



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



সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)

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 প্রদান পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (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।)	গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয় কর্তৃক গ্যাস সংযোগ প্রদান করা হয়।	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 পরিচয় পত্রের 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।	আবেদন ফি বাবদ টাকা ৩০০/- নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর সাব মেনু: সেবা মূল্য পরিশোধ পদ্ধতিতে ব্যাংকের নাম জানা যাবে।	বিপণন ডিভিশনের সংশ্লিষ্ট জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদিও এলাকা কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।

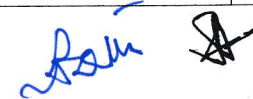
[Signature]

[Signature]

[Signature]

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
২	নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান (শিল্প/ক্যাপটিভ/সিএনজি/ মৌসুমী/চা-বাগান) (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।)	গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয় কর্তৃক গ্যাস সংযোগ প্রদান করা হয়।	গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে ৫৩ কার্যদিবস	১. ১ম শ্রেণীর কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত আবেদনকারীর পাসপোর্ট সাইজের ৩ (তিন) কপি রঙিন ছবি। ২. জাতীয় পরিচয় পত্রের ১ম শ্রেণীর কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত ফটোকপি। ৩. হালনাগাদ নবায়নকৃত ট্রেড লাইসেন্সের ১ম শ্রেণীর 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. ভাড়া/লীজকৃত স্থানে স্থাপিত হলে ভাড়া/লীজ গ্রহণের 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 অঙ্গীকারনামা প্রদান	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে।	আবেদন ফি বাবদ টাকা ৫০০/-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।	বিপণন ডিভিশনের সংশ্লিষ্ট জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদিও অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।
৩.	নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান(বাণিজ্যিক) (সরকারী সিদ্ধান্ত মোতাবেক বাণিজ্যিক খাতে নতুন গ্যাস সংযোগ বন্ধ রয়েছে। বর্তমানে বাণিজ্যিক খাতে নতুন গ্যাস সংযোগ এর আবেদন গ্রহণ করা হচ্ছে না।)	গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয় কর্তৃক গ্যাস সংযোগ প্রদান করা হয়।	গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে ৪৯ কার্যদিবস	১. ১ম শ্রেণীর কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত আবেদনকারীর পাসপোর্ট সাইজের ৩ (তিন) কপি রঙিন ছবি। ২. জাতীয় পরিচয় পত্রের ১ম শ্রেণীর কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত ফটোকপি। ৩. হালনাগাদ নবায়নকৃত ট্রেড লাইসেন্সের ১ম শ্রেণীর 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. ভাড়া/লীজকৃত স্থানে স্থাপিত হলে ভাড়া/লীজ গ্রহণের 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 অঙ্গীকারনামা 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 পরিবেশ অধিদপ্তরের ছাড়পত্র। ১২. গ্যাস সরঞ্জামাদি (বয়লার, জেনারেটর ও অন্যান্য) এর জ্বালানী দক্ষতা ন্যূনতম মানদণ্ড অনুযায়ী হতে হবে। ১৩. প্রস্তাবিত অভ্যন্তরীণ পাইপ লাইনের ৪(চার) কপি নক্সা।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে।	আবেদন ফি বাবদ টাকা ৩০০/- 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।	বিপণন ডিভিশনের সংশ্লিষ্ট জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদিও অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।





ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৪	পুনঃসংযোগ প্রদান (আবাসিক)	গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয় কর্তৃক পুনঃসংযোগ প্রদান করা হয়।	গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে (সংযোগ বিচ্ছিন্নের প্রকৃতির উপর নির্ভরশীল)	গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে নির্ধারিত ফরমে বা সাদা কাগজে আবেদনপত্রসহ হালনাগাদ গ্যাস বিল পরিশোধের প্রমাণক জামা দিতে 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।	পুনঃসংযোগ ব্যয় ৫০০/- (পাঁচশত) টাকা 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।	বিপণন ডিভিশনের সংশ্লিষ্ট জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদিও অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।
৫	পুনঃসংযোগ প্রদান (শিল্প/ক্যাপটিভ/সিএনজি/ মৌসুমী/চা-বাগান)	গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয় কর্তৃক পুনঃসংযোগ প্রদান করা হয়।	গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে (সংযোগ বিচ্ছিন্নের প্রকৃতির উপর নির্ভরশীল)	গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে নির্ধারিত ফরমে বা সাদা কাগজে আবেদনপত্রসহ হালনাগাদ গ্যাস বিল পরিশোধের প্রমাণক জামা দিতে 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।	পুনঃসংযোগ ব্যয়: গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে ৫০০০/- (পাঁচ হাজার) এবং অন্যান্য কারণে ১৫,০০০/- (পনের হাজার) টাকা 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।	বিপণন ডিভিশনের সংশ্লিষ্ট জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদিও অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।
৬	পুনঃসংযোগ প্রদান (বাণিজ্যিক)	গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয় কর্তৃক পুনঃসংযোগ প্রদান করা হয়।	গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে (সংযোগ বিচ্ছিন্নের প্রকৃতির উপর নির্ভরশীল)	গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে নির্ধারিত ফরমে বা সাদা কাগজে আবেদনপত্রসহ হালনাগাদ গ্যাস বিল পরিশোধের প্রমাণক জামা দিতে 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।	পুনঃসংযোগ ব্যয়: গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে ১,৫০০/- (এক হাজার পাঁচশত) এবং অন্যান্য কারণে ৫,০০০/- (পাঁচ হাজার) টাকা 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।	বিপণন ডিভিশনের সংশ্লিষ্ট জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদিও অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।
৭	লোড হ্রাস/বৃদ্ধি/ পুনর্বিনাস/সংশোধন(মিটার বিহীন আবাসিক গ্রাহক)	গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয় কর্তৃক কার্যকর করা হয়।	বিদ্যমান গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী	গ্রাহককে 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।	গ্যাস সরঞ্জামের কোনরূপ পরিবর্তন না করা হলে গ্রাহককে চূলাপ্রতি টাকা ২০০/- (দুইশত) হারে 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।	বিপণন ডিভিশনের সংশ্লিষ্ট জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদিও অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।

৮	লোড হ্রাস/বৃদ্ধি/ পুনর্বিনাস/সংশোধন(মিটার যুক্ত আবাসিক গ্রাহক)	গ্রাহকের আবেদনের শ্রেণিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয় কর্তৃক কার্যকর করা হয়।	বিদ্যমান গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী	গ্রাহককে 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।	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।	বিপণন ডিভিশনের সংশ্লিষ্ট জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদিও অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।
৯	লোড হ্রাস/বৃদ্ধি/ পুনর্বিনাস/সংশোধন (শিল্প/ক্যাপটিভ/সিএনজি/ মৌসুমী/চা-বাগান)	গ্রাহকের আবেদনের শ্রেণিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয় কর্তৃক কার্যকর করা হয়।	গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে ২৬ কার্যদিবস	গ্রাহককে 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।	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।	বিপণন ডিভিশনের সংশ্লিষ্ট জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদিও অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।
১০	লোড হ্রাস/বৃদ্ধি/ পুনর্বিনাস/সংশোধন (বাণিজ্যিক)	গ্রাহকের আবেদনের শ্রেণিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয় কর্তৃক কার্যকর করা হয়।	গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে ২৬ কার্যদিবস	গ্রাহককে 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।	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।	বিপণন ডিভিশনের সংশ্লিষ্ট জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদিও অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।
১১	নাম পরিবর্তন/ মালিকানা পরিবর্তন (আবাসিক)	গ্রাহকের আবেদনের শ্রেণিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয় কর্তৃক কার্যকর করা হয়	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। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে।	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।	বিপণন ডিভিশনের সংশ্লিষ্ট জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদিও অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।

১৬	রাইজার/আরএমএস/ সিএমএস স্থানান্তর (বাণিজ্যিক)	গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয় কর্তৃক কার্যকর করা হয়।	বিদ্যমান গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী	গ্রাহককে 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।	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।	বিপণন ডিভিশনের সংশ্লিষ্ট জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদিও অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।
১৭	গ্রাহকের অনুরোধের প্রেক্ষিতে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ (আবাসিক)	গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয় কর্তৃক কার্যকর করা হয়।	বিদ্যমান গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী	গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে (প্রযোজ্য 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।	বিপণন ডিভিশনের সংশ্লিষ্ট জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদিও অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।
১৮	গ্রাহকের অনুরোধের প্রেক্ষিতে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ (শিল্প/ক্যাপটিভ/সিএনজি/ মৌসুমী/চা-বাগান)	গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয় কর্তৃক কার্যকর করা হয়।	বিদ্যমান গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী	গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজপত্র)	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	৫,০০০/- (পাঁচ হাজার) টাকা 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।	বিপণন ডিভিশনের সংশ্লিষ্ট জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদিও অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।
১৯	গ্রাহকের অনুরোধের প্রেক্ষিতে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ (বাণিজ্যিক)	গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয় কর্তৃক কার্যকর করা হয়।	বিদ্যমান গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী	গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজপত্র)	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	১৫০০/- (এক হাজার পাঁচশত) টাকা 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।	বিপণন ডিভিশনের সংশ্লিষ্ট জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদিও অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।

২০	গ্রাহক উপ-শ্রেণি পরিবর্তন (শিল্প/ক্যাপটিভ/সিএনজি/মৌসুমী/চা-বাগান)	গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয় কর্তৃক কার্যকর করা হয়।	বিদ্যমান গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী	১) আবেদনপত্র ২) গ্রাহক উপ-শ্রেণি পরিবর্তনের স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র। সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়-এ দাখিল করতে হবে।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	নির্ধারিত চার্জ ব্যাংকের মাধ্যমে পরিশোধ করতে হবে (ব্যবসার ধরনের উপর নির্ভরশীল)। কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর সাব মেনু: সেবা মূল্য পরিশোধ পদ্ধতি হতে ব্যাংকের নাম জানা যাবে।	বিপণন ডিভিশনের সংশ্লিষ্ট জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদিও অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।
২১	গ্রাহক উপ-শ্রেণি পরিবর্তন (বাণিজ্যিক)	গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয় কর্তৃক কার্যকর করা হয়।	বিদ্যমান গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী	শিল্প গ্রাহকের অনুরূপ	শিল্প গ্রাহকের অনুরূপ	নির্ধারিত চার্জ ব্যাংকের মাধ্যমে পরিশোধ করতে হবে (ব্যবসার ধরনের উপর নির্ভরশীল)। কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর সাব মেনু: সেবা মূল্য পরিশোধ পদ্ধতি হতে ব্যাংকের নাম জানা যাবে।	বিপণন ডিভিশনের সংশ্লিষ্ট জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদিও অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।
২২	গ্রাহকের নিকট বিল পৌঁছানো (মিটারবিহীন আবাসিক)	কোম্পানী কর্তৃক সরবরাহকৃত বিল বই/ অনলাইন রেজিস্ট্রেশন কার্ড এর মাধ্যমে।	তাত্ক্ষনিক	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, ইউক্যাশ ইত্যাদি এর মাধ্যমে বিল পরিশোধ করবেন। ব্যাংক/মোবাইল ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিস এর তালিকা কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর ক্রমিক নং - ০৩ সাব মেনু থেকে জানা যাবে।	বিপণন ডিভিশনের সংশ্লিষ্ট জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদিও অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।
২৩	মিটারবিহীন আবাসিক গ্রাহকদেরকে প্রি-পেইড মিটারিং সিস্টেমে অন্তর্ভুক্তকরণ	প্রি-পেইড মিটার ও প্রি-পেইডকার্ডের মাধ্যমে।	-	প্রি-পেইড মিটারযুক্ত গ্রাহকগণ নির্ধারিত প্রি-পেইড কার্ড ব্যবহার/রিচার্জ করবেন।	হারানো প্রি-পেইড কার্ড/ক্ষতিগ্রস্ত কার্ড মূল্য পরিশোধ স্বাপেক্ষে কোম্পানীর প্রি-পেইড মিটার ডিপার্টমেন্ট থেকে সংগ্রহ করা যাবে।	গ্রাহকগণ যে পরিমাণ গ্যাস ক্রয় করিতে ইচ্ছুক তাহার সমপরিমাণ 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 ক্রমিক নং - ০৩ সাব মেনু থেকে জানা যাবে।	কোম্পানীর প্রি-পেইড মিটার ডিপার্টমেন্ট এর ব্যবস্থাপক (প্রধান কার্যালয়) সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদি ও অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।

২৪	মিটারযুক্ত সকল গ্রাহক	প্রিন্টেড বিলের কপি সরবরাহ করা হয়।	চলতি মাসের বিল পরবর্তী মাসের ১৫ তারিখের মধ্যে অথবা গ্রাহকের সাথে সম্পাদিত চুক্তি অনুযায়ী	সরবরাহকৃত বিল	কোম্পানী কর্তৃক গ্রাহক আগিনায় পৌঁছানো হয়ে থাকে।	গ্রাহক নিজ উদ্যোগে নির্ধারিত ব্যাংক এ বিল জমা দেবেন। ব্যাংক এর তালিকা কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর ক্রমিক নং - ০৩ সাব মেনু থেকে জানা যাবে।	রাজস্ব ডিভিশনের সংশ্লিষ্ট জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদি ও অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।
২৫	প্রত্যয়নপত্র প্রদান/ইস্যু	সংশ্লিষ্ট বিধি/নিয়মানুযায়ী প্রিন্টেড কপি সরবরাহ করা হয়।	সংশ্লিষ্ট পঞ্জিকা বছরের প্রত্যয়নপত্র পরবর্তী বছরের জুন মাসের মধ্যে সরবরাহ করা হয়।	প্রয়োজন নেই	প্রয়োজন নেই	বিনামূল্যে	রাজস্ব ডিভিশনের সংশ্লিষ্ট জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদি ও অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।
২৬	গ্রাহকের অনুরোধের প্রেক্ষিতে ডুপ্লিকেট বিল প্রদান/ইস্যুকরণ	সংশ্লিষ্ট বিধি/নিয়মানুযায়ী প্রিন্টেড কপি সরবরাহ করা হয়।	তাৎক্ষনিক	রাজস্ব ডিভিশনের সংশ্লিষ্ট জোন এ গ্রাহক আবেদনপত্র দাখিল করবেন।	গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সরবরাহ করবে।	বিনামূল্যে	রাজস্ব ডিভিশনের সংশ্লিষ্ট জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদি ও অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।
২৭	গ্রাহকের বিল সংক্রান্ত অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ	সংশ্লিষ্ট বিধি/নিয়মানুযায়ী প্রিন্টেড কপি সরবরাহ করা হয়।	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	রাজস্ব ডিভিশনের সংশ্লিষ্ট জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদি ও অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।

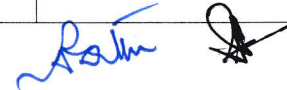
২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা :

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (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	গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয় কর্তৃক কার্যকর করা হয়।	বিদ্যমান গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী (সংযোগের ধরনের উপর নির্ভরশীল)	এই সিটিজেন চার্টারের ক্রমিক নং ১,২ ও ৩ এ বর্ণিত যথাক্রমে আবাসিক, শিল্প ও বাণিজ্য 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 বাণিজ্য শ্রেণীর গ্রাহকের ন্যায় (গ্রাহক যে শ্রেণীর অন্তর্গত সে শ্রেণীর গ্রাহকের ন্যায়)।	আবাসিক, শিল্প ও বাণিজ্যিক শ্রেণীর মধ্যে গ্রাহক যে শ্রেণীর অন্তর্গত হবেন সে শ্রেণীর গ্রাহকের ন্যায়।	বিপণন ডিভিশনের সংশ্লিষ্ট জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদি ও অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।
২	সিডিএ-এর বিধি মোতাবেক বহুতল ভবন নির্মাণে এনওসি প্রদান	প্রিন্টেড কপি সরবরাহ করা হয়।	৭ থেকে ১৫ কার্যদিবস	১) আবেদনপত্র ২) মালিকানার দলিল (সত্যায়িত) ৩) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আমমোক্তার 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 আমমোক্তারনামার অনুমোদন পত্র (সত্যায়িত)	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	বিনামূল্যে	বিপণন ডিভিশনের সংশ্লিষ্ট জোন প্রধান/ব্যবস্থাপক। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার তথ্যাদি ও অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা কোম্পানীর ওয়েব সাইট এর সিটিজেন চার্টার সেবা বক্স এর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের তালিকা সাব মেনু হতে জানা যাবে।

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা :

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের অর্জিত ছুটি/এলএফএ ছুটি মঞ্জুর	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা- কর্মচারীর আবেদনের ভিত্তিতে নির্ধারিত ছুটি বিধি অনুযায়ী	৭ কার্যদিবস	নির্ধারিত ছকে আবেদনপত্র দাখিল করবেন।	কর্মকর্তাঃ প্রশাসন বিভাগ কর্মচারীঃ সংস্থাপন বিভাগ	বিনামূল্যে	জনাব বাসুদেব বিশ্বাস ব্যবস্থাপক (জেনারেল এডমিন), প্রশাসন ডিপার্টমেন্ট, ০১৭১৬০৫৩৭৪১ basudebbiswas@kgdcl.gov.bd মোঃ আব্দুল আজিজ ব্যবস্থাপক (জেনারেল এডমিন), সংস্থাপন ডিপার্টমেন্ট, ০১৭৯৭৫২৭২০৯, abdulaziz@kgdcl.gov.bd
২	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের নৈমিত্তিক ছুটি মঞ্জুর	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারীর আবেদনের ভিত্তিতে নির্ধারিত ছুটি বিধি অনুযায়ী	২ কার্যদিবস	নির্ধারিত ছকে আবেদন করবেন	কর্মকর্তাঃ প্রশাসন বিভাগ কর্মচারীঃ সংস্থাপন বিভাগ	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রণকারী কর্মকর্তা (ডিভিশন/ডিপার্টমেন্ট/শাখা)
৩	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের প্রশিক্ষণ ভাতা মঞ্জুর	প্রশিক্ষণ সংক্রান্ত বিধি- বিধান অনুযায়ী	তাৎক্ষণিক বা ক্ষেত্রভেদে ১ থেকে ১৫ কার্যদিবস	নিয়ম অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট বিভাগ প্রদান করবে বা আবেদনকারী প্রশিক্ষণ সংশ্লিষ্ট মনোনয়ন, সার্টিফিকেট ও অন্যান্য কাগজপত্র সংযুক্তপূর্বক সংশ্লিষ্ট বিভাগে দাখিল করবেন।	সংশ্লিষ্ট বিভাগ/শাখা অথবা আবেদনকারী নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ ও সরবরাহ করবে	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রণকারী কর্মকর্তা (ডিভিশন/ডিপার্টমেন্ট)





8	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের বহিঃবাংলাদেশ ছুটি মঞ্জুর	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা- কর্মচারীর আবেদনের ভিত্তিতে নির্ধারিত ছুটি বিধি অনুযায়ী	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	কর্মকর্তাগণ প্রশাসন বিভাগ হতে এবং কর্মচারীগণ সংস্থাপন বিভাগ হতে নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ ও সরবরাহ করবে	বিনামূল্যে	জনাব বাসুদেব বিশ্বাস ব্যবস্থাপক (জেনারেল এডমিন), প্রশাসন ডিপার্টমেন্ট, ০১৭১৬০৫৩৭৪১ basudebbiswas@kgdcl.gov.bd মোঃ আব্দুল আজিজ ব্যবস্থাপক (জেনারেল এডমিন), সংস্থাপন ডিপার্টমেন্ট, ০১৭৯৭৫২৭২০৯, abdulaziz@kgdcl.gov.bd
৫	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের পেনশন/গ্র্যাচুইটি মঞ্জুর	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা- কর্মচারীর আবেদনের ভিত্তিতে নির্ধারিত ছুটি বিধি অনুযায়ী	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) মৃত্যু ব্যক্তির ক্ষেত্রে: ক) মৃত্যু সনদ খ) ওয়ারিশ সনদ গ) নাগরিকত্ব সনদ ঘ) ক্ষমতা অর্পণ ঙ) নন ম্যারিজ সনদ	কর্মকর্তা: প্রশাসন বিভাগ কর্মচারীঃ সংস্থাপন বিভাগ	বিনামূল্যে	জনাব বাসুদেব বিশ্বাস ব্যবস্থাপক (জেনারেল এডমিন), প্রশাসন ডিপার্টমেন্ট, ০১৭১৬০৫৩৭৪১ basudebbiswas@kgdcl.gov.bd মোঃ আব্দুল আজিজ ব্যবস্থাপক (জেনারেল এডমিন), সংস্থাপন ডিপার্টমেন্ট, ০১৭৯৭৫২৭২০৯, abdulaziz@kgdcl.gov.bd
৬	ক) কর্মকর্তা-কর্মচারীদের বিভিন্ন প্রকার ঋণ মঞ্জুর খ) কর্মকর্তা-কর্মচারীদের সিপিএফ ঋণ মঞ্জুর	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা- কর্মচারীর আবেদনের ভিত্তিতে কোম্পানির ঋণ সংক্রান্ত নীতিমালা অনুযায়ী	১৫ থেকে ২০ কার্যদিবস (প্রয়োজনীয় কাগজপত্র দাখিল সাপেক্ষে)	নির্ধারিত ফরমে আবেদন করতে হবে	কর্মকর্তা/কর্মচারীঃ সংস্থাপন বিভাগ	বিনামূল্যে	জনাব ফজলুল কাদের চৌধুরী উপ-ব্যবস্থাপক (ই.আর), সংস্থাপন ডিপার্টমেন্ট ০১৮৩৭০২১৮৬৪ fazlulkaderchowdhary@gmail.com মোঃ ওসমান গনি উপ-ব্যবস্থাপক (সিপিএফ, গ্র্যাচুইটি, ডারিউপিপিএফ ও লোন এন্ড ওয়েল ফেয়ার ফান্ড শাখা), বাজেট, ফান্ড এন্ড ওয়েলফেয়ার ডিপার্টমেন্ট ০১৮১১৩৬৫২৫২ osmanaiscu@gmail.com

৭	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের উচ্চ শিক্ষা গ্রহণের অনুমতি প্রদান	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারীর আবেদনের ভিত্তিতে সংশ্লিষ্ট বিধি অনুযায়ী।	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 এডমিন), প্রশাসন ডিপার্টমেন্ট, ০১৭১৬০৫৩৭৪১ basudebbiswas@kgdcl.gov.bd মোঃ আব্দুল আজিজ ব্যবস্থাপক (জেনারেল এডমিন), সংস্থাপন ডিপার্টমেন্ট, ০১৭৯৭৫২৭২০৯, abdulaziz@kgdcl.gov.bd
৮	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের পার্সপোর্ট সংক্রান্ত এনওসি প্রদান	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারীর আবেদনের ভিত্তিতে সংশ্লিষ্ট বিধি অনুযায়ী।	৭ কার্যদিবস	আবেদনকারীকে স্বহস্তে লিখিত আবেদনসহ পূর্বের পার্সপোর্টের ফটোকপি জমা দিতে হবে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজপত্র)।	আবেদনকারী নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ ও সরবরাহ করবেন	বিনামূল্যে	জনাব বাসুদেব বিশ্বাস ব্যবস্থাপক (জেনারেল এডমিন), প্রশাসন ডিপার্টমেন্ট, ০১৭১৬০৫৩৭৪১ basudebbiswas@kgdcl.gov.bd মোঃ আব্দুল আজিজ ব্যবস্থাপক (জেনারেল এডমিন), সংস্থাপন ডিপার্টমেন্ট, ০১৭৯৭৫২৭২০৯, abdulaziz@kgdcl.gov.bd
৯	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের সন্তানদের শিক্ষা সহায়তা প্রদান	কোম্পানীর শিক্ষা সহায়তা প্রদান সংক্রান্ত নীতিমালার আলোকে	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 এডমিন), প্রশাসন ডিপার্টমেন্ট, ০১৭১৬০৫৩৭৪১ basudebbiswas@kgdcl.gov.bd মোঃ আব্দুল আজিজ ব্যবস্থাপক (জেনারেল এডমিন), সংস্থাপন ডিপার্টমেন্ট, ০১৭৯৭৫২৭২০৯, abdulaziz@kgdcl.gov.bd


[Handwritten signature]

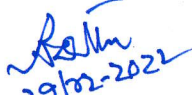
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

৩) আপনাদের নিকট আমাদের প্রত্যাশা:

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত ও কাজিত 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।


29/02/22
প্রকৌঃ সৌমেন ব্যানার্জী
উপ-ব্যবস্থাপক (জোন-০৫)
বিভাগ-২, ডিপার্টমেন্ট
কর্ণকুলী গ্যাস ডিষ্ট্রিবিউশন কোম্পানী লিঃ


29/02-2022
Anupam Datta
DCM (Dist.-South)


29/02/22
Eng. Md. Aminur Rahman
General Manager (MKT-S)
KGDCL Chattogram.