

“আমাদের লক্ষ্য  
অবৈধ সংযোগ মুক্ত গ্যাস বিতরণ”



কর্ণফুলী গ্যাস ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানী)

KARNAPHULI GAS DISTRIBUTION COMPANY LIMITED

(A Company of Petrobangla)

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (সিটিজেন চার্টার)

হালিশহর কার্যালয়, চট্টগ্রাম।

“জ্বালানি নিরাপত্তা সর্বোচ্চ অগ্রাধিকার”



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 গ্রহন 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। ( <a href="http://www.kgdcl.gov.bd">www.kgdcl.gov.bd</a> )	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 গ্রহন করা হচ্ছে না। পরিকল্পিত শিল্পাঞ্চল ব্যতিত অন্য কোন স্থানে শিল্প শ্রেণীতে গ্যাস সংযোগ ছুটিত রয়েছে। )</p>	<p>গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে ৫৩ কার্যদিবস</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>১ম শ্রেণীর কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত আবেদনকারীর পাসপোর্ট সাইজের ৩ (তিন) কপি রঙিন ছবি।</li> <li>জাতীয় পরিচয়পত্রের ১ম শ্রেণীর কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত ফটোকপি।</li> <li>হালনাগাদ নবায়নকৃত ট্রেড লাইসেন্সের ১ম শ্রেণীর কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত কপি।</li> <li>টিআইএন সনদপত্র।</li> <li>জমির মালিকানার দালিলিক প্রমাণ হিসেবে দলিল/নামজারির কাগজ (যে কোন একটি) এবং দাখিলা/ভূমি উন্নয়ন কর পরিশোধের রসিদ (যে কোন একটি)</li> <li>ভাড়া/লীজকৃত স্থানে স্থাপিত হলে ভাড়া/লীজ গ্রহণের চুক্তিপত্র</li> <li>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।</li> <li>প্রস্তাবিত অভ্যন্তরীণ পাইপ লাইনের ৪(চার) কপি নক্সা।</li> <li>গ্যাস সরঞ্জামাদি (বয়লার, জেনারেটর ও অন্যান্য) এর জ্বালানী দক্ষতা ন্যূনতম মানদণ্ড অনুযায়ী হতে হবে।</li> </ol>	<p>সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে।</p> <p>(<a href="http://www.kgdcl.gov.bd">www.kgdcl.gov.bd</a>)</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 গ্রহন করা হচ্ছে না।)</p>	<p>গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে ৪৯ কার্যদিবস</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>১ম শ্রেণীর কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত আবেদনকারীর পাসপোর্ট সাইজের ৩ (তিন) কপি রঙিন ছবি।</li> <li>জাতীয় পরিচয় পত্রের ১ম শ্রেণীর কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত ফটোকপি।</li> <li>হালনাগাদ নবায়নকৃত ট্রেড লাইসেন্সের ১ম শ্রেণীর কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত কপি।</li> <li>টিআইএন সনদপত্র।</li> <li>জমির মালিকানার দালিলিক প্রমাণ হিসেবে দলিল/নামজারির কাগজ (যে কোন একটি) এবং দাখিলা /ভূমি উন্নয়ন কর পরিশোধের রসিদ (যে কোন একটি)</li> <li>ভাড়া/লীজকৃত স্থানে স্থাপিত হলে ভাড়া/লীজ গ্রহণের চুক্তিপত্র।</li> <li>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।</li> <li>আবেদন ফি বাবদ ৩০০/- টাকা জমাদানের রসিদ।</li> <li>ঠিকাদার নিয়োগপত্র।</li> <li>প্রস্তাবিত স্থানে চালু/বিচ্ছিন্নকৃত গ্যাস সংযোগের বিপরীতে পাওনা পরিশোধ সংক্রান্ত ছাড়পত্র।</li> <li>প্রয়োজ্য পরিবেশ অধিদপ্তরের ছাড়পত্র।</li> <li>গ্যাস সরঞ্জামাদি (বয়লার, জেনারেটর ও অন্যান্য) এর জ্বালানী দক্ষতা ন্যূনতম মানদণ্ড অনুযায়ী হতে হবে।</li> <li>প্রস্তাবিত অভ্যন্তরীণ পাইপ লাইনের ৪(চার) কপি নক্সা।</li> </ol>	<p>সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে।</p> <p>(<a href="http://www.kgdcl.gov.bd">www.kgdcl.gov.bd</a>)</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/ পুনর্বিদ্যমান/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/ পুনর্বিদ্যমান/সংশোধন (শিল্প/ক্যাণ্ডিড/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/ পুনর্বিদ্যমান/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 স্বাক্ষরে 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।

*[Signature]*

*[Signature]*

*[Signature]*

*[Signature]*

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/আরএসএস/ 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 প্রেক্ষিতে 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, ইউক্যাশ 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 আঙ্গিনায় প্রেরণ করা হয়ে থাকে।	গ্রাহক নিজ উদ্যোগে নির্ধারিত ব্যাংক 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	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।
২৫	গ্রাহকের অনুরোধের প্রেক্ষিতে ডুপ্লিকেট বিল প্রদান/ইস্যুকরণ	তাৎক্ষনিক	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।



২৬	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।
২৭	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।
২৮	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।
২৯	Auto Bill Generation	১ কার্যদিবস (অনলাইন পদ্ধতিতে)	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।









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 শ্রেণীর মধ্যে গ্রাহক যে শ্রেণীর অন্তর্গত হবেন সে শ্রেণীর 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 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	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 নৈমিত্তিক ছুটি মঞ্জুর	২ কার্যদিবস	নির্ধারিত ছকে আবেদন করবেন	কর্মকর্তা: প্রশাসন ডিপার্টমেন্ট কর্মচারী: সংস্থাপন ডিপার্টমেন্ট	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রণকারী কর্মকর্তা (ডিভিশন/ডিপার্টমেন্ট/শাখা)	সংশ্লিষ্ট উর্ধ্বতন কর্মকর্তা (ডিভিশন/ডিপার্টমেন্ট/)
২	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/)
৩	<b>Digital Transport/ Vehicle Management System of KGDCL</b>	১ কার্যদিবস (অনলাইন পদ্ধতিতে)	প্রয়োজন নেই	প্রয়োজন নেই	বিনামূল্যে	মোঃ আশরাফ আলী ব্যবস্থাপক (পরিবহন শাখা), কমন সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট, ০১৭৫১-৭০৩৩৪২, ashraf.kgdcl@gmail.com	মোঃ হাবিবুল গনি উপ-মহাব্যবস্থাপক (অতি. দায়িত্ব), কমন সার্ভিসেস ডিপার্টমেন্ট, ০১৭৮৭৬৫৩৬০১ habibulghani@kgdcl.gov.bd

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

আপিল কর্মকর্তা	অভিযোগ নিষ্পত্তিকারী কর্মকর্তা	বিকল্প কর্মকর্তা (অনিক)
<p>প্রকৌ. দীন মোহাম্মদ  উপ-মহাব্যবস্থাপক (এলএনজি), পেট্রোবাংলা।  মোবাইল: +৮৮০১৭১৮১০৫৪৫৮  ই-মেইল: deen214@yahoo.com</p>	<p>জনাব কামরুল ইসলাম চৌধুরী  উপ-মহাব্যবস্থাপক (ভারপ্রাপ্ত),  সিকিউরিটিজ ডিপার্টমেন্ট, কেজিডিসিএল।  মোবাইল: ০১৭৫৭-২২২৬৬৬  ইমেইল: chowdhuryk.islam146@gmail.com</p>	<p>প্রকৌ. মো. আবুল কালাম আজাদ  ব্যবস্থাপক (জোন-৯),  বিক্রয় উত্তর-১ ডিপার্টমেন্ট, কেজিডিসিএল।  মোবাইল: ০১৭১৬-০০৮২৮১  ই-মেইল: abulkalam_kgdcl@yahoo.com</p>

৪) 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।

২৭/০৬/২০২৪  
প্রকৌঃ সৌমেন ব্যানার্জী  
উপ-ব্যবস্থাপক (জোন-০৫)  
বিক্রয় উত্তর-২, ডিপার্টমেন্ট  
কর্কফুলী গ্যাস ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানী লিঃ

২৭/০৬/২৪  
(মোঃ রফিকুল ইসলাম)  
ব্যবস্থাপক, রাজস্ব (বৃহৎ শিল্প) শাখা  
কর্কফুলী গ্যাস ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানী লিঃ  
চট্টগ্রাম

২৭-৬-২৪  
Engr. Anupam Datta  
Deputy General Manager (Sales South-1)  
Karnaphuli Gas Distribution Company Ltd  
Chattogram

২৭/৬/২৪  
Engr. Md. Aminur R.  
General Manager (O)  
KGDCL, Chattogram