

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)	উর্ধ্বতন 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	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।	১০ কার্যদিবস	১. সাদা কাগজে আবেদনপত্র ২. মালিকানার দলিল (সত্যায়িত) ৩. (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) আমমোল্লারনামা দলিল (সত্যায়িত) ৪. লে-আউট নকশা ৫. (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) যথাযথ কর্তৃপক্ষের কর্তৃক ভূমি ব্যবহারের ছাড়পত্র (সত্যায়িত)। ৬. (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) যথাযথ কর্তৃপক্ষের কর্তৃক নামজারি পত্র (সত্যায়িত)। ৭. (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) যথাযথ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক আমমোল্লারনামা অনুমোদনপত্র (সত্যায়িত)	আবেদনকারী কর্তৃক নিজ উদ্যোগে কাগজপত্র সংগ্রহ করতে হবে।	বিনামূল্যে।	উপ-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) অভ্যন্তরীণ সেবাঃ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের অর্জিত ছুটি মঞ্জুর	৭ কার্যদিবস	ডি-নথিতে আবেদনপত্র।	প্রশাসন বিভাগ	বিনামূল্যে	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 ঘোষণাপত্র। ৫) সফর সঞ্জীর 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	বিনামূল্যে	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।	বিনামূল্যে	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।	বিনামূল্যে	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 সাপেক্ষে ১৫ হতে ২০ কার্যদিবস	নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র	প্রশাসন বিভাগ	বিনামূল্যে	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)	উর্ধ্বতন 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	মূল্য পরিশোধে	মেইল: mahade.hasan@sgcl.org.bd 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।	বিনামূল্যে	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 করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদনপত্র জমা প্রদান।
২	নির্ধারিত ব্যাংকে যথাযথ প্রক্রিয়ায় ফি /চার্জ প্রদান।
৩	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র / দলিলাদি যথা সময়ে জমা প্রদান।
৪	নিয়মিত গ্যাস বিল পরিশোধ ও অবৈধ কার্যকলাপ হতে বিরত থাকা।
৫	গ্যাস সংক্রান্ত যাবতীয় কাজে সহযোগিতা।
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 কোম্পানী 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