



পশ্চিমাঞ্চল গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড
(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানি)
প্রধান কার্যালয়: নলকা, সিরাজগঞ্জ।
তথ্য বাতায়নঃ pgcl.org.bd (পিজিসিএল.বাংলা)
হট-লাইনঃ ১৬৫১৪
সিটিজেন্স চার্টার



১) রূপকল্প ও অভিলক্ষ্যঃ

রূপকল্প: নিরাপদ ও সর্বোত্তমভাবে প্রাকৃতিক গ্যাস সরবরাহকরণ।

অভিলক্ষ্য: ক) 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

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবাঃ

ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	অর্জিত ছুটি মঞ্জুরি (ছুটিভোগ সহায়তাতাসহ/ছুটিভোগ সহায়তা ভাতা ব্যতীত)	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	জনাব মোঃ আহসান হাবিব পদবী: ব্যবস্থাপক (জেনারেল এ্যাডমিন) মোবাইল:+৮৮০১৭৮৭৬৮৫৮৯৯ ই-মেইল: ahasan.habib@pgcl.org.bd	এ.কে.এম মাহমুদ হাসান চৌধুরী পদবী: উপ-মহাব্যবস্থাপক (হিউম্যান রিসোর্স ডিপার্টমেন্ট) টেলিফোন:+৮৮ ০২৫৮৮৮৩১৪৫১ মোবাইলঃ +৮৮০১৭৩০৩৫৭২৪১ ই-মেইলঃ mahmud.chowdhury@pgcl.org.bd
২	নৈমিত্তিক ছুটি মঞ্জুরিকরণ	সর্বোচ্চ ৫ কার্য দিবস	প্রচলিত ছকে ই-নথির মাধ্যমে আবেদন করবেন।	কোন কাগজ পত্রাদির প্রয়োজন নেই। তবে কোন বিশেষ প্রয়োজনে এইচ. আর বিভাগের সহযোগিতা গ্রহণ করা যেতে পারে।	বিনামূল্যে	অনুমোদনকারী সংশ্লিষ্ট ডিভিশন প্রধান। কাগজপত্রের জন্য যোগাযোগ: জনাব মোঃ আহসান হাবিব পদবী: ব্যবস্থাপক (জেনারেল এ্যাডমিন) মোবাইল:+৮৮০১৭৮৭৬৮৫৮৯৯ ই-মেইল: ahasan.habib@pgcl.org.bd	কাগজপত্রের জন্য যোগাযোগ: এ.কে.এম মাহমুদ হাসান চৌধুরী পদবী: উপ-মহাব্যবস্থাপক (হিউম্যান রিসোর্স ডিপার্টমেন্ট) টেলিফোন:+৮৮ ০২৫৮৮৮৩১৪৫১ মোবাইলঃ +৮৮০১৭৩০৩৫৭২৪১ ই-মেইলঃ mahmud.chowdhury@pgcl.org.bd



পশ্চিমাঞ্চল গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড
(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানি)
প্রধান কার্যালয়: নলকা, সিরাজগঞ্জ।
তথ্য বাতায়নঃ pgcl.org.bd (পিজিসিএল.বাংলা)
হট-লাইনঃ ১৬৫১৪
সিটিজেন্স চার্টার



ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৩	বহিঃবাংলাদেশ ছুটি মঞ্জুরি	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 সঙ্গির অঙ্গীকারনামা ১ কপি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। ৬। আয়কর প্রত্যয়নপত্র/রিটার্ন স্লিপ ৭। পাসপোর্টের ফটোকপি ৮। অসুস্থ জনিত হলে ডাক্তারের পরামর্শ পত্র/সার্টিফিকেট ৮। প্রযোজ্যক্ষেত্রে অন্যান্য আনুষঙ্গিক কাগজপত্রাদি।	এইচ.আর বিভাগের সংশ্লিষ্ট শাখা হতে এ বিষয়ে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা গ্রহণ করা যেতে পারে।	বিনামূল্যে	জনাব মোঃ আহসান হাবিব পদবী: ব্যবস্থাপক (জেনারেল এ্যাডমিন) মোবাইলঃ+৮৮০১৭৮৭৬৮৫৮৯৯ ই-মেইল: ahasan.habib@pgcl.org.bd	এ.কে.এম মাহমুদ হাসান চৌধুরী পদবী: উপ-মহাব্যবস্থাপক (হিউম্যান রিসোর্স ডিপার্টমেন্ট) টেলিফোনঃ+৮৮ ০২৫৮৮৮৩১৪৫১ মোবাইলঃ +৮৮০১৭৩০৩৫৭২৪১ ই-মেইলঃ mahmud.chowdhury@pgcl.org.bd
৪	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের পিআরএল গমন ও ছুটি নগদায়ন	মঞ্জুরি সর্বোচ্চ ১০ কার্য দিবসের মধ্যে (প্রকৃতির উপর নির্ভরশীল)	নির্ধারিত কোন ছক নেই। সাদা কাগজে মানসিক প্রকৃতির নোটিশসহ অবসর গমনের দুই মাস পূর্বে	এইচ.আর বিভাগের সংশ্লিষ্ট শাখা হতে এ বিষয়ে প্রয়োজনীয় সহযোগিতা গ্রহণ করা	বিনামূল্যে	জনাব মোঃ আহসান হাবিব পদবী: ব্যবস্থাপক (জেনারেল এ্যাডমিন) মোবাইলঃ+৮৮০১৭৮৭৬৮৫৮৯৯	এ.কে.এম মাহমুদ হাসান চৌধুরী পদবী: উপ-মহাব্যবস্থাপক (হিউম্যান রিসোর্স ডিপার্টমেন্ট) টেলিফোনঃ+৮৮ ০২৫৮৮৮৩১৪৫১



পশ্চিমাঞ্চল গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানি)

প্রধান কার্যালয়: নলকা, সিরাজগঞ্জ।

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

হট-লাইনঃ ১৬৫১৪

সিটিজেন্স চার্টার



ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
			যথাযথ কর্তৃপক্ষ বরাবর আবেদন দাখিল করবেন।	যেতে পারে।		ই-মেইল: ahasan.habib@pgcl.org.bd	মোবাইলঃ +৮৮০১৭৩০৩৫৭২৪১ ই-মেইলঃ mahmud.chowdhury@pgcl.org.bd
৫	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের বিভিন্ন প্রকার ঋণ মঞ্জুর	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	জনাব মোঃ মুরাদ গালিব পদবী: উপ-ব্যবস্থাপক মোবাইল: +৮৮০১৭৪৪৫২২১৫০ ই-মেইল: murad.galib@pgcl.org.bd	এ.কে.এম মাহমুদ হাসান চৌধুরী পদবী: উপ-মহাব্যবস্থাপক (হিউম্যান রিসোর্স ডিপার্টমেন্ট) টেলিফোন:+৮৮ ০২৫৮৮৮৩১৪৫১ মোবাইলঃ +৮৮০১৭৩০৩৫৭২৪১ ই-মেইলঃ mahmud.chowdhury@pgcl.org.bd
৬	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের পাসপোর্ট সংক্রান্ত NOC	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	জনাব মোঃ আহসান হাবিব পদবী: ব্যবস্থাপক (জেনারেল এ্যাডমিন) মোবাইল:+৮৮০১৭৮৭৬৮৫৮৯৯ ই-মেইল: ahasan.habib@pgcl.org.bd	এ.কে.এম মাহমুদ হাসান চৌধুরী পদবী: উপ-মহাব্যবস্থাপক (হিউম্যান রিসোর্স ডিপার্টমেন্ট) টেলিফোন:+৮৮ ০২৫৮৮৮৩১৪৫১ মোবাইলঃ +৮৮০১৭৩০৩৫৭২৪১ ই-মেইলঃ mahmud.chowdhury@pgcl.org.bd
৭	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের সন্তানদের 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 যেতে পারে।	বিনামূল্যে	জনাব মোঃ মুরাদ গালিব পদবী: উপ-ব্যবস্থাপক মোবাইল: +৮৮০১৭৪৪৫২২১৫০ ই-মেইল: murad.galib@pgcl.org.bd	এ.কে.এম মাহমুদ হাসান চৌধুরী পদবী: উপ-মহাব্যবস্থাপক (হিউম্যান রিসোর্স ডিপার্টমেন্ট) টেলিফোন:+৮৮ ০২৫৮৮৮৩১৪৫১ মোবাইলঃ +৮৮০১৭৩০৩৫৭২৪১ ই-মেইলঃ mahmud.chowdhury@pgcl.org.bd
৮	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের সন্তানদের শিক্ষাবৃত্তি প্রদান	সর্বোচ্চ ২০ কার্য দিবস (সংশ্লিষ্ট কমিটির প্রতিবেদন	প্রশাসন ডিভিশন হতে শিক্ষাবৃত্তির জন্য বিজ্ঞপ্তি জারির পর আবেদনকারী	প্রয়োজনে এইচ.আর বিভাগের সংশ্লিষ্ট শাখা হতে নির্ধারিত	বিনামূল্যে	জনাব মোঃ মুরাদ গালিব পদবী: উপ-ব্যবস্থাপক মোবাইল: +৮৮০১৭৪৪৫২২১৫০	এ.কে.এম মাহমুদ হাসান চৌধুরী পদবী: উপ-মহাব্যবস্থাপক (হিউম্যান রিসোর্স ডিপার্টমেন্ট)



পশ্চিমাঞ্চল গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড
(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানি)
প্রধান কার্যালয়: নলকা, সিরাজগঞ্জ।
তথ্য বাতায়নঃ pgcl.org.bd (পিজিসিএল.বাংলা)
হট-লাইনঃ ১৬৫১৪
সিটিজেন্স চার্টার



ক্রম	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
		প্রাপ্তি সাপেক্ষে)	নির্ধারিত ফরমে/ছকে আবেদন বা ই-নথির মাধ্যমে নির্ধারিত ছক অনুযায়ী আবেদন দাখিল করবেন।	ফরম/ছক সংগ্রহ করা যেতে পারে।		ই-মেইল: murad.galib@pgcl.org.bd	টেলিফোন:+৮৮ ০২৫৮৮৮৩১৪৫১ মোবাইলঃ +৮৮০১৭৩০৩৫৭২৪১ ই-মেইলঃ mahmud.chowdhury@pgcl.org.bd

৩) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশাঃ

ক্রম	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য 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।

৪) 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 তৌফিক আল মমিন পদবিঃ উপ-মহাব্যবস্থাপক (সেট্রাল রেভিনিউ) টেলিফোনঃ +৮৮ ০২৫৮৮৮৩১৮৬৩ মোবাইলঃ +৮৮ ০১৭১৪১২৯৭৮৮ ঠিকানাঃ পিজিসিএল, প্রধান কার্যালয়, নলকা, সিরাজগঞ্জ। ই-মেইলঃ towfik.almumin@pgcl.org.bd	সাধারণভাবে নিষ্পত্তির ক্ষেত্রে সর্বোচ্চ ৩০ কার্যদিবস, তবে তদন্তের প্রয়োজন হলে সর্বোচ্চ ৪০ কার্যদিবস



পশ্চিমাঞ্চল গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড
(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানি)
প্রধান কার্যালয়: নলকা, সিরাজগঞ্জ।
তথ্য বাতায়নঃ pgcl.org.bd (পিজিসিএল.বাংলা)
হট-লাইনঃ ১৬৫১৪
সিটিজেন্স চার্টার



খ)	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	নামঃ প্রকৌ. দীন মোহাম্মদ পদবিঃ উপ-মহাব্যবস্থাপক (এলএনজি) ঠিকানাঃ বাংলাদেশ তৈল, গ্যাস ও খনিজ সম্পদ করপোরেশন (পেট্রোবাংলা), ৩, কাওরান বাজার, ঢাকা। মোবাইলঃ +৮৮০১৭১৮১০৫৪৫৮ ই-মেইলঃ deen214@yahoo.com	সর্বোচ্চ ২০ কার্যদিবস
গ)	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা, ওয়েব: www.grs.gov.bd	৬০ কার্যদিবস

[স্বাক্ষরিত]

(প্রকৌ. মোঃ সাকিব শাহরিয়ার)

সদস্য-সচিব ও বিকল্প ফোকাল পয়েন্ট, পরীক্ষণ কমিটি

[স্বাক্ষরিত]

(মোঃ মোস্তাফিজুর রহমান)

সদস্য, পরীক্ষণ কমিটি

[স্বাক্ষরিত]

(উৎপল কুমার দত্ত)

সদস্য, পরীক্ষণ কমিটি

[স্বাক্ষরিত]

(প্রকৌ. মোঃ তারিকুল ইসলাম)

সদস্য, পরীক্ষণ কমিটি

[স্বাক্ষরিত]

(প্রকৌ. মোঃ সাইদুল ইসলাম)

ফোকাল পয়েন্ট, পরীক্ষণ কমিটি