



পশ্চিমাঞ্চল গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানি)

প্রধান কার্যালয়, নলকা, সিরাজগঞ্জ।

তথ্য বাতায়নঃ pgcl.org.bd (পিজিসিএল.বাংলা)

হট-লাইনঃ ১৬৫১৪



সিটিজেন চার্টার

১) রূপকল্প ও অভিলক্ষ্যঃ

১.১) রূপকল্পঃ

- নিরাপদ ও সর্বোত্তমভাবে প্রাকৃতিক গ্যাস সরবরাহকরণ।

১.২) অভিলক্ষ্যঃ

- নিরাপদ, যথোপযুক্ত এবং পরিকল্পিত উপায়ে প্রাকৃতিক গ্যাস বিপণনকরণ।
- সকল ধরনের গ্রাহক এবং আর্থ-সামাজিক শ্রেণির কাছে প্রাকৃতিক গ্যাস সরবরাহকরণ।
- রাজস্ব আদায়করণ।

২) সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিঃ

২.১) নাগরিক সেবাঃ

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান (আবাসিক)	গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক কার্যালয় কর্তৃক গ্যাস সংযোগ প্রদান করা হয়।	গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে সর্বোচ্চ ৪৫ (পঁয়তাল্লিশ) কার্যদিবস।	১. আবেদনকারীর পাসপোর্ট সাইজের ৩ (তিন) কপি সত্যায়িত রঙিন ছবি। ২. জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত ফটোকপি। ৩. জমির মালিকানার দালিলিক প্রমাণ হিসেবে দলিল/নামজারির কাগজ (যে কোন একটি) এবং দাখিলা/ভূমি উন্নয়ন কর পরিশোধের রসিদ (যে কোন একটি)। ৪. ভাড়া/লীজকৃত স্থানে স্থাপিত হলে ভাড়া/লীজ গ্রহণের চুক্তিপত্র ৫. ভাড়াটিয়া/লীজ গ্রহীতা বিল পরিশোধে ব্যর্থ হলে বা অবৈধ কার্যকলাপে লিপ্ত থাকলে মালিক দায়ভার বহন করবেন মর্মে নোটারী পাবলিক কর্তৃক সত্যায়িত অঙ্গীকারনামা। ৬. আবেদন ফি বাবদ টাকা ৩০০/- (তিন শত)	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা তথ্য বাতায়ন থেকে ডাউনলোড করা যাবে।	আবেদনপত্র ফি বাবদ টাকা ৩০০/- (তিন শত) মাত্র নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। কোম্পানির তথ্য বাতায়ন হতে ব্যাংক ও শাখার তথ্যাদি জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় শাখা প্রধান বা ব্যবস্থাপক। কোম্পানির তথ্য বাতায়ন হতে গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা সম্পর্কে তথ্য জানা যাবে।

২২/০৫/২০২০



পশ্চিমাঞ্চল গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানি)

প্রধান কার্যালয়, নলকা, সিরাজগঞ্জ।

তথ্য বাতায়নঃ pgcl.org.bd (পিজিসিএল.বাংলা)

হট-লাইনঃ ১৬৫১৪



সিটিজেন চার্টার

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
				মাত্র জমাদানের রসিদ। ৭. ঠিকাদার নিয়োগপত্র। ৮. প্রস্তাবিত অভ্যন্তরীণ পাইপ লাইনের ৩ (তিন) কপি নক্সা।			
২	প্রাথমিক সম্মতি পত্র প্রদান (বাণিজ্যিক / শিল্প / ক্যাপটিভ পাওয়ার/ সিএনজি/ মৌসুমী/ চা-বাগান)	কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে এবং দাখিলকৃত দলিলাদির সঠিকতা যাচাইক্রমে সম্মতি/অসম্মতি প্রদান করা হবে।	৬০ (ষাট) দিন	১) আবেদনপত্র ২) ড্রেড লাইসেন্স ৩) মালিকানা স্বত্বের দলিল/ পর্চা ইত্যাদি	গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	আবেদনের সাথে সম্মতি পত্রের ফি বাবদ “পশ্চিমাঞ্চল গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড” এর নামে টাকা ২,০০০/- (দুই হাজার) মাত্র পে-অর্ডারের মাধ্যমে জমা প্রদান করতে হবে।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় শাখা প্রধান বা ব্যবস্থাপক। কোম্পানির তথ্য বাতায়ন হতে গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা সম্পর্কে তথ্য জানা যাবে।
৩	নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান (বাণিজ্যিক)	গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয় কর্তৃক গ্যাস সংযোগ প্রদান করা হয়।	গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে সর্বোচ্চ ৫০ (পঞ্চাশ) কার্যদিবস।	১. আবেদনকারীর পাসপোর্ট সাইজের ৩ (তিন) কপি সত্যায়িত রঙিন ছবি। ২. জাতীয় পরিচয় পত্রের সত্যায়িত ফটোকপি। ৩. হালনাগাদ নবায়নকৃত ড্রেড লাইসেন্সের সত্যায়িত কপি। ৪. টিআইএন সনদপত্র। ৫. জমির মালিকানার দালিলিক প্রমাণ হিসেবে দলিল/নামজারীর কাগজ (যে কোন একটি) এবং দাখিলা/ভূমি উন্নয়ন কর পরিশোধের রশিদ (যে কোন একটি)। ৬. লীজ/ভাড়া কৃত স্থানে স্থাপিত হলে লীজ/ভাড়ার চুক্তিপত্র।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা তথ্য বাতায়ন থেকে ডাউনলোড করা যাবে।	আবেদনপত্র ফি বাবদ টাকা ৩০০/- (তিন শত) মাত্র নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। কোম্পানির তথ্য বাতায়ন হতে ব্যাংক ও শাখার তথ্যাদি জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় শাখা প্রধান বা ব্যবস্থাপক। কোম্পানির তথ্য বাতায়ন হতে গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা সম্পর্কে তথ্য জানা যাবে।

- ২ / ১১ -

২৩/০৫/২০২০



পশ্চিমাঞ্চল গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানি)

প্রধান কার্যালয়, নলকা, সিরাজগঞ্জ।

তথ্য বাতায়নঃ pgcl.org.bd (পিজিসিএল.বাংলা)

হট-লাইনঃ ১৬৫১৪



সিটিজেন চার্টার

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
				<p>৭. লীজ/ভাড়াটিয়া গ্রাহক গ্যাস বিল পরিশোধে ব্যর্থ হলে এবং অবৈধ কার্যক্রমে লিপ্ত থাকলে মালিকদায়ভার বহন করবে মর্মে নোটারী পাবলিক কর্তৃক সত্যায়িত একটি অজীকারনামা প্রদান করতে হবে।</p> <p>৮. আবেদন ফি জমা বাবদ টাকা ৩০০/- (তিন শত) মাত্র জমাদানের রশিদ।</p> <p>৯. ঠিকাদার নিয়োগ পত্র।</p> <p>১০. প্রস্তাবিত স্থানে চালু/বিচ্ছিন্নকৃত গ্যাস সংযোগের বিপরীতে পাওনা পরিশোধ সংক্রান্ত ছাড়পত্র।</p> <p>১১. প্রযোজ্য ক্ষেত্রে পরিবেশ অধিদপ্তরের ছাড়পত্র।</p> <p>১২. গ্যাস সরঞ্জামাদি (বয়লার, জেনারেটর ও অন্যান্য) এর জ্বালানি দক্ষতা ন্যূনতম মানদণ্ড অনুযায়ী হতে হবে।</p> <p>১৩. প্রস্তাবিত অভ্যন্তরীণ পাইপ লাইনের ৪(চার) কপি নক্সা।</p>			
৪	নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান (শিল্প/ক্যাপটিভ পাওয়ার/ সিএনজি/ মৌসুমী/ চা-বাগান)	গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয় কর্তৃক গ্যাস সংযোগ প্রদান করা হয়।	গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে সর্বোচ্চ ৫৩ কার্যদিবস।	<p>১. আবেদনকারীর পাসপোর্ট সাইজের ৩ (তিন) কপি সত্যায়িত রঙিন ছবি।</p> <p>২. জাতীয় পরিচয় পত্রের সত্যায়িত ফটোকপি।</p> <p>৩. হালনাগাদ নবায়নকৃত ট্রেড লাইসেন্সের সত্যায়িত কপি।</p> <p>৪. টিআইএন সনদপত্র।</p> <p>৫. জমির মালিকানার দালিলিক প্রমাণ হিসেবে</p>	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা তথ্য বাতায়ন থেকে ডাউনলোড করা যাবে।	আবেদনপত্র ফি বাবদ টাকা ৫০০/- (পাঁচ শত) মাত্র নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। কোম্পানির তথ্য বাতায়ন হতে ব্যাংক ও শাখার তথ্যাদি জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় শাখা প্রধান বা ব্যবস্থাপক। কোম্পানির তথ্য বাতায়ন হতে গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা সম্পর্কে তথ্য জানা যাবে।

- ৩ / ১৯ -

১২/০৬/২০২০



পশ্চিমাঞ্চল গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানি)

প্রধান কার্যালয়, নলকা, সিরাজগঞ্জ।

তথ্য বাতায়নঃ pgcl.org.bd (পিজিসিএল.বাংলা)

হট-লাইনঃ ১৬৫১৪



সিটিজেন চার্টার

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
				<p>দলিল/নামজারীর কাগজ (যে কোন একটি) এবং দাখিলা/ভূমি উন্নয়ন কর পরিশোধের রশিদ (যে কোন একটি)।</p> <p>৬. লীজ/ভাড়া কৃত স্থানে স্থাপিত হলে লীজ/ভাড়ার চুক্তিপত্র।</p> <p>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।</p> <p>৮. প্রস্তাবিত অভ্যন্তরীণ পাইপ লাইনের ৪ (চার) কপি নক্সা।</p> <p>৯. গ্যাস সরঞ্জামাদি (বয়লার, জেনারেটর ও অন্যান্য) এর জ্বালানি দক্ষতা ন্যূনতম মানদণ্ড অনুযায়ী হতে হবে।</p> <p>১০. প্রস্তাবিত স্থানে চালু/বিচ্ছিন্নকৃত গ্যাস সংযোগের বিপরীতে পাওনা পরিশোধ সংক্রান্ত ছাড়পত্র।</p> <p>১১. প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট সংস্থা/দপ্তরের ছাড়পত্র/সনদপত্র।</p> <p>১২. আবেদন ফি বাবদ টাকা ৫০০/- (পাঁচ শত) মাত্র জমাদানের রসিদ।</p> <p>১৩. তিকাদার নিয়োগ পত্র।</p>			
৫	পুনঃ সংযোগ প্রদান	গ্রাহকের আবেদনের	গ্যাস বিপণন	গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে নির্ধারিত	সরবরাহতব্য কাগজপত্র	পুনঃসংযোগ ব্যয় বাবদ	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় শাখা

২২/০৬/২০২০



পশ্চিমাঞ্চল গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানি)

প্রধান কার্যালয়, নলকা, সিরাজগঞ্জ।

তথ্য বাতায়নঃ pgcl.org.bd (পিজিসিএল.বাংলা)

হট-লাইনঃ ১৬৫১৪



সিটিজেন চার্টার

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
	(আবাসিক)	প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয় কর্তৃক পুনঃসংযোগ প্রদান করা হয়।	নিয়মাবলী অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে (সংযোগ বিচ্ছিন্নের প্রকৃতির উপর নির্ভরশীল)	ফরমে বা সাদা কাগজে আবেদনপত্রসহ হালনাগাদ গ্যাস বিল পরিশোধের প্রমাণক জমা দিতে হবে (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজপত্র)।	গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা তথ্য বাতায়ন থেকে ডাউনলোড করা যাবে।	টাকা ৫০০/- (পাঁচ শত) মাত্র নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। কোম্পানির তথ্য বাতায়ন হতে ব্যাংক ও শাখার তথ্যাদি জানা যাবে।	প্রধান বা ব্যবস্থাপক। কোম্পানির তথ্য বাতায়ন হতে গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা সম্পর্কে তথ্য জানা যাবে।
৬	পুনঃ সংযোগ প্রদান (বাণিজ্যিক)	গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয় কর্তৃক পুনঃসংযোগ 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 জমা দিতে হবে (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজপত্র)।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা তথ্য বাতায়ন থেকে ডাউনলোড করা যাবে।	পুনঃসংযোগ ব্যয়: গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে টাকা ১,৫০০/- (এক হাজার পাঁচ শত) মাত্র এবং অন্যান্য কারণে টাকা ৫,০০০/- (পাঁচ হাজার) মাত্র নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। কোম্পানির তথ্য বাতায়ন হতে ব্যাংক ও শাখার তথ্যাদি জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় শাখা প্রধান বা ব্যবস্থাপক। কোম্পানির তথ্য বাতায়ন হতে গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা সম্পর্কে তথ্য জানা যাবে।
৭	পুনঃ সংযোগ প্রদান (শিল্প/ক্যাপটিভ পাওয়ার/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 প্রতিষ্ঠানের প্যাড-এ আবেদনপত্রসহ হালনাগাদ গ্যাস বিল পরিশোধের প্রমাণক জমা দিতে হবে (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজপত্র)।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা তথ্য বাতায়ন থেকে ডাউনলোড করা যাবে।	পুনঃসংযোগ ব্যয়: গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে টাকা ৫,০০০/- (পাঁচ হাজার) মাত্র এবং অন্যান্য কারণে টাকা ১৫,০০০/- (পনের হাজার) মাত্র নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় শাখা প্রধান বা ব্যবস্থাপক। কোম্পানির তথ্য বাতায়ন হতে গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা সম্পর্কে তথ্য জানা যাবে।

-৫/১৯-

২৩/০৫/২০



পশ্চিমাঞ্চল গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানি)

প্রধান কার্যালয়, নলকা, সিরাজগঞ্জ।

তথ্য বাতায়নঃ pgcl.org.bd (পিজিসিএল.বাংলা)

হট-লাইনঃ ১৬৫১৪



সিটিজেন চার্টার

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
			নির্ভরশীল।			কোম্পানির তথ্য বাতায়ন হতে ব্যাংক ও শাখার তথ্যাদি জানা যাবে।	
৮	লোড হ্রাস/বৃদ্ধি/পুনর্বিদ্যায়ন/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 (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজপত্র)।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা তথ্য বাতায়ন থেকে ডাউনলোড করা যাবে।	গ্যাস সরঞ্জামের কোনরূপ পরিবর্তন করা না হলে গ্রাহককে চুলা প্রতি টাকা ২০০/- (দুই শত) মাত্র হারে চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। কোম্পানির তথ্য বাতায়ন হতে ব্যাংক ও শাখার তথ্যাদি জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় শাখা প্রধান বা ব্যবস্থাপক। কোম্পানির তথ্য বাতায়ন হতে গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা সম্পর্কে তথ্য জানা যাবে।
৯	লোড হ্রাস/বৃদ্ধি/পুনর্বিদ্যায়ন/সংশোধন (মিটারযুক্ত 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 (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজপত্র)।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা তথ্য বাতায়ন থেকে ডাউনলোড করা যাবে।	গ্রাহকের সরঞ্জামের কোন পরিবর্তনের প্রয়োজন হলে টাকা ১,৫০০/- (এক হাজার পাঁচ শত) মাত্র চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। কোম্পানির তথ্য বাতায়ন হতে ব্যাংক ও শাখার তথ্যাদি জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় শাখা প্রধান বা ব্যবস্থাপক। কোম্পানির তথ্য বাতায়ন হতে গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা সম্পর্কে তথ্য জানা যাবে।
১০	লোড হ্রাস/বৃদ্ধি/পুনর্বিদ্যায়ন/সংশোধন (বাণিজ্যিক)	গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময়	গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজপত্র)।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস	গ্রাহকের সরঞ্জামের কোন পরিবর্তনের প্রয়োজন হলে গ্রাহককে টাকা ৩,০০০/-	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় প্রধান বা ব্যবস্থাপক। কোম্পানির তথ্য বাতায়ন হতে

[Signature]

[Signature]

- ৬ / ১৯ -

[Signature]

[Signature]
২২/০৬/২০২০



পশ্চিমাঞ্চল গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানি)

প্রধান কার্যালয়, নলকা, সিরাজগঞ্জ।

তথ্য বাতায়নঃ pgcl.org.bd (পিজিসিএল.বাংলা)

হট-লাইনঃ ১৬৫১৪



সিটিজেন চার্টার

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
		সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয় কর্তৃক কার্যকর করা হয়।	ব্যতিরেকে সর্বোচ্চ ২৬ (ছাব্বিশ) কার্যদিবস।		সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা তথ্য বাতায়ন থেকে ডাউনলোড করা যাবে।	(তিন হাজার) মাত্র চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। কোম্পানির তথ্য বাতায়ন হতে ব্যাংক ও শাখার তথ্যাদি জানা যাবে।	গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা সম্পর্কে তথ্য জানা যাবে।
১১	লোড হ্রাস/বৃদ্ধি/পুনর্বিন্যাস/সংশোধন (শিল্প/ক্যাপটিভ পাওয়ার/সিএনজি/মৌসুমী/চা-বাগান)	গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয় কর্তৃক কার্যকর করা হয়।	গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে সর্বোচ্চ ২৬ (ছাব্বিশ) কার্যদিবস।	গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজপত্র)।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা তথ্য বাতায়ন থেকে ডাউনলোড করা যাবে।	গ্রাহকের সরঞ্জামের কোন পরিবর্তনের প্রয়োজন হলে গ্রাহককে টাকা ৫,০০০/- (পাঁচ হাজার) মাত্র চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। কোম্পানির তথ্য বাতায়ন হতে ব্যাংক ও শাখার তথ্যাদি জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় শাখা প্রধান বা ব্যবস্থাপক। কোম্পানির তথ্য বাতায়ন হতে গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা সম্পর্কে তথ্য জানা যাবে।
১২	নাম পরিবর্তন/মালিকানা পরিবর্তন (আবাসিক)	গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে 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 প্রত্যায়নপূর্বক 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 তথ্য বাতায়ন থেকে ডাউনলোড করা যাবে।	টাকা ৫০০/- (পাঁচ শত) মাত্র চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। কোম্পানির তথ্য বাতায়ন হতে ব্যাংক ও শাখার তথ্যাদি জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় শাখা প্রধান বা ব্যবস্থাপক। কোম্পানির তথ্য বাতায়ন হতে গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা সম্পর্কে তথ্য জানা যাবে।
১৩	নাম পরিবর্তন/	গ্রাহকের আবেদনের	বিদ্যমান গ্যাস	গ্যাস সংযোগকৃত কোন গ্রাহকের মালিকানা	সরবরাহতব্য কাগজপত্র	টাকা ৪,০০০/- (চার	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় শাখা



পশ্চিমাঞ্চল গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানি)

প্রধান কার্যালয়, নলকা, সিরাজগঞ্জ।

তথ্য বাতায়নঃ pgcl.org.bd (পিজিসিএল.বাংলা)

হট-লাইনঃ ১৬৫১৪



সিটিজেন চার্টার

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
	মালিকানা পরিবর্তন (বাণিজ্যিক)	প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয় কর্তৃক কার্যকর করা হয়।	বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী।	এবং/বা নাম পরিবর্তন করতে হলে নতুন মালিকের স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র নোটারী পাবলিক এর দ্বারা প্রত্যয়নপূর্বক জমা প্রদানসহ উক্ত সংযোগের বিপরীতে পূর্বের মালিক/মালিকগণের কোন বকেয়া থাকলে মালিকানা/নাম পরিবর্তনের সময় তা পরিশোধ করতে হবে।	গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা তথ্য বাতায়ন থেকে ডাউনলোড করা যাবে।	হাজার) মাত্র চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। কোম্পানির তথ্য বাতায়ন হতে ব্যাংক ও শাখার তথ্যাদি জানা যাবে।	প্রধান বা ব্যবস্থাপক। কোম্পানির তথ্য বাতায়ন হতে গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা সম্পর্কে তথ্য জানা যাবে।
১৪	নাম পরিবর্তন/ মালিকানা পরিবর্তন (শিল্প/ক্যাপিটিভ পাওয়ার/ সিএনজি/মৌসুমী/চা-বাগান)	গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে 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 প্রত্যয়নপূর্বক 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 তথ্য বাতায়ন থেকে ডাউনলোড করা যাবে।	টাকা ১০,০০০/- (দশ হাজার) মাত্র চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। কোম্পানির তথ্য বাতায়ন হতে ব্যাংক ও শাখার তথ্যাদি জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় শাখা প্রধান বা ব্যবস্থাপক। কোম্পানির তথ্য বাতায়ন হতে গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা সম্পর্কে তথ্য জানা যাবে।
১৫	রাইজার/আরএমএস/ সিএমএস স্থানান্তর (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 (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজপত্র)।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা তথ্য বাতায়ন থেকে ডাউনলোড করা যাবে।	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	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় শাখা প্রধান বা ব্যবস্থাপক। কোম্পানির তথ্য বাতায়ন হতে গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা সম্পর্কে তথ্য জানা যাবে।

[Signature]

[Signature]

-৮/১৯-

[Signature]

[Signature]
২২/০৬/১০



পশ্চিমাঞ্চল গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানি)

প্রধান কার্যালয়, নলকা, সিরাজগঞ্জ।

তথ্য বাতায়নঃ pgcl.org.bd (পিজিসিএল.বাংলা)

হট-লাইনঃ ১৬৫১৪



সিটিজেন চার্টার

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
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 (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজপত্র)।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা তথ্য বাতায়ন থেকে ডাউনলোড করা যাবে।	টাকা ১,৫০০/- (এক হাজার পাঁচ শত) মাত্র চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকের মাধ্যমে জমা প্রদান করতে হবে এবং অন্যান্য শর্তাদি শিল্প গ্রাহকের অনুরূপ। কোম্পানির তথ্য বাতায়ন হতে ব্যাংক ও শাখার তথ্যাদি জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় শাখা প্রধান বা ব্যবস্থাপক। কোম্পানির তথ্য বাতায়ন হতে গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা সম্পর্কে তথ্য জানা যাবে।
১৭	রাইজার/আরএমএস/সিএমএস স্থানান্তর (শিল্প/ক্যাপটিভ পাওয়ার/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 (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজপত্র)	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা তথ্য বাতায়ন থেকে ডাউনলোড করা যাবে।	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) মাত্র চার্জ	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় শাখা প্রধান বা ব্যবস্থাপক। কোম্পানির তথ্য বাতায়ন হতে গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা সম্পর্কে তথ্য জানা যাবে।

- ১ / ১৯ -

২২/০৬/২০২০



পশ্চিমাঞ্চল গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানি)

প্রধান কার্যালয়, নলকা, সিরাজগঞ্জ।

তথ্য বাতায়নঃ pgcl.org.bd (পিজিসিএল.বাংলা)

হট-লাইনঃ ১৬৫১৪



সিটিজেন চার্টার

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১৮	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 (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজপত্র)।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	অস্থায়ী বিচ্ছিন্নের ক্ষেত্রে টাকা ৩০০/- (তিন শত) মাত্র এবং স্থায়ী বিচ্ছিন্নের ক্ষেত্রে টাকা ৫০০/- (পাঁচ শত) মাত্র ও প্রকৃত ব্যয় নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। কোম্পানির তথ্য বাতায়ন হতে ব্যাংক ও শাখার তথ্যাদি জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় শাখা প্রধান বা ব্যবস্থাপক। কোম্পানির তথ্য বাতায়ন হতে গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা সম্পর্কে তথ্য 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 (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজপত্র)।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	টাকা ৫০০/- (পাঁচ শত) নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। কোম্পানির তথ্য বাতায়ন হতে ব্যাংক ও শাখার তথ্যাদি জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় শাখা প্রধান বা ব্যবস্থাপক। কোম্পানির তথ্য বাতায়ন হতে গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা সম্পর্কে তথ্য জানা যাবে।
২০	গ্রাহকের অনুরোধের প্রেক্ষিতে সংযোগ	গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের	বিদ্যমান গ্যাস বিপণন	গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজপত্র)।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে	টাকা ২,৫০০/- (দুই হাজার পাঁচ শত) মাত্র নির্ধারিত	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় শাখা প্রধান বা ব্যবস্থাপক।

-১০/১৯-

২৩/০৫/২০২০



পশ্চিমাঞ্চল গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানি)

প্রধান কার্যালয়, নলকা, সিরাজগঞ্জ।

তথ্য বাতায়নঃ pgcl.org.bd (পিজিসিএল.বাংলা)

হট-লাইনঃ ১৬৫১৪



সিটিজেন চার্টার

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
	বিচ্ছিন্নকরণ (শিল্প/ক্যাপটিভ পাওয়ার/ সিএনজি/মৌসুমী/চা-বাগান)	অনুমোদনক্রমে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয় কর্তৃক কার্যকর করা হয়।	নিয়মাবলী অনুযায়ী।		সংগ্রহ করবেন।	ব্যাংকে জমা দিতে হবে। কোম্পানির তথ্য বাতায়ন হতে ব্যাংক ও শাখার তথ্যাদি জানা যাবে।	কোম্পানির তথ্য বাতায়ন হতে গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা সম্পর্কে তথ্য জানা যাবে।
১১	সংযোগ স্থায়ী/অস্থায়ী বিচ্ছিন্নকরণ (আবাসিক)	খেলাপী বা অবৈধ গ্যাস সংযোগ গ্রহণ বা বৈধ গ্যাস সংযোগ হতে অবৈধভাবে গ্যাস ব্যবহারের দায়ে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সংশ্লিষ্ট বিক্রয় শাখা কর্তৃক কার্যক্রম গ্রহণ করা হয়।	বিদ্যমান গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী			টাকা ৫০০/- (পাঁচ শত) মাত্র নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। কোম্পানির তথ্য বাতায়ন হতে ব্যাংক ও শাখার তথ্যাদি জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় শাখা প্রধান বা ব্যবস্থাপক। কোম্পানির তথ্য বাতায়ন হতে গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা সম্পর্কে তথ্য জানা যাবে।
১২	সংযোগ স্থায়ী/অস্থায়ী বিচ্ছিন্নকরণ (বাণিজ্যিক)	খেলাপী বা অবৈধ গ্যাস সংযোগ গ্রহণ বা বৈধ গ্যাস সংযোগ হতে অবৈধভাবে গ্যাস ব্যবহারের দায়ে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে	বিদ্যমান গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী			অস্থায়ী বিচ্ছিন্নের ক্ষেত্রে টাকা ১,০০০/- (এক হাজার) মাত্র এবং স্থায়ী বিচ্ছিন্নের ক্ষেত্রে টাকা ৫,০০০/- (পাঁচ হাজার) মাত্র ও সার্ভিস লাইন অপসারণ বাবদ প্রকৃত খরচ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় শাখা প্রধান বা ব্যবস্থাপক। কোম্পানির তথ্য বাতায়ন হতে গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা সম্পর্কে তথ্য জানা যাবে।

১২/০৫/২০১০



পশ্চিমাঞ্চল গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানি)

প্রধান কার্যালয়, নলকা, সিরাজগঞ্জ।

তথ্য বাতায়নঃ pgcl.org.bd (পিজিসিএল.বাংলা)

হট-লাইনঃ ১৬৫১৪



সিটিজেন চার্টার

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
		সংশ্লিষ্ট বিক্রয় কার্যালয় কর্তৃক কার্যক্রম গ্রহন করা হয়।				দিতে হবে। কোম্পানির তথ্য বাতায়ন হতে ব্যাংক ও শাখার তথ্যাদি জানা যাবে।	
২৩	সংযোগ স্থায়ী/অস্থায়ী বিচ্ছিন্নকরণ (শিল্প/ক্যাপটিভ পাওয়ার/ সিএনজি/মোসুমী/চা-বাগান)	খেলাপী বা অবৈধ গ্যাস সংযোগ গ্রহণ বা বৈধ গ্যাস সংযোগ হতে অবৈধভাবে গ্যাস ব্যবহারের দায়ে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সংশ্লিষ্ট বিক্রয় কার্যালয় কর্তৃক কার্যক্রম গ্রহন করা হয়।	বিদ্যমান গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী।			অস্থায়ী বিচ্ছিন্নের ক্ষেত্রে টাকা ৫,০০০/- (পাঁচ হাজার) মাত্র এবং স্থায়ী বিচ্ছিন্নের ক্ষেত্রে টাকা ১৫,০০০/- (পনের হাজার) মাত্র ও সার্ভিস লাইন অপসারণ বাবদ প্রকৃত খরচ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। কোম্পানির তথ্য বাতায়ন হতে ব্যাংক ও শাখার তথ্যাদি জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় শাখা প্রধান বা ব্যবস্থাপক। কোম্পানির তথ্য বাতায়ন হতে গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা সম্পর্কে তথ্য জানা যাবে।
২৪	গ্রাহক শ্রেণি পরিবর্তন (শিল্প/ক্যাপটিভ পাওয়ার/ সিএনজি/মোসুমী/চা-বাগান)	গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয় কর্তৃক কার্যক্রম করা হয়।	বিদ্যমান গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী।	১) আবেদনপত্র। ২) গ্রাহক 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)। কোম্পানির তথ্য বাতায়ন হতে ব্যাংক ও শাখার তথ্যাদি জানা যাবে।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় শাখা প্রধান বা ব্যবস্থাপক। কোম্পানির তথ্য বাতায়ন হতে গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা সম্পর্কে তথ্য জানা যাবে।
২৫	গ্রাহক উপ-শ্রেণি	গ্রাহকের আবেদনের	বিদ্যমান গ্যাস	১) আবেদনপত্র।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র	নির্ধারিত চার্জ ব্যাংকের	সংশ্লিষ্ট বিক্রয় শাখা

-১২/১১-

১৯/০৬/২০২০



পশ্চিমাঞ্চল গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানি)

প্রধান কার্যালয়, নলকা, সিরাজগঞ্জ।

তথ্য বাতায়নঃ pgcl.org.bd (পিজিসিএল.বাংলা)

হট-লাইনঃ ১৬৫১৪



সিটিজেন চার্টার

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
	পরিবর্তন (বাণিজ্যিক)	প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয় কর্তৃক কার্যকর করা হয়।	বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী	২) গ্রাহক উপ-শ্রেণি পরিবর্তনের স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়-এ দাখিল করতে হবে।	গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	মাধ্যমে পরিশোধ করতে হবে (ব্যবসার ধরণের উপর নির্ভরশীল)। কোম্পানির তথ্য বাতায়ন হতে ব্যাংক ও শাখার তথ্যাদি জানা যাবে।	প্রধান বা ব্যবস্থাপক। কোম্পানির তথ্য বাতায়ন হতে গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা সম্পর্কে তথ্য জানা যাবে।
২৬	মিটার বিহীন আবাসিক গ্রাহককে বিল বই ইস্যু করা	কোম্পানি কর্তৃক প্রস্তুতকৃত বিল বই এ গ্রাহকের তথ্যাদি লিপিবদ্ধ করে প্রদান করা হয়।	তাৎক্ষণিক	কোম্পানি কর্তৃক গ্রাহকের নামে পূর্বে ইস্যুকৃত বিল বই।	সংশ্লিষ্ট রাজস্ব শাখা/ উপ-শাখা	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট রাজস্ব শাখা/ উপ-শাখার দায়িত্বরত কর্মকর্তা। কোম্পানির তথ্য বাতায়ন হতে গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা সম্পর্কে তথ্য জানা যাবে।
২৭	মিটারযুক্ত গ্রাহকের নিকট মাসিক বিল পৌছানো	প্রিন্টেড বিলের কপি সরবরাহ করা হয়।	চলতি মাসের বিল পরবর্তী মাসের ১৫ তারিখের মধ্যে অথবা গ্রাহকের সাথে সম্পাদিত চুক্তি অনুযায়ী।	সরবরাহকৃত বিল।	কোম্পানি কর্তৃক গ্রাহক আজ্ঞিনায় পৌছানো হয়ে থাকে।	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট রাজস্ব শাখা/ উপ-শাখার দায়িত্বরত কর্মকর্তা। কোম্পানির তথ্য বাতায়ন হতে গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা সম্পর্কে তথ্য জানা যাবে।
২৮	প্রত্যয়নপত্র প্রদান/ইস্যু	দাপ্তরিক তথ্য বাতায়ন এর গ্রাহক তথ্য অনুসন্ধান হতে যেকোন সময় গ্রাহক	তাৎক্ষণিক	প্রয়োজ্য নয়	প্রয়োজ্য নয়	বিনামূল্যে	কোম্পানির তথ্য বাতায়ন

-১৩ / ১৯-

২২/০৬/২০২০



পশ্চিমাঞ্চল গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানি)

প্রধান কার্যালয়, নলকা, সিরাজগঞ্জ।

তথ্য বাতায়নঃ pgcl.org.bd (পিজিসিএল.বাংলা)

হট-লাইনঃ ১৬৫১৪



সিটিজেন চার্টার

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
		সংকেত নম্বর প্রদানের মাধ্যমে হালনাগাদকৃত প্রত্যয়ন পত্র ডাউনলোড ও প্রিন্ট করা যাবে।					
২৯	গ্রাহকের অনুরোধের প্রেক্ষিতে ডুপ্লিকেট বিল প্রদান/ইস্যুকরণ	সংশ্লিষ্ট বিধি/নিয়মানুযায়ী প্রিন্টেড কপি সরবরাহ করা হয়।	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে গ্রাহক আবেদনপত্র দাখিল করবেন।	গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সরবরাহ করবেন।	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট রাজস্ব শাখা/ উপ-শাখার দায়িত্বরত কর্মকর্তা। কোম্পানির তথ্য বাতায়ন হতে গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা সম্পর্কে তথ্য জানা যাবে।
৩০	গ্রাহকের বিল সংক্রান্ত অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ	সংশ্লিষ্ট বিধি/নিয়মানুযায়ী প্রিন্টেড কপি সরবরাহ করা হয়।	তাৎক্ষণিক	১) আবেদনপত্র। ২) বিলের কপি/ফটোকপি। ৩) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অনুমোদিত সরঞ্জামের প্রমাণক।	গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সরবরাহ করবেন।	বিনামূল্যে।	সংশ্লিষ্ট রাজস্ব শাখা/ উপ-শাখার দায়িত্বরত কর্মকর্তা। কোম্পানির তথ্য বাতায়ন হতে গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা সম্পর্কে তথ্য জানা যাবে।

-১৪ / ১৯-

৪/১১
২২/০৫/২০২০



পশ্চিমাঞ্চল গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানি)

প্রধান কার্যালয়, নলকা, সিরাজগঞ্জ।

তথ্য বাতায়নঃ pgcl.org.bd (পিজিসিএল.বাংলা)

হট-লাইনঃ ১৬৫১৪



সিটিজেন চার্টার

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	সরকারি/আধা-সরকারি/স্বায়ত্তশাসিত/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 ২.১) নাগরিক সেবা-এর ক্রমিক নং ১, ২ ও ৩ এ বর্ণিত যথাক্রমে আবাসিক, শিল্প ও বাণিজ্যিক শ্রেণির গ্রাহকের ন্যায় (গ্রাহক যে শ্রেণির অন্তর্গত সে শ্রেণির কাগজপত্র)।	এই সিটিজেন চার্টারের ২.১) নাগরিক সেবা-এর ক্রমিক নং ১, ২ ও ৩ এ বর্ণিত যথাক্রমে আবাসিক, শিল্প ও বাণিজ্যিক শ্রেণির গ্রাহকের ন্যায় (গ্রাহক যে শ্রেণির অন্তর্গত সে শ্রেণির গ্রাহকের ন্যায়)	আবাসিক, শিল্প ও বাণিজ্যিক শ্রেণির মধ্যে গ্রাহক যে শ্রেণির অন্তর্গত হবেন সে শ্রেণির গ্রাহকের ন্যায়।	সংশ্লিষ্ট বিক্রয়/রাজস্ব শাখা প্রধান বা দায়িত্বরত কর্মকর্তা। কোম্পানির তথ্য বাতায়ন হতে গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা সম্পর্কে তথ্য জানা যাবে।

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবাঃ

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	নৈমিত্তিক ছুটি মঞ্জুরিকরণ	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারীর আবেদনের ভিত্তিতে নির্ধারিত ছুটি বিধি অনুযায়ী	সর্বোচ্চ ৫ কার্য দিবস	প্রচলিত হকে ই-নথির মাধ্যমে আবেদন করবেন।	কোন কাগজ পত্রাদির প্রয়োজন নেই। তবে কোন বিশেষ প্রয়োজনে এইচ.আর বিভাগের সহযোগিতা গ্রহণ করা যেতে পারে।	বিনামূল্যে	কর্মকর্তা/কর্মচারীর আবেদনের ভিত্তিতে ডেলিগেশন অব পাওয়ার অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট/ডিভিশন প্রধান/ব্যবস্থাপনা পরিচালক নৈমিত্তিক ছুটি মঞ্জুর করেন।

২৩/০৫/২০২০



পশ্চিমাঞ্চল গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানি)

প্রধান কার্যালয়, নলকা, সিরাজগঞ্জ।

তথ্য বাতায়নঃ pgcl.org.bd (পিজিসিএল.বাংলা)

হট-লাইনঃ ১৬৫১৪



সিটিজেন চার্টার

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
২	অর্জিত ছুটি মঞ্জুরি (ছুটিভোগ সহায়তাভাতাসহ/ছুটিভোগ সহায়তা ভাতা ব্যতীত)	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারীর আবেদনের ভিত্তিতে নির্ধারিত ছুটি বিধি অনুযায়ী	সর্বোচ্চ ৭ কার্য দিবস	নির্ধারিত ছকে বা প্রচলিত ছক অনুযায়ী ই-নথির মাধ্যমে আবেদন দাখিল করবেন।	এইচ.আর বিভাগের সংশ্লিষ্ট শাখা হতে নির্ধারিত ছক সংগ্রহ করা যেতে পারে।	বিনামূল্যে	জেনারেল এডমিন শাখার সংশ্লিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (সহকারী কর্মকর্তা/সহকারী ব্যবস্থাপক/উপ-ব্যবস্থাপক)।
৩	বহিঃবাংলাদেশ ছুটি মঞ্জুরি	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারীর আবেদনের ভিত্তিতে নির্ধারিত ছুটি বিধি অনুযায়ী	সংশ্লিষ্ট প্রশাসনিক মন্ত্রণালয়ের অনুমোদন গ্রহণের লক্ষ্যে সর্বোচ্চ ৭ কার্য দিবসের মধ্যে পেট্রোবাংলায় প্রেরণ	নির্ধারিত ছকে বা প্রচলিত ছকে নিম্নবর্ণিত কাগজপত্রাদির অনুলিপিসহ ই-নথির মাধ্যমে আবেদন দাখিল করবেন : ১। আবেদনপত্র। ২। বহিঃবাংলাদেশ ছুটির আবেদনপত্র ১কপি। ৩। OFVIS ফরম ১ কপি। ৪। আর্থিক উৎসের ঘোষণাপত্র। ৫। সফর সঞ্জির অঙ্গীকারনামা ১ কপি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। ৬। আয়কর প্রত্যয়নপত্র/রিটার্ন স্লিপ ৭। পাসপোর্টের ফটোকপি ৮। প্রযোজ্যক্ষেত্রে অন্যান্য আনুষঙ্গিক কাগজপত্রাদি।	এইচ.আর বিভাগের সংশ্লিষ্ট শাখা হতে এ বিষয়ে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা গ্রহণ করা যেতে পারে।	বিনামূল্যে	জেনারেল এডমিন শাখার সংশ্লিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (সহকারী কর্মকর্তা/সহকারী ব্যবস্থাপক/উপ-ব্যবস্থাপক)।
৪	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের পিআরএল গমন ও ছুটি নগদায়ন মঞ্জুরি	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারীর আবেদনের ভিত্তিতে অবসর সংক্রান্ত বিধি-বিধান অনুযায়ী	সর্বোচ্চ ১০ কার্য দিবসের মধ্যে (প্রকৃতির উপর নির্ভরশীল)	নির্ধারিত কোন ছক নেই। সাদা কাগজে মানসিক প্রস্তুতির নোটিশসহ অবসর গমনের দুই মাস পূর্বে যথাযথ কর্তৃপক্ষ বরাবর আবেদন দাখিল করবেন।	এইচ.আর বিভাগের সংশ্লিষ্ট শাখা হতে এ বিষয়ে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা গ্রহণ করা যেতে পারে।	বিনামূল্যে	জেনারেল এডমিন শাখার সংশ্লিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (সহকারী কর্মকর্তা/সহকারী

-১৬ / ১৯-

২৩/০৬/২০১৬



পশ্চিমাঞ্চল গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানি)

প্রধান কার্যালয়, নলকা, সিরাজগঞ্জ।

তথ্য বাতায়নঃ pgcl.org.bd (পিজিসিএল.বাংলা)

হট-লাইনঃ ১৬৫১৪



সিটিজেন চার্টার

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
							ব্যবস্থাপক/উপ-ব্যবস্থাপক) (প্রয়োজনে কল্যাণ কর্মকর্তা হিসেবে নিয়োজিত ব্যবস্থাপক)।
৫	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের বিভিন্ন প্রকার ঋণ মঞ্জুর	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারীর আবেদনের ভিত্তিতে কোম্পানির সংশ্লিষ্ট ঋণ নীতিমালা অনুযায়ী	সর্বোচ্চ ২০ কার্য দিবসের মধ্যে (সংশ্লিষ্ট কমিটির প্রতিবেদন প্রাপ্তি ও প্রয়োজনীয় কাগজপত্র দাখিল সাপেক্ষে)	প্রশাসন ডিভিশন হতে ঋণের বিজ্ঞপ্তি জারির পর নির্ধারিত ফরমে আবেদন দাখিল করতে হবে।	এইচ.আর বিভাগের সংশ্লিষ্ট শাখা হতে নির্ধারিত ফরম/ছক সংগ্রহ করা যেতে পারে।	বিনামূল্যে	জেনারেল এডমিন শাখার সংশ্লিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (সহকারী কর্মকর্তা/সহকারী ব্যবস্থাপক/উপ-ব্যবস্থাপক)।
৬	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের পাসপোর্ট সংক্রান্ত NOC	কর্মকর্তা/কর্মচারীর আবেদনের ভিত্তিতে সংশ্লিষ্ট বিধি অনুযায়ী	সর্বোচ্চ ৭ কার্য দিবস	NOC জন্য নির্ধারিত ফরমেট পূরণপূর্বক আবেদনকারী স্বহস্তে লিখিত আবেদন বা ই-নথির মাধ্যমে আবেদন দাখিল করবেন।	প্রয়োজনে এইচ.আর বিভাগের সংশ্লিষ্ট শাখা হতে নির্ধারিত ফরম/ছক সংগ্রহ করা যেতে পারে।	বিনামূল্যে	জেনারেল এডমিন শাখার সংশ্লিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (সহকারী কর্মকর্তা/সহকারী ব্যবস্থাপক/উপ-ব্যবস্থাপক)।
৭	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের সন্তানদের শিক্ষা সহায়তা ভাতা প্রদান	কোম্পানির বেতনস্কেল/জাতীয় পে-স্কেল অনুযায়ী শিক্ষা সহায়তা ভাতা প্রদান	সর্বোচ্চ ২০ কার্য দিবস	প্রশাসন ডিভিশন হতে শিক্ষা সহায়তা ভাতার জন্য বিজ্ঞপ্তির জারির পর আবেদনকারী স্বহস্তে লিখিত আবেদন বা ই-নথির মাধ্যমে কর্তৃপক্ষ বরাবর আবেদন দাখিল করবেন।	এইচ.আর বিভাগের সংশ্লিষ্ট শাখা হতে এ বিষয়ে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা গ্রহণ করা	বিনামূল্যে	জেনারেল এডমিন শাখার সংশ্লিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (সহকারী

২৩/০৫/২০২০



পশ্চিমাঞ্চল গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানি)

প্রধান কার্যালয়, নলকা, সিরাজগঞ্জ।


তথ্য বাতায়নঃ pgcl.org.bd (পিজিসিএল.বাংলা)

হট-লাইনঃ ১৬৫১৪

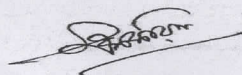


সিটিজেন চার্টার

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
		সংক্রান্ত নীতিমালা অনুযায়ী			যেতে পারে।		কর্মকর্তা/সহকারী ব্যবস্থাপক/উপ-ব্যবস্থাপক)।
৮	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের সন্তানদের শিক্ষাবৃত্তি প্রদান	কোম্পানিতে বিদ্যমান শিক্ষাবৃত্তি নীতিমালা অনুযায়ী	সর্বোচ্চ ২০ কার্যদিবস (সংশ্লিষ্ট কমিটির প্রতিবেদন প্রাপ্তি সাপেক্ষে)	প্রশাসন ডিভিশন হতে শিক্ষাবৃত্তির জন্য বিজ্ঞপ্তি জারির পর আবেদনকারী নির্ধারিত ফরমে/ছকে আবেদন বা ই-নথির মাধ্যমে নির্ধারিত ছক অনুযায়ী আবেদন দাখিল করবেন।	প্রয়োজনে এইচ.আর বিভাগের সংশ্লিষ্ট শাখা হতে নির্ধারিত ফরম/ছক সংগ্রহ করা যেতে পারে।	বিনামূল্যে	জেনারেল এডমিন শাখার সংশ্লিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (সহকারী কর্মকর্তা/সহকারী ব্যবস্থাপক/উপ-ব্যবস্থাপক)।


২২/০৫/২০২০





-১৮ / ১৯-





পশ্চিমাঞ্চল গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানি)

প্রধান কার্যালয়, নলকা, সিরাজগঞ্জ।

তথ্য বাতায়নঃ pgcl.org.bd (পিজিসিএল.বাংলা)

হট-লাইনঃ ১৬৫১৪



সিটিজেন চার্টার

৩) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS):

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্রম	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
ক)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নামঃ প্রকৌ. মোঃ সাইদুল ইসলাম পদবিঃ মহাব্যবস্থাপক (বিপণন), চলতি দায়িত্ব ঠিকানাঃ পিজিসিএল, প্রধান কার্যালয়, নলকা, সিরাজগঞ্জ। মোবাইলঃ ০১৭০৮-৪৫৮৮৯৮ ইমেইলঃ saidul.islam@pgcl.org.bd	সাধারণভাবে নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে সর্বোচ্চ ৩০ কার্যদিবস, তবে তদন্তের প্রয়োজন হলে সর্বোচ্চ ৪০ কার্যদিবস
খ)	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	নামঃ মোঃ আব্দুর রাজ্জাক পদবিঃ মহাব্যবস্থাপক (অর্থ) ঠিকানাঃ পিজিসিএল, প্রধান কার্যালয়, নলকা, সিরাজগঞ্জ। মোবাইলঃ ০১৭৩০-৩৫৭২৩৫ ইমেইলঃ abdur.razzaque@pgcl.org.bd	সর্বোচ্চ ২০ কার্যদিবস

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশাঃ

ক্রম	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
ক)	নির্ধারিত ফরমে সঠিক ও হালনাগাদ তথ্যাদিসহ স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদানকরণ।
খ)	যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধকরণ।
গ)	সেবা প্রাপ্তির ক্ষেত্রে গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি যথাসময়ে নিয়মানুযায়ী সম্পাদনকরণ।
ঘ)	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/দলিলাদি সঠিকভাবে জমা প্রদানকরণ।

প্রকৌ. মাহমুদ হাসান আল রাজি
উপ-ব্যবস্থাপক-২ (সিপিডি)
ও সদস্য, সংশ্লিষ্ট কমিটি

প্রকৌ. রাজীব ভট্টাচার্য্য
ব্যবস্থাপক (আইসিটি)
ও সদস্য-সচিব, সংশ্লিষ্ট কমিটি

প্রকৌ. মোঃ ফজলুল করিম
উপ-মহাব্যবস্থাপক (বিক্রয়)
ও সদস্য, সংশ্লিষ্ট কমিটি

প্রকৌ. মোহাম্মদ সোলাইমান গাজী
উপ-মহাব্যবস্থাপক (রাজস্ব)
ও সদস্য, সংশ্লিষ্ট কমিটি

প্রকৌ. শৈলজা নন্দ বসাক
উপ-মহাব্যবস্থাপক (পরিকল্পনা)
ও আহবায়ক, সংশ্লিষ্ট কমিটি