



কর্ণফুলী গ্যাস ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানী লিমিটেড
(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানী)
KARNAPHULI GAS DISTRIBUTION COMPANY LIMITED
(A Company of Petrobangla)



সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)
প্রধান কার্যালয়, ষোলশহর, চট্টগ্রাম।

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 সেবা :

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা যার কাছে আপীল করা যাবে (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই- মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান(আবাসিক) (সরকারী সিদ্ধান্ত মোতাবেক আবাসিক খাতে নতুন ও বর্ধিত গ্যাস সংযোগ বন্ধ রয়েছে। বর্তমানে আবাসিক খাতে নতুন ও বর্ধিত গ্যাস সংযোগের আবেদন গ্রহণ করা হচ্ছে না।)	গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে ৪৫ কার্যদিবস	১. ১ম শ্রেণীর কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত আবেদনকারীর পাসপোর্ট সাইজের ৩ (তিন) কপি রঙিন ছবি। ২. জাতীয় পরিচয়পত্রের ১ম শ্রেণীর 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. ভাড়া/লীজ গ্রহীতা বিল পরিশোধে ব্যর্থ হলে বা অবৈধ কার্যকলাপে লিপ্ত থাকলে মালিক দায়ভার বহন করবেন মর্মে নোটারী পাবলিক কর্তৃক সত্যায়িত অঙ্গিকারনামা। ৬. আবেদন ফি বাবদ ৩০০/- টাকা জমাদানের রশিদ। ৭. ঠিকাদার নিয়োগপত্র। ৮. প্রস্তাবিত অভ্যন্তরীণ পাইপ লাইনের ৩ (তিন) কপি নক্সা(গ্রাহক ও ঠিকাদারের যৌথ স্বাক্ষরিত)।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে। (www.kgdcl.gov.bd)	আবেদন ফি বাবদ টাকা ৩০০/- নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর সাব মেনু: সেবা মূল্য পরিশোধ পদ্ধতিহতে ব্যাংকের নাম জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদিও অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা কোম্পানীর ওয়েব সাইটের সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় ডিপার্টমেন্ট প্রধান/উপ- মহাব্যবস্থাপক(বিক্রয়)। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদি কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।

২	<p>নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান (শিল্প/ক্যাপটিভ/সিএনজি / মৌসুমী/চা-বাগান)</p> <p>(সরকারী সিদ্ধান্ত মোতাবেক সিএনজি খাতে নতুন গ্যাস সংযোগ বন্ধ রয়েছে। বর্তমানে সিএনজি খাতে নতুন গ্যাস সংযোগ এর আবেদন গ্রহণ করা হচ্ছে না। পরিকল্পিত শিল্পাঞ্চল ব্যতিত অন্য কোন স্থানে শিল্প শ্রেণীতে গ্যাস সংযোগ স্থগিত রয়েছে।)</p>	<p>গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে ৫৩ কার্যদিবস</p>	<ol style="list-style-type: none"> ১ম শ্রেণীর কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত আবেদনকারীর পাসপোর্ট সাইজের ৩ (তিন) কপি রঙিন ছবি। জাতীয় পরিচয়পত্রের ১ম শ্রেণীর কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত ফটোকপি। হালনাগাদ নবায়নকৃত ট্রেড লাইসেন্সের ১ম শ্রেণীর কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত কপি। টিআইএন সনদপত্র। জমির মালিকানার দালিলিক প্রমাণ হিসেবে দলিল/নামজারির কাগজ (যে কোন একটি) এবং দাখিলা/ভূমি উন্নয়ন কর পরিশোধের রসিদ (যে কোন একটি) ভাড়া/লীজকৃত স্থানে স্থাপিত হলে ভাড়া/লীজ গ্রহণের চুক্তিপত্র 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। প্রস্তাবিত অভ্যন্তরীণ পাইপ লাইনের ৪(চার) কপি নক্সা। গ্যাস সরঞ্জামাদি (বয়লার, জেনারেটর ও অন্যান্য) এর জ্বালানী দক্ষতা ন্যূনতম মানদণ্ড অনুযায়ী হতে হবে। 	<p>সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে।</p> <p>(www.kgdcl.gov.bd)</p>	<p>আবেদন ফি বাবদ টাকা ৫০০/-নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে।</p> <p>কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর সাব মেনু: সেবা মূল্য পরিশোধ পদ্ধতি হতে ব্যাংকের নাম জানা যাবে।</p>	<p>সংশ্লিষ্ট বিক্রয় জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক।</p> <p>সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদিও অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা কোম্পানীর ওয়েব সাইটের সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।</p>	<p>সংশ্লিষ্ট বিক্রয় ডিপার্টমেন্ট প্রধান/উপ-মহাব্যবস্থাপক(বিক্রয়)।</p> <p>সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদি কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।</p>
৩.	<p>নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান(বাণিজ্যিক)</p> <p>(সরকারী সিদ্ধান্ত মোতাবেক বাণিজ্যিক খাতে নতুন গ্যাস সংযোগ বন্ধ রয়েছে। বর্তমানে বাণিজ্যিক খাতে নতুন গ্যাস সংযোগ এর আবেদন গ্রহণ করা হচ্ছে না।)</p>	<p>গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে ৪৯ কার্যদিবস</p>	<ol style="list-style-type: none"> ১ম শ্রেণীর কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত আবেদনকারীর পাসপোর্ট সাইজের ৩ (তিন) কপি রঙিন ছবি। জাতীয় পরিচয় পত্রের ১ম শ্রেণীর কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত ফটোকপি। হালনাগাদ নবায়নকৃত ট্রেড লাইসেন্সের ১ম শ্রেণীর কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত কপি। টিআইএন সনদপত্র। জমির মালিকানার দালিলিক প্রমাণ হিসেবে দলিল/নামজারির কাগজ (যে কোন একটি) এবং দাখিলা /ভূমি উন্নয়ন কর পরিশোধের রসিদ (যে কোন একটি) ভাড়া/লীজকৃত স্থানে স্থাপিত হলে ভাড়া/লীজ গ্রহণের চুক্তিপত্র। 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। আবেদন ফি বাবদ ৩০০/- টাকা জমাদানের রসিদ। টিকাদার নিয়োগপত্র। প্রস্তাবিত স্থানে চালু/বিচ্ছিন্নকৃত গ্যাস সংযোগের বিপরীতে পাওনা পরিশোধ সংক্রান্ত ছাড়পত্র। প্রযোজ্য পরিবেশ অধিদপ্তরের ছাড়পত্র। গ্যাস সরঞ্জামাদি (বয়লার, জেনারেটর ও অন্যান্য) এর জ্বালানী দক্ষতা ন্যূনতম মানদণ্ড অনুযায়ী হতে হবে। প্রস্তাবিত অভ্যন্তরীণ পাইপ লাইনের ৪(চার) কপি নক্সা। 	<p>সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে।</p> <p>(www.kgdcl.gov.bd)</p>	<p>আবেদন ফি বাবদ টাকা ৩০০/- নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে।</p> <p>কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর সাব মেনু: সেবা মূল্য পরিশোধ পদ্ধতি হতে ব্যাংকের নাম জানা যাবে।</p>	<p>সংশ্লিষ্ট বিক্রয় জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক।</p> <p>সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদিও অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা কোম্পানীর ওয়েব সাইটের সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।</p>	<p>সংশ্লিষ্ট বিক্রয় ডিপার্টমেন্ট প্রধান/উপ-মহাব্যবস্থাপক(বিক্রয়)।</p> <p>সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদি কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।</p>

৮	লোড হ্রাস/বৃদ্ধি/ পুনর্বিনাস/সংশোধন(মিটা রযুক্ত আবাসিক গ্রাহক)	বিদ্যমান গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী	গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজপত্র)	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	গ্যাস সরঞ্জামের কোন পরিবর্তনের প্রয়োজন হলে ১,৫০০/- (এক হাজার পাঁচশত) টাকা চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর সাব মেনু: সেবা মূল্য পরিশোধ পদ্ধতি হতে ব্যাংকের নাম জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদিও অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা কোম্পানীর ওয়েব সাইটের সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় ডিপার্টমেন্ট প্রধান/উপ- মহাব্যবস্থাপক(বিক্রয়)। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদি কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।
৯	লোড হ্রাস/বৃদ্ধি/ পুনর্বিনাস/সংশোধন (শিল্প/ক্যাপটিভ/সিএনজি / মৌসুমী/চা-বাগান)	গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে ২৬ কার্যদিবস	গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজপত্র)	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	গ্যাস সরঞ্জামের কোন পরিবর্তনের প্রয়োজন হলে গ্রাহককে ৫,০০০/- (পাঁচ হাজার) টাকা চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর সাব মেনু: সেবা মূল্য পরিশোধ পদ্ধতি হতে ব্যাংকের নাম জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদিও অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা কোম্পানীর ওয়েব সাইটের সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় ডিপার্টমেন্ট প্রধান/উপ- মহাব্যবস্থাপক(বিক্রয়)। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদি কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।
১০	লোড হ্রাস/বৃদ্ধি/ পুনর্বিনাস/সংশোধন (বাণিজ্যিক)	গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে ২৬ কার্যদিবস	গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজপত্র)	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	গ্যাস সরঞ্জামের কোন পরিবর্তনের প্রয়োজন হলে গ্রাহককে ৩,০০০/- (তিন হাজার) টাকা চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর সাব মেনু: সেবা মূল্য পরিশোধ পদ্ধতি হতে ব্যাংকের নাম জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদিও অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা কোম্পানীর ওয়েব সাইটের সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় ডিপার্টমেন্ট প্রধান/উপ- মহাব্যবস্থাপক(বিক্রয়)। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদি কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।
১১	নাম পরিবর্তন/ মালিকানা পরিবর্তন (আবাসিক)	বিদ্যমান গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী	গ্যাস সংযোগকৃত কোন গ্রাহকের মালিকানা এবং / বা নাম পরিবর্তন করতে হলে নতুন মালিকের স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র (নোটারী পাবলিক-এর দ্বারা সত্যায়নপূর্বক জমা প্রদানসহ উক্ত সংযোগের বিপরীতে পূর্বের মালিক/ মালিকগণের কোন বকেয়া থাকলে মালিকানা/নাম পরিবর্তনের সময় তা পরিশোধ করতে হবে।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	টাকা ৫০০/- (পাঁচ শত) নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর সাব মেনু: সেবা মূল্য পরিশোধ পদ্ধতি হতে ব্যাংকের নাম জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদিও অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা কোম্পানীর ওয়েব সাইটের সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় ডিপার্টমেন্ট প্রধান/উপ- মহাব্যবস্থাপক(বিক্রয়)। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদি কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।

১২	নাম পরিবর্তন/ মালিকানা পরিবর্তন (শিল্প/ক্যাপটিভ/সিএনজি / মৌসুমী/চা-বাগান)	বিদ্যমান গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী	গ্যাস সংযোগকৃত কোন গ্রাহকের মালিকানা/নাম পরিবর্তন করতে হলে নতুন মালিকের স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র (নোটারী পাবলিক-এর দ্বারা সত্যায়নপূর্বক জমা প্রদানসহ উক্ত সংযোগের বিপরীতে পূর্বের মালিক/ মালিকগণের কোন বকেয়া থাকলে মালিকানা/নাম পরিবর্তনের সময় তা পরিশোধ করতে হবে।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	টাকা ১০,০০০/- (দশ হাজার) নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর সাব মেনু: সেবা মূল্য পরিশোধ পদ্ধতি হতে ব্যাংকের নাম জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদিও অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা কোম্পানীর ওয়েব সাইটের সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় ডিপার্টমেন্ট প্রধান/উপ-মহাব্যবস্থাপক(বিক্রয়)। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদি কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।
১৩	নাম পরিবর্তন/ মালিকানা পরিবর্তন (বাণিজ্যিক)	বিদ্যমান গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী	গ্যাস সংযোগকৃত কোন গ্রাহকের মালিকানা/নাম পরিবর্তন করতে হলে নতুন মালিকের স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র (নোটারী পাবলিক-এর দ্বারা সত্যায়নপূর্বক জমা প্রদানসহ উক্ত সংযোগের বিপরীতে পূর্বের মালিক/ মালিকগণের কোন বকেয়া থাকলে মালিকানা/নাম পরিবর্তনের সময় তা পরিশোধ করতে হবে।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	টাকা ৪,০০০/- (চার হাজার) নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর সাব মেনু: সেবা মূল্য পরিশোধ পদ্ধতি হতে ব্যাংকের নাম জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদিও অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা কোম্পানীর ওয়েব সাইটের সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় ডিপার্টমেন্ট প্রধান/উপ-মহাব্যবস্থাপক(বিক্রয়)। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদি কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।
১৪	রাইজার/আরএএস/ সিএমএস স্থানান্তর (আবাসিক)	বিদ্যমান গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী	গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজপত্র)	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	গ্রাহকের সরঞ্জাম স্থানান্তরের প্রয়োজনীয়তা দেখা দিলে উক্ত কাজের জন্য বিতরণ/সার্ভিস লাইনের প্রয়োজনীয় মালামালের প্রকৃত মূল্যের ১৫% ওভারহেড খরচসহ মূল্য ও স্থাপনের প্রকৃত ব্যয় ছাড়াও টাকা ১,০০০/- (এক হাজার) চার্জ গ্রাহককে ব্যাংকে জমা দিতে হবে। কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর সাব মেনু: সেবা মূল্য পরিশোধ পদ্ধতি হতে ব্যাংকের নাম জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদিও অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা কোম্পানীর ওয়েব সাইটের সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় ডিপার্টমেন্ট প্রধান/উপ-মহাব্যবস্থাপক(বিক্রয়)। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদি কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।

১৫	রাইজার/আরএমএস/ সিএমএস স্থানান্তর (শিল্প/ক্যাপটিভ/সিএনজি/ মৌসুমী/চা-বাগান)	বিদ্যমান গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী	গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজপত্র)	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	গ্রাহকের সরঞ্জাম স্থানান্তরের প্রয়োজনীয়তা দেখা দিলে উক্ত কাজের জন্য বিতরণ/সার্ভিস লাইনের প্রয়োজনীয় মালামালের প্রকৃত মূল্যের ১৫% ওভারহেড খরচসহ মূল্য ও স্থাপনের প্রকৃত ব্যয় ছাড়াও টাকা ৫,০০০/- (পাঁচ হাজার) চার্জ গ্রাহককে ব্যাংকে জমা দিতে হবে। কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর সাব মেনু: সেবা মূল্য পরিশোধ পদ্ধতি হতে ব্যাংকের	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদিও অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা কোম্পানীর ওয়েব সাইটের সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় ডিপার্টমেন্ট প্রধান/উপ- মহাব্যবস্থাপক(বিক্রয়)। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদি কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।
১৬	রাইজার/আরএমএস/ সিএমএস স্থানান্তর (বাণিজ্যিক)	বিদ্যমান গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী	গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজপত্র)	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	টাকা ১,৫০০/- (এক হাজার পাঁচশত) চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকের মাধ্যমে জমা প্রদান করতে হবে এবং অন্যান্য শর্তাদি শিল্প গ্রাহকের অনুরূপ। কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর সাব মেনু: সেবা মূল্য পরিশোধ পদ্ধতি হতে ব্যাংকের নাম জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদিও অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা কোম্পানীর ওয়েব সাইটের সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় ডিপার্টমেন্ট প্রধান/উপ- মহাব্যবস্থাপক(বিক্রয়)। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদি কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।
১৭	গ্রাহকের অনুরোধের শ্রেণিতে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ (আবাসিক)	বিদ্যমান গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী	গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজপত্র)	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	অস্থায়ী বিচ্ছিন্নের ক্ষেত্রে ৩০০/- (তিন শত) টাকা এবং স্থায়ী বিচ্ছিন্নের ক্ষেত্রে ৫০০/- (পাঁচ শত) টাকা ও প্রকৃত ব্যয় নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর সাব মেনু: সেবা মূল্য পরিশোধ পদ্ধতি হতে ব্যাংকের নাম জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদিও অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা কোম্পানীর ওয়েব সাইটের সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় ডিপার্টমেন্ট প্রধান/উপ- মহাব্যবস্থাপক(বিক্রয়)। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদি কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।

২২	গ্রাহকের নিকট গ্যাস বিল পৌছানো (মিটারবিহীন আবাসিক)	তাৎক্ষনিক	বিল বই/অন লাইন রেজিস্ট্রেশন কার্ড	গ্রাহক যে এলাকাধীন সে এলাকার সংশ্লিষ্ট রাজস্ব কার্যালয়।	গ্রাহক নিজ উদ্যোগে নির্ধারিত ব্যাংক/মোবাইল ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিস (MFS) যেমন বিকাশ, রকেট, ইউকাশ ইত্যাদি এর মাধ্যমে বিল পরিশোধ করবেন। ব্যাংক/মোবাইল ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিস এর তালিকা কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর সাব মেনু: সেবা মূল্য পরিশোধ পদ্ধতি হতে ব্যাংকের নাম জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট রাজস্ব জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদি ও অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা কোম্পানীর ওয়েব সাইটের সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট রাজস্ব ডিপার্টমেন্ট প্রধান/উপ-মহাব্যবস্থাপক(রাজস্ব)। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদি কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।
২৩	গ্রাহকের নিকট গ্যাস বিল পৌছানো (মিটারযুক্ত সকল গ্রাহক)	চলতি মাসের গ্যাস বিল পরবর্তী মাসের ১০ (সিএনজি গ্রাহকের ক্ষেত্রে) / ১৫ তারিখের মধ্যে অথবা গ্রাহকের সাথে সম্পাদিত চুক্তি অনুযায়ী	সরবরাহকৃত গ্যাস বিল	কোম্পানি কর্তৃক গ্রাহক আপিনায় প্রেরণ করা থাকে।	গ্রাহক নিজ উদ্যোগে নির্ধারিত ব্যাংকে বিল পরিশোধ করবেন। ব্যাংকের তালিকা কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর সাব মেনু: সেবা মূল্য পরিশোধ পদ্ধতি হতে ব্যাংকের নাম জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট রাজস্ব জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদি ও অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা কোম্পানীর ওয়েব সাইটের সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট রাজস্ব ডিপার্টমেন্ট প্রধান/উপ-মহাব্যবস্থাপক(রাজস্ব)। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদি কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।
২৪	মিটারবিহীন আবাসিক গ্রাহকদেরকে প্রি-পেইড মিটারিং সিস্টেমে অন্তর্ভুক্তকরণ	-	প্রি-পেইড মিটারযুক্ত গ্রাহকগণ নির্ধারিত প্রি-পেইড কার্ড ব্যবহার/রিচার্জ করবেন।	হারানো প্রি-পেইড কার্ড/ক্ষতিগ্রস্ত কার্ড মূল্য পরিশোধ স্বাপেক্ষে কোম্পানীর প্রি-পেইড মিটারিং ডিপার্টমেন্ট হতে সংগ্রহ করা যাবে।	গ্রাহকগণ যে পরিমান গ্যাস ক্রয় করিতে ইচ্ছুক তাহার সমপরিমান অর্থ প্রি-পেইড কার্ড রিচার্জ সেন্টার এ কার্ড রিচার্জের মাধ্যমে ক্রয় করতে পারবেন। প্রি-পেইড কার্ড রিচার্জ সেন্টারের তালিকা কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর সাব মেনু: সেবা মূল্য পরিশোধ পদ্ধতি হতে ব্যাংকের নাম জানা যাবে।	প্রকৌ. ফারুক আহমেদ ব্যবস্থাপক (টেকনিক্যাল সাপোর্ট), প্রি-পেইড মিটারিং ডিপার্টমেন্ট, ০১৮১৭৫৪৬২৫০, faruk.ahmed079@gmail.com	প্রকৌ. মোঃ নাহিদ আলম উপমহাব্যবস্থাপক/সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট, প্রি-পেইড মিটারিং, ০১৭৭৭৭১৭৬১৬, mdnahidalam@kgdcl.gov.bd
২৫	প্রত্যয়নপত্র প্রদান/ইস্যু	সংশ্লিষ্ট পঞ্জিকা বছরের প্রত্যয়নপত্র পরবর্তী বছরের জুন মাসের মধ্যে সরবরাহ করা হয়।	প্রয়োজন নেই	প্রয়োজন নেই	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট রাজস্ব জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদি ও অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা কোম্পানীর ওয়েব সাইটের সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট রাজস্ব ডিপার্টমেন্ট প্রধান/উপ-মহাব্যবস্থাপক(রাজস্ব)। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদি কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।

২৬	গ্রাহকের অনুরোধের প্রেক্ষিতে ডুপ্লিকেট বিল প্রদান/ইস্যুকরণ	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট রাজস্ব কার্যালয়ে গ্রাহক আবেদনপত্র দাখিল করবেন।	গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সরবরাহ করবে।	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট রাজস্ব জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদি ও অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা কোম্পানীর ওয়েব সাইটের সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট রাজস্ব ডিপার্টমেন্ট প্রধান/উপ-মহাব্যবস্থাপক(রাজস্ব)। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদি কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।
২৭	গ্রাহকের বিল সংক্রান্ত অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ	১ থেকে ৭ কার্যদিবস (অভিযোগের ধরন/প্রকৃতির উপর নির্ভরশীল)	১) আবেদনপত্র ২) বিলের কপি/ফটোকপি ৩) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অনুমোদিত সরঞ্জামের প্রমাণক।	গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সরবরাহ করবে।	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট রাজস্ব জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদি ও অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা কোম্পানীর ওয়েব সাইটের সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট রাজস্ব ডিপার্টমেন্ট প্রধান/উপ-মহাব্যবস্থাপক(রাজস্ব)। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদি কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।
২৮	মিটার রিডিং সংক্রান্ত অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ	১ থেকে ৭ কার্যদিবস (অভিযোগের ধরন/প্রকৃতির উপর নির্ভরশীল)	গ্রাহকের আবেদন ও হালনাগাদ বিল/দেনা-পাওনা পরিশোধের কপি।	গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সরবরাহ করবে।	ধরন/প্রকৃতির উপর নির্ভরশীল	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদি ও অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা কোম্পানীর ওয়েব সাইটের সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় ডিপার্টমেন্ট প্রধান/উপ-মহাব্যবস্থাপক(বিক্রয়)। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদি কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।
২৯	মিটার নষ্ট সংক্রান্ত	১ থেকে ৭ কার্যদিবস (আবেদনের ধরন/প্রকৃতির উপর নির্ভরশীল)	গ্রাহকের আবেদন ও হালনাগাদ বিল/দেনা-পাওনা পরিশোধের কপি।	গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সরবরাহ করবে।	ধরন/প্রকৃতির উপর নির্ভরশীল	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদি ও অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা কোম্পানীর ওয়েব সাইটের সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় ডিপার্টমেন্ট প্রধান/উপ-মহাব্যবস্থাপক(বিক্রয়)। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদি কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা :

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা যার কাছে আপীল করা যাবে (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	সরকারী/আধা-সরকারী/ স্বায়ত্বশাসিত/সংস্থা/ বেসরকারি প্রতিষ্ঠান এ 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 বাণিজ্যিক শ্রেণীর গ্রাহকের ন্যায় (গ্রাহক যে শ্রেণীর অন্তর্গত সে শ্রেণীর কাগজপত্র)।	এই সিটিজেন চার্টারের ক্রমিক নং ১,২ ও ৩ এ বর্ণিত যথাক্রমে আবাসিক, শিল্প ও বাণিজ্যিক শ্রেণীর গ্রাহকের ন্যায় (গ্রাহক যে শ্রেণীর অন্তর্গত সে শ্রেণীর গ্রাহকের ন্যায়)।	আবাসিক, শিল্প ও বাণিজ্যিক শ্রেণির মধ্যে গ্রাহক যে শ্রেণীর অন্তর্গত হবেন সে শ্রেণির গ্রাহকের ন্যায়।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদি ও অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা কোম্পানীর ওয়েব সাইটের সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় ডিপার্টমেন্ট প্রধান/উপ- মহাব্যবস্থাপক(বিক্রয়)। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদি কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।
২	সিডিএ-এর বিধি মোতাবেক বহুতল ভবন নির্মাণে এনওসি প্রদান	৭ থেকে ১৫ কার্যদিবস	১) আবেদনপত্র ২) মালিকানার দলিল (সত্যায়িত) ৩) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আমমোজার দলিল (সত্যায়িত) ৪) লে-আউট নক্সা ৫) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সিডিএ কর্তৃক ভূমি ব্যবহার ছাড়পত্র (সত্যায়িত) ৬) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নামজারি (সত্যায়িত) ৭) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ কর্তৃক আমমোজারনামার অনুমোদন পত্র (সত্যায়িত)	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদি ও অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা কোম্পানীর ওয়েব সাইটের সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় ডিপার্টমেন্ট প্রধান/উপ- মহাব্যবস্থাপক(বিক্রয়)। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদি কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত ও উর্ধ্বতন কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা :

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা যার কাছে আপীল করা যাবে (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই- মেইল)
১	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের অর্জিত ছুটি/এলএফএ ছুটি মঞ্জুর	৭ কার্যদিবস	নির্ধারিত ছকে আবেদনপত্র দাখিল করবেন।	কর্মকর্তা: প্রশাসন ডিপার্টমেন্ট	বিনামূল্যে	জনাব বাসুদেব বিশ্বাস ব্যবস্থাপক (জেনারেল এডমিনিস্ট্রেশন), প্রশাসন ডিপার্টমেন্ট, ০১৭১৬০৫৩৭৪১ basudebbiswas@kgdcl.gov.bd	মোঃ হাবিবুল গনি উপ-মহাব্যবস্থাপক, প্রশাসন ডিপার্টমেন্ট, ০১৭৮৭৬৫৩৬০১৮ habibulghani@kgdcl.gov.bd
				কর্মচারী: সংস্থাপন ডিপার্টমেন্ট	বিনামূল্যে	মোঃ আব্দুল আজিজ ব্যবস্থাপক (জেনারেল এডমিনিস্ট্রেশন), সংস্থাপন ডিপার্টমেন্ট, ০১৭৯৭৫২৭২০৯, abdulaziz@kgdcl.gov.bd	মোঃ তাজুল ইসলাম চৌধুরী উপ-মহাব্যবস্থাপক, সংস্থাপন ডিপার্টমেন্ট, ০১৭৩০৭২৮৪২৮ tajulislam@kgdcl.gov.bd
২	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের বহিঃবাংলাদেশ ছুটি মঞ্জুর	৭ কার্যদিবস এর মধ্যে পেট্রোবাংলায় প্রেরণ করা হয়।	১) আবেদনপত্র ২) বহিঃবাংলাদেশ ছুটির আবেদনপত্র ৩ কপি ৩) OFVIS ফরম ৩ কপি ৪) আর্থিক উৎসের ঘোষণাপত্র ৫) সফর সঙ্গির আঙ্গিকারনামা ৩ কপি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ৬) আয়কর প্রত্যয়নপত্র/রিটার্ন স্লিপ ৭) পাসপোর্টের ফটোকপি ৮) প্রযোজ্যক্ষেত্রে অন্যান্য প্রাসঙ্গিক কাগজপত্র। ৯) প্রত্যয়ন পত্র ১০) চিকিৎসা ক্ষেত্রেঃ ক) ডাক্তারের প্রেসক্রিপশন/রোগের নাম খ) বিদেশী হাসপাতালের অফার লেটার গ) টেস্টের রিপোর্ট	প্রশাসন ডিপার্টমেন্ট হতে কর্মকর্তাগণ এবং সংস্থাপন ডিপার্টমেন্ট হতে কর্মচারীগণ নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ ও সরবরাহ করবেন।	বিনামূল্যে	জনাব বাসুদেব বিশ্বাস ব্যবস্থাপক (জেনারেল এডমিনিস্ট্রেশন), প্রশাসন ডিপার্টমেন্ট, ০১৭১৬০৫৩৭৪১ basudebbiswas@kgdcl.gov.bd	মোঃ হাবিবুল গনি উপ-মহাব্যবস্থাপক, প্রশাসন ডিপার্টমেন্ট, ০১৭৮৭৬৫৩৬০১ habibulghani@kgdcl.gov.bd
						মোঃ আব্দুল আজিজ ব্যবস্থাপক (জেনারেল এডমিনিস্ট্রেশন), সংস্থাপন ডিপার্টমেন্ট, ০১৭৯৭৫২৭২০৯, abdulaziz@kgdcl.gov.bd	মোঃ তাজুল ইসলাম চৌধুরী উপ-মহাব্যবস্থাপক, সংস্থাপন ডিপার্টমেন্ট, ০১৭৩০৭২৮৪২৮ tajulislam@kgdcl.gov.bd

৩	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের পেনশন/গ্র্যাচুইটি মঞ্জুর	১০ কার্যদিবস এর মধ্যে (প্রকৃতির উপর নির্ভরশীল)	১) আবেদনপত্র ২) সত্যায়িত ছবি ৩ কপি ৩) জাতীয়তার সনদপত্র/ জন্মসনদ ৩ কপি ৪) বাংলাদেশের প্রতি আনুগত্যের সনদপত্র (হলফনামা) ৩ কপি ৫) না-দাবীর সনদপত্র ৩ কপি ৬) সনাক্তকরণ ফরম ৩ কপি ৭) বেতন সম্পর্কিত সর্বশেষ নির্দেশ ৩ কপি ৮) চূড়ান্ত নিকাশপত্র ৩ কপি ৯) নমুনা স্বাক্ষর ও আঙ্গুলের ছাপ সম্বলিত কার্ড ৩ কপি ১০) অঙ্গীকারনামা ১১) মৃত ব্যক্তির ক্ষেত্রে: ক) মৃত্যু সনদ খ) ওয়ারিশ সনদ গ) নাগরিকত্ব সনদ ঘ) ক্ষমতা অর্পণ ঙ) নন ম্যারিজ সনদ	কর্মকর্তা: প্রশাসন ডিপার্টমেন্ট	বিনামূল্যে	জনাব বাসুদেব বিশ্বাস ব্যবস্থাপক (জেনারেল এডমিনিস্ট্রেশন), প্রশাসন ডিপার্টমেন্ট, ০১৭১৬০৫৩৭৪১ basudebbiswas@kgdcl.gov.bd	মোঃ হাবিবুল গনি উপ-মহাব্যবস্থাপক, প্রশাসন ডিপার্টমেন্ট, ০১৭৮৭৬৫৩৬০১ habibulghani@kgdcl.gov.bd
				কর্মচারী: সংস্থাপন ডিপার্টমেন্ট	বিনামূল্যে	মোঃ আব্দুল আজিজ ব্যবস্থাপক (জেনারেল এডমিনিস্ট্রেশন), সংস্থাপন ডিপার্টমেন্ট, ০১৭৯৭৫২৭২০৯, abdulaziz@kgdcl.gov.bd	মোঃ তাজুল ইসলাম চৌধুরী উপ-মহাব্যবস্থাপক, সংস্থাপন ডিপার্টমেন্ট, ০১৭৩০৭২৮৪২৮ tajulislam@kgdcl.gov.bd
৪	ক) কর্মকর্তা-কর্মচারীদের বিভিন্ন প্রকার ঋণ মঞ্জুর খ) কর্মকর্তা-কর্মচারীদের সিপিএফ ঋণ মঞ্জুর	১৫ থেকে ২০ কার্যদিবস (প্রয়োজনীয় কাগজপত্র দাখিল সাপেক্ষে)	নির্ধারিত ফরমে আবেদন করতে হবে	কর্মকর্তা/কর্মচারীঃ সংস্থাপন বিভাগ	বিনামূল্যে	জনাব মোঃ মাহবুবুল আলম ব্যবস্থাপক (ই.আর), সংস্থাপন ডিপার্টমেন্ট ০১৮১৮৬৭৫০০৮ mahbubalam97@yahoo.com	মোঃ তাজুল ইসলাম চৌধুরী উপ-মহাব্যবস্থাপক, সংস্থাপন ডিপার্টমেন্ট, ০১৭৩০৭২৮৪২৮ tajulislam@kgdcl.gov.bd
						মোঃ ওসমান গনি উপ-ব্যবস্থাপক (সিপিএফ, গ্র্যাচুইটি, ডারিউপিপিএফ ও লোন এন্ড ওয়েল ফেয়ার ফান্ড শাখা), বাজেট, ফান্ড এন্ড ওয়েলফেয়ার ডিপার্টমেন্ট ০১৮১১৩৬৫২৫২ osmanaiscu@gmail.com	মোঃ মজিবুর রহমান উপ-মহাব্যবস্থাপক, বাজেট, ফান্ড এন্ড ওয়েলফেয়ার ডিপার্টমেন্ট, ০১৭২৫৫৫৯৬৭৮ majiburrahman@kgdcl.gov.bd
৫	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের নৈমিত্তিক ছুটি মঞ্জুর	২ কার্যদিবস	নির্ধারিত ছকে আবেদন করবেন	কর্মকর্তা: প্রশাসন ডিপার্টমেন্ট কর্মচারীঃ সংস্থাপন ডিপার্টমেন্ট	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রণকারী কর্মকর্তা (ডিভিশন/ডিপার্টমেন্ট/শাখা)	সংশ্লিষ্ট উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (ডিভিশন/ডিপার্টমেন্ট/)
৬	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের প্রশিক্ষণ ভাতা মঞ্জুর	তাৎক্ষণিক বা ক্ষেত্রভেদে ১ থেকে ১৫ কার্যদিবস	নিয়ম অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট প্রদান করবে বা আবেদনকারী প্রশিক্ষণ সংশ্লিষ্ট মনোনয়ন, সার্টিফিকেট ও অন্যান্য কাগজপত্র সংযুক্তপূর্বক সংশ্লিষ্ট বিভাগে দাখিল করবেন।	সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট/শাখা অথবা আবেদনকারী নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ ও সরবরাহ করবেন।	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রণকারী কর্মকর্তা (ডিভিশন/ডিপার্টমেন্ট/শাখা)	সংশ্লিষ্ট উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (ডিভিশন/ডিপার্টমেন্ট/)


৭	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের উচ্চ শিক্ষা গ্রহণের অনুমতি প্রদান	৭ কার্যদিবস	আবেদনকারীকে স্বহস্তে লিখিত আবেদনসহ উচ্চ শিক্ষার স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ জমা দিতে হবে	আবেদনকারী নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ ও সরবরাহ করবেন	বিনামূল্যে	জনাব বাসুদেব বিশ্বাস ব্যবস্থাপক (জেনারেল এডমিনিস্ট্রেশন), প্রশাসন ডিপার্টমেন্ট, ০১৭১৬০৫৩৭৪১ basudebbiswas@kgdcl.gov.bd	মোঃ হাবিবুল গনি উপ-মহাব্যবস্থাপক, প্রশাসন ডিপার্টমেন্ট, ০১৭৮৭৬৫৩৬০১ habibulghani@kgdcl.gov.bd
						মোঃ আব্দুল আজিজ ব্যবস্থাপক (জেনারেল এডমিনিস্ট্রেশন), সংস্থাপন ডিপার্টমেন্ট, ০১৭৯৭৫২৭২০৯, abdulaziz@kgdcl.gov.bd	মোঃ তাজুল ইসলাম চৌধুরী উপ-মহাব্যবস্থাপক, সংস্থাপন ডিপার্টমেন্ট, ০১৭৩০৭২৮৪২৮ tajulislam@kgdcl.gov.bd
৮	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের পার্সপোর্ট সংক্রান্ত এনওসি প্রদান	৭ কার্যদিবস	আবেদনকারীকে স্বহস্তে লিখিত আবেদনসহ পূর্বের পার্সপোর্টের ফটোকপি জমা দিতে হবে (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজপত্র)।	আবেদনকারী নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ ও সরবরাহ করবেন	বিনামূল্যে	জনাব বাসুদেব বিশ্বাস ব্যবস্থাপক (জেনারেল এডমিনিস্ট্রেশন), প্রশাসন ডিপার্টমেন্ট, ০১৭১৬০৫৩৭৪১ basudebbiswas@kgdcl.gov.bd	মোঃ হাবিবুল গনি উপ-মহাব্যবস্থাপক, প্রশাসন ডিপার্টমেন্ট, ০১৭৮৭৬৫৩৬০১ habibulghani@kgdcl.gov.bd
						মোঃ আব্দুল আজিজ ব্যবস্থাপক (জেনারেল এডমিনিস্ট্রেশন), সংস্থাপন ডিপার্টমেন্ট, ০১৭৯৭৫২৭২০৯, abdulaziz@kgdcl.gov.bd	মোঃ তাজুল ইসলাম চৌধুরী উপ-মহাব্যবস্থাপক, সংস্থাপন ডিপার্টমেন্ট, ০১৭৩০৭২৮৪২৮ tajulislam@kgdcl.gov.bd
৯	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের সন্তানদের শিক্ষা সহায়তা প্রদান	৩০ কার্যদিবস	আবেদনকারীকে স্বহস্তে লিখিত আবেদন ও সন্তানের শিক্ষা সহায়তা প্রাপ্তির ক্ষেত্রে নীতিমালা/অফিস আদেশে বর্ণিত প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ জমা দিতে হবে।	আবেদনকারী নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ ও সরবরাহ করবেন	বিনামূল্যে	জনাব বাসুদেব বিশ্বাস ব্যবস্থাপক (জেনারেল এডমিনিস্ট্রেশন), প্রশাসন ডিপার্টমেন্ট, ০১৭১৬০৫৩৭৪১ basudebbiswas@kgdcl.gov.bd	মোঃ হাবিবুল গনি উপ-মহাব্যবস্থাপক, প্রশাসন ডিপার্টমেন্ট, ০১৭৮৭৬৫৩৬০১ habibulghani@kgdcl.gov.bd
						মোঃ আব্দুল আজিজ ব্যবস্থাপক (জেনারেল এডমিনিস্ট্রেশন), সংস্থাপন ডিপার্টমেন্ট, ০১৭৯৭৫২৭২০৯, abdulaziz@kgdcl.gov.bd	মোঃ তাজুল ইসলাম চৌধুরী উপ-মহাব্যবস্থাপক, সংস্থাপন ডিপার্টমেন্ট, ০১৭৩০৭২৮৪২৮ tajulislam@kgdcl.gov.bd
১০	Digital Transport/ Vehicle Management System of KGDCL	১ কার্যদিবস (অনলাইন পদ্ধতিতে)	প্রয়োজন নেই	প্রয়োজন নেই	বিনামূল্যে	মোঃ আসাদ-উজ-জামান উপ-ব্যবস্থাপক (পরিবহন), কমন সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট, ০১৭১৭০১৩৭৫১, asad.kgdcl@gmail.com	মীর মোঃ সফিউল আলম উপ-মহাব্যবস্থাপক, কমন সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট, ০১৭৩০৭২৮৪৩৪ mirmsalam@kgdcl.gov.bd


৩) কোম্পানির অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS) সংক্রান্ত আপিল ও অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তার নাম:

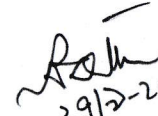
আপিল কর্মকর্তা	অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা	বিকল্প কর্মকর্তা (অনিক)
প্রকৌ. দীন মোহাম্মদ উপ-মহাব্যবস্থাপক (এলএনজি), পেট্রোবাংলা। মোবাইল: +৮৮০১৭১৮১০৫৪৫৮ ই-মেইল: deen214@yahoo.com	জনাব কামরুল ইসলাম চৌধুরী উপ-মহাব্যবস্থাপক (ভারপ্রাপ্ত), সিকিউরিটিজ ডিপার্টমেন্ট, কেজিডিসিএল। মোবাইল: ০১৭৫৭-২২২৬৬৬ ইমেইল: chowdhuryk.islam146@gmail.com	প্রকৌ. মো. আবুল কালাম আজাদ ব্যবস্থাপক (জোন-৫), বিক্রয় উত্তর-২ ডিপার্টমেন্ট, কেজিডিসিএল। মোবাইল: ০১৭১৬-০০৮২৮১ ই-মেইল: abulkalam_kgdcl@yahoo.com

৪) আপনাদের নিকট আমাদের প্রত্যাশা:

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত ও কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	স্বয়ংসম্পূর্ণ ও নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র জমা প্রদান।
২	নির্ধারিত ব্যাংকে যথাসময়ে গ্যাস বিল ও চাহিদাপত্রের অর্থ জমা প্রদান।
৩	সেবা প্রাপ্তির ক্ষেত্রে গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি যথাসময়ে নিয়মানুযায়ী সম্পাদন।
৪	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র বা তথ্যাদি সঠিকভাবে জমা প্রদান।


২৭/০৭/২০২৬
প্রকৌঃ সৌমেন ব্যানার্জী
উপ-ব্যবস্থাপক (জোন-০৫)
বিক্রয় উত্তর-২, ডিপার্টমেন্ট
কর্ণফুলী গ্যাস ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানী লিঃ


২৭/০৭/২৬
(মোঃ রফিকুল ইসলাম)
ব্যবস্থাপক, রাজস্ব (বুহং শিল্প) শাখা
কর্ণফুলী গ্যাস ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানী লিঃ
এখান কার্যালয়: ফোলশহর, চট্টগ্রাম।


২৭/৭-২০২৬
Anupam Datta
DCM (Sales South-1)


২৭/০৭/২০২৬
Engr. Md. Aminur Rahman
General Manager (Operation)
KGDCL, Chattogram