সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

দপ্তরঃ প্রধান কার্যালয়, সোনাডাঙ্গা, খুলনা।

১.ভিশন ও মিশন:

ভিশন: প্রাকৃতিক গ্যাসের দক্ষ ও নিরাপদ ব্যবহার।

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

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি:

২.১) নাগরিক সেবাঃ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধতন কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	বেজা/এসইজেড শিল্পাঞ্চলে গ্যাস সংযোগের আবেদন নিষ্পত্তিকরণ	৩০ কার্যদিবস (গ্রাহক কর্তৃক বকেয়া পরিশোধ সাপেক্ষে)	আবেদনপত্র	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	বিনামুল্যে	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-খুলনা), ফোন নম্বরঃ ০১৩১৩৭৬৩৫৯৭, ই-মেইলঃ fozle.alahi@sgcl.gov.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-দক্ষিণ, অতিরিক্ত দায়িত্ব), ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.gov.bd
২	গ্রাহক আঙ্গিনায় ইভিসিযুক্ত মিটার স্থাপনের আবেদন নিষ্পত্তি	২১ কার্যদিবস (গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে)	আবেদনপত্র	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	বিনামূল্যে।	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-খুলনা), ফোন নম্বরঃ ০১৩১৩৭৬৩৫৯৭, ই-মেইলঃ fozle.alahi@sgcl.gov.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-দক্ষিণ, অতিরিক্ত দায়িত্ব), ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.gov.bd
৩	নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান (গৃহস্থালি শ্রেণি, সরকারী নির্দেশনা মোতাবেক শুধুমাত্র সরকারি হাসপাতাল, সরকারি শিক্ষা প্রতিষ্ঠান এবং	৪৫ কার্যদিবস (গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে)	১. আবেদনকারীর পাসপোর্ট সাইজের ৩ (তিন) কপি সত্যায়িত রঙিন ছবি। ২. জাতীয় পরিচয়পত্র, জন্ম নিবন্ধন সনদ অথবা পাসপোর্টের সত্যায়িত কপি। ৩. জমির মালিকানার দলিল, নামজারির কাগজ, পর্চা বা খতিয়ান এবং হালনাগাদ দাখিলা বা ভূমি উন্নয়ন কর পরিশোধের রসিদের সত্যায়িত বা অনলাইন কপি।	গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েবসাইট হতে ডাউনলোড করা যাবে।	আবেদনপত্র ফি বাবদ টাকা ২০০০/- মাত্র নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-খুলনা), ফোন নম্বরঃ ০১৩১৩৭৬৩৫৯৭, ই-মেইলঃ fozle.alahi@sgcl.gov.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-দক্ষিণ, অতিরিক্ত দায়িত্ব), ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.gov.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধতন কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
	কারাগার-এর নির্ধারিত স্থানে)		৪. উৎস বিতরণ লাইন হতে প্রস্তাবিত সার্ভিস লাইন, রাইজার ও অভ্যন্তরীণ গ্যাস পাইপলাইন এবং প্রস্তাবিত গ্যাস সরঞ্জামের বিবরণ সংবলিত ৪ (চার) কপি নকশা। ৫. নির্ধারিত আবেদন ফি জামাদানের রসিদ। ৬. ১.১ শ্রেণির ঠিকাদার নিয়োগের চুক্তিপত্র।				
৪	নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান (শিল্প/ ক্যাপটিভ/ সিএনজি/ চা-বাগান/ বিদ্যুৎ/ সার) উল্লেখ্য যে, বর্তমানে সরকারি নির্দেশনা মোতাবেক বাণিজ্যিক ও সিএনজি শ্রেনিতে গ্যাস সংযোগ স্থগিত রয়েছে।	৫৩ কার্যদিবস (গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে)	১. আবেদনকারী বা প্রতিষ্ঠানের স্বত্বাধিকারী বা প্রতিষ্ঠান প্রধানের পাসপোর্ট সাইজের ৩ (তিন) কপি সত্যায়িত ছবি; ২. আবেদনকারীর জাতীয় পরিচয় পত্র বা জন্ম নিবন্ধন সনদ বা পাসপোর্টের সত্যায়িত ফটোকপি; ৩. হালনাগাদ ট্রেড লাইসেন্সের সত্যায়িত ফটোকপি; ৪. টিআইএন সনদপত্র ও হালনাগাদ আয়কর পরিশোধের প্রত্যয়নপত্র বা আয়কর রিটার্ন দাখিলের রসিদ; ৫. নিবন্ধনকৃত কোম্পানি হইলে মেমোরেন্ডাম অব আর্টিকেলস এন্ড এসোসিয়েশন এবং সার্টিফিকেট অব ইনকরপোরেশন; ৬. জমির মালিকানার দালিলিক প্রমাণ হিসাবে নিজ নামীয় দলিল বা নামজারির নিজ নামীয় পর্চা বা খতিয়ান এবং দাখিলা বা ভূমি উন্নয়ন কর পরিশোধের রসিদের সত্যায়িত কপি/অনলাইন কপি; ৭. শিল্পটি ভাড়াকৃত স্থানে বা বেসরকারি মালিকানাধীন লিজকৃত স্থানে স্থাপিত হইলে (লিজ বা ভাড়ার মেয়াদকাল কমপক্ষে ২০ (বিশ) বৎসর হইতে হইবে। ভূমির মালিকানার জন্য দফা (৬) তে বর্ণিত দালিলিক প্রমাণাদি, ভাড়া চুক্তিপত্র এবং আবেদনপত্রে প্রতিষ্ঠানের মূল মালিকের স্বাক্ষরসহ দাখিল করিতে হইবে; ৮. শিল্প সরকারি লিজকৃত ভূমিতে স্থাপিত প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে লিজ প্রদানকারীর সহিত সম্পাদিত চুক্তিপত্র এবং দফা (৬) তে বর্ণিত প্রযোজ্য দালিলিক প্রমাণ; ৯. প্রতিষ্ঠান বা কারখানার লে-আউট প্ল্যান; ১০. নিয়োজিত ঠিকাদার কর্তৃক প্রণীত প্রস্তাবিত সার্ভিস লাইন, ক্ষেত্রমতে, বিতরণ লাইন, উৎস ডিআরএস/টিবিএস/স্টেশন নির্মাণ বা আপগ্রেডেশন, রাইজার বা আরএমএস, গ্যাস	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 ৫০০০/- মাত্র নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-খুলনা), ফোন নম্বরঃ ০১৩১৩৭৬৩৫৯৭, ই-মেইলঃ fozle.alahi@sgcl.gov.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-দক্ষিণ, অতিরিক্ত দায়িত্ব), ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.gov.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধতন কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
			সরঞ্জামের ও মালামালের স্পেসিফিকেশন সংবলিত অভ্যন্তরীণ পাইপলাইনের ৪ (চার) কপি খসড়া নকশা; ১১. স্থাপিতব্য গ্যাস সরঞ্জাম, বয়লার এবং ক্যাপটিভ পাওয়ারের জন্য জেনারেটর বা ইঞ্জিন এর স্বপক্ষে নিম্নে বর্ণিত কাগজপত্র দাখিল করিতে হইবেঃ ১১.a. গ্যাস স্থাপনা বিদেশ হইতে আমদানি করা হইলে, সেই সকল স্থাপনার ক্যাটালগ: ১১.b. জ্বালানি দক্ষতা সম্পন্ন (energy efficient) মর্মে ঘোষণা প্রদান এবং ক্ষেত্রমতে, প্রমাণের জন্য গ্যাস সরঞ্জামাদির কারিগরি ক্যাটালগ; ১১.c. শুধু বয়লারের তাপীয় দক্ষতা ন্যূনতম ৮২%, জ্বালানি দক্ষ করিবার ব্যবস্থাদিসহ বয়লার প্লান্টের তাপীয় দক্ষতা ৮৫% এবং গ্যাস জেনারেটরের জ্বালানি দক্ষতা কো-জেনারেশন/ট্রাইজেনারেশন এর মাধ্যমে কমপক্ষে ৭০% এ উন্নীত করিবার স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি; ১১.d. স্থানীয়ভাবে প্রস্তুতকৃত, সংযোজিত বা পুরাতন হইলে এবং তজ্জন্য সরঞ্জামাদির কারিগরি ক্যাটালগ প্রদান করা সম্ভব না হইলে উহার ড্রয়িংসহ বিস্তারিত বিবরণ; ১১.e. বিদ্যমান সরঞ্জাম বা পুরাতন সরঞ্জাম এর জ্বালানি দক্ষতা নিশ্চিত করিবার জন্য সার্টিফাইড এনার্জি অডিটর রহিয়াছে এইরূপ কোনো এনার্জি অডিটিং ফার্ম বা সরকার কর্তৃক স্বীকৃত কোন প্রতিষ্ঠানের প্রত্যয়নপত্র; ১২. প্রস্তাবিত স্থানে চালু বা বিচ্ছিন্নকৃত গ্যাস সংযোগের বিপরীতে কোম্পানির সমুদয় পাওনা পরিশোধ সংক্রান্ত রাজস্ব ছাড়পত্র; ১৩. প্রযোজ্য ক্ষেত্রে, পরিবেশ অধিদপ্তরের ছাড়পত্র, কলকারখানা ও প্রতিষ্ঠান অধিদপ্তরের সনদ এবং ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স কর্তৃক প্রদত্ত ফায়ার লাইসেন্স; ১৪. নির্ধারিত আবেদন ফি জমাদানের রসিদ;				

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. ঠিকাদার নিয়োগ এবং পারিশ্রমিকের সমঝোতাপত্র; ১৬. প্রতিষ্ঠান বা কারখানা পরিচালনার জন্য প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সরকার, কমিশন, সংশ্লিষ্ট অধিদপ্তর, সংস্থা, অথরিটি কর্তৃক নির্ধারিত পূর্বানুমতিপত্র বা সনদপত্র এর কপি।				
৫	পুন: সংযোগ প্রদান (আবাসিক)	১০ কার্যদিবস (গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে)	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।	সংযোগ বিচ্ছিন্ন ফি ১০০০ + পুনঃসংযোগ ব্যয় ১০০০.০০ টাকা+ কমিশনিং ফি ৫০০.০০ টাকা+ অন্যান্য সরঞ্জামের মূল্য (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) + ১৫% ভ্যাট + ৩ মাসের হালনাগাদ নিরাপত্তা জামানত (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)+সংযোগ বিচ্ছিন্নের প্রকৃতি অনুযায়ী অন্যান্য পাওনাদি নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-খুলনা), ফোন নম্বরঃ ০১৩১৩৭৬৩৫৯৭, ই-মেইলঃ fozle.alahi@sgcl.gov.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-দক্ষিণ, অতিরিক্ত দায়িত্ব), ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.gov.bd
৬	পুন: সংযোগ প্রদান (শিল্প/ক্যাপটিভ/ সিএনজি)	২৫ কার্যদিবস (গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে)	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।	ঘন্টাপ্রতি লোড ৪,০০০ ঘনফুটের নিচে- সংযোগ বিচ্ছিন্ন ফি ১০,০০০+ পুন:সংযোগ ফি- ১৫,০০০.০০ টাকা (গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে)। ৫,০০০.০০ টাকা (অন্যান্য ক্ষেত্রে) + কমিশনিং ফি ৭,৫০০.০০ টাকা+ মিটার সিলিং চার্জ ২,৩৪৫.০০ টাকা (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)+ অন্যান্য সরঞ্জামের মূল্য (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) + ১৫% ভ্যাট + হালনাগাদ নিরাপত্তা জামানত (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) + সংযোগ বিচ্ছিন্নের প্রকৃতি অনুযায়ী অন্যান্য পাওনাদি এবং ঘন্টাপ্রতি লোড ৪,০০০ ঘনফুট ও তদুর্ধে- সংযোগ বিচ্ছিন্ন ফি ১০,০০০ + পুন:সংযোগ ফি ১৫,০০০.০০ টাকা (গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে) / ৫,০০০.০০ টাকা (অন্যান্য ক্ষেত্রে) + কমিশনিং ফি ১৫,০০০.০০ টাকা+ মিটার সিলিং চার্জ ২.৩৪৫.০০ টাকা (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)+ অন্যান্য	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-খুলনা), ফোন নম্বরঃ ০১৩১৩৭৬৩৫৯৭, ই-মেইলঃ fozle.alahi@sgcl.gov.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-দক্ষিণ, অতিরিক্ত দায়িত্ব), ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.gov.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধতন কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
					সরঞ্জামের মূল্য (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) + ১৫% ভ্যাট + হালনাগাদ নিরাপত্তা জামানত (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) + বিচ্ছিন্নের প্রকৃতি অনুযায়ী অন্যান্য পাওনাদি নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।		
৭	পুন: সংযোগ প্রদান (বাণিজ্যিক)	১৫ কার্যদিবস (গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে)	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।	সংযোগ বিচ্ছিন্ন ফি ২০০০ + পুন:সংযোগ ব্যয় ৫০০০.০০ টাকা (গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে)। ৫,০০০.০০ টাকা (অন্যান্য ক্ষেত্রে) + কমিশনিং ফি ১,০০০.০০ টাকা+ মিটার সিলিং চার্জ ২,৩৪৫.০০ টাকা (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)+ অন্যান্য সরঞ্জামের মূল্য (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) + ১৫% ভ্যাট + হালনাগাদ নিরাপত্তা জামানত (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)+ সংযোগ বিচ্ছিন্নের প্রকৃতি অনুযায়ী অন্যান্য পাওনাদি নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-খুলনা), ফোন নম্বরঃ ০১৩১৩৭৬৩৫৯৭, ই-মেইলঃ fozle.alahi@sgcl.gov.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-দক্ষিণ, অতিরিক্ত দায়িত্ব), ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.gov.bd
৮	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 করা হলে চুলা প্রতি ২০০.০০ টাকা + কমিশনিং ফি ৫০০.০০ টাকা+ ১৫% ভ্যাট+ হালনাগাদ নিরাপত্তা জামানত (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-খুলনা), ফোন নম্বরঃ ০১৩১৩৭৬৩৫৯৭, ই-মেইলঃ fozle.alahi@sgcl.gov.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-দক্ষিণ, অতিরিক্ত দায়িত্ব), ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.gov.bd
৯	লোড হ্রাস/ বৃদ্ধি/পুনর্বিন্যাস/ সংশোধন	১৫ কার্যদিবস (গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি	লোড হ্রাস/ বৃদ্ধি / পুনর্বিন্যাস / সংশোধন-এর যৌক্তিকতা উল্লেখ পূর্বক হালনাগাদ গ্যাস বিল এবং অন্য কোন পাওনা	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক	RMS/CMS এর কোন সরঞ্জাম পরিবর্তনের প্রয়োজন না হলে কমিশনিং ফি ৫০০.০০ টাকা+ ১৫% ভ্যাট+ হালনাগাদ	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-খুলনা), ফোন নম্বরঃ	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-দক্ষিণ, অতিরিক্ত দায়িত্ব), ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধতন কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
	(মিটারযুক্ত আবাসিক গ্রাহক) উল্লেখ্য যে, বর্তমানে সরকারি নির্দেশনায় লোড বৃদ্ধি স্থগিত রয়েছে।	সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে)	থাকলে তা পরিশোধের ছাড়পত্রসহ গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে সাদা কাগজে আবেদন করতে হবে।	নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	নিরাপত্তা জামানত (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) RMS/CMS এর কোন সরঞ্জাম পরিবর্তনের প্রয়োজন হলে পরিবর্তন চার্জ ১,৫০০.০০ টাকা+ কমিশনিং ফি ৫০০.০০ টাকা+ ১৫% ভ্যাট+ হালনাগাদ নিরাপত্তা জামানত (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	০১৩১৩৭৬৩৫৯৭, ই-মেইলঃ fozle.alahi@sgcl.gov.bd	মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.gov.bd
১০	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।	পরিবর্তন চার্জ ৭,০০০ + কমিশনিং ফি ৭,৫০০০.০০ টাকা (৪,০০০ ঘনফুটের নিম্নে) এবং ১৫,০০০ টাকা (৪,০০০ ঘনফুট ও তদূর্ধে)+ ১৫% ভ্যাট+ হালনাগাদ নিরাপত্তা জামানত (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-খুলনা), ফোন নম্বরঃ ০১৩১৩৭৬৩৫৯৭, ই-মেইলঃ fozle.alahi@sgcl.gov.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-দক্ষিণ, অতিরিক্ত দায়িত্ব), ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.gov.bd
১১	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।	RMS/CMS এর কোন সরঞ্জাম পরিবর্তনের প্রয়োজন না হলে কমিশনিং ফি ১,০০০.০০ টাকা+ ১৫% ভ্যাট+ হালনাগাদ নিরাপত্তা জামানত (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) RMS/CMS এর কোন সরঞ্জাম পরিবর্তনের প্রয়োজন হলে পরিবর্তন চার্জ ৩,০০০.০০ টাকা+ কমিশনিং ফি ১,০০০.০০ টাকা+ ১৫% ভ্যাট+ হালনাগাদ নিরাপত্তা জামানত (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-খুলনা), ফোন নম্বরঃ ০১৩১৩৭৬৩৫৯৭, ই-মেইলঃ fozle.alahi@sgcl.gov.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-দক্ষিণ, অতিরিক্ত দায়িত্ব), ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.gov.bd
১২	নাম পরিবর্তন/ মালিকানা পরিবর্তন (আবাসিক)	১০ 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।	পরিবর্তন চার্জ ২,০০০.০০ টাকা+ ভ্যাট ১৫%+ অতিতিক্ত নিরাপত্তা জামানত (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-খুলনা), ফোন নম্বরঃ ০১৩১৩৭৬৩৫৯৭, ই-মেইলঃ fozle.alahi@sgcl.gov.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-দক্ষিণ, অতিরিক্ত দায়িত্ব), ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ

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
							mustafizur.rahman@sgcl.gov.bd
১৩	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।	পরিবর্তন চার্জ ১০,০০০.০০ টাকা+ ভ্যাট ১৫%+ হালনাগাদ নিরাপত্তা জামানত (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-খুলনা), ফোন নম্বরঃ ০১৩১৩৭৬৩৫৯৭, ই-মেইলঃ fozle.alahi@sgcl.gov.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-দক্ষিণ, অতিরিক্ত দায়িত্ব), ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.gov.bd
১৪	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।	পরিবর্তন চার্জ ৫,০০০.০০ টাকা+ ভ্যাট ১৫%+ হালনাগাদ নিরাপত্তা জামানত (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-খুলনা), ফোন নম্বরঃ ০১৩১৩৭৬৩৫৯৭, ই-মেইলঃ fozle.alahi@sgcl.gov.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-দক্ষিণ, অতিরিক্ত দায়িত্ব), ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.gov.bd
১৫	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।	আলোচ্য সেবা গ্রহণের প্রয়োজনীয়তা দেখা দিলে উক্ত কাজের জন্য বিতরণ/সার্ভিস লাইনের প্রয়োজনীয় মালামালের প্রকৃত মূল্যের ১৫% ওভারহেড খরচসহ মূল্য ও স্থাপনের প্রকৃতব্যয় ছাড়াও স্থানান্তর চার্জ ১,০০০.০০ টাকা + কমিশনিং ফি ৫০০.০০ টাকা + ভ্যাট ১৫% + হালনাগাদ নিরাপত্তা জামানত (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-খুলনা), ফোন নম্বরঃ ০১৩১৩৭৬৩৫৯৭, ই-মেইলঃ fozle.alahi@sgcl.gov.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-দক্ষিণ, অতিরিক্ত দায়িত্ব), ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.gov.bd
১৬	রাইজার/ আরএমএস/ সিএমএস স্থানান্তর (শিল্প/ক্যাপটিভ/	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।	আলোচ্য সেবা গ্রহণের প্রয়োজনীয়তা দেখা দিলে উক্ত কাজের জন্য বিতরণ/সার্ভিস লাইনের প্রয়োজনীয় মালামালের প্রকৃত মূল্যের ১৫% ওভারহেড খরচসহ মূল্য ও স্থাপনের প্রকৃতব্যয় ছাড়াও একই আংগিনায় স্থানান্তর চার্জ ৫,০০০.০০ টাকা এবং ভিন্ন	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-খুলনা), ফোন নম্বরঃ ০১৩১৩৭৬৩৫৯৭, ই-মেইলঃ fozle.alahi@sgcl.gov.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-দক্ষিণ, অতিরিক্ত দায়িত্ব), ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.gov.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধতন কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
	সিএনজি/মৌসুমী/ চা-বাগান)				আংগিনায় স্থানান্তর চার্জ ১০,০০০.০০ টাকা + কমিশনিং ফি ৭,৫০০.০০ (ঘন্টাপ্রতি লোড ৪,০০০ ঘনফুটের নিচে) / ১৫,০০০.০০ (ঘন্টাপ্রতি লোড ৪,০০০ ঘনফুট বা তার উর্ধ্বে) টাকা + ভ্যাট ১৫% + হালনাগাদ নিরাপত্তা জামানত (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।		
১৭	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	আলোচ্য সেবা গ্রহণের প্রয়োজনীয়তা দেখা দিলে উক্ত কাজের জন্য বিতরণ/সার্ভিস লাইনের প্রয়োজনীয় মালামালের প্রকৃত মূল্যের ১৫% ওভারহেড খরচসহ মূল্য ও স্থাপনের প্রকৃতব্যয় ছাড়াও স্থানান্তর চার্জ ২,০০০ টাকা + কমিশনিং ফি ১০০০ টাকা + ভ্যাট ১৫% + হালনাগাদ নিরাপত্তা জামানত (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-খুলনা), ফোন নম্বরঃ ০১৩১৩৭৬৩৫৯৭, ই-মেইলঃ fozle.alahi@sgcl.gov.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-দক্ষিণ, অতিরিক্ত দায়িত্ব), ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.gov.bd
১৮	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 সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজপত্র) ।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	অস্থায়ী বিচ্ছিন্নের ক্ষেত্রে ৫০০.০০ টাকা +১৫% ভ্যাট। স্থায়ী বিচ্ছিন্নের ক্ষেত্রে ২,০০০.০০ টাকা + লাইন অপসারণের প্রকৃত ব্যয়+ ১৫% ভ্যাট নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-খুলনা), ফোন নম্বরঃ ০১৩১৩৭৬৩৫৯৭, ই-মেইলঃ fozle.alahi@sgcl.gov.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-দক্ষিণ, অতিরিক্ত দায়িত্ব), ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.gov.bd
১৯	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 সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজপত্র) ।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	অস্থায়ী বিচ্ছিন্নের ক্ষেত্রে ৫০০০.০০ টাকা +১৫% ভ্যাট। স্থায়ী বিচ্ছিন্নের ক্ষেত্রে ২০,০০০.০০ টাকা + লাইন অপসারণের প্রকৃত ব্যয়+ ১৫% ভ্যাট নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-খুলনা), ফোন নম্বরঃ ০১৩১৩৭৬৩৫৯৭, ই-মেইলঃ fozle.alahi@sgcl.gov.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-দক্ষিণ, অতিরিক্ত দায়িত্ব), ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.gov.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধতন কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
২০	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।	অস্থায়ী বিচ্ছিন্নের ক্ষেত্রে ১০০০.০০ টাকা +১৫% ভ্যাট। স্থায়ী বিচ্ছিন্নের ক্ষেত্রে ৫,০০০.০০ টাকা + লাইন অপসারণের প্রকৃত ব্যয়+ ১৫% ভ্যাট নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-খুলনা), ফোন নম্বরঃ ০১৩১৩৭৬৩৫৯৭, ই-মেইলঃ fozle.alahi@sgcl.gov.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-দক্ষিণ, অতিরিক্ত দায়িত্ব), ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.gov.bd
২১	গ্রাহকের নিকট গ্যাস বিল/ রেজিস্ট্রেশন কার্ড প্রদান (মিটার যুক্ত/ মিটার বিহীন আবাসিক গ্রাহক)	তাৎক্ষণিক।	১. গ্রাহক সংকেত নং ২. গ্রাহকের মোবাইল নম্বর। ৩. জাতীয় পরিচয়পত্রের মূলকপি/ফটোকপি	আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়।	বিনামূল্যে।	সহকারী ব্যবস্থাপক (রাজস্ব), রাজস্ব শাখা, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭৯৫৯১৯২৮৬, ই-মেইলঃ sabbir.hossain@sgcl.gov.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-দক্ষিণ, অতিরিক্ত দায়িত্ব), ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.gov.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 ০১৭৯৫৯১৯২৮৬, ই-মেইলঃ sabbir.hossain@sgcl.gov.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-দক্ষিণ, অতিরিক্ত দায়িত্ব), ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.gov.bd
২৫	গ্রাহকের অনুরোধের প্রেক্ষিতে ডুপ্লিকেট বিল প্রদান/ইস্যুকরণ	তাৎক্ষণিক।	১. আবেদনপত্র ২. গ্রাহক সংকেত নং ৩. গ্রাহকের মোবাইল নম্বর। ৪. জাতীয় পরিচয়পত্রের মূলকপি/ফটোকপি	গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সরবরাহ করবে।	বিনামূল্যে।	সহকারী ব্যবস্থাপক (রাজস্ব), রাজস্ব শাখা, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭৯৫৯১৯২৮৬, ই-মেইলঃ sabbir.hossain@sgcl.gov.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-দক্ষিণ, অতিরিক্ত দায়িত্ব), ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.gov.bd
২৬	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।	সহকারী ব্যবস্থাপক (রাজস্ব), রাজস্ব শাখা, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭৯৫৯১৯২৮৬,	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-দক্ষিণ, অতিরিক্ত দায়িত্ব), ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, 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
						ই-মেইলঃ sabbir.hossain@sgcl.gov.bd	mustafizur.rahman@sgcl.gov.bd
২৮	জরুরী দূর্ঘটনা মোকাবেলা	৩০ মিনিট হতে ১.০০ ঘন্টা।	প্রয়োজন নেই।	প্রয়োজন নেই।	বিনামূল্যে।	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-খুলনা), ফোন নম্বরঃ ০১৩১৩৭৬৩৫৯৭, ই-মেইলঃ fozle.alahi@sgcl.gov.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-দক্ষিণ, অতিরিক্ত দায়িত্ব), ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.gov.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

২.৩) প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধতন কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	সরকারী/ আধা- সরকারী/ স্বায়ত্তশাসিত সংস্থায় নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান (গৃহস্থালি শ্রেণি, সরকারী নির্দেশনা মোতাবেক শুধুমাত্র সরকারি হাসপাতাল, সরকারি শিক্ষা প্রতিষ্ঠান এবং কারাগার-এর নির্ধারিত স্থানে)	৪৫ কার্যদিবস (গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে)	১. আবেদনকারীর পাসপোর্ট সাইজের ৩ (তিন) কপি সত্যায়িত রঙিন ছবি। ২. জাতীয় পরিচয়পত্র, জন্ম নিবন্ধন সনদ অথবা পাসপোর্টের সত্যায়িত কপি। ৩. জমির মালিকানার দলিল, নামজারির কাগজ, পর্চা বা খতিয়ান এবং হালনাগাদ দাখিলা বা ভূমি উন্নয়ন কর পরিশোধের রসিদের সত্যায়িত বা অনলাইন কপি। ৪. উৎস বিতরণ লাইন হতে প্রস্তাবিত সার্ভিস লাইন, রাইজার ও অভ্যন্তরীণ গ্যাস পাইপলাইন এবং প্রস্তাবিত গ্যাস সরঞ্জামের বিবরণ সংবলিত ৪ (চার) কপি নকশা। ৫. নির্ধারিত আবেদন ফি জামাদানের রসিদ। ১.১ শ্রেণির ঠিকাদার নিয়োগের চুক্তিপত্র।	গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েবসাইট হতে ডাউনলোড করা যাবে।	আবেদনপত্র ফি বাবদ টাকা ২০০০/- মাত্র নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-খুলনা), ফোন নম্বরঃ ০১৩১৩৭৬৩৫৯৭, ই-মেইলঃ fozle.alahi@sgcl.gov.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-দক্ষিণ, অতিরিক্ত দায়িত্ব), ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.gov.bd
২	সরকারি/ আধা সরকারি/ স্বায়ত্বশাসিত সংস্থার কাজের প্রয়োজনে উচ্চ চাপের গ্যাস পাইপলাইন/ স্থাপনা স্থানান্তর	প্রাক্কলিত অর্থ প্রাপ্তির পর কাজের পরিমাণের উপর নির্ভরশীল	সংশ্লিষ্ট সংস্থার চাহিদাপত্র/চিঠিপত্র/মেইল	আবেদনের প্রয়োজন নেই। সংশ্লিষ্ট সংস্থার চাহিদাপত্র/ চিঠি/ মেইলের কপি।	যৌথ পরিদর্শনের ভিত্তিতে নিরূপিত প্রাক্কলন অনুযায়ী	উপ-ব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-খুলনা), ফোন নম্বরঃ ০১৩১৩৭৬৩৫৯৭, ই-মেইলঃ fozle.alahi@sgcl.gov.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-দক্ষিণ, অতিরিক্ত দায়িত্ব), ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.gov.bd
৩	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)। ১. (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক আমমোক্তারনামা অনুমোদনপত্র (সত্যায়িত)	আবেদনকারী কর্তৃক নিজ উদ্যোগে কাগজপত্র সংগ্রহ করতে হবে।	বিনামূল্যে।	উপ-ব্যবস্থাপক (ম্যাটঃ প্লানিং প্রজেক্ট এন্ড কর্পোরেট), পরিকল্পনা ডিপার্টমেন্ট, ফোন নম্বরঃ ০১৭৭৫৯৪১০৫১, ই-মেইলঃ mahid.tanvir@sgcl.gov.bd	উপ-মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং-দক্ষিণ, অতিরিক্ত দায়িত্ব), ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.gov.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

২.২) অভ্যন্তরীণ সেবাঃ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	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	উপ-মহাব্যবস্থাপক (হিউম্যান রিসোর্স), ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৮, ই-মেইলঃ fakhar.uddin@sgcl.gov.bd	মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন), চলতি দায়িত্ব, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪-১৭১১০৬, ই-মেইলঃ alom.shah@sgcl.gov.bd
২	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের বহিঃ বাংলাদেশ ছুটি মঞ্জুর	৭ কার্যদিবস	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) ।	ওয়েব সাইট ও প্রশাসন বিভাগ	বিনামুল্যে	উপ-মহাব্যবস্থাপক (হিউম্যান রিসোর্স), ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৮, ই-মেইলঃ fakhar.uddin@sgcl.gov.bd	মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন), চলতি দায়িত্ব, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪-১৭১১০৬, ই-মেইলঃ alom.shah@sgcl.gov.bd
৩	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের পাসপোর্ট সংক্রান্ত NOC প্রদান	৭ কার্যদিবস	আবেদনকারীকে আবেদনপত্র এবং অন্যান্য প্রয়োজনীয় কাগজপত্র (পূর্বের পাসপোর্ট (যদি থাকে)-এর ফটোকপি) সহ আবেদন করতে হবে।	আবেদনকারী নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ এবং সরবরাহ করবেন।	বিনামুল্যে	উপ-মহাব্যবস্থাপক (হিউম্যান রিসোর্স), ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১৮, ই-মেইলঃ fakhar.uddin@sgcl.gov.bd	মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন), চলতি দায়িত্ব, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪-১৭১১০৬, ই-মেইলঃ alom.shah@sgcl.gov.bd
৪	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের সন্তানদের শিক্ষা সহায়তা প্রদান	সর্বোচ্চ ৩০ কার্যদিবস।	আবেদনকারীকে আবেদনপত্রসহ সন্তানের শিক্ষা সহায়তা প্রাপ্তির ক্ষেত্রে নীতিমালা/অফিস আদেশে বর্ণিত প্রয়োজনীয় কাগজপত্র জমা প্রদান করতে হবে।	আবেদনকারী নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ এবং সরবরাহ করবেন।	বিনামুল্যে	ব্যবস্থাপক (জেনারেল এডমিন), মোবাইল: ০১৭০৪১৭১১০৭, ই-মেইল: mahade.hasan@sgcl.gov.bd	মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন), চলতি দায়িত্ব, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪-১৭১১০৬, ই-মেইলঃ alom.shah@sgcl.gov.bd
৫	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের বিভিন্ন প্রকার ঋণ মঞ্জুর	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র দাখিল সাপেক্ষে ১৫ হতে ২০ কার্যদিবস	নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র	ওয়েব সাইট ও প্রশাসন বিভাগ	বিনামুল্যে	ব্যবস্থাপক (জেনারেল এডমিন), মোবাইল: ০১৭০৪১৭১১০৭, ই-মেইল: mahade.hasan@sgcl.gov.bd	মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন), চলতি দায়িত্ব, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪-১৭১১০৬, ই-মেইলঃ alom.shah@sgcl.gov.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধতন কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৬	Cathodic Protection (CP) ব্যবস্থা রক্ষণাবেক্ষণ	৭ কার্যদিবস	অপারেশন বিভাগ বরাবর চাহিদাপত্র/ অধিযাচন পত্র	অপারেশন বিভাগ	বিনামুল্যে	উপ-ব্যবস্থাপক (ক্যাথোডিক প্রটেকশন), মোবাইল: ০১৩২১১৬২৫৩৩, ই-মেইল: sumon.paul@sgcl.gov.bd	মহাব্যবস্থাপক (অপারেশন), মোবাইল: ০১৭০৪১৭১১১৪, ই-মেইল: tauhidur.rahman@sgcl.gov.bd
৭	EVC মিটারযুক্ত গ্রাহকের গ্যাস ব্যবহার অনলাইন মনিটরিং	তাৎক্ষণিক (Real time)	প্রয়োজন নেই	ওয়েবসাইটে Real time এ গ্যাস ভোগের তথ্য প্রদর্শিত হয়।	বিনামুল্যে	উপব্যবস্থাপক(আইসিটি), মোবাইল: ০১৯৪৯৫২৭৮৩৯, ই-মেইল: manik.uddin@sgcl.gov.bd	মহাব্যবস্থাপক (পরিকল্পনা ও উন্নয়ন), মোবাইল: ০১৩১৩৭৬৩৬০২, ই-মেইল: tofael.ahmed@sgcl.gov.bd

সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

৩. আপনার (গ্রাহকগণের) কাছে আমাদের প্রত্যাশাঃ

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত ও কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে 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)	প্রকৌঃ মোতালেব হোসেন, উপমহাব্যবস্থাপক (সিস্টেম অপারেশন), ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১১২ ই-মেইলঃ motaleb.hossain@sgcl.gov.bd	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	প্রকৌ. দীন মোহাম্মদ মহাব্যবস্থাপক (মিনারেল এক্সপ্লোরেশন এন্ড ইমপ্লিমেন্টেশন), পেট্রোবাংলা মোবাইলঃ +৮৮০১৭১৮১০৫৪৫৮, ই-মেইলঃ deen.mohammad@petrobangla.org.bd	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