(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

ক্রমি ক 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)
۵	Ą	9	8	C	৬	٩	b
\$	নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান (আবাসিক) উল্লেখ্য যে, বর্তমানে সরকারি নির্দেশনা মোতাবেক আবাসিক প্রেনিতে 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 অজীকারনামা।     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 <u>ওয়েবসাইট</u> হতে ডাউনলোড করা যাবে।	আবেদনপত্র ফি বাবদ টাকা ৩০০/- মাত্র নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। <u>ওয়েব সাইট</u> থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	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

Jane

Polit

Met

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

### সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

ক্ৰমি ক 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)
2	২	•	8	<b>C</b>	৬	٩	۳
	নতুন গ্যাস সংযোগ	৫৩ কার্যদিবস	১. ১ম শ্রেণির কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত	সরবরাহ <mark>তব্য</mark> কাগজপত্র	আবেদনপত্র ফি বাবদ টাকা ৫০০/-	মোঃ নাছির উদ্দীন, সহকারী	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-
	প্রদান (শিল্প/ক্যাপটিভ/	(গ্ৰাহক কৰ্তৃক	আবেদনকারীর পাসপোর্ট সাইজের ৩(তিন)	গ্ৰাহ <mark>ক নিজ</mark> উদ্যোগে	মাত্র নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে	প্রকৌশলী (মাকেটিং), মার্কেটিং	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও
	সিএনজি)	করণীয় কার্যাদি	কপি রঙিন ছবি।	<mark>সংগ্রহ ক</mark> রবেন। গ্যাস	হবে। <u>ওয়েব সাইট</u> থেকে ব্যাংকের	সেকশন (ভোলা),	ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়,
		সম্পাদনের সময়	২. জাতীয় পরিচয় পত্রের ১ম শ্রেণির কর্মকর্তা	সংযোগের আবেদনপত্র	নাম জেনে নিতে পারবেন।	ফোন নম্বরঃ ০১৭২৪৭২৯৬২৮, ই-	ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮,
		ব্যতিরেকে)	কর্তৃক সত্যায়িত ফটোকপি।	সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা		মেইলঃ	ই-মেইলঃ
			৩. হালনাগাদ নবায়নকৃত ট্রেড লাইসেন্সের ১ম	<u>ওয়েব সাইট</u> থেকে ডাউন		nasir.uddin@sgcl.org.bd	mustafizur.rahman@sgcl.org.bd
			শ্রেণির কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত ফটো <mark>কপি।</mark>	লোড করা যাবে।			
			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 গ্রাহ <mark>ক গ্যাস বিল</mark> পরিশোধে				
			ব্যর্থ হলে এবং অবৈধ কার্যক্রমে লিপ্ত থাকলে				
২			भानिक पांग्रेडात <mark>वश्न कत्रत्व भार्</mark> भ त्नांडी				
			পাবলিক কর্তৃক সত্যায়িত একটি				
			অঞ্জীকারনামা প্র <mark>দান করতে হবে</mark> ।				
			৮. প্রস্তাবিত অভ্যন্তরী <mark>ণ পাইপলাইনে</mark> র ৪ (চার)				
			কপি নক্সা।				
			৯. গ্যাস সরঞ্জামাদি (বয়লার, জেনারেটর ও				
			অন্যান্য) এর জা <mark>লানী দক্ষতা ন্যুন্ত্ম মান্দ্</mark> ভ				
			অনুযায়ী হতে হবে।	WIII WIII			
			১০. প্রস্তাবিত স্থানে চালু/বিচ্ছিন্নকৃত গ্যাস				
			সংযোগের বিপ <mark>রীতে পাওনা পরি</mark> শোধ	7 7	400000		
			সংক্রান্ত ছাড়পত্র।				
			১১. প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট সংস্থা/দপ্তরের		100		
			ছাড়পত্ৰ/সনদপত্ৰ।				
			১২. আবেদন ফি বাবদ ৫০০/- টা <mark>কা জমাদানের</mark>				
			রসিদ।				
			১৩. ঠিকাদার নিয়োগপত্র।				

Tiene

Johns

1/20-

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

### সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

ক্রমি ক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রান্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উৰ্ধতন কৰ্মকৰ্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
3	٩	9	8	e e	৬	9	br
9	নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান (বাণিজ্যিক) উল্লেখ্য যে, বর্তমানে সরকারি নির্দেশনা মোতাবেক বাণিজ্যিক প্রেনিতে 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 লাইসেপের 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 অজ্ঞীকারনামা 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 সংগ্রিষ্ট বিপণন দপ্তর বা <u>ওয়েব সাইট</u> থেকে ডাউন লোড করা যাবে।	আবেদনপত্র ফি বাবদ টাকা ৩০০/- মাত্র নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। <u>ওয়েব সাইট</u> থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	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, ডোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd

Hone

Polite

Mah

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

ক্রেমি ক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িতৃপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধতন কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
2	২	৩	8	C	ঙ	٩	৮
	পুন: সংযোগ প্রদান	২ কার্যদিবস	গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে নির্ধারিত	সরবর <mark>াহতব্য কাগজপ</mark> ত্র	পুনঃসংযোগ ব্যয় ৫০০/-(পাঁচশত)	মোঃ হাসানুল বাননাহ, সহকারী	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-
	(আবাসিক)	(গ্ৰাহক কৰ্তৃক	ফরমে বা সাদা কাগজে আবেদনপত্রসহ হালনাগাদ	গ্ৰাহ <mark>ক নিজ</mark> উদ্যোগে	টাকা নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে	প্রকৌশলী (সিভিল), মার্কেটিং	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও
	[বকেয়া জনিত কারনে	বকেয়া পরিশোধ	গ্যাস বিল পরিশোধের প্রমাণক জমা দিতে হবে	স <mark>ংগ্রহ ক</mark> রবেন। গ্যাস	<mark>হবে। <u>ওয়েব সাইট</u> থেকে ব্যাংকের</mark>	সেকশন (ভোলা),	ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়,
	বিচ্ছিন্নকৃত]	সাপেক্ষে)	(প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজপত্র)।	পুন: সংযোগের	নাম জেনে নিতে পারবেন।	ফোন নম্বরঃ ০১৭১৯২৬১৫২৪, ই-	ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮,
8				আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট		মেইলঃ	ই-মেইলঃ
				বিপণন দপ্তর বা <u>ওয়েব</u>		hasan.banna@sgcl.org.bd	mustafizur.rahman@sgcl.org.bd
				<u>সাইট</u> থেকে ডাউন লোড			
				করা যাবে।			
	পুন: সংযোগ প্রদান	৫ কার্যদিবস	গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে নির্ধারিত	সরবরাহতব্য কাগজপত্র	পুনঃসংযোগ ব্যয়: গ্রাহকের	মোঃ হাসানুল বাননাহ, সহকারী	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-
	(শিল্প/ক্যাপটিভ/	(গ্ৰাহক কৰ্তৃক	ফরমে বা সাদা কাগজে আবেদনপত্রসহ হালনাগাদ	গ্রাহক নিজ উদ্যোগে	আবেদনের প্রেক্ষিতে ৫০০০/- (পাঁচ	প্রকৌশলী (সিভিল), মার্কেটিং	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও
	সিএনজি)	বকেয়া পরিশোধ	গ্যাস বিল পরিশোধের প্রমাণক জমা দিতে হবে	সংগ্রহ করবেন। গ্যাস	হাজার) টাকা এবং অন্যান্য কারণে	সেকশন (ভোলা),	ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়,
æ	[বকেয়া জনিত কারনে	সাপেক্ষে)	(প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজপত্র)।	পুন: সংযোগের	১৫,০০০/-(পনের হাজার) টাকা	ফোন নম্বরঃ ০১৭১৯২৬১৫২৪, ই-	ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮,
· ·	বিচ্ছিন্নকৃত]			আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট	নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে।	মেইলঃ	ই-মেইলঃ
				বিপণন দপ্তর বা <u>ওয়েব</u>	<u>ওয়েব সাইট</u> থেকে ব্যাংকের নাম	hasan.banna@sgcl.org.bd	mustafizur.rahman@sgcl.org.bd
				<u>সাইট</u> থেকে ডাউন লোড	জেনে নিতে পারবেন।		
				করা যাবে।			
	পুন: সংযোগ প্রদান	৫ কার্যদিবস	গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বি <mark>পণন কার্যাল</mark> য়ে নির্ধারিত	সরবরাহতব্য কা <mark>গজপত্র</mark>	পুনঃসংযোগ ব্যয়: গ্রাহকের	মোঃ হাসানুল বাননাহ, সহকারী	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-
	(বাণিজ্যিক)	(গ্ৰাহক কৰ্তৃক	ফরমে বা সাদা কাগ <mark>জে আবেদনপত্র</mark> সহ হালনাগাদ	গ্ৰাহক নিজ উদ্যো <mark>গে</mark>	আবেদনের প্রেক্ষিতে ১৫০০/- (এক	প্রকৌশলী (সিভিল), মার্কেটিং	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও
	[বকেয়া জনিত কারনে	বকেয়া পরিশোধ	গ্যাস বিল পরিশোধে <mark>র প্রমাণক জমা</mark> দিতে হবে	সংগ্রহ করবেন। <mark>গ্যাস</mark>	হাজার পাঁচশত) এবং অন্যান্য কারণে	সেকশন (ভোলা),	ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়,
\ \b	বিচ্ছিন্নকৃত]	সাপেক্ষে)	(প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অন্ <mark>যান্য কাগজপত্র)</mark> ।	সংযোগের আবে <mark>দন</mark>	৫,০০০/- (পাঁচ হাজার) টাকা	ফোন নম্বরঃ ০১৭১৯২৬১৫২৪, ই-	ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮,
			1	সংশ্লিষ্ট বিপণন দ <mark>প্তর বা</mark>	নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে।	মেইলঃ	ই-মেইলঃ
				<u>ওয়েব সাইট</u> থেক <mark>ে ডাউন</mark>	<u>ওয়েব সাইট</u> থেকে ব্যাংকের <mark>নাম</mark>	hasan.banna@sgcl.org.bd	mustafizur.rahman@sgcl.org.bd
			Marie Co.	লোড করা যাবে <mark>।</mark>	জেনে নিতে পারবেন।		
		<b>6</b>					
	লোড হ্রাস/	১৫ কার্যদিবস	লোড হাস/ বৃদ্ধি / পুনর্বিন্যাস / সংশোধন-এর	সরবরাহতব্য কাগজপত্র	গ্যাস সরঞ্জামের কোনরূপ পরিবর্তন	মোঃ নাছির উদ্দীন, সহকারী	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ-
	বৃদ্ধি/পুনর্বিন্যাস	(গ্রাহক কর্তৃক	যৌক্তিকতা উল্লেখ পূর্বক হালনাগাদ গ্যাস বিল	গ্রাহক নিজ উদ্যোগে	না করা হলে গ্রাহককে চুলা প্রতি	প্রকৌশলী (মাকেটিং), মার্কেটিং	মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও
	/সংশোধন (মিটারবিহীন	করণীয় কার্যাদি	এবং অন্য কোন পাওনা থাকলে তা পরিশোধের	সংগ্রহ করবেন।	টাকা ২০০/-(দুইশত) হারে চার্জ	সেকশন (ভোলা),	ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়,
٩	আবাসিক গ্রাহক) উল্লেখ্য	সম্পাদনের সময়	ছাড়পত্রসহ গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে		নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে।	ফোন নম্বরঃ ০১৭২৪৭২৯৬২৮, ই-	ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮,
	যে, বর্তমানে সরকারি	ব্যতিরেকে)	সাদা কাগজে আবেদন করতে হবে।		<u>ওয়েব সাইট</u> থেকে ব্যাংকের নাম	মেইলঃ	ই-মেইলঃ
	নির্দেশনায় লোড বৃদ্ধি				জেনে নিতে পারবেন।	nasir.uddin@sgcl.org.bd	mustafizur.rahman@sgcl.org.bd
	স্থগিত রয়েছে।						







(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

ক্রমি ক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রান্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উৰ্ধতন কৰ্মকৰ্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
3	২	•	8	C	৬	9	<b>b</b>
ъ	লোড হাস/ বৃদ্ধি/পুনর্বিন্যাস/সংশোধ ন (মিটারযুক্ত আবাসিক গ্রাহক) উল্লেখ্য যে, বর্তমানে সরকারি নির্দেশনায় লোড বৃদ্ধি স্থগিত রয়েছে।	১৫ কার্যদিবস (গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে)	লোড হাস/ 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। <u>ওয়েব সাইট</u> 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 মুম্ভাফিজুর রহমান, উপ- মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd
۵	লোড হাস/ বৃদ্ধি/পুনর্বিন্যাস/ সংশোধন (শিল্প/ক্যাপটিভ/ সিএনজি)	২৬ কার্যদিবস (গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে)	হালনাগাদ গ্যাস বিল এবং অন্য কোন পাওনা থাকলে তা পরিশোধের ছাড়পত্রসহ গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে সাদা কাগজে আবেদন করতে হবে। 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। <u>ওয়েব</u> <u>সাইট</u> 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
50	লোড হ্বাস/ বৃদ্ধি/পুনর্বিন্যাস/সংশোধ ন (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। <u>ওয়েব সাইট</u> 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
22	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 কাগজপ <u>র</u> গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	টাকা ৫০০/-(পাঁচশত) চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। <u>ওয়েব</u> <u>সাইট</u> 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
54	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। <u>ওয়েব সাইট</u> থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	মোঃ নাছির উদ্দীন, সহকারী প্রকৌশলী (মাকেটিং), মার্কেটিং সেকশন (ভোলা),	প্রকৌঃ মুস্তাফিজুর রহমান, উপ- মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮,







(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

### সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

ক্ৰমি ক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িতৃপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উৰ্ধতন কৰ্মকৰ্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
۷	2	•	8 পরিবর্তনের সময় তা পরিশোধের ছাড়পত্র জমা দিতে হবে।	Œ	<u>&amp;</u>	্ব ফোন নম্বরঃ ০১৭২৪৭২৯৬২৮, ই- মেইলঃ nasir.uddin@sgcl.org.bd	<mark>৮</mark> 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। <u>ওয়েব সাইট</u> 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
28	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 খেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন।	সোঃ 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
SŒ	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 কাগজপ <u>র</u> গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	প্রাহকের 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। <u>ওয়েব সাইট</u> 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

Som

(Johnty

140-

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

ক্ৰমি ক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রান্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িতৃপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উৰ্ধতন কৰ্মকৰ্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
2	ş	9	8	e e	<b></b>	9	hr hr
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। <u>ওয়েব</u> <u>সাইট</u> 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
29	গ্রাহকের অনুরোধের প্রেক্ষিতে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ (আবাসিক)	১৫ কার্যদিবস গ্রোহক 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। <u>ওয়েব সাইট</u> 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
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। <u>ওয়েব</u> <u>সাইট</u> 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
29	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। <u>ওয়েব সাইট</u> 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
20	গ্রাহক উপ-শ্রেণি পরিবর্তন (শিল্প/ ক্যাপটিভ/ সিএনজি)	১৫ কার্যদিবস (গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে)	<ol> <li>আবেদনপত্র</li> <li>গ্রাহক উপ-শেণী পরিবর্তনের স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র। সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়-এ দাখিল করতে হবে।</li> </ol>	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	নির্ধারিত চার্জ ব্যাংকের মাধ্যমে পরিশোধ করতে হবে (ব্যবসায় ধরণের উপর নিরর্ভরশীল)। <u>ওয়েব</u> <u>সাইট</u> 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







(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

ক্রমি ক নং ১	সেবার নাম  থ গ্রাহক উপ-শ্রেণি পরিবর্তন (বাণিজ্যিক)	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময় ৩ ১৫ কার্যদিবস (গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র  8  ১. আবেদনপত্র ২. গ্রাহক উপ-শেণী পরিবর্তনের স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র। সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়-এ দাখিল করতে হবে।	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান তু সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি  ১৬  নির্ধারিত চার্জ ব্যাংকের মাধ্যমে পরিশোধ করতে হবে (ব্যবসায় ধরণের উপর নিরর্ভরশীল) । <u>ওয়েব</u> সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে	দায়িতৃপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল) ব মোঃ নাছির উদ্দীন, সহকারী প্রকৌশলী (মাকেটিং), মার্কেটিং সেকশন (ভোলা), ফোন নম্বরঃ ০১৭২৪৭২৯৬২৮, ই-	প্রথিতন কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)  ত্রুল্টের মুস্তাফিজুর রহমান, উপ- মহাব্যবস্থাপক (মার্কেটিং, দক্ষিণ) ও ইনচার্জ, আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, ডোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮,
22	গ্রাহকের নিকট গ্যাস বিল/ রেজিস্ট্রেশন কার্ড প্রদান (মিটার যুক্ত/ মিটার বিহীন আবাসিক গ্রাহক)	ব্যতিরেকে) তাৎক্ষণিক।	১. গ্রাহক সংকেত নং ২. গ্রাহকের মোবাইল নম্বর।	আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয় (আবিকা), ভোলা।	নিতে পারবেন। বিনামূল্যে।	মেইলঃ nasir.uddin@sgcl.org.bd মো: রেহান উদ্দিন রোমান, সহকারী ব্যবস্থাপক (রাজস্ব), রাজস্ব শাখা, ভোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭২৭৬৬৯৩০৭, ই-মেইলঃ rehan.uddin@sgcl.org.bd	ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@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
<b>\</b> 8	গ্রাহকের অনুরোধের প্রেক্ষিতে ডুপ্লিকেট বিল প্রদান/ইস্যুকরণ	তাৎক্ষণিক।	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যা <mark>লয়ে গ্রাহক সা</mark> দা 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
<b>২</b> ৫	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

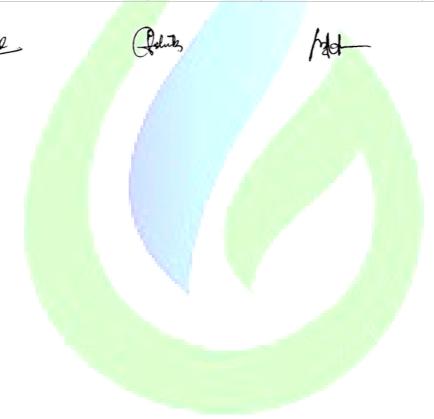
Dan

John

1/20-

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

ক্রমি ক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িতৃপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উৰ্থতন কৰ্মকৰ্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
2	২	9	8	<b>C</b>	৬	٩	<b>b</b>
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



(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

#### ২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ

ক্রম ক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রান্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িতৃপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই- মেইল)	উর্ধতন কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
2	২	o	8	¢	৬	٩	৮
٥	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 সংগ্রিষ্ট বিপণন দপ্তর বা <u>ওয়েব সাইট</u> 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
Ą	বিধি মোতাবেক স্থাপনা/ বহুতল ভবন নির্মাণের জন্য অনাপত্তিপত্র প্রদান।	১০ কার্যদিবস	সাদা কাগজে আবেদনপত্র     মালিকানার দলিল (সত্যায়িত)     প্রেযোজ্য ক্ষেত্রে) আমমোক্তারনামা দলিল (সত্যায়িত)     লে-আউট নকশা     প্রেযোজ্য ক্ষেত্রে) যথাযথ কর্তৃপক্ষের কর্তৃক ভুমি ব্যবহারের ছাড়পত্র (সত্যায়িত)।     প্রেযোজ্য ক্ষেত্রে) যথাযথ কর্তৃপক্ষের কর্তৃক নামজারি পত্র (সত্যায়িত)।     প্রেযোজ্য 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, ডোলা, ফোন নম্বরঃ ০১৭০৪১৭১১০৮, ই-মেইলঃ mustafizur.rahman@sgcl.org.bd

Flore

Johns

1/20-

(পেট্রোবাংলার একটি প্রতিষ্ঠান)

#### সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

#### ৩. আপনার (গ্রাহকগণের) কাছে আমাদের প্রত্যাশাঃ

ক্ৰমিক নং	প্রতিশ্রুত ও কাঞ্চ্কিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করনীয়
2	স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদনপত্র জমা প্রদান।
২	নির্ধারিত ব্যাংকে যথাযথ প্রক্রিয়ায় ফি /চার্জ প্রদান।
•	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র / দলিলাদি যথা সময়ে জমা প্রদান।
8	নিয়মিত গ্যাস বিল পরিশোধ ও অবৈধ কার্যকলাপ হতে বিরত থাকা।
Œ	গ্যাস সংক্রান্ত যাবতীয় কাজে সহযোগীতা।
৬	সেবা প্রাপ্তির পর মূল্যবান মতামত প্রদান।

#### ৪. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাঃ

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ<mark> করুন। তাঁর</mark> কাছ থে<mark>কে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে</mark> আপনার সমস্যা অবহিত করুনঃ

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
		করবেন		
	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে	অভিযোগ নিস্পত্তি কর্মকর্তা	প্রকৌ. তোফায়েল আহমেদ, উপ-মহাব্যবস্থাপক (মাকেটিং, উত্তর), মার্কেটিং ডিভিশন,	৩০ (ত্রিশ) কার্যদিবস
5	না পারলে	(অনিক)	সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানি লিমিটেড, মোবাইলঃ ০১৩১৩৭৬৩৬০২,	
			ই-মেইলঃ tofael.ahmed@sgcl.org.bd	
	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট	আপিল কর্মকর্তা	প্রকৌ. দীন মোহাম্মদ	২০ (বিশ) কার্যদিবস
২	সময়ে সমাধান দিতে না পারলে		উপ-মহাব্যবস্থাপক (এলএনজি), পেট্রোবাংলা	
			মোবাইলঃ +৮৮০১৭১৮১০৫৪৫৮, ই-মেইলঃ deen214@yahoo.com	
9	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র, ৫নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা,	৬০ (ষাট) কার্যদিবস
	সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	ওয়েবসাইটঃ www.grs.gov.bd	

Jan

(Johnty

Mol