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)

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
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)

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
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)

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
	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)

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	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)

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
					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)

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-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 নির্ভরশীল) । 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)

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
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

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 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 নিস্পত্তি 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।