেট বিল প্রদান/ইস্যুকরণ	তাৎক্ষণিক।	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে গ্রাহক আবেদনপত্র দাখিল করবেন।	গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সরবরাহ করবে।	বিনামূল্যে।	সহকারী ব্যবস্থাপক (রাজস্ব), রাজস্ব শাখা, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২৩, ই-মেইলঃ khairul.islam@sgcl.org.bd	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২০, ই-মেইলঃ waliul.islam@sgcl.org.bd
২৬	গ্রাহকের বিল সংক্রান্ত অভিযোগ নিস্পত্তিকরণ	১ থেকে ৭ কর্মদিবস (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 ০১৭০৪১৭১১২৩, ই-মেইলঃ khairul.islam@sgcl.org.bd	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২০, ই-মেইলঃ waliul.islam@sgcl.org.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

২য় ত্রৈমাসঃ অক্টোবর' ২০২৩ - ডিসেম্বর' ২০২৩

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
২৭	জরুরী দূর্ঘটনা মোকাবেলা	৩০ মিনিট হতে ১.০০ ঘন্টা।	প্রয়োজন নেই।	প্রয়োজন নেই।	বিনামূল্যে।	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২০, ই-মেইলঃ waliul.islam@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

২.২) 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 সংস্থা/ বেসরকারী প্রতিষ্ঠানে 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 বানিজ্যিক শ্রেণির গ্রাহকের ন্যায় (গ্রাহক যে শ্রেণির অন্তর্ভুক্ত সে শ্রেণির কাগজপত্র) ।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে: www.sgcl.org. bd	আবাসিক, শিল্প ও বানিজ্যিক শ্রেণির মধ্যে গ্রাহক যে শ্রেণির অন্তর্ভুক্ত হবেন সে শ্রেণির গ্রাহকের ন্যায়।	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২০, ই-মেইলঃ waliul.islam@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
২	বিধি মোতাবেক স্থাপনা/ বহুতল ভবন নির্মাণের জন্য অনাপত্তিপত্র প্রদান।	৭ থেকে ১০ কর্মদিবস	১. আবেদনপত্র ২. মালিকানার দলিল (সত্যায়িত) ৩. (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) আমমোক্তারনামা দলিল (সত্যায়িত) ৪. লে-আউট নকশা ৫. (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) যথাযথ কর্তৃপক্ষের কর্তৃক ভুমি ব্যবহারের ছাড়পত্র (সত্যায়িত)। ৬. (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) যথাযথ কর্তৃপক্ষের কর্তৃক নামজারি পত্র (সত্যায়িত)। ৭. (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক আমমোক্তারনামা অনুমোদনপত্র (সত্যায়িত)	আবেদনকারী কর্তৃক নিজ উদ্যোগে কাগজপত্র সংগ্রহ করতে হবে।	বিনামূল্যে।	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২০, ই-মেইলঃ waliul.islam@sgcl.org.bd	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd

৩. 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 নিস্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, উত্তর), মার্কেটিং ডিভিশন, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানি লিমিটেড, মোবাইলঃ ০১৩১৩৭৬৩৬০২, ই-মেইলঃ tofael.ahmed@sgcl.org.bd	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	প্রকৌ. দীন মোহাম্মদ উপ-মহাব্যবস্থাপক (এলএনজি), পেট্রোবাংলা মোবাইলঃ +৮৮০১৭১৮১০৫৪৫৮ ই-মেইলঃ deen214@yahoo.com	২০ 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

৪. আপনার (গ্রাহকগণের) কাছে আমাদের প্রত্যাশাঃ

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

Proof 1.1

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড
(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানি)
মার্কেটিং শাখা (খুলনা)
sgcl.org.bd
২১৮, এম.এ. বারী সড়ক, সোনাডাঙ্গা, খুলনা।

স্মারক নম্বর: ২৮.২১.০০০০.১৬৬.১৬.০০৩.২১.৫১২

তারিখ: ১১ পৌষ ১৪৩০ বঙ্গাব্দ
২৬ ডিসেম্বর ২০২৩ খ্রিস্টাব্দ

বিষয়: ২০২৩-২৪ অর্থবছরের ২য় ত্রৈমাসিকে (অক্টোবর ২০২৩ হতে ডিসেম্বর ২০২৩) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরন বিষয়ে অবহিতকরন প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয়ের আলোকে জানানো যাচ্ছে যে, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪ এর অংশ হিসেবে মন্ত্রী পরিষদ বিভাগ কর্তৃক প্রনীত গাইডলাইনে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ করনের নির্দেশনা রয়েছে। তারই অংশ হিসেবে গত ১৮/১২/২০২৩ তারিখ অত্র কোম্পানির প্রধান কার্যালয়, খুলনা; আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা এবং আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া এর সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ করা হয়েছে। একই সাথে হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কোম্পানির ওয়েব সাইটের সেবা বক্সে upload এবং দপ্তর আঙ্গিনার প্রকাশ্য স্থানে প্রদর্শনের ব্যবস্থা করা হয়েছে।

- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি, প্রধান কার্যালয়, খুলনা Weblink: https://shorturl.at/fzNRW
- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা Weblink: https://shorturl.at/aDPR8
- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া Weblink: https://shorturl.at/bPQ13

সদয় অবগতির জন্য প্রেরণ করা হলো।

২৬-১২-২০২৩
প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ
উপ-মহাব্যবস্থাপক

এসজিসিএল-এর সকল কর্মকর্তাবৃন্দ।

Proof 1.2

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড
(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানি)
মার্কেটিং শাখা (খুলনা)
sgcl.org.bd
২১৮, এম.এ. বারী সড়ক, সোনাডাঙ্গা, খুলনা।

স্মারক নম্বর: ২৮.২১.০০০০.১৬৬.১৬.০০৩.২১.১

তারিখ: ১৯ পৌষ ১৪৩০ বঙ্গাব্দ / ০৩ জানুয়ারী ২০২৪ খ্রিস্টাব্দ

বিষয়: ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর ২০২৩ হতে ডিসেম্বর ২০২৩)-এ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ করন, প্রদর্শন ও ওয়েবসাইটে Upload করন এর বিষয়ে অবহিতকরন প্রসঙ্গে।

মহোদয়,

উপর্যুক্ত বিষয়ের আলোকে জানানো যাচ্ছে যে, পেট্রোবাংলা কর্তৃক সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে ২০২৩-২৪ অর্থবছরে অনুষ্ঠিত ১ম সভার কার্যবিবরণীর অনুচ্ছেদ ৭-এ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪ এর অংশ হিসেবে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ করনসহ দপ্তর আঙ্গিনায় প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ ও তার প্রমানক কোম্পানির ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয় বরাবরে প্রেরনের নির্দেশনা রয়েছে। তারই ধারাবাহিকতায় গত ১৮/১২/২০২৩ তারিখ ২য় ত্রৈমাসিক (অক্টোবর ২০২৩ হতে ডিসেম্বর ২০২৩)-এ অত্র কোম্পানির প্রধান কার্যালয়, খুলনা; আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা এবং আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া এর সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ করা হয়েছে এবং একই সাথে হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কোম্পানির ওয়েব সাইটের সেবা বক্সে upload ও দপ্তর আঙ্গিনায় প্রকাশ্য স্থানে প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে।

- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি, প্রধান কার্যালয়, খুলনা Weblink: https://shorturl.at/fzNRW
- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা Weblink: https://shorturl.at/aDPR8
- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া Weblink: https://shorturl.at/bPQ13

সদয় অবগতির জন্য প্রেরণ করা হলো।

০৩-০১-২০২৪
প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ
উপ-মহাব্যবস্থাপক

ব্যবস্থাপনা পরিচালক (চলতি দায়িত্ব), ব্যবস্থাপনা পরিচালকের দপ্তর, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড।

স্মারক নম্বর: ২৮.২১.০০০০.১৬৬.১৬.০০৩.২১.১/১ (৩)

তারিখ: ১৯ পৌষ ১৪৩০ বঙ্গাব্দ / ০৩ জানুয়ারী ২০২৪ খ্রিস্টাব্দ

সদয় জ্ঞাতার্থে/জ্ঞাতার্থে(জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

১। মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন), প্রশাসন ডিভিশন, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;
২। সহকারী ব্যবস্থাপক, সাধারণ প্রশাসন শাখা, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড এবং

৩। উপ-সহকারী প্রকৌশলী, আইসিটি শাখা, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড।

০৩-০১-২০২৪
প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ
উপ-মহাব্যবস্থাপক

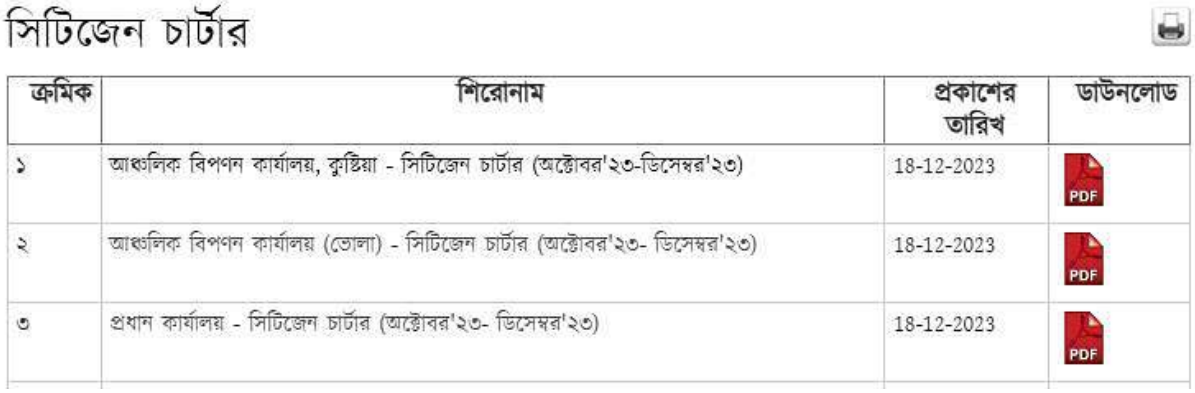
সকল সংযুক্তিসমূহ:

(১) ২০২৩-২৪ অর্থবছরের মূল্যায়ন নির্দেশিকা

(২) প্রমানক

প্রমানকঃ

ওয়েব সাইটে Upload করন এবং Weblink:



সিটিজেন চার্টার

ক্রমিক	শিরোনাম	প্রকাশের তারিখ	ডাউনলোড
১	আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া - সিটিজেন চার্টার (অক্টোবর'২৩-ডিসেম্বর'২৩)	18-12-2023	PDF
২	আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয় (ভোলা) - সিটিজেন চার্টার (অক্টোবর'২৩- ডিসেম্বর'২৩)	18-12-2023	PDF
৩	প্রধান কার্যালয় - সিটিজেন চার্টার (অক্টোবর'২৩- ডিসেম্বর'২৩)	18-12-2023	PDF

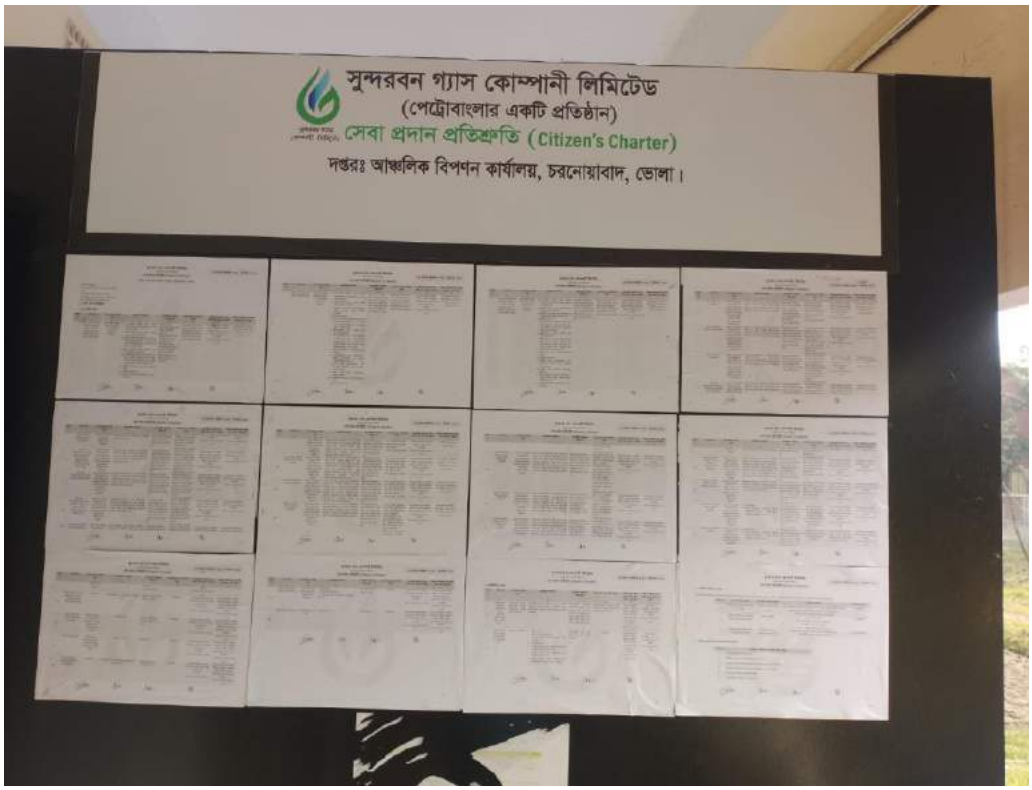
- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি, প্রধান কার্যালয়, খুলনা Weblink: https://shorturl.at/fzNRW
- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা Weblink: https://shorturl.at/aDPR8
- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া Weblink: https://shorturl.at/bPQ13

অফিস আঙিনায় প্রদর্শনঃ

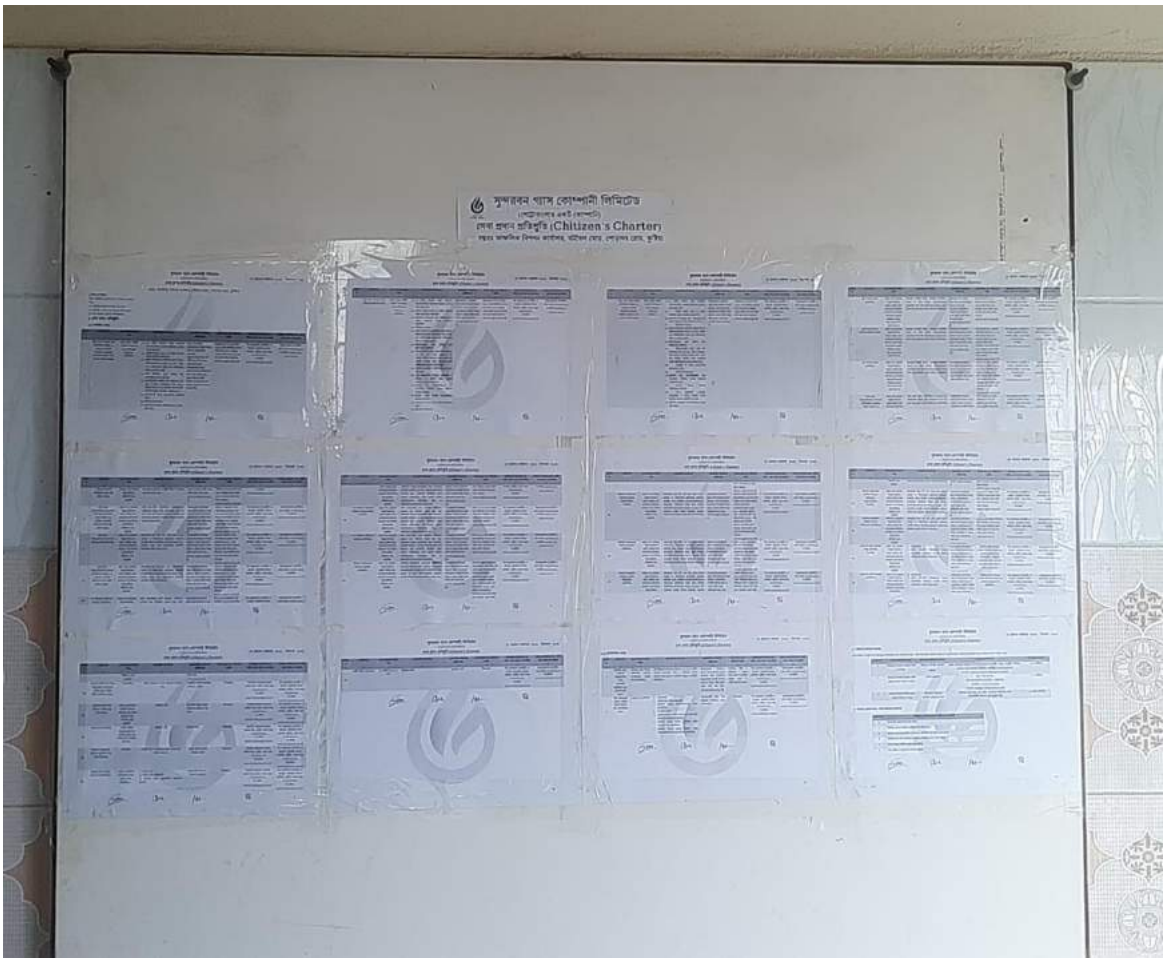
- প্রধান কার্যালয়, খুলনা



- আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা



- আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া



সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন পরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪ এর ত্রৈমাসিক অগ্রগতির প্রতিবেদন

৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি'২০২৪-মার্চ'২০২৪)

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড
(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানি)
মার্কেটিং শাখা (খুলনা)
sgcl.org.bd
২১৮, এম.এ. বারী সড়ক, সোনাডাঙ্গা, খুলনা।

স্মারক নম্বর: ২৮.২১.০০০০.১৬৬.১৬.০০৩.২১.৩৩

তারিখ: ২৪ চৈত্র ১৪৩০ বঙ্গাব্দ / ০৭ এপ্রিল ২০২৪ খ্রিস্টাব্দ

বিষয়: সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষন কমিটির ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি ২০২৪ - মার্চ ২০২৪) ভিত্তিতে বাস্তবায়নের অগ্রগতির প্রতিবেদন প্রেরণ প্রসঙ্গে।

মহোদয়,

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি প্রণয়ন, পরিবীক্ষন ও মুল্যায়ন নির্দেশিকা ২০২৩-২৪ এর আলোকে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়নের অংশ হিসেবে সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড-এর সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটির ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি ২০২৪ - মার্চ ২০২৪) ভিত্তিতে সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের অগ্রগতি প্রতিবেদন এতদসঙ্গে সংযুক্ত করে আপনার সদয় অবগতি ও পরবর্তী প্রযোজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের লক্ষ্যে প্রেরণ করা হলো।

আপনার বিশ্বস্ত,

০৭-০৪-২০২৪
উত্তম কুমার সরকার
ব্যবস্থাপনা পরিচালক (চলতি দায়িত্ব)
০২৪৭৭৭২১২৯৯ (ফোন)
০২৪৭৭৭২৩২৫ (ফ্যাক্স)
md@sgcl.org.bd

চেয়ারম্যান, চেয়ারম্যান-এর দপ্তর, বাংলাদেশ তেল, গ্যাস ও খনিজসম্পদ কর্পোরেশন (পেট্রোবাংলা)।

দৃষ্টি আকর্ষণ:

মহাব্যবস্থাপক (অনুসন্ধান), অনুসন্ধান বিভাগ, বাংলাদেশ তেল, গ্যাস ও খনিজসম্পদ কর্পোরেশন (পেট্রোবাংলা)।

স্মারক নম্বর: ২৮.২১.০০০০.১৬৬.১৬.০০৩.২১.৩৩/১ (৬)

তারিখ: ২৪ চৈত্র ১৪৩০ বঙ্গাব্দ / ০৭ এপ্রিল ২০২৪ খ্রিস্টাব্দ

সদয় জ্ঞাতার্থে/জ্ঞাতার্থে(জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

১। মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং), মার্কেটিং ডিভিশন, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;
২। মহাব্যবস্থাপক (পরিকল্পনা ও উন্নয়ন) , পরিকল্পনা ও উন্নয়ন ডিভিশন, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;
৩। উপ-মহাব্যবস্থাপক, মার্কেটিং ডিপার্টমেন্ট (উত্তর), সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;
৪। উপ-মহাব্যবস্থাপক, মার্কেটিং ডিপার্টমেন্ট (দক্ষিণ), সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;
৫। সহকারী ব্যবস্থাপক, ব্যবস্থাপনা পরিচালকের দপ্তর, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড এবং

৬। সহকারী প্রকৌশলী (আইসিটি), আইসিটি শাখা, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড।





০৮-০৪-২০২৪
ফজলে এলাহী খান
উপব্যবস্থাপক ও (বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি)

সকল সংযুক্তিসমূহ:

(১) বাস্তবায়ন অগ্রগতির প্রতিবেদন

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানি)

২১৮-এম.এ. বারি সড়ক, সোনাডাঙ্গা, খুলনা।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন পরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪ এর ৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি'২০২৪-মার্চ'২০২৪) অগ্রগতির প্রতিবেদন।

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্ম সম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪					৩য় ত্রৈমাসিকে অর্জন	৩য় ত্রৈমাসিকে অর্জিত মান	মন্তব্য
						অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে			
						১০০.০০%	৯০.০০%	৮০.০০%	৭০.০০%	৬০.০০%			
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
প্রাতিষ্ঠানিক কার্যক্রম	১৪	[১.১] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ পূর্বক ওয়েব সাইটের সেবা বক্সে উপস্থাপন।	[১.১.১] নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত	সংখ্যা	৭	৪	৩	২	১		১	১.৭৫	
		[১.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে আওতাধীন দপ্তর/ সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ পূর্বক ওয়েবসাইটের সেবা বক্সে উপস্থাপন এবং প্রকাশ্যে প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ।	[১.২.১] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত	সংখ্যা	৭	৪	৩	২	১	-	১	১.৭৫	
বাস্তবায়ন সক্ষমতা উন্নয়ন	১১	[২.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে নিজ দপ্তর এবং আওতাধীন দপ্তর/ সংস্থার কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের জন্য কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক সংক্ষিপ্ত বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ণ।	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/ সেমিনার/ কর্মশালা আয়োজিত/ বার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৬	১	-	-	-	-	-	-	
		[২.২] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.২.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	১	-	-	-	-	-	-	
				মোট	২৫							৩.৫	

০২.০৪.২৪

বিভাষ ব্যাপারী, উপ-সহকারী প্রকৌশলী (আইসিটি) ও সদস্য, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষন কমিটি

02-04-24

মোঃ আশিক উজ্জামান, সহকারি ব্যবস্থাপক (জেনারেল এডমিন) ও সদস্য, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষন কমিটি

০২/০৪/২০২৪

ফজলে এলাহী খান, সহকারী প্রকৌশলী (মার্কেটিং, খুলনা) ও সদস্য সচিব, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষন কমিটি

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড
(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানি)
মার্কেটিং শাখা (খুলনা)
sgcl.org.bd
২১৮, এম.এ. বারী সড়ক, সোনাডাঙ্গা, খুলনা।

তারিখ: ৩০ ফাল্গুন ১৪৩০ বঙ্গাব্দ
১৪ মার্চ ২০২৪ খ্রিস্টাব্দ

স্মারক নম্বর: ২৮.২১.০০০০.১৬৬.১৬.০০৩.২১.২৯

বিষয়: ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ করার লক্ষ্যে বর্তমানে বিদ্যমান (অক্টোবর'২৩-ডিসেম্বর'২৩) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পর্যবেক্ষণপূর্বক আপনার দপ্তর সংশ্লিষ্ট প্রয়োজনীয় মতামত/সংশোধনী প্রেরণ প্রসঙ্গে।

মহোদয়,

উপর্যুক্ত বিষয়ে আপনার অবগতির জন্য জানানো যাচ্ছে যে, ২০২৩-২৪ অর্থবছর-এ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনার অংশ হিসেবে বিভাগীয় পর্যায়ের দপ্তর/সংস্থার জন্য মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক প্রনীত গাইডলাইনে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ওয়েবসাইটে আপলোড, প্রদর্শন ও উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবরে প্রেরণের নির্দেশনা রয়েছে। এছাড়া সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ করণের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট দপ্তর কর্তৃক সেবার আবেদন অধিকতর সহজীকরণ, সেবা প্রাপ্তির পদ্ধতি, সেবামূল্য, সেবার জন্য প্রয়োজনীয় আবেদন ফরমেট/প্রস্তাবের ফরমেট লিংকসহ সংযুক্তকরণ, সেবা প্রদানের সময়সীমা, সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নাম, পদবি ও যোগাযোগ নম্বরসহ সকল বিষয়ে হালনাগাদ করণের ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে মর্মে নির্দেশনা রয়েছে।

এমতাবস্থায়, ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি'২৪-মার্চ'২৪) ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ করার লক্ষ্যে এতদসঙ্গে সংযুক্ত বিদ্যমান (অক্টোবর'২৩-ডিসেম্বর'২৩) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পর্যবেক্ষণপূর্বক আপনার দপ্তর সংশ্লিষ্ট প্রয়োজনীয় মতামত/সংশোধনী আগামী ১৯ মার্চ ২০২৪ তারিখের মধ্যে নিম্ন স্বাক্ষরকারী বরাবরে প্রেরণের জন্য বিনীত অনুরোধ জানানো হলো।

১৪-০৩-২০২৪
ফজলে এলাহী খান
উপব্যবস্থাপক

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

১। মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং), মার্কেটিং ডিভিশন, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;
২। মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন), প্রশাসন ডিভিশন, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;
৩। মহাব্যবস্থাপক (পরিকল্পনা ও উন্নয়ন) , পরিকল্পনা ও উন্নয়ন ডিভিশন, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;
৪। মহাব্যবস্থাপক, অপারেশন ডিভিশন, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;
৫। উপ-মহাব্যবস্থাপক (হিসাব), হিসাব ডিপার্টমেন্ট, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;
৬। উপ-মহাব্যবস্থাপক (অর্থ ও রাজস্ব), অর্থ ও রাজস্ব ডিপার্টমেন্ট, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;
৭। কোম্পানি সচিব, কোম্পানী সচিবালয়, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;
৮। উপ-মহাব্যবস্থাপক (এইচআর), হিউম্যান রিসোর্স ডিপার্টমেন্ট, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;
৯। উপ-মহাব্যবস্থাপক, মার্কেটিং ডিপার্টমেন্ট (দক্ষিণ), সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;
১০। উপ-মহাব্যবস্থাপক, সিস্টেম অপারেশন ডিপার্টমেন্ট, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;
১১। উপ-মহাব্যবস্থাপক (চলতি দায়িত্ব), সার্ভিস ডিপার্টমেন্ট, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড এবং
১২। উপ-মহাব্যবস্থাপক (চলতি দায়িত্ব), নিরীক্ষা ডিপার্টমেন্ট, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড।

স্মারক নম্বর: ২৮.২১.০০০০.১৬৬.১৬.০০৩.২১.২৯/১ (১)

তারিখ: ৩০ ফাল্গুন ১৪৩০ বঙ্গাব্দ / ১৪ মার্চ ২০২৪ খ্রিস্টাব্দ

সদয় জ্ঞাতার্থে/জ্ঞাতার্থে:

১। সহকারী ব্যবস্থাপক, ব্যবস্থাপনা পরিচালকের দপ্তর, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড।

১৪-০৩-২০২৪
ফজলে এলাহী খান
উপব্যবস্থাপক

সকল সংযুক্তিসমূহ:

(১) ২০২৩-২৪ অর্থবছরের মূল্যায়ন নির্দেশিকা

(২) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (অক্টোবর'২৩-ডিসেম্বর'২৩)

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) 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 সংস্থা/ বেসরকারী প্রতিষ্ঠানে নতুন গ্যাস সংযোগের প্রাথমিক সম্মতি প্রদান।	৫৩ কার্যদিবস (সংযোগের ধরনের উপর নির্ভরশীল) ।	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। প্রস্তাবিত অভ্যন্তরীণ পাইপলাইনের ৩ (তিন) কপি নক্সা।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে।	আবাসিক, শিল্প ও বানিজ্যিক শ্রেণির মধ্যে গ্রাহক যে শ্রেণির অন্তর্ভুক্ত হবেন সে শ্রেণির গ্রাহকের ন্যায়।	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, উত্তর), মার্কেটিং ডিভিশন, ০১৩১৩৭৬৩৬০২, tofael.ahmed@sgcl.org.bd	প্রদ্বীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
২	বিধি মোতাবেক স্থাপনা/ বহুতল ভবন নির্মাণের জন্য অনাপত্তিপত্র প্রদান।	১০ কার্যদিবস	১. সাদা কাগজে আবেদনপত্র ২. মালিকানার দলিল (সত্যায়িত) ৩. (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) আমমোক্তারনামা দলিল (সত্যায়িত) ৪. লে-আউট নকশা ৫. (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) যথাযথ কর্তৃপক্ষের কর্তৃক ভুমি ব্যবহারের ছাড়পত্র (সত্যায়িত)। ৬. (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) যথাযথ কর্তৃপক্ষের কর্তৃক নামজারি পত্র (সত্যায়িত)। ৭. (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক আমমোক্তারনামা অনুমোদনপত্র (সত্যায়িত)	আবেদনকারী কর্তৃক নিজ উদ্যোগে কাগজপত্র সংগ্রহ করতে হবে।	বিনামূল্যে।	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, উত্তর), মার্কেটিং ডিভিশন, ০১৩১৩৭৬৩৬০২, tofael.ahmed@sgcl.org.bd	প্রদ্বীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.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)	উর্ধতন 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	বিনামুল্যে	মোঃ জিল্লুর রহমান, উপ মহাব্যবস্থাপক (এইচআর), এইচআর ডিপার্টমেন্ট মোবাইল: ০১৭০৪১৭১১০৯, ই-মেইল: zillur.rahman@sgcl.org.bd	মোঃ নাজমুল হাসান, মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন), মোবাইল: ০১৭১১-৮৯৫৫৬৫, ই-মেইল: nazmul.hasan@sgcl.org.bd
২	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের বহিঃ বাংলাদেশ ছুটি মঞ্জুর	৭ কার্যদিবস	১) সাদা কাগজে আবেদনপত্র। ২) বহিঃবাংলাদেশ ছুটির আবেদনপত্র ১ কপি। ৩) OFVIS ফরম ১ কপি । ৪) আর্থিক উৎসের ঘোষনাপত্র। ৫) সফর সঙ্গীর অঙ্গিকারনামা 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) ।	প্রশাসন বিভাগ	বিনামুল্যে	মোঃ জিল্লুর রহমান, উপ মহাব্যবস্থাপক (এইচআর), এইচআর ডিপার্টমেন্ট মোবাইল: ০১৭০৪১৭১১০৯, ই-মেইল: zillur.rahman@sgcl.org.bd	মোঃ নাজমুল হাসান, মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন), মোবাইল: ০১৭১১-৮৯৫৫৬৫, ই-মেইল: nazmul.hasan@sgcl.org.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।	বিনামুল্যে	মোঃ জিল্লুর রহমান, উপ মহাব্যবস্থাপক (এইচআর), এইচআর ডিপার্টমেন্ট মোবাইল: ০১৭০৪১৭১১০৯, ই-মেইল: zillur.rahman@sgcl.org.bd	মোঃ নাজমুল হাসান, মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন), মোবাইল: ০১৭১১-৮৯৫৫৬৫, ই-মেইল: nazmul.hasan@sgcl.org.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।	বিনামুল্যে	মোহাম্মদ মেহেদী হাসান, উপ-ব্যবস্থাপক (জেনারেল এডমিন), মোবাইল: ০১৭০৪১৭১১০৭, ই-মেইল: mahade.hasan@sgcl.org.bd	মোঃ নাজমুল হাসান, মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন), মোবাইল: ০১৭১১-৮৯৫৫৬৫, ই-মেইল: nazmul.hasan@sgcl.org.bd
৫	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের বিভিন্ন প্রকার ঋণ মঞ্জুর	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র দাখিল সাপেক্ষ্যে ১৫ হতে ২০ কার্যদিবস	নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র	প্রশাসন বিভাগ	বিনামুল্যে	মোহাম্মদ মেহেদী হাসান, উপ-ব্যবস্থাপক (জেনারেল এডমিন), মোবাইল: ০১৭০৪১৭১১০৭, ই-	মোঃ নাজমুল হাসান, মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন), মোবাইল: ০১৭১১-৮৯৫৫৬৫, ই-মেইল: nazmul.hasan@sgcl.org.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
						মেইল: mahade.hasan@sgcl.org.bd	
৬	Cathodic Protection (CP) ব্যবস্থা রক্ষণাবেক্ষণ	৭ কার্যদিবস	অপারেশন বিভাগ বরাবর চাহিদাপত্র/ অধিযাচন পত্র	অপারেশন বিভাগ	মুল্য পরিশোধে	মোঃ ফরহাদ রানা, সহকারী প্রকৌশলী (ক্যাথোডিক প্রটেকশন), মোবাইল: ০১৩১৩৭৬৩৬০০, ই-মেইল: forhad.rana@sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মোঃ তৌহিদুর রহমান, মহাব্যবস্থাপক (অপারেশন), মোবাইল: ০১৭০৪১৭১১১৪, ই-মেইল: tauhidur.rahman@sgcl.org.bd
৭	EVC মিটারযুক্ত গ্রাহকের গ্যাস ব্যবহার অনলাইন মনিটরিং	তাৎক্ষণিক (Real time)	পরিকল্পনা ও উন্নয়ন বিভাগ বরাবর চাহিদাপত্র/ অধিযাচন পত্র	ওয়েবসাইটে Real time এ গ্যাস ভোগের তথ্য প্রদর্শিত হয়।	বিনামুল্যে	মোঃ মানিক উদ্দিন, সহকারী প্রকৌশলী (আইসিটি), মোবাইল: ০১৯৪৯৫২৭৮৩৯, ই-মেইল: manik.uddin@sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মোঃ সালাহউদ্দিন, মহাব্যবস্থাপক (পরিকল্পনা ও উন্নয়ন), মোবাইল: ০১৭০৪১৭১১০৩, ই-মেইল: engr.salahuddin@sgcl.org.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 করনীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদনপত্র জমা প্রদান।
২	নির্ধারিত ব্যাংকে যথাযথ প্রক্রিয়ায় ফি /চার্জ প্রদান।
৩	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র / দলিলাদি যথা সময়ে জমা প্রদান।
৪	নিয়মিত গ্যাস বিল পরিশোধ ও অবৈধ কার্যকলাপ হতে বিরত থাকা।
৫	গ্যাস সংক্রান্ত যাবতীয় কাজে 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)	প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, উত্তর), মার্কেটিং ডিভিশন, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানি লিমিটেড, মোবাইলঃ ০১৩১৩৭৬৩৬০২, ই-মেইলঃ tofael.ahmed@sgcl.org.bd	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	প্রকৌ. দীন মোহাম্মদ উপ-মহাব্যবস্থাপক (এলএনজি), 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

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

দপ্তরঃ আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, চরনোয়াবাদ, ভোলা।

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)	ঊর্ধতন কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান (আবাসিক) উল্লেখ্য যে, বর্তমানে সরকারি নির্দেশনা মোতাবেক আবাসিক শ্রেনিতে 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 ওয়েবসাইট হতে ডাউনলোড করা যাবে।	আবেদনপত্র ফি বাবদ টাকা ৩০০/- মাত্র নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	মোঃ হাসানুল বানাহ, সহকারী প্রকৌশলী (সিভিল), মার্কেটিং সেকশন (ভোলা), ফোন নম্বরঃ ০১৭১৯২৬১৫২৪, ই-মেইলঃ hasan.banna@sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.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
২	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/ভাড়াকৃত 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. প্রস্তাবিত অভ্যন্তরীণ পাইপলাইনের ৪ (চার) কপি নক্সা। ৯. গ্যাস সরঞ্জামাদি (বয়লার, জেনারেটর ও অন্যান্য) এর জ্বালানী দক্ষতা ন্যূনতম মানদন্ড 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 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।	মোঃ নাছির উদ্দীন, সহকারী প্রকৌশলী (মার্কেটিং), মার্কেটিং সেকশন (ভোলা), ফোন নম্বরঃ ০১৭২৪৭২৯৬২৮, ই-মেইলঃ nasir.uddin@sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.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)	ঊর্ধতন কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৩	নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান (বাণিজ্যিক) উল্লেখ্য যে, বর্তমানে সরকারি নির্দেশনা মোতাবেক বাণিজ্যিক শ্রেনিতে 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 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/ভাড়াকৃত 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 (বয়লার, জেনারেটর ও অন্যান্য জ্বালানী দক্ষতা ন্যূনতম মানদন্ড 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 ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে।	আবেদনপত্র ফি বাবদ টাকা ৩০০/- মাত্র নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	মোঃ নাছির উদ্দীন, সহকারী প্রকৌশলী (মাকেটিং), মার্কেটিং সেকশন (ভোলা), ফোন নম্বরঃ ০১৭২৪৭২৯৬২৮, ই-মেইলঃ nasir.uddin@sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.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
৪	পুন: সংযোগ প্রদান (আবাসিক) [বকেয়া জনিত কারনে 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 বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে।	পুনঃসংযোগ ব্যয় ৫০০/-(পাঁচশত) টাকা নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	মোঃ হাসানুল বাননাহ, সহকারী প্রকৌশলী (সিভিল), মার্কেটিং সেকশন (ভোলা), ফোন নম্বরঃ ০১৭১৯২৬১৫২৪, ই-মেইলঃ hasan.banna@sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd
৫	পুন: সংযোগ প্রদান (শিল্প/ক্যাপটিভ/ সিএনজি) [বকেয়া জনিত কারনে 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 পুন: সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট 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।	মোঃ হাসানুল বাননাহ, সহকারী প্রকৌশলী (সিভিল), মার্কেটিং সেকশন (ভোলা), ফোন নম্বরঃ ০১৭১৯২৬১৫২৪, ই-মেইলঃ hasan.banna@sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd
৬	পুন: সংযোগ প্রদান (বাণিজ্যিক) [বকেয়া জনিত কারনে 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।	মোঃ হাসানুল বাননাহ, সহকারী প্রকৌশলী (সিভিল), মার্কেটিং সেকশন (ভোলা), ফোন নম্বরঃ ০১৭১৯২৬১৫২৪, ই-মেইলঃ hasan.banna@sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd
৭	লোড হ্রাস/ বৃদ্ধি/পুনর্বিন্যাস /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 / পুনর্বিন্যাস / 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।	মোঃ নাছির উদ্দীন, সহকারী প্রকৌশলী (মার্কেটিং), মার্কেটিং সেকশন (ভোলা), ফোন নম্বরঃ ০১৭২৪৭২৯৬২৮, ই-মেইলঃ nasir.uddin@sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.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
৮	লোড হ্রাস/ বৃদ্ধি/পুনর্বিন্যাস/সংশোধন (মিটারযুক্ত আবাসিক গ্রাহক) উল্লেখ্য যে, বর্তমানে সরকারি নির্দেশনায় লোড বৃদ্ধি স্থগিত রয়েছে।	১৫ কার্যদিবস (গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে)	লোড হ্রাস/ বৃদ্ধি / পুনর্বিন্যাস / 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।	গ্রাহকের সরঞ্জামের কোন পরিবর্তনের প্রয়োজন হলে ১৫০০/- (এক হাজার পঁচশত) টাকা চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	মোঃ নাছির উদ্দীন, সহকারী প্রকৌশলী (মার্কেটিং), মার্কেটিং সেকশন (ভোলা), ফোন নম্বরঃ ০১৭২৪৭২৯৬২৮, ই-মেইলঃ nasir.uddin@sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd
৯	লোড হ্রাস/ 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। প্রযোজ্য 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। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	মোঃ নাছির উদ্দীন, সহকারী প্রকৌশলী (মার্কেটিং), মার্কেটিং সেকশন (ভোলা), ফোন নম্বরঃ ০১৭২৪৭২৯৬২৮, ই-মেইলঃ nasir.uddin@sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd
১০	লোড হ্রাস/ 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। প্রযোজ্য 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। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	মোঃ নাছির উদ্দীন, সহকারী প্রকৌশলী (মার্কেটিং), মার্কেটিং সেকশন (ভোলা), ফোন নম্বরঃ ০১৭২৪৭২৯৬২৮, ই-মেইলঃ nasir.uddin@sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd
১১	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 প্রত্যায়নপূর্বক 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। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	মোঃ নাছির উদ্দীন, সহকারী প্রকৌশলী (মার্কেটিং), মার্কেটিং সেকশন (ভোলা), ফোন নম্বরঃ ০১৭২৪৭২৯৬২৮, ই-মেইলঃ nasir.uddin@sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd
১২	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 প্রত্যায়নপূর্বক জমা প্রদানসহ উক্ত সংযোগের বিপরীতে পূর্বের মালিক/ মালিকগণের কোন বকেয়া থাকলে মালিকানা/নাম	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	টাকা ১০,০০০/-(দশ হাজার) চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	মোঃ নাছির উদ্দীন, সহকারী প্রকৌশলী (মার্কেটিং), মার্কেটিং সেকশন (ভোলা),	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮,

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
			পরিবর্তনের সময় তা পরিশোধের ছাড়পত্র জমা দিতে হবে।			ফোন নম্বরঃ ০১৭২৪৭২৯৬২৮, ই-মেইলঃ nasir.uddin@sgcl.org.bd	ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd
১৩	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 স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র নোটারী পাবলিক -এর দ্বারা প্রত্যায়নপূর্বক 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।	মোঃ নাছির উদ্দীন, সহকারী প্রকৌশলী (মার্কেটিং), মার্কেটিং সেকশন (ভোলা), ফোন নম্বরঃ ০১৭২৪৭২৯৬২৮, ই-মেইলঃ nasir.uddin@sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd
১৪	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।	মোঃ নাছির উদ্দীন, সহকারী প্রকৌশলী (মার্কেটিং), মার্কেটিং সেকশন (ভোলা), ফোন নম্বরঃ ০১৭২৪৭২৯৬২৮, ই-মেইলঃ nasir.uddin@sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd
১৫	রাইজার/ আরএমএস/ সিএমএস স্থানান্তর (শিল্প/ক্যাপটিভ/ 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।	মোঃ নাছির উদ্দীন, সহকারী প্রকৌশলী (মার্কেটিং), মার্কেটিং সেকশন (ভোলা), ফোন নম্বরঃ ০১৭২৪৭২৯৬২৮, ই-মেইলঃ nasir.uddin@sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.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
১৬	রাইজার/ আরএমএস/ সিএমএস স্থানান্তর (বাণিজ্যিক)	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	টাকা ১,৫০০/- (এক হাজার পাঁচশত) চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকের মাধ্যমে জমা প্রদান করতে হবে এবং অন্যান্য শর্তাদি শিল্প গ্রাহকের অনুরূপ। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	মোঃ নাছির উদ্দীন, সহকারী প্রকৌশলী (মার্কেটিং), মার্কেটিং সেকশন (ভোলা), ফোন নম্বরঃ ০১৭২৪৭২৯৬২৮, ই-মেইলঃ nasir.uddin@sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd
১৭	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।	মোঃ নাছির উদ্দীন, সহকারী প্রকৌশলী (মার্কেটিং), মার্কেটিং সেকশন (ভোলা), ফোন নম্বরঃ ০১৭২৪৭২৯৬২৮, ই-মেইলঃ nasir.uddin@sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd
১৮	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।	মোঃ নাছির উদ্দীন, সহকারী প্রকৌশলী (মার্কেটিং), মার্কেটিং সেকশন (ভোলা), ফোন নম্বরঃ ০১৭২৪৭২৯৬২৮, ই-মেইলঃ nasir.uddin@sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd
১৯	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।	মোঃ নাছির উদ্দীন, সহকারী প্রকৌশলী (মার্কেটিং), মার্কেটিং সেকশন (ভোলা), ফোন নম্বরঃ ০১৭২৪৭২৯৬২৮, ই-মেইলঃ nasir.uddin@sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd
২০	গ্রাহক উপ-শ্রেণি পরিবর্তন (শিল্প/ ক্যাপটিভ/ সিএনজি)	১৫ কার্যদিবস (গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে)	১. আবেদনপত্র ২. গ্রাহক উপ-শেণী 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।	মোঃ নাছির উদ্দীন, সহকারী প্রকৌশলী (মার্কেটিং), মার্কেটিং সেকশন (ভোলা), ফোন নম্বরঃ ০১৭২৪৭২৯৬২৮, ই-মেইলঃ nasir.uddin@sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.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
২১	গ্রাহক উপ-শ্রেণি পরিবর্তন (বাণিজ্যিক)	১৫ কার্যদিবস (গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে)	১. আবেদনপত্র ২. গ্রাহক উপ-শেণী 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।	মোঃ নাছির উদ্দীন, সহকারী প্রকৌশলী (মাকেটিং), মার্কেটিং সেকশন (ভোলা), ফোন নম্বরঃ ০১৭২৪৭২৯৬২৮, ই-মেইলঃ nasir.uddin@sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd
২২	গ্রাহকের নিকট গ্যাস বিল/ রেজিস্ট্রেশন কার্ড প্রদান (মিটার যুক্ত/ মিটার বিহীন আবাসিক গ্রাহক)	তাৎক্ষণিক।	১. গ্রাহক সংকেত নং ২. গ্রাহকের মোবাইল নম্বর।	আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয় (আবিকা), ভোলা।	বিনামূল্যে।	মো: রেহান উদ্দিন রোমান, সহকারী ব্যবস্থাপক (রাজস্ব), রাজস্ব শাখা, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭২৭৬৬৯৩০৭, ই-মেইলঃ rehan.uddin@sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd
২৩	প্রত্যয়নপত্র প্রদান/ইস্যু	সংশ্লিষ্ট পঞ্জিকা বছরের প্রত্যয়নপত্র পরবর্তী বছরের জুন মাসের মধ্যে সরবরাহ করা হয়।	প্রয়োজন নেই।	প্রয়োজন নেই।	বিনামূল্যে।	মো: রেহান উদ্দিন রোমান, সহকারী ব্যবস্থাপক (রাজস্ব), রাজস্ব শাখা, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭২৭৬৬৯৩০৭, ই-মেইলঃ rehan.uddin@sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd
২৪	গ্রাহকের অনুরোধের প্রেক্ষিতে ডুপ্লিকেট বিল প্রদান/ইস্যুকরণ	তাৎক্ষণিক।	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে গ্রাহক সাদা কাগজে আবেদনপত্র দাখিল করবেন।	গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সরবরাহ করবে।	বিনামূল্যে।	মো: রেহান উদ্দিন রোমান, সহকারী ব্যবস্থাপক (রাজস্ব), রাজস্ব শাখা, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭২৭৬৬৯৩০৭, ই-মেইলঃ rehan.uddin@sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd
২৫	গ্রাহকের বিল সংক্রান্ত অভিযোগ নিস্পত্তিকরণ	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।	মো: রেহান উদ্দিন রোমান, সহকারী ব্যবস্থাপক (রাজস্ব), রাজস্ব শাখা, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭২৭৬৬৯৩০৭, ই-মেইলঃ rehan.uddin@sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.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
২৬	জরুরী দূর্ঘটনা মোকাবেলা	৩০ মিনিট হতে ১.০০ ঘন্টা।	প্রয়োজন নেই।	প্রয়োজন নেই।	বিনামূল্যে।	মোঃ শামীম আহমেদ, উপ-ব্যবস্থাপক (ইঞ্জিনিয়ারিং সার্ভিসেস), আবিকা ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭২৯৮৩৮৮৩৭, ই-মেইলঃ shamim.ahmed@sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

২.২) 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 সংস্থা/ বেসরকারী প্রতিষ্ঠানে নতুন গ্যাস সংযোগের প্রাথমিক সম্মতি প্রদান।	৫৩ কার্যদিবস (সংযোগের ধরনের উপর নির্ভরশীল) ।	বিদ্যমান সিটিজেন চার্টারের নাগরিক সেবার ক্রমিক নং ১,২,৩ এ বর্ণিত যথাক্রমে আবাসিক, বাণিজ্যিক ও শিল্প শ্রেণির গ্রাহকের ন্যায়। (গ্রাহক যে শ্রেণির অন্তর্গত সে শ্রেণির কাগজপত্র)	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে।	আবাসিক, শিল্প ও বানিজ্যিক শ্রেণির মধ্যে গ্রাহক যে শ্রেণির অন্তর্ভুক্ত হবেন সে শ্রেণির গ্রাহকের ন্যায়।	প্রকৌঃ মোঃ অলিউল ইসলাম, উপব্যবস্থাপক (মার্কেটিং), আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২০, ই-মেইলঃ waliul.islam@sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd
২	বিধি মোতাবেক স্থাপনা/ বহুতল ভবন নির্মাণের জন্য অনাপত্তিপত্র প্রদান।	১০ কার্যদিবস	১. সাদা কাগজে আবেদনপত্র ২. মালিকানার দলিল (সত্যায়িত) ৩. (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) আমমোক্তারনামা দলিল (সত্যায়িত) ৪. লে-আউট নকশা ৫. (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) যথাযথ কর্তৃপক্ষের কর্তৃক ভুমি ব্যবহারের ছাড়পত্র (সত্যায়িত)। ৬. (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) যথাযথ কর্তৃপক্ষের কর্তৃক নামজারি পত্র (সত্যায়িত)। ৭. (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক আমমোক্তারনামা অনুমোদনপত্র (সত্যায়িত)	আবেদনকারী কর্তৃক নিজ উদ্যোগে কাগজপত্র সংগ্রহ করতে হবে।	বিনামূল্যে।	প্রকৌঃ মোঃ অলিউল ইসলাম, উপব্যবস্থাপক (মার্কেটিং), আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২০, ই-মেইলঃ waliul.islam@sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.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 করনীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদনপত্র জমা প্রদান।
২	নির্ধারিত ব্যাংকে যথাযথ প্রক্রিয়ায় ফি /চার্জ প্রদান।
৩	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র / দলিলাদি যথা সময়ে জমা প্রদান।
৪	নিয়মিত গ্যাস বিল পরিশোধ ও অবৈধ কার্যকলাপ হতে বিরত থাকা।
৫	গ্যাস সংক্রান্ত যাবতীয় কাজে 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)	প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, উত্তর), মার্কেটিং ডিভিশন, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানি লিমিটেড, মোবাইলঃ ০১৩১৩৭৬৩৬০২, ই-মেইলঃ tofael.ahmed@sgcl.org.bd	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	প্রকৌ. দীন মোহাম্মদ উপ-মহাব্যবস্থাপক (এলএনজি), 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

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

দপ্তরঃ আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, বটতৈল মোড়, পোড়াদহ রোড, কুষ্টিয়া।

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	নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান (আবাসিক) উল্লেখ্য যে, বর্তমানে সরকারি নির্দেশনা মোতাবেক আবাসিক শ্রেনিতে গ্যাস সংযোগ স্থগিত রয়েছে।	৪৫ কার্যদিবস (গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে)	৮. ১ম শ্রেণির কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত আবেদনকারীর পাসপোর্ট সাইজের ৩ (তিন) কপি রঙিন ছবি। ৯. জাতীয় পরিচয় পত্রের ১ম শ্রেণির কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত ফটোকপি। ১০. জমির মালিকানার দালিলিক প্রমাণ হিসেবে দলিল/নামজারির কাগজ (যে কোন একটি) এবং দাখিলা/ভূমি উন্নয়ন কর পরিশোধের রসিদ (যে কোন একটি) । ১১. ভাড়া /লীজকৃত স্থানে স্থাপিত হলে ভাড়া/লীজ গ্রহণের চুক্তিপত্র। ১২. ভাড়াটিয়া/লীজ গ্রহীতা বিল পরিশোধে ব্যর্থ হলে বা অবৈধ কার্যকলাপে লিপ্ত থাকলে মালিক দায়ভার বহন করবেন মর্মে নোটারী পাবলিক কর্তৃক সত্যায়িত অঙ্গীকারনামা। ১৩. আবেদন ফি বাবদ ৩০০/-টাকা জমাদানের রসিদ। ১৪. ঠিকাদার নিয়োগপত্র।	গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েবসাইট হতে ডাউনলোড করা যাবে।	আবেদনপত্র ফি বাবদ টাকা ৩০০/- মাত্র নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	রাশেদ খান, সহকারী প্রকৌশলী (মার্কেটিং), মার্কেটিং শাখা (কুষ্টিয়া), ফোন নম্বরঃ ০১৭৪৩৪৯৬৪৪৪, ই-মেইলঃ rashed.khan@sgcl.org.bd	মোঃ জালাল উদ্দীন, উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং), ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৬, ই-মেইলঃ zalaluddin871@gmail.com

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. প্রস্তাবিত অভ্যন্তরীণ পাইপলাইনের ৩ (তিন) কপি নক্সা।				
২	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/ভাড়াকৃত 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. প্রস্তাবিত অভ্যন্তরীণ পাইপলাইনের ৪ (চার) কপি নক্সা। ৯. গ্যাস সরঞ্জামাদি (বয়লার, জেনারেটর ও অন্যান্য) এর জ্বালানী দক্ষতা ন্যূনতম মানদন্ড অনুযায়ী হতে হবে। ১০. প্রস্তাবিত স্থানে চালু/বিচ্ছিন্নকৃত গ্যাস সংযোগের বিপরীতে পাওনা পরিশোধ সংক্রান্ত ছাড়পত্র। ১১. প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট সংস্থা/দপ্তরের ছাড়পত্র/সনদপত্র।	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।	রাশেদ খান, সহকারী প্রকৌশলী (মার্কেটিং), মার্কেটিং শাখা (কুষ্টিয়া), ফোন নম্বরঃ ০১৭৪৩৪৯৬৪৪৪, ই-মেইলঃ rashed.khan@sgcl.org.bd	মোঃ জালাল উদ্দীন, উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং), ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৬, ই-মেইলঃ zalaluddin871@gmail.com

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. আবেদন ফি বাবদ ৫০০/- টাকা জমাদানের রসিদ। ১৩. ঠিকাদার নিয়োগপত্র।				
৩	নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান (বাণিজ্যিক) উল্লেখ্য যে, বর্তমানে সরকারি নির্দেশনা মোতাবেক বাণিজ্যিক শ্রেনিতে 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 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/ভাড়াকৃত 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 (বয়লার, জেনারেটর ও অন্যান্য জ্বালানী দক্ষতা ন্যূনতম মানদন্ড অনুযায়ী হতে হবে।	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 ৩০০/- মাত্র নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	রাশেদ খান, সহকারী প্রকৌশলী (মার্কেটিং), মার্কেটিং শাখা (কুষ্টিয়া), ফোন নম্বরঃ ০১৭৪৩৪৯৬৪৪৪, ই-মেইলঃ rashed.khan@sgcl.org.bd	মোঃ জালাল উদ্দীন, উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং), ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৬, ই-মেইলঃ zalaluddin871@gmail.com

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
			১৩.প্রস্তাবিত অভ্যন্তরীণ পাইপলাইনের ৪ (চার) কপি নক্সা।				
৪	পুন: সংযোগ প্রদান (আবাসিক) [বকেয়া জনিত কারনে 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 বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে।	পুনঃসংযোগ ব্যয় ৫০০/-(পাঁচশত) টাকা নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	রাশেদ খান, সহকারী প্রকৌশলী (মার্কেটিং), মার্কেটিং শাখা (কুষ্টিয়া), ফোন নম্বরঃ ০১৭৪৩৪৯৬৪৪৪, ই-মেইলঃ rashed.khan@sgcl.org.bd	মোঃ জালাল উদ্দীন, উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং), ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৬, ই-মেইলঃ zalaluddin871@gmail.com
৫	পুন: সংযোগ প্রদান (শিল্প/ক্যাপটিভ/ সিএনজি) [বকেয়া জনিত কারনে 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 পুন: সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট 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।	রাশেদ খান, সহকারী প্রকৌশলী (মার্কেটিং), মার্কেটিং শাখা (কুষ্টিয়া), ফোন নম্বরঃ ০১৭৪৩৪৯৬৪৪৪, ই-মেইলঃ rashed.khan@sgcl.org.bd	মোঃ জালাল উদ্দীন, উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং), ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৬, ই-মেইলঃ zalaluddin871@gmail.com
৬	পুন: সংযোগ প্রদান (বাণিজ্যিক) [বকেয়া জনিত কারনে 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।	রাশেদ খান, সহকারী প্রকৌশলী (মার্কেটিং), মার্কেটিং শাখা (কুষ্টিয়া), ফোন নম্বরঃ ০১৭৪৩৪৯৬৪৪৪, ই-মেইলঃ rashed.khan@sgcl.org.bd	মোঃ জালাল উদ্দীন, উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং), ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৬, ই-মেইলঃ zalaluddin871@gmail.com
৭	লোড হ্রাস/ বৃদ্ধি/পুনর্বিন্যাস /সংশোধন (মিটারবিহীন আবাসিক গ্রাহক) উল্লেখ্য যে, বর্তমানে সরকারি	১৫ কার্যদিবস (গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে)	লোড হ্রাস/ বৃদ্ধি / পুনর্বিন্যাস / 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।	রাশেদ খান, সহকারী প্রকৌশলী (মার্কেটিং), মার্কেটিং শাখা (কুষ্টিয়া), ফোন নম্বরঃ ০১৭৪৩৪৯৬৪৪৪, ই-মেইলঃ rashed.khan@sgcl.org.bd	মোঃ জালাল উদ্দীন, উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং), ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৬, ই-মেইলঃ zalaluddin871@gmail.com

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
	নির্দেশনায় লোড বৃদ্ধি স্থগিত রয়েছে।						
৮	লোড হ্রাস/ বৃদ্ধি/পুনর্বিন্যাস/সংশোধন (মিটারযুক্ত আবাসিক গ্রাহক) উল্লেখ্য যে, বর্তমানে সরকারি নির্দেশনায় লোড বৃদ্ধি স্থগিত রয়েছে।	১৫ কার্যদিবস (গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে)	লোড হ্রাস/ বৃদ্ধি / পুনর্বিন্যাস / 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।	গ্রাহকের সরঞ্জামের কোন পরিবর্তনের প্রয়োজন হলে ১৫০০/- (এক হাজার পঁচশত) টাকা চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	রাশেদ খান, সহকারী প্রকৌশলী (মার্কেটিং), মার্কেটিং শাখা (কুষ্টিয়া), ফোন নম্বরঃ ০১৭৪৩৪৯৬৪৪৪, ই-মেইলঃ rashed.khan@sgcl.org.bd	মোঃ জালাল উদ্দীন, উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং), ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৬, ই-মেইলঃ zalaluddin871@gmail.com
৯	লোড হ্রাস/ 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। প্রযোজ্য 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। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	রাশেদ খান, সহকারী প্রকৌশলী (মার্কেটিং), মার্কেটিং শাখা (কুষ্টিয়া), ফোন নম্বরঃ ০১৭৪৩৪৯৬৪৪৪, ই-মেইলঃ rashed.khan@sgcl.org.bd	মোঃ জালাল উদ্দীন, উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং), ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৬, ই-মেইলঃ zalaluddin871@gmail.com
১০	লোড হ্রাস/ 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। প্রযোজ্য 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। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	রাশেদ খান, সহকারী প্রকৌশলী (মার্কেটিং), মার্কেটিং শাখা (কুষ্টিয়া), ফোন নম্বরঃ ০১৭৪৩৪৯৬৪৪৪, ই-মেইলঃ rashed.khan@sgcl.org.bd	মোঃ জালাল উদ্দীন, উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং), ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৬, ই-মেইলঃ zalaluddin871@gmail.com
১১	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 প্রত্যায়নপূর্বক 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। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	রাশেদ খান, সহকারী প্রকৌশলী (মার্কেটিং), মার্কেটিং শাখা (কুষ্টিয়া), ফোন নম্বরঃ ০১৭৪৩৪৯৬৪৪৪, ই-মেইলঃ rashed.khan@sgcl.org.bd	মোঃ জালাল উদ্দীন, উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং), ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৬, ই-মেইলঃ zalaluddin871@gmail.com

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	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 প্রত্যায়নপূর্বক 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 ১০,০০০/-(দশ হাজার) চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	রাশেদ খান, সহকারী প্রকৌশলী (মার্কেটিং), মার্কেটিং শাখা (কুষ্টিয়া), ফোন নম্বরঃ ০১৭৪৩৪৯৬৪৪৪, ই-মেইলঃ rashed.khan@sgcl.org.bd	মোঃ জালাল উদ্দীন, উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং), ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৬, ই-মেইলঃ zalaluddin871@gmail.com
১৩	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 স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র নোটারী পাবলিক -এর দ্বারা প্রত্যায়নপূর্বক 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।	রাশেদ খান, সহকারী প্রকৌশলী (মার্কেটিং), মার্কেটিং শাখা (কুষ্টিয়া), ফোন নম্বরঃ ০১৭৪৩৪৯৬৪৪৪, ই-মেইলঃ rashed.khan@sgcl.org.bd	মোঃ জালাল উদ্দীন, উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং), ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৬, ই-মেইলঃ zalaluddin871@gmail.com
১৪	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।	রাশেদ খান, সহকারী প্রকৌশলী (মার্কেটিং), মার্কেটিং শাখা (কুষ্টিয়া), ফোন নম্বরঃ ০১৭৪৩৪৯৬৪৪৪, ই-মেইলঃ rashed.khan@sgcl.org.bd	মোঃ জালাল উদ্দীন, উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং), ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৬, ই-মেইলঃ zalaluddin871@gmail.com
১৫	রাইজার/ আরএমএস/ সিএমএস স্থানান্তর (শিল্প/ক্যাপটিভ/ 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।	রাশেদ খান, সহকারী প্রকৌশলী (মার্কেটিং), মার্কেটিং শাখা (কুষ্টিয়া), ফোন নম্বরঃ ০১৭৪৩৪৯৬৪৪৪, ই-মেইলঃ rashed.khan@sgcl.org.bd	মোঃ জালাল উদ্দীন, উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং), ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৬, ই-মেইলঃ zalaluddin871@gmail.com

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
					ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।		
১৬	রাইজার/ আরএমএস/ সিএমএস স্থানান্তর (বাণিজ্যিক)	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	টাকা ১,৫০০/- (এক হাজার পাঁচশত) চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকের মাধ্যমে জমা প্রদান করতে হবে এবং অন্যান্য শর্তাদি শিল্প গ্রাহকের অনুরূপ। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	রাশেদ খান, সহকারী প্রকৌশলী (মার্কেটিং), মার্কেটিং শাখা (কুষ্টিয়া), ফোন নম্বরঃ ০১৭৪৩৪৯৬৪৪৪, ই-মেইলঃ rashed.khan@sgcl.org.bd	মোঃ জালাল উদ্দীন, উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং), ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৬, ই-মেইলঃ zalaluddin871@gmail.com
১৭	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।	রাশেদ খান, সহকারী প্রকৌশলী (মার্কেটিং), মার্কেটিং শাখা (কুষ্টিয়া), ফোন নম্বরঃ ০১৭৪৩৪৯৬৪৪৪, ই-মেইলঃ rashed.khan@sgcl.org.bd	মোঃ জালাল উদ্দীন, উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং), ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৬, ই-মেইলঃ zalaluddin871@gmail.com
১৮	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।	রাশেদ খান, সহকারী প্রকৌশলী (মার্কেটিং), মার্কেটিং শাখা (কুষ্টিয়া), ফোন নম্বরঃ ০১৭৪৩৪৯৬৪৪৪, ই-মেইলঃ rashed.khan@sgcl.org.bd	মোঃ জালাল উদ্দীন, উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং), ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৬, ই-মেইলঃ zalaluddin871@gmail.com
১৯	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।	রাশেদ খান, সহকারী প্রকৌশলী (মার্কেটিং), মার্কেটিং শাখা (কুষ্টিয়া), ফোন নম্বরঃ ০১৭৪৩৪৯৬৪৪৪, ই-মেইলঃ rashed.khan@sgcl.org.bd	মোঃ জালাল উদ্দীন, উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং), ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৬, ই-মেইলঃ zalaluddin871@gmail.com
২০	গ্রাহক উপ-শ্রেণি পরিবর্তন (শিল্প/ ক্যাপটিভ/ সিএনজি)	১৫ কার্যদিবস (গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি	১. আবেদনপত্র	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	নির্ধারিত চার্জ ব্যাংকের মাধ্যমে পরিশোধ করতে হবে (ব্যবসায় ধরণের উপর	রাশেদ খান, সহকারী প্রকৌশলী (মার্কেটিং), মার্কেটিং শাখা (কুষ্টিয়া), ফোন নম্বরঃ	মোঃ জালাল উদ্দীন, উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং), ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন

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
		সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে)	২. গ্রাহক উপ-শেণী পরিবর্তনের স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র। সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়-এ দাখিল করতে হবে।		নিরর্ভরশীল) । ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	০১৭৪৩৪৯৬৪৪৪, ই-মেইলঃ rashed.khan@sgcl.org.bd	কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৬, ই-মেইলঃ zalaluddin871@gmail.com
২১	গ্রাহক উপ-শ্রেণি পরিবর্তন (বাণিজ্যিক)	১৫ কার্যদিবস (গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে)	১. আবেদনপত্র ২. গ্রাহক উপ-শেণী 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।	রাশেদ খান, সহকারী প্রকৌশলী (মার্কেটিং), মার্কেটিং শাখা (কুষ্টিয়া), ফোন নম্বরঃ ০১৭৪৩৪৯৬৪৪৪, ই-মেইলঃ rashed.khan@sgcl.org.bd	মোঃ জালাল উদ্দীন, উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং), ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৬, ই-মেইলঃ zalaluddin871@gmail.com
২২	গ্রাহকের নিকট গ্যাস বিল/ রেজিস্ট্রেশন কার্ড প্রদান (মিটার যুক্ত/ মিটার বিহীন আবাসিক গ্রাহক)	তাৎক্ষণিক।	১. গ্রাহক সংকেত নং ২. গ্রাহকের মোবাইল নম্বর।	আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয় (আবিকা), ভোলা।	বিনামূল্যে।	মোঃ খায়রুল ইসলাম, সহকারী ব্যবস্থাপক (রাজস্ব), রাজস্ব শাখা, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২৩, ই-মেইলঃ khairul.islam@sgcl.org.bd	মোঃ জালাল উদ্দীন, উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং), ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৬, ই-মেইলঃ zalaluddin871@gmail.com
২৩	প্রত্যয়নপত্র প্রদান/ইস্যু	সংশ্লিষ্ট পঞ্জিকা বছরের প্রত্যয়নপত্র পরবর্তী বছরের জুন মাসের মধ্যে সরবরাহ করা হয়।	প্রয়োজন নেই।	প্রয়োজন নেই।	বিনামূল্যে।	মোঃ খায়রুল ইসলাম, সহকারী ব্যবস্থাপক (রাজস্ব), রাজস্ব শাখা, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২৩, ই-মেইলঃ khairul.islam@sgcl.org.bd	মোঃ জালাল উদ্দীন, উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং), ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৬, ই-মেইলঃ zalaluddin871@gmail.com
২৪	গ্রাহকের অনুরোধের প্রেক্ষিতে ডুপ্লিকেট বিল প্রদান/ইস্যুকরণ	তাৎক্ষণিক।	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে গ্রাহক আবেদনপত্র দাখিল করবেন।	গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সরবরাহ করবে।	বিনামূল্যে।	মোঃ খায়রুল ইসলাম, সহকারী ব্যবস্থাপক (রাজস্ব), রাজস্ব শাখা, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২৩, ই-মেইলঃ khairul.islam@sgcl.org.bd	মোঃ জালাল উদ্দীন, উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং), ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৬, ই-মেইলঃ zalaluddin871@gmail.com
২৫	গ্রাহকের বিল সংক্রান্ত অভিযোগ নিস্পত্তিকরণ	৭ কার্যদিবস (অভিযোগের	১) আবেদনপত্র ২) বিলের কপি/ ফটোকপি	গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সরবরাহ করবেন।	বিনামূল্যে।	মোঃ খায়রুল ইসলাম, সহকারী ব্যবস্থাপক (রাজস্ব), রাজস্ব শাখা, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ	মোঃ জালাল উদ্দীন, উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং), ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন

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
		ধরণ/ প্রকৃতির উপর নির্ভরশীল)	৩) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অনুমোদিত সরঞ্জামের প্রমাণক।			০১৭০৪১৭১১২৩, ই-মেইলঃ khairul.islam@sgcl.org.bd	কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৬, ই-মেইলঃ zalaluddin871@gmail.com
২৬	জরুরী দূর্ঘটনা মোকাবেলা	৩০ মিনিট হতে ১.০০ ঘন্টা।	প্রয়োজন নেই।	প্রয়োজন নেই।	বিনামূল্যে।	রাশেদ খান, সহকারী প্রকৌশলী (মার্কেটিং), মার্কেটিং শাখা (কুষ্টিয়া) ফোন নম্বরঃ ০১৭৪৩৪৯৬৪৪৪, ই-মেইলঃ rashed.khan@sgcl.org.bd	মোঃ জালাল উদ্দীন, উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং), ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৬, ই-মেইলঃ zalaluddin871@gmail.com

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

২.২) 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 সংস্থা/ বেসরকারী প্রতিষ্ঠানে নতুন গ্যাস সংযোগের প্রাথমিক সম্মতি প্রদান।	৫৩ কার্যদিবস (সংযোগের ধরনের উপর নির্ভরশীল) ।	বিদ্যমান সিটিজেন চার্টারের নাগরিক সেবার ক্রমিক নং ১,২,৩ এ বর্ণিত যথাক্রমে আবাসিক, বাণিজ্যিক ও শিল্প শ্রেণির গ্রাহকের ন্যায়। (গ্রাহক যে শ্রেণির অন্তর্গত সে শ্রেণির কাগজপত্র)	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে।	আবাসিক, শিল্প ও বানিজ্যিক শ্রেণির মধ্যে গ্রাহক যে শ্রেণির অন্তর্ভুক্ত হবেন সে শ্রেণির গ্রাহকের ন্যায়।	মোঃ জালাল উদ্দীন, উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং), ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৬, ই-মেইলঃ zalaluddin871@gmail.com	প্রকৌঃ তোফায়েল আহমেদ, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, উত্তর), মার্কেটিং ডিভিশন, ফোন নম্বরঃ ০১৩১৩৭৬৩৬০২, ই-মেইলঃ tofael.ahmed@sgcl.org.bd
২	বিধি মোতাবেক স্থাপনা/ বহুতল ভবন নির্মাণের জন্য অনাপত্তিপত্র প্রদান।	১০ কার্যদিবস	১. সাদা কাগজে আবেদনপত্র ২. মালিকানার দলিল (সত্যায়িত) ৩. (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) আমমোক্তারনামা দলিল (সত্যায়িত) ৪. লে-আউট নকশা ৫. (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) যথাযথ কর্তৃপক্ষের কর্তৃক ভুমি ব্যবহারের ছাড়পত্র (সত্যায়িত)। ৬. (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) যথাযথ কর্তৃপক্ষের কর্তৃক নামজারি পত্র (সত্যায়িত)। ৭. (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক আমমোক্তারনামা অনুমোদনপত্র (সত্যায়িত)	আবেদনকারী কর্তৃক নিজ উদ্যোগে কাগজপত্র সংগ্রহ করতে হবে।	বিনামূল্যে।	মোঃ জালাল উদ্দীন, উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং), ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৬, ই-মেইলঃ zalaluddin871@gmail.com	প্রকৌঃ তোফায়েল আহমেদ, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, উত্তর), মার্কেটিং ডিভিশন, ফোন নম্বরঃ ০১৩১৩৭৬৩৬০২, ই-মেইলঃ tofael.ahmed@sgcl.org.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 করনীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদনপত্র জমা প্রদান।
২	নির্ধারিত ব্যাংকে যথাযথ প্রক্রিয়ায় ফি /চার্জ প্রদান।
৩	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র / দলিলাদি যথা সময়ে জমা প্রদান।
৪	নিয়মিত গ্যাস বিল পরিশোধ ও অবৈধ কার্যকলাপ হতে বিরত থাকা।
৫	গ্যাস সংক্রান্ত যাবতীয় কাজে 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)	প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, উত্তর), মার্কেটিং ডিভিশন, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানি লিমিটেড, মোবাইলঃ ০১৩১৩৭৬৩৬০২, ই-মেইলঃ tofael.ahmed@sgcl.org.bd	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	প্রকৌ. দীন মোহাম্মদ উপ-মহাব্যবস্থাপক (এলএনজি), 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

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড
(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানি)
মার্কেটিং শাখা (খুলনা)
sgcl.org.bd
২১৮, এম.এ. বারী সড়ক, সোনাডাঙ্গা, খুলনা।

স্মারক নম্বর: ২৮.২১.০০০০.১৬৬.১৬.০০৩.২১.৩১

তারিখ: ১৮ চৈত্র ১৪৩০ বঙ্গাব্দ
০১ এপ্রিল ২০২৪ খ্রিস্টাব্দ

বিষয়: ২০২৩-২৪ অর্থবছরের ৩য় ত্রৈমাসিকে (জানুয়ারি ২০২৪ হতে মার্চ ২০২৪) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরন বিষয়ে অবহিতকরন প্রসঙ্গে।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪ এর অনুচ্ছেদ [১.১] এর কার্যক্রমের অংশ হিসেবে গত ২৭/০৩/২০২৪ তারিখ অত্র কোম্পানির প্রধান কার্যালয়, খুলনা; আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা এবং আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া এর সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ করা হয়েছে। একই সাথে হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কোম্পানির ওয়েব সাইটের সেবা বক্সে upload এবং দপ্তর আঙ্গিনার প্রকাশ্য স্থানে প্রদর্শনের ব্যবস্থা করা হয়েছে।

- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি, প্রধান কার্যালয়, খুলনা Weblink: https://shorturl.at/joyKZ
- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা Weblink: https://shorturl.at/bgFLU
- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া Weblink: https://shorturl.at/delC0

সদয় অবগতির জন্য প্রেরণ করা হলো।

০১-০৪-২০২৪
ফজলে এলাহী খান
উপব্যবস্থাপক ও বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট (সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি)

এসজিসিএল-এর সকল কর্মকর্তাবৃন্দ।

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড
(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানি)
মার্কেটিং শাখা (খুলনা)
sgcl.org.bd
২১৮, এম.এ. বারী সড়ক, সোনাডাঙ্গা, খুলনা।

স্মারক নম্বর: ২৮.২১.০০০০.১৬৬.১৬.০০৩.২১.৩২

তারিখ: ১৮ চৈত্র ১৪৩০ বঙ্গাব্দ
০১ এপ্রিল ২০২৪ খ্রিস্টাব্দ

বিষয়: ৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি ২০২৪ হতে মার্চ ২০২৪)-এ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ করন, প্রদর্শন ও ওয়েবসাইটে Upload করন এর বিষয়ে অবহিতকরন প্রসঙ্গে।

মহোদয়,

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪ এর অনুচ্ছেদ [১.২] অনুযায়ী ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ করনসহ দপ্তর আঙ্গিনায় প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ ও তার প্রমানক কোম্পানির ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয় বরাবরে প্রেরনের নির্দেশনা রয়েছে। তারই ধারাবাহিকতায় গত ২৭/০৩/২০২৪ তারিখ ৩য় ত্রৈমাসিক (জানুয়ারি ২০২৪ হতে মার্চ ২০২৪)-এ অত্র কোম্পানির প্রধান কার্যালয়, খুলনা; আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা এবং আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া এর সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ করা হয়েছে এবং একই সাথে হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কোম্পানির ওয়েব সাইটের সেবা বক্সে upload ও দপ্তর আঙ্গিনায় প্রকাশ্য স্থানে প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে।

- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি, প্রধান কার্যালয়, খুলনা Weblink: https://shorturl.at/joyKZ
- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা Weblink: https://shorturl.at/bgFLU
- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া Weblink: https://shorturl.at/delC0

সদয় অবগতির জন্য প্রেরণ করা হলো।

০১-০৪-২০২৪
ফজলে এলাহী খান
উপ-ব্যবস্থাপক ও বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট (সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি)

ব্যবস্থাপনা পরিচালক (চলতি দায়িত্ব), ব্যবস্থাপনা পরিচালকের দপ্তর, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড।

স্মারক নম্বর: ২৮.২১.০০০০.১৬৬.১৬.০০৩.২১.৩২/১ (৩)

তারিখ: ১৮ চৈত্র ১৪৩০ বঙ্গাব্দ
০১ এপ্রিল ২০২৪ খ্রিস্টাব্দ

সদয় জ্ঞাতার্থে/জ্ঞাতার্থে (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

১। মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন), প্রশাসন ডিভিশন, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;
২। সহকারী ব্যবস্থাপক, সাধারণ প্রশাসন শাখা, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড এবং
৩। উপ-সহকারী প্রকৌশলী, আইসিটি শাখা, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড।

০১-০৪-২০২৪
ফজলে এলাহী খান
উপ-ব্যবস্থাপক ও বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট (সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি)

সকল সংযুক্তিসমূহ:

(১) ২০২৩-২৪ অর্থবছরের মূল্যায়ন নির্দেশিকা
(২) প্রমানক

প্রমানকঃ

ওয়েব সাইটে Upload করন এবং Weblink:

সিটিজেন চার্টার

ক্রমিক	শিরোনাম	প্রকাশের তারিখ	ডাউনলোড
১	সিটিজেন চার্টার - আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া (জানুয়ারি'২০২৪- মার্চ'২০২৪)	27-03-2024	PDF
২	সিটিজেন চার্টার - আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা (জানুয়ারি'২০২৪- মার্চ'২০২৪)	27-03-2024	PDF
৩	সিটিজেন চার্টার - প্রধান কার্যালয় (জানুয়ারি'২০২৪- মার্চ'২০২৪)	27-03-2024	PDF

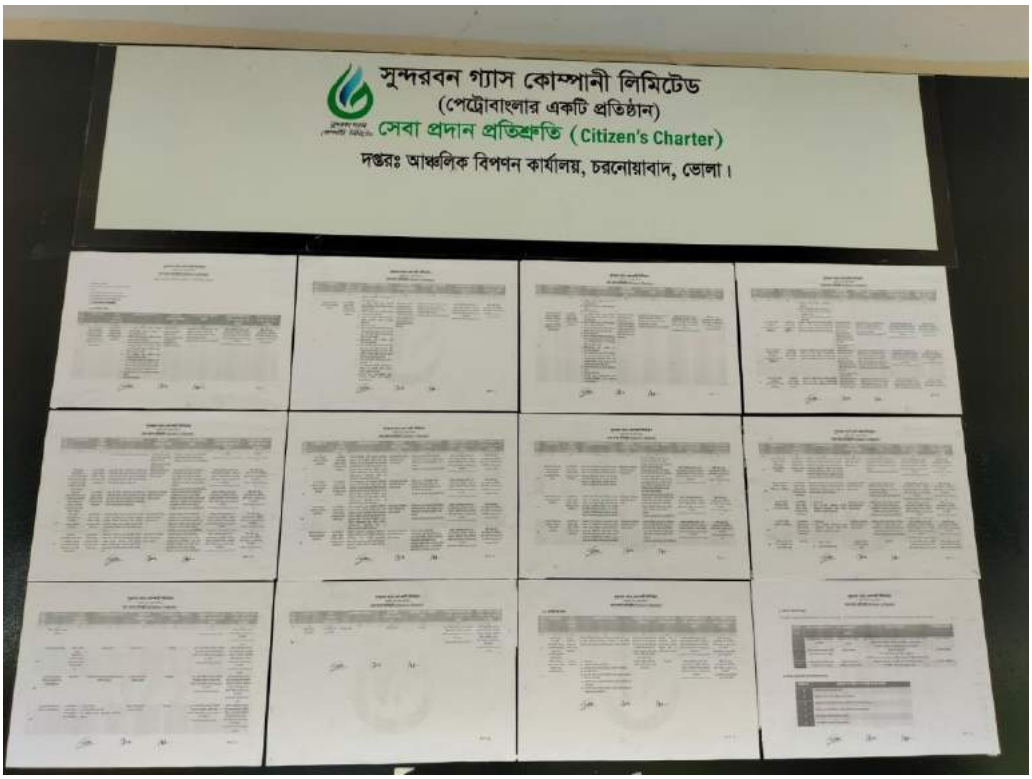
- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি, প্রধান কার্যালয়, খুলনা Weblink: https://shorturl.at/joyKZ
- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা Weblink: https://shorturl.at/bgFLU
- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া Weblink: https://shorturl.at/delC0

অফিস আঙিনায় প্রদর্শনঃ

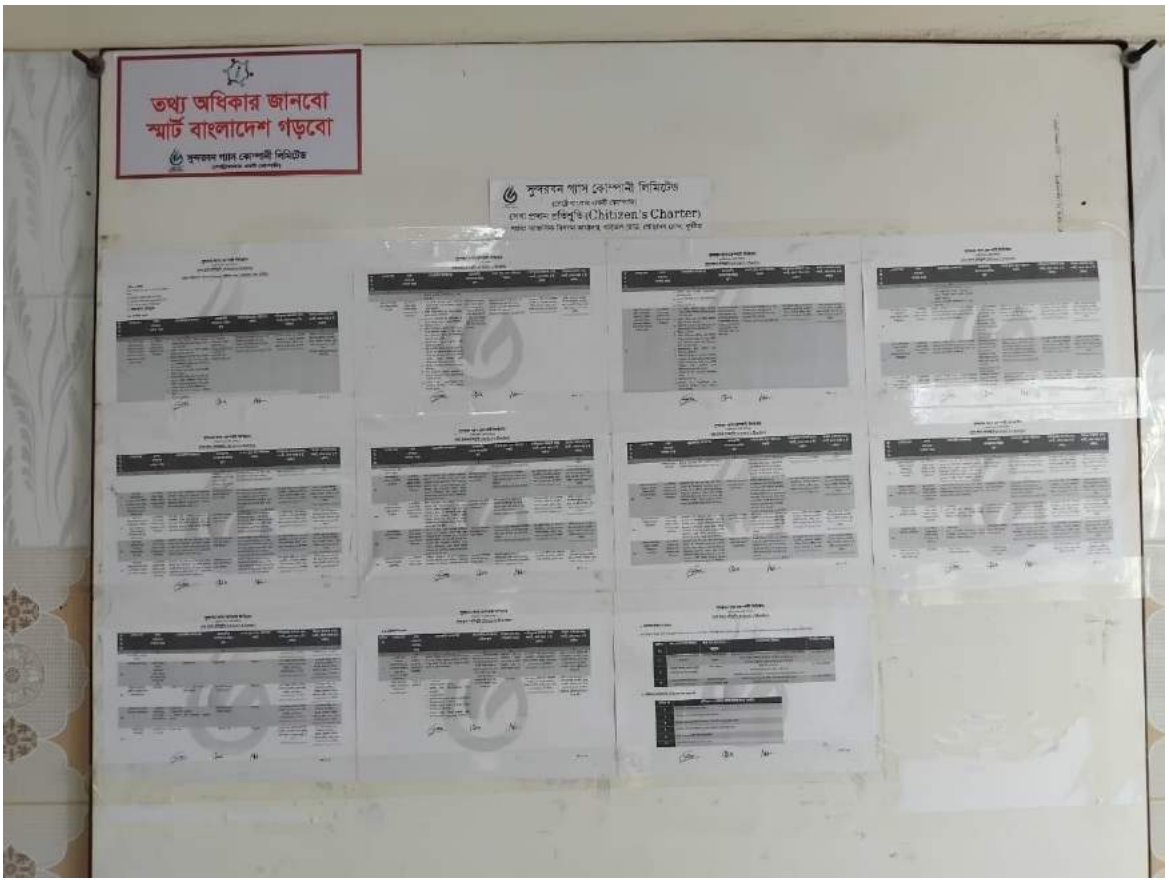
- প্রধান কার্যালয়, খুলনা



- আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা



- আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া



সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন পরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪ এর ত্রৈমাসিক অগ্রগতির প্রতিবেদন

৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল'২০২৪-জুন'২০২৪)

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড
(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানি)
মার্কেটিং শাখা (খুলনা)
sgcl.org.bd
২১৮, এম.এ. বারী সড়ক, সোনাডাঙ্গা, খুলনা।

স্মারক নম্বর: ২৮.২১.০০০০.১৬৬.১৬.০০৩.২১.৬৫

তারিখ: ১৯ আষাঢ় ১৪৩১ বঙ্গাব্দ / ০৩ জুলাই ২০২৪ খ্রিস্টাব্দ

বিষয়: **সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষন কমিটির ত্রৈমাসিক (এপ্রিল ২০২৪ - জুন ২০২৪) ভিত্তিতে বাস্তবায়নের অগ্রগতির প্রতিবেদন প্রেরণ প্রসঙ্গে।**

মহোদয়,

উপর্যুক্ত বিষয়ের পরিপ্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি প্রণয়ন, পরিবীক্ষন ও মুল্যায়ন নির্দেশিকা ২০২৩-২৪ এর আলোকে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কর্মপরিকল্পনা বাস্তবায়নের অংশ হিসেবে সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড-এর সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষণ কমিটির ত্রৈমাসিক (এপ্রিল ২০২৪ - জুন ২০২৪) ভিত্তিতে সিদ্ধান্ত বাস্তবায়নের অগ্রগতি প্রতিবেদন এতদসঙ্গে সংযুক্ত করে আপনার সদয় অবগতি ও পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের লক্ষ্যে প্রেরণ করা হলো।

আপনার বিশ্বস্ত,

০৩-০৭-২০২৪
উত্তম কুমার সরকার
ব্যবস্থাপনা পরিচালক (চলতি দায়িত্ব)
০২৪৭৭৭২১২৯৯ (ফোন)
০২৪৭৭৭২৩২৫ (ফ্যাক্স)
md@sgcl.org.bd

চেয়ারম্যান, চেয়ারম্যান-এর দপ্তর, বাংলাদেশ তেল, গ্যাস ও খনিজসম্পদ কর্পোরেশন (পেট্রোবাংলা)।

দৃষ্টি আকর্ষণ:
মহাব্যবস্থাপক (অনুসন্ধান), অনুসন্ধান বিভাগ, বাংলাদেশ তেল, গ্যাস ও খনিজসম্পদ কর্পোরেশন (পেট্রোবাংলা)।

স্মারক নম্বর: ২৮.২১.০০০০.১৬৬.১৬.০০৩.২১.৬৫/১ (৬)

তারিখ: ১৯ আষাঢ় ১৪৩১ বঙ্গাব্দ / ০৩ জুলাই ২০২৪ খ্রিস্টাব্দ

সদয় জ্ঞাতার্থে/জ্ঞাতার্থে (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

১। মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং), মার্কেটিং ডিভিশন, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;
২। মহাব্যবস্থাপক (পরিকল্পনা ও উন্নয়ন) , পরিকল্পনা ও উন্নয়ন ডিভিশন, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;
৩। উপ-মহাব্যবস্থাপক, মার্কেটিং ডিপার্টমেন্ট (উত্তর), সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;
৪। উপ-মহাব্যবস্থাপক, মার্কেটিং ডিপার্টমেন্ট (দক্ষিণ), সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;

৫। সহকারী ব্যবস্থাপক, ব্যবস্থাপনা পরিচালকের দপ্তর, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড এবং

৬। সহকারী প্রকৌশলী (আইসিটি), আইসিটি শাখা, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড।





০৩-০৭-২০২৪

প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ

উপ-মহাব্যবস্থাপক-মার্কেটিং ডিপার্টমেন্ট (উত্তর) ও

(আহ্বায়ক, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষন কমিটি)

সকল সংযুক্তিসমূহ:

(১) বাস্তবায়ন অগ্রগতির প্রতিবেদন (৪র্থ ত্রৈমাসিক)

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানি)

২১৮-এম.এ. বারি সড়ক, সোনাডাঙ্গা, খুলনা।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন পরিকল্পনা, ২০২৩-২০২৪ এর ৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল'২০২৪-জুন'২০২৪) অগ্রগতির প্রতিবেদন।

কার্যক্রমের ক্ষেত্র	মান	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদন সূচক	একক	কর্ম সম্পাদন সূচকের মান	লক্ষ্যমাত্রা ২০২৩-২০২৪					৪র্থ ত্রৈমাসিকে অর্জন	৪র্থ ত্রৈমাসিকে অর্জিত মান	মন্তব্য
						অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে			
						১০০.০০%	৯০.০০%	৮০.০০%	৭০.০০%	৬০.০০%			
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮	৯	১০	১১	১২	১৩	১৪
প্রাতিষ্ঠানিক কার্যক্রম	১৪	[১.১] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ পূর্বক ওয়েব সাইটের সেবা বক্সে উপস্থাপন।	[১.১.১] নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত	সংখ্যা	৭	৪	৩	২	১		১	১.৭৫	
		[১.২] ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে আওতাধীন দপ্তর/ সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ পূর্বক ওয়েবসাইটের সেবা বক্সে উপস্থাপন এবং প্রকাশ্যে প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ।	[১.২.১] আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকৃত	সংখ্যা	৭	৪	৩	২	১	-	১	১.৭৫	
বাস্তবায়ন সক্ষমতা উন্নয়ন	১১	[২.১] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে নিজ দপ্তর এবং আওতাধীন দপ্তর/ সংস্থার কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের জন্য কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন। আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক সংক্ষিপ্ত বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ণ।	[২.১.১] প্রশিক্ষণ/ সেমিনার/ কর্মশালা আয়োজিত/ বার্ষিক প্রতিবেদন প্রেরিত	সংখ্যা	৬	১	-	-	-	-	-	৬.০	
		[২.২] সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন	[২.২.১] অবহিতকরণ সভা আয়োজিত	সংখ্যা	৫	১	-	-	-	-	-	-	
				মোট	২৫							৯.৫	

০২.০৭.২৪

বিভাষ ব্যাপারী, সহকারী প্রকৌশলী
(আইসিটি) ও সদস্য, সেবা প্রদান
প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষন কমিটি

02-07-24

মোঃ আশিক উজ্জামান, সহকারি ব্যবস্থাপক
(জেনারেল এডমিন) ও সদস্য, সেবা প্রদান
প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষন কমিটি

০২/০৭/২০২৪

ফজলে এলাহী খান, সহকারী প্রকৌশলী
(মার্কেটিং, খুলনা) ও সদস্য সচিব, সেবা
প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষন কমিটি

02/07/2024

প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ,
উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-উত্তর) ও আহ্বায়ক,
সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষন কমিটি

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) 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 শ্রেনিতে 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 ওয়েবসাইট হতে ডাউনলোড করা যাবে।	আবেদনপত্র ফি বাবদ টাকা ৩০০/- মাত্র নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, উত্তর), মার্কেটিং ডিভিশন, ০১৩১৩৭৬৩৬০২, tofael.ahmed@sgcl.org.bd	প্রদ্বীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
২	সরকারী/ আধা-সরকারী/ স্বায়ত্তশাসিত সংস্থায় নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান (বাণিজ্যিক)। উল্লেখ্য যে, বর্তমানে সরকারি নির্দেশনা মোতাবেক	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 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) ।	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 ৩০০/- মাত্র নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, উত্তর), মার্কেটিং ডিভিশন, ০১৩১৩৭৬৩৬০২, tofael.ahmed@sgcl.org.bd	প্রদ্বীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.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
	বাণিজ্যিক শ্রেনিতে গ্যাস সংযোগ স্থগিত রয়েছে।		৬. লীজ/ভাড়াকৃত 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 (বয়লার, জেনারেটর ও অন্যান্য জ্বালানী দক্ষতা ন্যূনতম মানদন্ড 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/ভাড়াকৃত 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. প্রস্তাবিত অভ্যন্তরীণ পাইপলাইনের ৪ (চার) কপি নক্সা। ৯. গ্যাস সরঞ্জামাদি (বয়লার, জেনারেটর ও অন্যান্য) এর জ্বালানী দক্ষতা ন্যূনতম মানদন্ড 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।	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।	প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, উত্তর), মার্কেটিং ডিভিশন, ০১৩১৩৭৬৩৬০২, tofael.ahmed@sgcl.org.bd	প্রদ্বীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.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
			ঠিকাদার নিয়োগপত্র।				
৪	বিধি মোতাবেক স্থাপনা/ বহুতল ভবন নির্মাণের জন্য অনাপত্তিপত্র প্রদান।	১০ কার্যদিবস	১. সাদা কাগজে আবেদনপত্র ২. মালিকানার দলিল (সত্যায়িত) ৩. (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) আমমোক্তারনামা দলিল (সত্যায়িত) ৪. লে-আউট নকশা ৫. (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) যথাযথ কর্তৃপক্ষের কর্তৃক ভুমি ব্যবহারের ছাড়পত্র (সত্যায়িত)। ৬. (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) যথাযথ কর্তৃপক্ষের কর্তৃক নামজারি পত্র (সত্যায়িত)। ৭. (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক আমমোক্তারনামা অনুমোদনপত্র (সত্যায়িত)	আবেদনকারী কর্তৃক নিজ উদ্যোগে কাগজপত্র সংগ্রহ করতে হবে।	বিনামূল্যে।	প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, উত্তর), মার্কেটিং ডিভিশন, ০১৩১৩৭৬৩৬০২, tofael.ahmed@sgcl.org.bd	প্রদ্বীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.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)	উর্ধতন 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	বিনামুল্যে	মোঃ জিল্লুর রহমান, উপ মহাব্যবস্থাপক (এইচআর), এইচআর ডিপার্টমেন্ট মোবাইল: ০১৭০৪১৭১১০৯, ই-মেইল: zillur.rahman@sgcl.org.bd	মোঃ নাজমুল হাসান, মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন), মোবাইল: ০১৭১১-৮৯৫৫৬৫, ই-মেইল: nazmul.hasan@sgcl.org.bd
২	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের বহিঃ বাংলাদেশ ছুটি মঞ্জুর	৭ কার্যদিবস	১) সাদা কাগজে আবেদনপত্র। ২) বহিঃবাংলাদেশ ছুটির আবেদনপত্র ১ কপি। ৩) OFVIS ফরম ১ কপি । ৪) আর্থিক উৎসের ঘোষনাপত্র। ৫) সফর সঙ্গীর অঙ্গিকারনামা 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) ।	প্রশাসন বিভাগ	বিনামুল্যে	মোঃ জিল্লুর রহমান, উপ মহাব্যবস্থাপক (এইচআর), এইচআর ডিপার্টমেন্ট মোবাইল: ০১৭০৪১৭১১০৯, ই-মেইল: zillur.rahman@sgcl.org.bd	মোঃ নাজমুল হাসান, মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন), মোবাইল: ০১৭১১-৮৯৫৫৬৫, ই-মেইল: nazmul.hasan@sgcl.org.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।	বিনামুল্যে	মোঃ জিল্লুর রহমান, উপ মহাব্যবস্থাপক (এইচআর), এইচআর ডিপার্টমেন্ট মোবাইল: ০১৭০৪১৭১১০৯, ই-মেইল: zillur.rahman@sgcl.org.bd	মোঃ নাজমুল হাসান, মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন), মোবাইল: ০১৭১১-৮৯৫৫৬৫, ই-মেইল: nazmul.hasan@sgcl.org.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।	বিনামুল্যে	মোহাম্মদ মেহেদী হাসান, উপ-ব্যবস্থাপক (জেনারেল এডমিন), মোবাইল: ০১৭০৪১৭১১০৭, ই-মেইল: mahade.hasan@sgcl.org.bd	মোঃ নাজমুল হাসান, মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন), মোবাইল: ০১৭১১-৮৯৫৫৬৫, ই-মেইল: nazmul.hasan@sgcl.org.bd
৫	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের বিভিন্ন প্রকার ঋণ মঞ্জুর	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র দাখিল সাপেক্ষ্যে ১৫ হতে ২০ কার্যদিবস	নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র	প্রশাসন বিভাগ	বিনামুল্যে	মোহাম্মদ মেহেদী হাসান, উপ-ব্যবস্থাপক (জেনারেল এডমিন), মোবাইল: ০১৭০৪১৭১১০৭, ই-	মোঃ নাজমুল হাসান, মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন), মোবাইল: ০১৭১১-৮৯৫৫৬৫, ই-মেইল: nazmul.hasan@sgcl.org.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
						মেইল: mahade.hasan@sgcl.org.bd	
৬	Cathodic Protection (CP) ব্যবস্থা রক্ষণাবেক্ষণ	৭ কার্যদিবস	অপারেশন বিভাগ বরাবর চাহিদাপত্র/ অধিযাচন পত্র	অপারেশন বিভাগ	বিনামুল্যে	মোঃ ফরহাদ রানা, সহকারী প্রকৌশলী (ক্যাথোডিক প্রটেকশন), মোবাইল: ০১৩১৩৭৬৩৬০০, ই-মেইল: forhad.rana@sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মোঃ তৌহিদুর রহমান, মহাব্যবস্থাপক (অপারেশন), মোবাইল: ০১৭০৪১৭১১১৪, ই-মেইল: tauhidur.rahman@sgcl.org.bd
৭	EVC মিটারযুক্ত গ্রাহকের গ্যাস ব্যবহার অনলাইন মনিটরিং	তাৎক্ষণিক (Real time)	প্রয়োজন নেই	ওয়েবসাইটে Real time এ গ্যাস ভোগের তথ্য প্রদর্শিত হয়।	বিনামুল্যে	মোঃ মানিক উদ্দিন, সহকারী প্রকৌশলী (আইসিটি), মোবাইল: ০১৯৪৯৫২৭৮৩৯, ই-মেইল: manik.uddin@sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মোঃ সালাহউদ্দিন, মহাব্যবস্থাপক (পরিকল্পনা ও উন্নয়ন), মোবাইল: ০১৭০৪১৭১১০৩, ই-মেইল: engr.salahuddin@sgcl.org.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 করনীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদনপত্র জমা প্রদান।
২	নির্ধারিত ব্যাংকে যথাযথ প্রক্রিয়ায় ফি /চার্জ প্রদান।
৩	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র / দলিলাদি যথা সময়ে জমা প্রদান।
৪	নিয়মিত গ্যাস বিল পরিশোধ ও অবৈধ কার্যকলাপ হতে বিরত থাকা।
৫	গ্যাস সংক্রান্ত যাবতীয় কাজে 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)	প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, উত্তর), মার্কেটিং ডিভিশন, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানি লিমিটেড, মোবাইলঃ ০১৩১৩৭৬৩৬০২, ই-মেইলঃ tofael.ahmed@sgcl.org.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

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

দপ্তরঃ আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, চরনোয়াবাদ, ভোলা।

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।	বিনামুল্যে	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	প্রদ্বীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
২	গ্রাহক আঙ্গিনায় ইভিসিযুক্ত স্থাপনের আবেদন নিষ্পত্তি	২১ কার্যদিবস (গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে)	আবেদনপত্র	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	বিনামূল্যে।	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	প্রদ্বীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
৩	নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান (আবাসিক) উল্লেখ্য যে, বর্তমানে সরকারি নির্দেশনা মোতাবেক আবাসিক শ্রেনিতে 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)	গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েবসাইট হতে ডাউনলোড করা যাবে।	আবেদনপত্র ফি বাবদ টাকা ৩০০/- মাত্র নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	প্রদ্বীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.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
			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।				
৪	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/ভাড়াকৃত 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।	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।	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	প্রদ্বীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.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
			৮. প্রস্তাবিত অভ্যন্তরীণ পাইপলাইনের ৪ (চার) কপি নক্সা। ৯. গ্যাস সরঞ্জামাদি (বয়লার, জেনারেটর ও অন্যান্য) এর জ্বালানী দক্ষতা ন্যূনতম মানদন্ড 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।				
৫	নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান (বাণিজ্যিক) উল্লেখ্য যে, বর্তমানে সরকারি নির্দেশনা মোতাবেক বাণিজ্যিক শ্রেনিতে 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 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/ভাড়াকৃত 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।	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 ৩০০/- মাত্র নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	প্রদ্বীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.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
			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 (বয়লার, জেনারেটর ও অন্যান্য জ্বালানী দক্ষতা ন্যূনতম মানদন্ড অনুযায়ী হতে হবে। ১৩. প্রস্তাবিত অভ্যন্তরীণ পাইপলাইনের ৪ (চার) কপি নক্সা।				
৬	পুন: সংযোগ প্রদান (আবাসিক) [বকেয়া জনিত কারনে 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 বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে।	পুনঃসংযোগ ব্যয় ৫০০/-(পাঁচশত) টাকা নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	প্রদীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
৭	পুন: সংযোগ প্রদান (শিল্প/ক্যাপটিভ/ সিএনজি) [বকেয়া জনিত কারনে 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 পুন: সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট 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।	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	প্রদীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
৮	পুন: সংযোগ প্রদান (বাণিজ্যিক)	৫ কার্যদিবস	গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে নির্ধারিত ফরমে বা সাদা কাগজে আবেদনপত্রসহ হালনাগাদ	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস	পুনঃসংযোগ ব্যয়: গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে ১৫০০/- (এক হাজার পাঁচশত) এবং অন্যান্য কারণে	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও	প্রদীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); 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
	[বকেয়া জনিত কারনে বিচ্ছিন্নকৃত]	(গ্রাহক কর্তৃক বকেয়া পরিশোধ সাপেক্ষে)	গ্যাস বিল পরিশোধের প্রমাণক জমা দিতে হবে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজপত্র) ।	সংযোগের আবেদন সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে।	৫,০০০/- (পাঁচ হাজার) টাকা নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
৯	লোড হ্রাস/ বৃদ্ধি/পুনর্বিন্যাস /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 / পুনর্বিন্যাস / 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।	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	প্রদীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
১০	লোড হ্রাস/ বৃদ্ধি/পুনর্বিন্যাস/সংশোধন (মিটারযুক্ত আবাসিক গ্রাহক) উল্লেখ্য যে, বর্তমানে সরকারি নির্দেশনায় লোড বৃদ্ধি স্থগিত রয়েছে।	১৫ কার্যদিবস (গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে)	লোড হ্রাস/ বৃদ্ধি / পুনর্বিন্যাস / 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।	গ্রাহকের সরঞ্জামের কোন পরিবর্তনের প্রয়োজন হলে ১৫০০/- (এক হাজার পঁচশত) টাকা চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	প্রদীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
১১	লোড হ্রাস/ 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। প্রযোজ্য 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। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	প্রদীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
১২	লোড হ্রাস/ 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। প্রযোজ্য 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। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	প্রদীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.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
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 প্রত্যায়নপূর্বক 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। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	প্রদ্বীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.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 প্রত্যায়নপূর্বক 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 ১০,০০০/-(দশ হাজার) চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	প্রদ্বীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
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 স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র নোটারী পাবলিক -এর দ্বারা প্রত্যায়নপূর্বক 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।	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	প্রদ্বীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.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	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	প্রদ্বীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.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
					দিতে হবে। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।		
১৭	রাইজার/ আরএমএস/ সিএমএস স্থানান্তর (শিল্প/ক্যাপটিভ/ 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।	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	প্রদ্বীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
১৮	রাইজার/ আরএমএস/ সিএমএস স্থানান্তর (বাণিজ্যিক)	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	টাকা ১,৫০০/- (এক হাজার পাঁচশত) চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকের মাধ্যমে জমা প্রদান করতে হবে এবং অন্যান্য শর্তাদি শিল্প গ্রাহকের অনুরূপ। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	প্রদ্বীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.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।	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	প্রদ্বীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.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।	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	প্রদ্বীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.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
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।	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	প্রদ্বীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
২২	গ্রাহক উপ-শ্রেণি পরিবর্তন (শিল্প/ ক্যাপটিভ/ সিএনজি)	১৫ কার্যদিবস (গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে)	১. আবেদনপত্র ২. গ্রাহক উপ-শেণী 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।	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	প্রদ্বীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
২৩	গ্রাহক উপ-শ্রেণি পরিবর্তন (বাণিজ্যিক)	১৫ কার্যদিবস (গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে)	১. আবেদনপত্র ২. গ্রাহক উপ-শেণী 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।	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	প্রদ্বীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
২৪	গ্রাহকের নিকট গ্যাস বিল/ রেজিস্ট্রেশন কার্ড প্রদান (মিটার যুক্ত/ মিটার বিহীন আবাসিক গ্রাহক)	তাৎক্ষণিক।	১. গ্রাহক সংকেত নং ২. গ্রাহকের মোবাইল নম্বর।	আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয় (আবিকা), ভোলা।	বিনামূল্যে।	মো: রেহান উদ্দিন রোমান, সহকারী ব্যবস্থাপক (রাজস্ব), রাজস্ব শাখা, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭২৭৬৬৯৩০৭, ই-মেইলঃ rehan.uddin@sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd
২৫	প্রত্যয়নপত্র প্রদান/ইস্যু	সংশ্লিষ্ট পঞ্জিকা বছরের প্রত্যয়নপত্র পরবর্তী বছরের জুন মাসের মধ্যে	প্রয়োজন নেই।	প্রয়োজন নেই।	বিনামূল্যে।	মো: রেহান উদ্দিন রোমান, সহকারী ব্যবস্থাপক (রাজস্ব), রাজস্ব শাখা, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭২৭৬৬৯৩০৭, ই-মেইলঃ rehan.uddin@sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮,

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
		সরবরাহ করা হয়।					ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.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।	মো: রেহান উদ্দিন রোমান, সহকারী ব্যবস্থাপক (রাজস্ব), রাজস্ব শাখা, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭২৭৬৬৯৩০৭, ই-মেইলঃ rehan.uddin@sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd
২৭	গ্রাহকের বিল সংক্রান্ত অভিযোগ নিস্পত্তিকরণ	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।	মো: রেহান উদ্দিন রোমান, সহকারী ব্যবস্থাপক (রাজস্ব), রাজস্ব শাখা, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭২৭৬৬৯৩০৭, ই-মেইলঃ rehan.uddin@sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd
২৮	জরুরী দূর্ঘটনা মোকাবেলা	৩০ মিনিট হতে ১.০০ ঘন্টা।	প্রয়োজন নেই।	প্রয়োজন নেই।	বিনামূল্যে।	মোঃ শামীম আহমেদ, উপ-ব্যবস্থাপক (ইঞ্জিনিয়ারিং সার্ভিসেস), আবিকা ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭২৯৮৩৮৮৩৭, ই-মেইলঃ shamim.ahmed@sgcl.org.bd	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

২.২) 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 শ্রেনিতে 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 ওয়েবসাইট হতে ডাউনলোড করা যাবে।	আবেদনপত্র ফি বাবদ টাকা ৩০০/- মাত্র নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	প্রদ্বীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
২	সরকারী/ আধা-সরকারী/ স্বায়ত্তশাসিত সংস্থায় নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান (বাণিজ্যিক)। উল্লেখ্য যে, বর্তমানে সরকারি নির্দেশনা মোতাবেক বাণিজ্যিক শ্রেনিতে 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 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/ভাড়াকৃত 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।	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 ৩০০/- মাত্র নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	প্রদ্বীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.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
			১০. প্রস্তাবিত স্থানে চালু/বিচ্ছিন্নকৃত গ্যাস সংযোগের বিপরীতে পাওনা পরিশোধ সংক্রান্ত ছাড়পত্র। ১১. প্রযোজ্য ক্ষেত্রে পরিবেশ অধিদপ্তরের ছাড়পত্র। ১২. গ্যাস সরঞ্জামাদি (বয়লার, জেনারেটর ও অন্যান্য জ্বালানী দক্ষতা ন্যূনতম মানদন্ড 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/ভাড়াকৃত 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. প্রস্তাবিত অভ্যন্তরীণ পাইপলাইনের ৪ (চার) কপি নক্সা। ৯. গ্যাস সরঞ্জামাদি (বয়লার, জেনারেটর ও অন্যান্য) এর জ্বালানী দক্ষতা ন্যূনতম মানদন্ড 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 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।	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	প্রদ্বীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
৪	বিধি মোতাবেক স্থাপনা/ বহুতল ভবন নির্মাণের জন্য অনাপত্তিপত্র প্রদান।	১০ কার্যদিবস	১. সাদা কাগজে আবেদনপত্র ২. মালিকানার দলিল (সত্যায়িত) ৩. (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) আমমোক্তারনামা দলিল (সত্যায়িত) ৪. লে-আউট নকশা	আবেদনকারী কর্তৃক নিজ উদ্যোগে কাগজপত্র সংগ্রহ করতে হবে।	বিনামূল্যে।	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮,	প্রদ্বীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ

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. (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) যথাযথ কর্তৃপক্ষের কর্তৃক ভুমি ব্যবহারের ছাড়পত্র (সত্যায়িত)। ৬. (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) যথাযথ কর্তৃপক্ষের কর্তৃক নামজারি পত্র (সত্যায়িত)। ৭. (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক আমমোক্তারনামা অনুমোদনপত্র (সত্যায়িত)			ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd	pradip.ranjan@sgcl.org.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 করনীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদনপত্র জমা প্রদান।
২	নির্ধারিত ব্যাংকে যথাযথ প্রক্রিয়ায় ফি /চার্জ প্রদান।
৩	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র / দলিলাদি যথা সময়ে জমা প্রদান।
৪	নিয়মিত গ্যাস বিল পরিশোধ ও অবৈধ কার্যকলাপ হতে বিরত থাকা।
৫	গ্যাস সংক্রান্ত যাবতীয় কাজে 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)	প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, উত্তর), মার্কেটিং ডিভিশন, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানি লিমিটেড, মোবাইলঃ ০১৩১৩৭৬৩৬০২, ই-মেইলঃ tofael.ahmed@sgcl.org.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

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

দপ্তরঃ আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, বটতৈল মোড়, পোড়াদহ রোড, কুষ্টিয়া।

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।	বিনামুল্যে	প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, উত্তর), মার্কেটিং ডিভিশন, ০১৩১৩৭৬৩৬০২, tofael.ahmed@sgcl.org.bd	প্রদীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
২	গ্রাহক আঙ্গিনায় ইভিসিযুক্ত স্থাপনের আবেদন নিষ্পত্তি	২১ কার্যদিবস (গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে)	আবেদনপত্র	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	বিনামূল্যে।	প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, উত্তর), মার্কেটিং ডিভিশন, ০১৩১৩৭৬৩৬০২, tofael.ahmed@sgcl.org.bd	প্রদীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
৩	নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান (আবাসিক) উল্লেখ্য যে, বর্তমানে সরকারি নির্দেশনা মোতাবেক আবাসিক শ্রেনিতে 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) ।	গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েবসাইট হতে ডাউনলোড করা যাবে।	আবেদনপত্র ফি বাবদ টাকা ৩০০/- মাত্র নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, উত্তর), মার্কেটিং ডিভিশন, ০১৩১৩৭৬৩৬০২, tofael.ahmed@sgcl.org.bd	প্রদীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.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
			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।				
৪	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/ভাড়াকৃত 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. প্রস্তাবিত অভ্যন্তরীণ পাইপলাইনের ৪ (চার) কপি নক্সা।	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।	প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, উত্তর), মার্কেটিং ডিভিশন, ০১৩১৩৭৬৩৬০২, tofael.ahmed@sgcl.org.bd	প্রদীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.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
			৯. গ্যাস সরঞ্জামাদি (বয়লার, জেনারেটর ও অন্যান্য) এর জ্বালানী দক্ষতা ন্যূনতম মানদন্ড 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।				
৫	নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান (বাণিজ্যিক) উল্লেখ্য যে, বর্তমানে সরকারি নির্দেশনা মোতাবেক বাণিজ্যিক শ্রেনিতে 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 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/ভাড়াকৃত 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।	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 ৩০০/- মাত্র নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, উত্তর), মার্কেটিং ডিভিশন, ০১৩১৩৭৬৩৬০২, tofael.ahmed@sgcl.org.bd	প্রদীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.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
			১০. প্রস্তাবিত স্থানে চালু/বিচ্ছিন্নকৃত গ্যাস সংযোগের বিপরীতে পাওনা পরিশোধ সংক্রান্ত ছাড়পত্র। ১১. প্রযোজ্য ক্ষেত্রে পরিবেশ অধিদপ্তরের ছাড়পত্র। ১২. গ্যাস সরঞ্জামাদি (বয়লার, জেনারেটর ও অন্যান্য জ্বালানী দক্ষতা ন্যূনতম মানদন্ড অনুযায়ী হতে হবে। ১৩. প্রস্তাবিত অভ্যন্তরীণ পাইপলাইনের ৪ (চার) কপি নক্সা।				
৬	পুন: সংযোগ প্রদান (আবাসিক) [বকেয়া জনিত কারনে 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 বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে।	পুনঃসংযোগ ব্যয় ৫০০/-(পাঁচশত) টাকা নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, উত্তর), মার্কেটিং ডিভিশন, ০১৩১৩৭৬৩৬০২, tofael.ahmed@sgcl.org.bd	প্রদীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
৭	পুন: সংযোগ প্রদান (শিল্প/ক্যাপটিভ/ সিএনজি) [বকেয়া জনিত কারনে 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 পুন: সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট 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।	প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, উত্তর), মার্কেটিং ডিভিশন, ০১৩১৩৭৬৩৬০২, tofael.ahmed@sgcl.org.bd	প্রদীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
৮	পুন: সংযোগ প্রদান (বাণিজ্যিক) [বকেয়া জনিত কারনে 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	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।	প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, উত্তর), মার্কেটিং ডিভিশন, ০১৩১৩৭৬৩৬০২, tofael.ahmed@sgcl.org.bd	প্রদীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.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
				ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে।			
৯	লোড হ্রাস/ বৃদ্ধি/পুনর্বিন্যাস /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 / পুনর্বিন্যাস / 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।	প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, উত্তর), মার্কেটিং ডিভিশন, ০১৩১৩৭৬৩৬০২, tofael.ahmed@sgcl.org.bd	প্রদীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
১০	লোড হ্রাস/ বৃদ্ধি/পুনর্বিন্যাস/সংশোধন (মিটারযুক্ত আবাসিক গ্রাহক) উল্লেখ্য যে, বর্তমানে সরকারি নির্দেশনায় লোড বৃদ্ধি স্থগিত রয়েছে।	১৫ কার্যদিবস (গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে)	লোড হ্রাস/ বৃদ্ধি / পুনর্বিন্যাস / 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।	গ্রাহকের সরঞ্জামের কোন পরিবর্তনের প্রয়োজন হলে ১৫০০/- (এক হাজার পঁচশত) টাকা চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, উত্তর), মার্কেটিং ডিভিশন, ০১৩১৩৭৬৩৬০২, tofael.ahmed@sgcl.org.bd	প্রদীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
১১	লোড হ্রাস/ 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। প্রযোজ্য 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। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, উত্তর), মার্কেটিং ডিভিশন, ০১৩১৩৭৬৩৬০২, tofael.ahmed@sgcl.org.bd	প্রদীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
১২	লোড হ্রাস/ 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। প্রযোজ্য 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। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, উত্তর), মার্কেটিং ডিভিশন, ০১৩১৩৭৬৩৬০২, tofael.ahmed@sgcl.org.bd	প্রদীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.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 প্রত্যায়নপূর্বক জমা প্রদানসহ উক্ত সংযোগের বিপরীতে পূর্বের মালিক/ মালিকগণের কোন বকেয়া	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	টাকা ৫০০/-(পাঁচশত) চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, উত্তর), মার্কেটিং ডিভিশন,	প্রদীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.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
			থাকলে মালিকানা/নাম পরিবর্তনের সময় তা পরিশোধের ছাড়পত্র জমা দিতে হবে।			০১৩১৩৭৬৩৬০২, tofael.ahmed@sgcl.org.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 প্রত্যায়নপূর্বক 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 ১০,০০০/-(দশ হাজার) চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, উত্তর), মার্কেটিং ডিভিশন, ০১৩১৩৭৬৩৬০২, tofael.ahmed@sgcl.org.bd	প্রদীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
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 স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র নোটারী পাবলিক -এর দ্বারা প্রত্যায়নপূর্বক 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।	প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, উত্তর), মার্কেটিং ডিভিশন, ০১৩১৩৭৬৩৬০২, tofael.ahmed@sgcl.org.bd	প্রদীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.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।	প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, উত্তর), মার্কেটিং ডিভিশন, ০১৩১৩৭৬৩৬০২, tofael.ahmed@sgcl.org.bd	প্রদীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
১৭	রাইজার/ আরএমএস/ সিএমএস স্থানান্তর (শিল্প/ক্যাপটিভ/ 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।	প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, উত্তর), মার্কেটিং ডিভিশন, ০১৩১৩৭৬৩৬০২, tofael.ahmed@sgcl.org.bd	প্রদীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.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
					ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।		
১৮	রাইজার/ আরএমএস/ সিএমএস স্থানান্তর (বাণিজ্যিক)	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	টাকা ১,৫০০/- (এক হাজার পাঁচশত) চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকের মাধ্যমে জমা প্রদান করতে হবে এবং অন্যান্য শর্তাদি শিল্প গ্রাহকের অনুরূপ। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, উত্তর), মার্কেটিং ডিভিশন, ০১৩১৩৭৬৩৬০২, tofael.ahmed@sgcl.org.bd	প্রদীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.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।	প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, উত্তর), মার্কেটিং ডিভিশন, ০১৩১৩৭৬৩৬০২, tofael.ahmed@sgcl.org.bd	প্রদীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.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।	প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, উত্তর), মার্কেটিং ডিভিশন, ০১৩১৩৭৬৩৬০২, tofael.ahmed@sgcl.org.bd	প্রদীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.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।	প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, উত্তর), মার্কেটিং ডিভিশন, ০১৩১৩৭৬৩৬০২, tofael.ahmed@sgcl.org.bd	প্রদীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
২২	গ্রাহক উপ-শ্রেণি পরিবর্তন (শিল্প/ ক্যাপটিভ/ সিএনজি)	১৫ কার্যদিবস (গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি	১. আবেদনপত্র ২. গ্রাহক উপ-শেণী 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।	প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, উত্তর), মার্কেটিং ডিভিশন,	প্রদীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); 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
		সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে)				০১৩১৩৭৬৩৬০২, tofael.ahmed@sgcl.org.bd	০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
২৩	গ্রাহক উপ-শ্রেণি পরিবর্তন (বাণিজ্যিক)	১৫ কার্যদিবস (গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে)	১. আবেদনপত্র ২. গ্রাহক উপ-শেণী 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।	প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, উত্তর), মার্কেটিং ডিভিশন, ০১৩১৩৭৬৩৬০২, tofael.ahmed@sgcl.org.bd	প্রদীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
২৪	গ্রাহকের নিকট গ্যাস বিল/ রেজিস্ট্রেশন কার্ড প্রদান (মিটার যুক্ত/ মিটার বিহীন আবাসিক গ্রাহক)	তাৎক্ষণিক।	১. গ্রাহক সংকেত নং ২. গ্রাহকের মোবাইল নম্বর।	আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয় (আবিকা), ভোলা।	বিনামূল্যে।	মোঃ খায়রুল ইসলাম, সহকারী ব্যবস্থাপক (রাজস্ব), রাজস্ব শাখা, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২৩, ই-মেইলঃ khairul.islam@sgcl.org.bd	প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, উত্তর), মার্কেটিং ডিভিশন, ০১৩১৩৭৬৩৬০২, tofael.ahmed@sgcl.org.bd
২৫	প্রত্যয়নপত্র প্রদান/ইস্যু	সংশ্লিষ্ট পঞ্জিকা বছরের প্রত্যয়নপত্র পরবর্তী বছরের জুন মাসের মধ্যে সরবরাহ করা হয়।	প্রয়োজন নেই।	প্রয়োজন নেই।	বিনামূল্যে।	মোঃ খায়রুল ইসলাম, সহকারী ব্যবস্থাপক (রাজস্ব), রাজস্ব শাখা, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২৩, ই-মেইলঃ khairul.islam@sgcl.org.bd	প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, উত্তর), মার্কেটিং ডিভিশন, ০১৩১৩৭৬৩৬০২, tofael.ahmed@sgcl.org.bd
২৬	গ্রাহকের অনুরোধের প্রেক্ষিতে ডুপ্লিকেট বিল প্রদান/ইস্যুকরণ	তাৎক্ষণিক।	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে গ্রাহক আবেদনপত্র দাখিল করবেন।	গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সরবরাহ করবে।	বিনামূল্যে।	মোঃ খায়রুল ইসলাম, সহকারী ব্যবস্থাপক (রাজস্ব), রাজস্ব শাখা, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২৩, ই-মেইলঃ khairul.islam@sgcl.org.bd	প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, উত্তর), মার্কেটিং ডিভিশন, ০১৩১৩৭৬৩৬০২, tofael.ahmed@sgcl.org.bd
২৭	গ্রাহকের বিল সংক্রান্ত অভিযোগ নিস্পত্তিকরণ	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।	মোঃ খায়রুল ইসলাম, সহকারী ব্যবস্থাপক (রাজস্ব), রাজস্ব শাখা, কুষ্টিয়া, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১২৩, ই-মেইলঃ khairul.islam@sgcl.org.bd	প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, উত্তর), মার্কেটিং ডিভিশন, ০১৩১৩৭৬৩৬০২, tofael.ahmed@sgcl.org.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
২৮	জরুরী দূর্ঘটনা মোকাবেলা	৩০ মিনিট হতে ১.০০ ঘন্টা।	প্রয়োজন নেই।	প্রয়োজন নেই।	বিনামূল্যে।	প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, উত্তর), মার্কেটিং ডিভিশন, ০১৩১৩৭৬৩৬০২, tofael.ahmed@sgcl.org.bd	প্রদীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

২.২) 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 শ্রেনিতে 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 ওয়েবসাইট হতে ডাউনলোড করা যাবে।	আবেদনপত্র ফি বাবদ টাকা ৩০০/- মাত্র নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, উত্তর), মার্কেটিং ডিভিশন, ০১৩১৩৭৬৩৬০২, tofael.ahmed@sgcl.org.bd	প্রদ্বীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
২	সরকারী/ আধা-সরকারী/ স্বায়ত্তশাসিত সংস্থায় নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান (বাণিজ্যিক)। উল্লেখ্য যে, বর্তমানে সরকারি নির্দেশনা মোতাবেক বাণিজ্যিক শ্রেনিতে 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 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/ভাড়াকৃত 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 কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউন লোড করা যাবে।	আবেদনপত্র ফি বাবদ টাকা ৩০০/- মাত্র নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, উত্তর), মার্কেটিং ডিভিশন, ০১৩১৩৭৬৩৬০২, tofael.ahmed@sgcl.org.bd	প্রদ্বীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.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 (বয়লার, জেনারেটর ও অন্যান্য জ্বালানী দক্ষতা ন্যূনতম মানদন্ড 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/ভাড়াকৃত 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. প্রস্তাবিত অভ্যন্তরীণ পাইপলাইনের ৪ (চার) কপি নক্সা। ৯. গ্যাস সরঞ্জামাদি (বয়লার, জেনারেটর ও অন্যান্য) এর জ্বালানী দক্ষতা ন্যূনতম মানদন্ড 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 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।	প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, উত্তর), মার্কেটিং ডিভিশন, ০১৩১৩৭৬৩৬০২, tofael.ahmed@sgcl.org.bd	প্রদ্বীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.bd
৪	বিধি মোতাবেক স্থাপনা/ বহুতল ভবন নির্মাণের জন্য অনাপত্তিপত্র প্রদান।	১০ কার্যদিবস	১. সাদা কাগজে আবেদনপত্র ২. মালিকানার দলিল (সত্যায়িত) ৩. (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) আমমোক্তারনামা দলিল (সত্যায়িত) ৪. লে-আউট নকশা ৫. (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) যথাযথ কর্তৃপক্ষের কর্তৃক ভুমি ব্যবহারের ছাড়পত্র (সত্যায়িত)। ৬. (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) যথাযথ কর্তৃপক্ষের কর্তৃক নামজারি পত্র (সত্যায়িত)। ৭. (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক আমমোক্তারনামা অনুমোদনপত্র (সত্যায়িত)	আবেদনকারী কর্তৃক নিজ উদ্যোগে কাগজপত্র সংগ্রহ করতে হবে।	বিনামূল্যে।	প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, উত্তর), মার্কেটিং ডিভিশন, ০১৩১৩৭৬৩৬০২, tofael.ahmed@sgcl.org.bd	প্রদ্বীপ রঞ্জন কুন্ডু, মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং); ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৩, ই-মেইলঃ pradip.ranjan@sgcl.org.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 করনীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদনপত্র জমা প্রদান।
২	নির্ধারিত ব্যাংকে যথাযথ প্রক্রিয়ায় ফি /চার্জ প্রদান।
৩	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র / দলিলাদি যথা সময়ে জমা প্রদান।
৪	নিয়মিত গ্যাস বিল পরিশোধ ও অবৈধ কার্যকলাপ হতে বিরত থাকা।
৫	গ্যাস সংক্রান্ত যাবতীয় কাজে 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)	প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, উত্তর), মার্কেটিং ডিভিশন, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানি লিমিটেড, মোবাইলঃ ০১৩১৩৭৬৩৬০২, ই-মেইলঃ tofael.ahmed@sgcl.org.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

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড
(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানি)
মার্কেটিং শাখা (খুলনা)
sgcl.org.bd
২১৮, এম.এ. বারী সড়ক, সোনাডাঙ্গা, খুলনা।

স্মারক নম্বর: ২৮.২১.০০০০.১৬৬.১৬.০০৩.২১.৬৩

তারিখ: ১২ আষাঢ় ১৪৩১ বঙ্গাব্দ
২৬ জুন ২০২৪ খ্রিস্টাব্দ

বিষয়: ২০২৩-২৪ অর্থবছরের ৪র্থ ত্রৈমাসিকে (এপ্রিল ২০২৪ হতে জুন ২০২৪) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদকরন বিষয়ে অবহিতকরন প্রসঙ্গে।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪ এর অনুচ্ছেদ [১.১] এর কার্যক্রমের অংশ হিসেবেগত ৩১/০৫/২০২৪ তারিখ অত্র কোম্পানির প্রধান কার্যালয়, খুলনা; আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা এবং আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া এর সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ করা হয়েছে। একই সাথে হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কোম্পানির ওয়েব সাইটের সেবা বক্সে upload এবং দপ্তর আঙ্গিনার প্রকাশ্য স্থানে প্রদর্শনের ব্যবস্থা করা হয়েছে।

- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি, প্রধান কার্যালয়, খুলনা Weblink: https://shorturl.at/9SuF6
- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা Weblink: https://shorturl.at/ZHRO2
- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া Weblink: https://shorturl.at/oedyF

সদয় অবগতির জন্য প্রেরণ করা হলো।

২৬-০৬-২০২৪
প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ
উপ-মহাব্যবস্থাপক-মার্কেটিং ডিপার্টমেন্ট (উত্তর) ও
(আহ্বায়ক, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষন কমিটি)

এসজিসিএল-এর সকল কর্মকর্তাবৃন্দ।

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড
(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানি)
মার্কেটিং শাখা (খুলনা)
sgcl.org.bd
২১৮, এম.এ. বারী সড়ক, সোনাডাঙ্গা, খুলনা।

স্মারক নম্বর: ২৮.২১.০০০০.১৬৬.১৬.০০৩.২১.৬২

তারিখ: ১২ আষাঢ় ১৪৩১ বঙ্গাব্দ / ২৬ জুন ২০২৪ খ্রিস্টাব্দ

বিষয়: ৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল ২০২৪ হতে জুন ২০২৪)-এ সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ করন, প্রদর্শন ও ওয়েবসাইটে Upload করন এর বিষয়ে অবহিতকরন প্রসঙ্গে।

মহোদয়,

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪ এর অনুচ্ছেদ [১.২] অনুযায়ী ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ করনসহ দপ্তর আঙ্গিনায় প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ ও তার প্রমানক কোম্পানির ব্যবস্থাপনা পরিচালক মহোদয় বরাবরে প্রেরনের নির্দেশনা রয়েছে। তারই ধারাবাহিকতায় গত ৩১/০৫/২০২৪ তারিখ ৪র্থ ত্রৈমাসিক (এপ্রিল ২০২৪ হতে জুন ২০২৪)-এ অত্র কোম্পানির প্রধান কার্যালয়, খুলনা; আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা এবং আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া এর সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদ করা হয়েছে এবং একই সাথে হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি কোম্পানির ওয়েব সাইটের সেবা বক্সে upload ও দপ্তর আঙ্গিনায় প্রকাশ্য স্থানে প্রদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে।

- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি, প্রধান কার্যালয়, খুলনা Weblink: https://shorturl.at/9SuF6
- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা Weblink: https://shorturl.at/ZHRO2
- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া Weblink: https://shorturl.at/oedyF

সদয় অবগতির জন্য প্রেরণ করা হলো।

২৬-০৬-২০২৪
প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ
উপ-মহাব্যবস্থাপক-মার্কেটিং ডিপার্টমেন্ট (উত্তর) ও
(আহ্বায়ক, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষন কমিটি)

ব্যবস্থাপনা পরিচালক (চলতি দায়িত্ব), ব্যবস্থাপনা পরিচালকের দপ্তর, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড।

স্মারক নম্বর: ২৮.২১.০০০০.১৬৬.১৬.০০৩.২১.৬২/১ (৩)

তারিখ: ১২ আষাঢ় ১৪৩১ বঙ্গাব্দ / ২৬ জুন ২০২৪ খ্রিস্টাব্দ

সদয় জ্ঞাতার্থে/জ্ঞাতার্থে (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

১। মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন), প্রশাসন ডিভিশন, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড;
২। সহকারী ব্যবস্থাপক, সাধারণ প্রশাসন শাখা, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড এবং
৩। উপ-সহকারী প্রকৌশলী, আইসিটি শাখা, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড।

২৬-০৬-২০২৪
প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ
উপ-মহাব্যবস্থাপক-মার্কেটিং ডিপার্টমেন্ট (উত্তর) ও
(আহ্বায়ক, সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি পরিবীক্ষন কমিটি)

সকল সংযুক্তিসমূহ:

(১) ২০২৩-২৪ অর্থবছরের মূল্যায়ন নির্দেশিকা

(২) প্রমানক

প্রমানকঃ



কনটেন্টটি শেয়ার করতে ক্লিক করুন

ফেইসবুক পেইজ ভিজিট ও লাইক দিন।

সিটিজেন চার্টার

ক্রমিক	শিরোনাম	প্রকাশের তারিখ	ডাউনলোড
১	সিটিজেন চার্টার - আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া (এপ্রিল'২০২৪- জুন'২০২৪)	31-05-2024	PDF
২	সিটিজেন চার্টার - আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা (এপ্রিল'২০২৪- জুন'২০২৪)	31-05-2024	PDF
৩	সিটিজেন চার্টার - প্রধান কার্যালয় (এপ্রিল'২০২৪- জুন'২০২৪)	31-05-2024	PDF

কনটেন্টটি শেয়ার করতে ক্লিক করুন

ফেইসবুক পেইজ ভিজিট ও লাইক দিন।

চেয়ারম্যান, পরিচালনা পর্ষদ

ড. মোঃ রফিকুল ইসলাম
অতিরিক্ত সচিব (পরিকল্পনা)
জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ বিভাগ
এবং চেয়ারম্যান
এসজিসিএল পরিচালনা পর্ষদ

বিস্তারিত

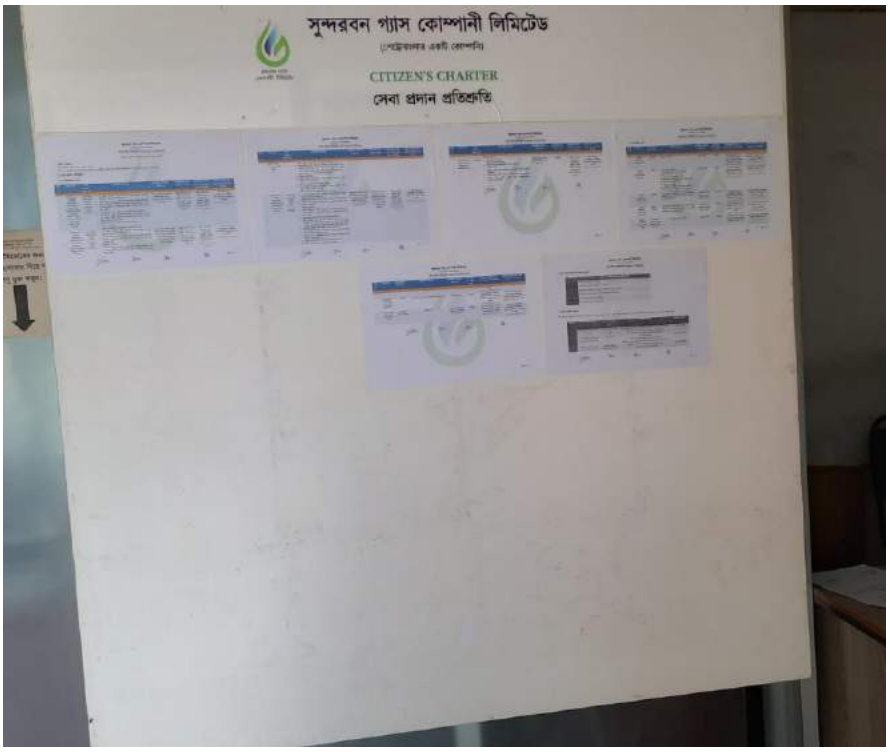
ব্যবস্থাপনা পরিচালক

ওয়েব সাইটে Upload করন এবং Weblink:

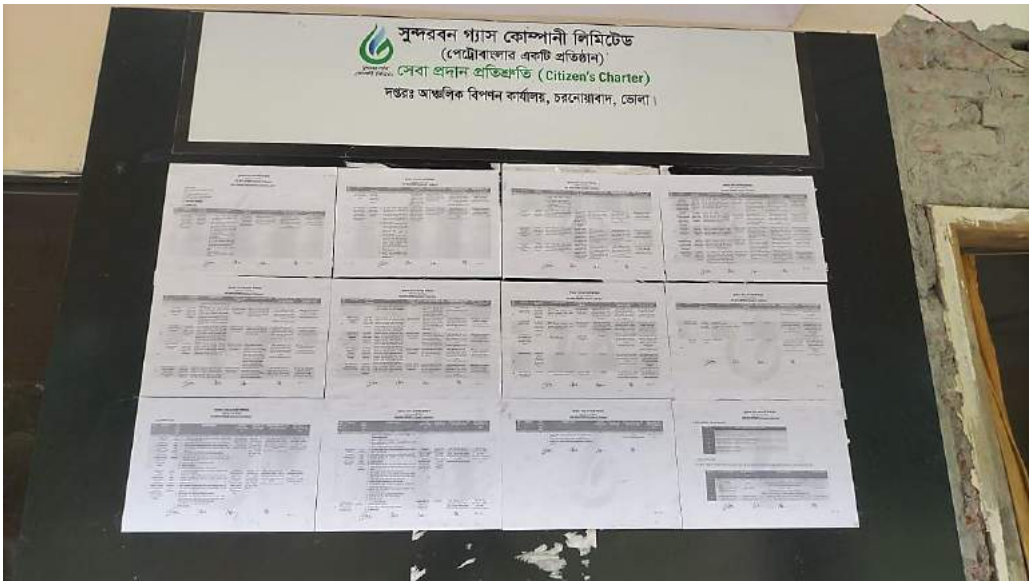
- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি, প্রধান কার্যালয়, খুলনা Weblink: https://shorturl.at/9SuF6
- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা Weblink: https://shorturl.at/ZHRO2
- সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া Weblink: https://shorturl.at/oedyF

অফিস আঙিনায় প্রদর্শনঃ

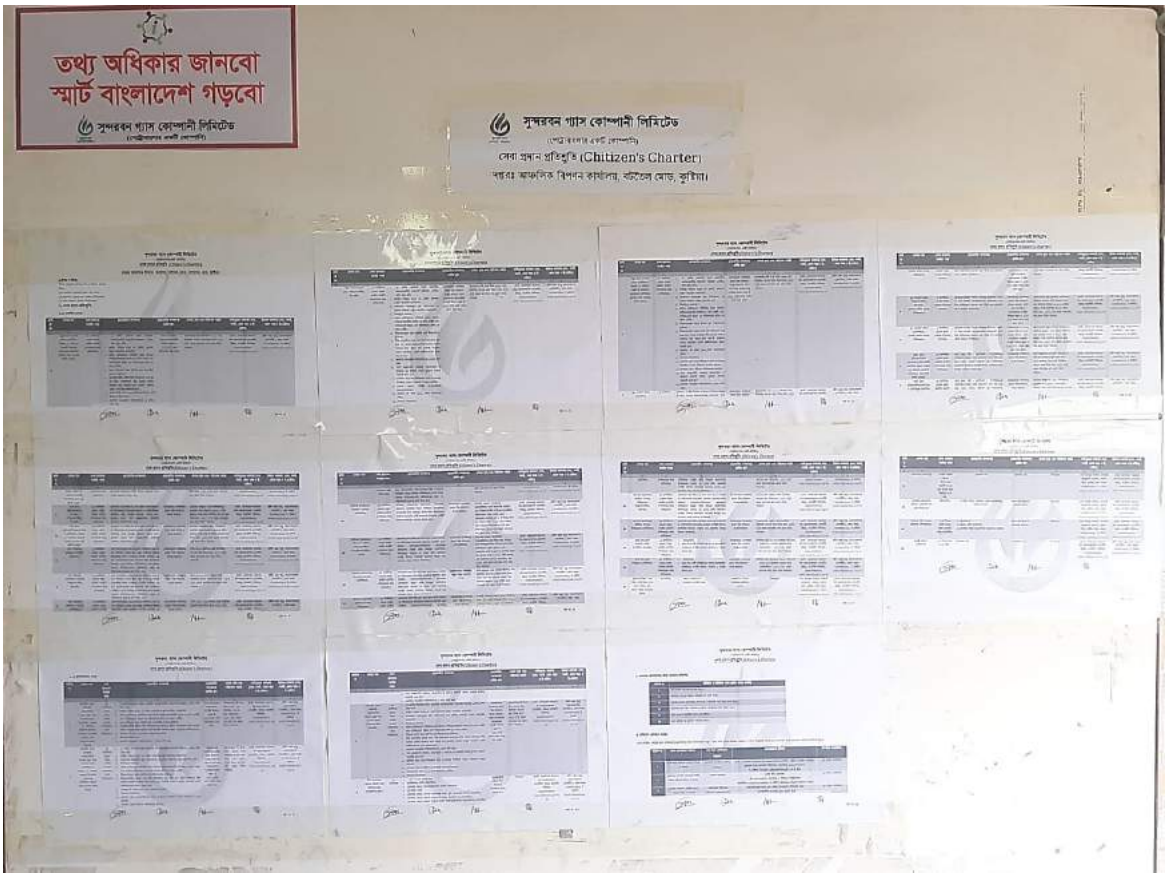
- প্রধান কার্যালয়, খুলনা



- আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা

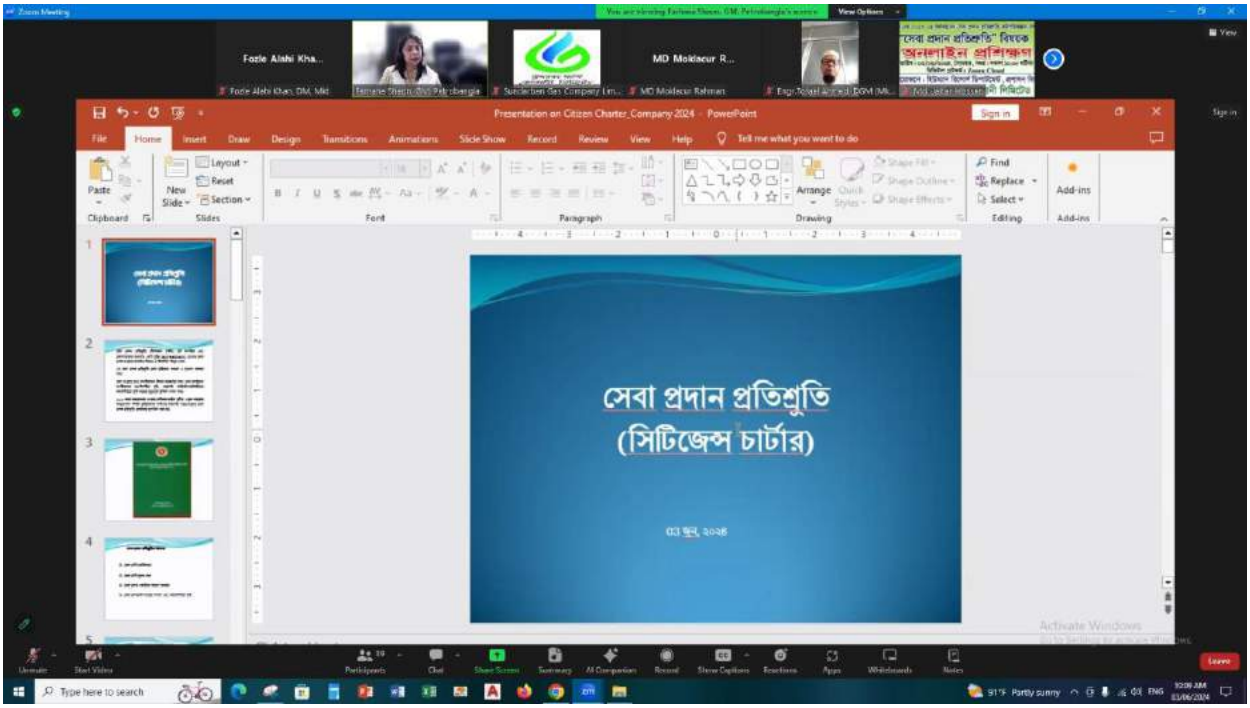


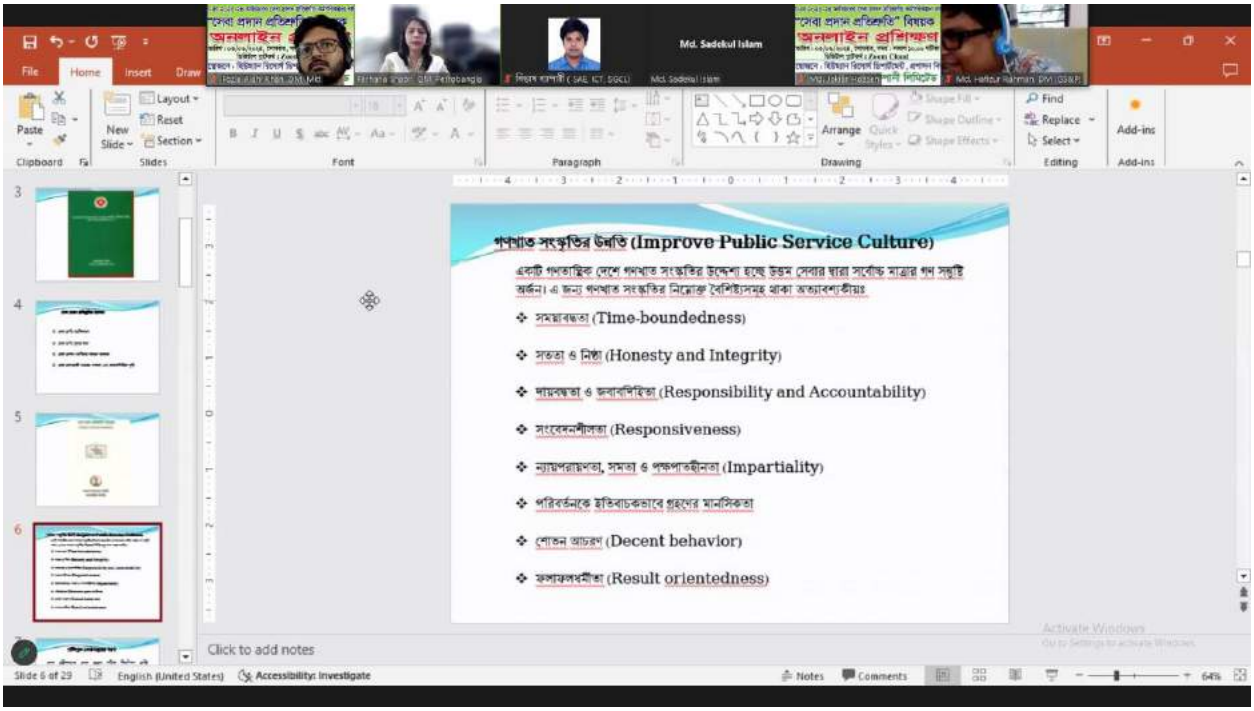
- আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, কুষ্টিয়া



সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষন সংক্রান্ত প্রমানকঃ

অনলাইন প্রশিক্ষনকালীন স্থিরচিত্রঃ





হাজিরাঃ


Participants (41)
Find a participant
FA Fozle Alahi Khan, DM, Mkt (Me)
Sundarban Gas Compan... (Host)
FS Farhana Shaon, GM, Petro...
1 1eL2tWVjhlBMTYYssC5B_701Sw...
AP Anjana Paul, DM(store)
AR Ashik Rezoan
EM Engr. Md. Shariful Islam (AE,SO...
W Engr.Md. Waliul Islam,DM(MKT...
EA Engr.Tofael Ahmed, DGM (Mkt,...
JA Jahangir Alam
KA Khairul AM(Revenue), Kushtia
KS khan shamimul islam,DM,SGCL
LM Liton Mazumder,AE(E/S)Bhola
MB Masum Billah,SAE,SOD,SGCL
MA Md Abu Jafor (Sr. Technician)
MS Md shamim ahamed Deputy m...
MU MD UKIL ALI (ARO)
MA Md. Aminul Islam
MH Md. Hafizur Rahman, DM (GS&...
Md. Hasanul Banna(AE Mkt)
MJ Md. Jakiar Hossen
Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.


Participants (40)
Find a participant
Md. Hasanul Banna(AE Mkt)
MJ Md. Jakiar Hossen
MN Md. Nasir Uddin, AE Mkt.
Md. Rafiul Arefin, Assistant Ma...
MS Md. Sofiar Rahman.Manager
MS MD. SOFIKUL ISLAM(Senior Te...
MZ Md. Zakir Hossain, M(NP), SGCL
MZ Md. Zohurul islam
MU Md.Rehan Uddin Roman, AM(R...
MA Mohammad Ali(AAO, Cash & Bank)
Mohammad Shakhawat Hossai...
MW Mohammad Wahidul Hossain ...
MR moklasur Rahman
RH Rakibul Hassan
RK Rashed Khan, AE, Abika, Kushtia
R Ratna Roy
RB Razib Baral Joy AE,SGCL
TR Tanvir Rahman Mahid, DM (MP...
প্রকৌ. মোঃ কামরুল হাসান হাবিব...
বিভাষ ব্যাপারী (SAE, ICT, SGCL)
DM (G. Ad)
Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.
Invite
Unmute Me
ENG
10:13 AM
03/06/2024