

তিতাস গ্যাস ট্রান্সমিসন এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানি লিমিটেড

১০৫, কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ, কাওরান বাজার বাণিজ্যিক এলাকা, ঢাকা-১২১৫।

সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশনঃ

ভিশনঃ প্রাকৃতিক গ্যাসের দক্ষ ও নিরাপদ ব্যবহার।

মিশনঃ (ক) সম্মানিত গ্রাহকদের উন্নত সেবা প্রদান (খ) প্রাকৃতিক গ্যাসের দক্ষ ব্যবহার নিশ্চিতকরণ (গ) গ্যাস বিপণনে সুশাসন নিশ্চিতকরণ।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতিঃ

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা, যার কাছে আপীল বা অভিযোগ করা যাবে (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান (আবাসিক) উল্লেখ্য, বর্তমানে সরকারি নির্দেশনা মোতাবেক আবাসিক শ্রেণীতে গ্যাস সংযোগ স্থগিত রয়েছে।	গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে ৪৫ কার্যদিবস	১. ১ম শ্রেণির কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত আবেদনকারীর পাসপোর্ট সাইজের ৩ (তিন) কপি রঙিন ছবি। ২. জাতীয় পরিচয় পত্রের ১ম শ্রেণির 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. 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 ৩০০/- টাকা জমাদানের রসিদ। ৭. ঠিকাদার নিয়োগপত্র। ৮. প্রস্তাবিত অভ্যন্তরীণ পাইপ লাইনের ৩ (তিন) কপি নক্সা।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে।	আবেদনপত্র ফি বাবদ টাকা ৩০০/- মাত্র। নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের শাখা প্রধান বা ব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংযুক্ত তালিকা অনুযায়ী অথবা গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের প্রধান বা উপমহাব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংযুক্ত তালিকা অনুযায়ী অথবা গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd

স্বাক্ষরিত
(পুলক চাকমা)

সদস্য সচিব, সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি

স্বাক্ষরিত
(মো. আহসান উদ্দিন সরকার)

সদস্য, সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি

স্বাক্ষরিত

(প্রকৌ. মোহাম্মদ সাহাদত হোসেন)

আহবায়ক, সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা, যার কাছে আপীল বা অভিযোগ করা যাবে (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)	গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে ৫৩ কার্যদিবস	১. ১ম শ্রেণির কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত আবেদনকারীর পাসপোর্ট সাইজের ৩ (তিন) কপি ছবি। ২. জাতীয় পরিচয় পত্রের ১ম শ্রেণির কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত ফটোকপি। ৩. হালনাগাদ নবায়নকৃত ড্রেড লাইসেন্সের ১ম শ্রেণির কর্মকর্তা কর্তৃক 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। 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. প্রস্তাবিত অভ্যন্তরীণ পাইপ লাইনের ৪(চার) কপি নক্সা। ৯. গ্যাস সরঞ্জামাদি (বয়লার, জেনারেটর ও অন্যান্য) এর জ্বালানি দক্ষতা ন্যূনতম মানদণ্ড অনুযায়ী হতে হবে। ১০. প্রস্তাবিত স্থানে চালু/বিচ্ছিন্নকৃত গ্যাস সংযোগের বিপরীতে পাওনা পরিশোধ সংক্রান্ত ছাড়পত্র। ১১. প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট সংস্থা/দপ্তরের ছাড়পত্র/সনদপত্র। ১২. আবেদন ফি বাবদ ৫০০/- টাকা জমাদানের রসিদ। ১৩. ঠিকাদার নিয়োগ পত্র।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে।	আবেদনপত্র ফি বাবদ টাকা ৫০০/- মাত্র। নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকরে নাম জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের শাখা প্রধান বা ব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংযুক্ত তালিকা অনুযায়ী অথবা গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের প্রধান বা উপমহাব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংযুক্ত তালিকা অনুযায়ী অথবা গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd

স্বাক্ষরিত
(পুলক চাকমা)
সদস্য সচিব, সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি

স্বাক্ষরিত
(মো. আহসান উদ্দিন সরকার)
সদস্য, সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি

স্বাক্ষরিত
(প্রকৌ. মোহাম্মদ সাহাদত হোসেন)
আহবায়ক, সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা, যার কাছে আপীল বা অভিযোগ করা যাবে (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৩	নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান (বাণিজ্যিক)	গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে ৪৯ কার্যদিবস	১. ১ম শ্রেণির কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত আবেদনকারীর পাসপোর্ট সাইজের ৩ (তিন) কপি ছবি। ২. জাতীয় পরিচয় পত্রের ১ম শ্রেণির কর্মকর্তা কর্তৃক সত্যায়িত ফটোকপি। ৩. হালনাগাদ নবায়নকৃত ড্রেড লাইসেন্সের ১ম শ্রেণির কর্মকর্তা কর্তৃক 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। ৭. লীজ/ভাড়াটিয়া গ্রাহক গ্যাস বিল পরিশোধে ব্যর্থ হলে এবং অবৈধ কার্যক্রমে লিপ্ত থাকলে মালিকদায়ভার বহন করবে মর্মে নোটারী পাবলিক কর্তৃক সত্যায়িত একটি অঙ্গীকারনামা প্রদান করতে হবে। ৮. আবেদন ফি জমা বাবদ ৩০০/- টাকা জমাদানের রশিদ। ৯. ঠিকাদার নিয়োগ পত্র। ১০. প্রস্তাবিত স্থানে চালু/বিচ্ছিন্নকৃত গ্যাস সংযোগের বিপরীতে পাওনা পরিশোধ সংক্রান্ত ছাড়পত্র। ১১. প্রযোজ্য ক্ষেত্রে পরিবেশ অধিদপ্তরের ছাড়পত্র। ১২. গ্যাস সরঞ্জামাদি (বয়লার, জেনারেটর ও অন্যান্য) এর জ্বালানি 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।	আবেদনপত্র ফি বাবদ টাকা ৩০০/- মাত্র। নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের শাখা প্রধান বা ব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংযুক্ত তালিকা অনুযায়ী অথবা গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের প্রধান বা উপমহাব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংযুক্ত তালিকা অনুযায়ী অথবা গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd

স্বাক্ষরিত
(পুলক চাকমা)
সদস্য সচিব, সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি

স্বাক্ষরিত
(মো. আহসান উদ্দিন সরকার)
সদস্য, সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি

স্বাক্ষরিত
(প্রকৌ. মোহাম্মদ সাহাদত হোসেন)
আহবায়ক, সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা, যার কাছে আপীল বা অভিযোগ করা যাবে (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৪	পুন: সংযোগ প্রদান (আবাসিক)	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 (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। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের শাখা প্রধান বা ব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংযুক্ত তালিকা অনুযায়ী অথবা গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের প্রধান বা উপমহাব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংযুক্ত তালিকা অনুযায়ী অথবা গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd
৫	পুন: সংযোগ প্রদান (শিল্প/ক্যাপটিভ/সিএনজি মৌসুমী/চা-বাগান)	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 (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। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের শাখা প্রধান বা ব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংযুক্ত তালিকা অনুযায়ী অথবা গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের প্রধান বা উপমহাব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংযুক্ত তালিকা অনুযায়ী অথবা গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd
৬	পুন: সংযোগ প্রদান (বাণিজ্যিক)	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 (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। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের শাখা প্রধান বা ব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংযুক্ত তালিকা অনুযায়ী অথবা গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের প্রধান বা উপমহাব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংযুক্ত তালিকা অনুযায়ী অথবা গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd

স্বাক্ষরিত
(পুলক চাকমা)
সদস্য সচিব, সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি

স্বাক্ষরিত
(মো. আহসান উদ্দিন সরকার)
সদস্য, সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি

স্বাক্ষরিত
(প্রকৌ. মোহাম্মদ সাহাদত হোসেন)
আহবায়ক, সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা, যার কাছে আপীল বা অভিযোগ করা যাবে (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৭	লোড হ্রাস/বৃদ্ধি/ পুনর্বিন্যাস/সংশোধন (মিটার বিহীন আবাসিক গ্রাহক)	বিদ্যমান গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী	গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয় কর্তৃক কার্যকর করা হয়।	গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজপত্র)	গ্যাস সরঞ্জামের কোনরূপ পরিবর্তন না করা হলে গ্রাহককে চুলা প্রতি টাকা ২০০/- (দুইশত) হারে চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের শাখা প্রধান বা ব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংযুক্ত তালিকা অনুযায়ী অথবা গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের প্রধান বা উপমহাব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংযুক্ত তালিকা অনুযায়ী অথবা গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd
৮	লোড হ্রাস/বৃদ্ধি/ পুনর্বিন্যাস/সংশোধন (মিটারযুক্ত আবাসিক গ্রাহক)	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।	গ্রাহকের সরঞ্জামের কোন পরিবর্তনের প্রয়োজন হলে ১,৫০০/- (এক হাজার পাঁচশত) টাকা চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের শাখা প্রধান বা ব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংযুক্ত তালিকা অনুযায়ী অথবা গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের প্রধান বা উপমহাব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংযুক্ত তালিকা অনুযায়ী অথবা গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd
৯	লোড হ্রাস/বৃদ্ধি/ পুনর্বিন্যাস/সংশোধন (শিল্প/ক্যাপটিভ/ সিএনজি/মৌসুমী/চা- বাগান)	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।	গ্রাহকের সরঞ্জামের কোন পরিবর্তনের প্রয়োজন হলে গ্রাহককে ৫,০০০/- (পাঁচ হাজার) টাকা চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের শাখা প্রধান বা ব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংযুক্ত তালিকা অনুযায়ী অথবা গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের প্রধান বা উপমহাব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংযুক্ত তালিকা অনুযায়ী অথবা গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd
১০	লোড হ্রাস/বৃদ্ধি/ পুনর্বিন্যাস/সংশোধন (বাণিজ্যিক)	গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে ২৬ দিন	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।	গ্রাহকের সরঞ্জামের কোন পরিবর্তনের প্রয়োজন হলে গ্রাহককে ৩,০০০/- (তিন হাজার) টাকা চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের শাখা প্রধান বা ব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংযুক্ত তালিকা অনুযায়ী অথবা গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের প্রধান বা উপমহাব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংযুক্ত তালিকা অনুযায়ী অথবা গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd

স্বাক্ষরিত
(পুলক চাকমা)
সদস্য সচিব, সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি

স্বাক্ষরিত
(মো. আহসান উদ্দিন সরকার)
সদস্য, সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি

স্বাক্ষরিত
(প্রকৌ. মোহাম্মদ সাহাদত হোসেন)
আহবায়ক, সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা, যার কাছে আপীল বা অভিযোগ করা যাবে (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১১	নাম পরিবর্তন/ মালিকানা পরিবর্তন (আবাসিক)	বিদ্যমান গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী	গ্যাস সংযোগকৃত কোন গ্রাহকের মালিকানা এবং/বা নাম পরিবর্তন করতে হলে নতুন মালিকের স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র নোটারী পাবলিক-এর দ্বারা 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 ওয়েব সাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে।	টাকা ৫০০/- (পাঁচশত) চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের শাখা প্রধান বা ব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংযুক্ত তালিকা অনুযায়ী অথবা গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের প্রধান বা উপমহাব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংযুক্ত তালিকা অনুযায়ী অথবা গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd
১২	নাম পরিবর্তন/ মালিকানা পরিবর্তন (শিল্প/ক্যাপিটিভ/ সিএনজি/মৌসুমী/চা- বাগান)	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 ওয়েব সাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে।	টাকা ১০০০০/- (দশ হাজার) চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের শাখা প্রধান বা ব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংযুক্ত তালিকা অনুযায়ী অথবা গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের প্রধান বা উপমহাব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংযুক্ত তালিকা অনুযায়ী অথবা গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd
১৩	নাম পরিবর্তন/ মালিকানা পরিবর্তন (বাণিজ্যিক)	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 ওয়েব সাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে।	টাকা ৪০০০/- (চার হাজার) নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের শাখা প্রধান বা ব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংযুক্ত তালিকা অনুযায়ী অথবা গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের প্রধান বা উপমহাব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংযুক্ত তালিকা অনুযায়ী অথবা গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd

স্বাক্ষরিত
(পুলক চাকমা)
সদস্য সচিব, সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি

স্বাক্ষরিত
(মো. আহসান উদ্দিন সরকার)
সদস্য, সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি

স্বাক্ষরিত
(প্রকৌ. মোহাম্মদ সাহাদত হোসেন)
আহবায়ক, সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা, যার কাছে আপীল বা অভিযোগ করা যাবে (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১৪	রাইজার/আরএমএস/ সিএমএস স্থানান্তর (আবাসিক)	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।	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 ১০০০/- (এক হাজার) চার্জ গ্রাহককে ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের শাখা প্রধান বা ব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংযুক্ত তালিকা অনুযায়ী অথবা গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের প্রধান বা উপমহাব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংযুক্ত তালিকা অনুযায়ী অথবা গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd
১৫	রাইজার/আরএমএস/ সিএমএস স্থানান্তর (শিল্প/ক্যাপটিভ/ সিএনজি/মৌসুমী/চা- বাগান)	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।	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 ৫,০০০/- (পাঁচ হাজার) চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের শাখা প্রধান বা ব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংযুক্ত তালিকা অনুযায়ী অথবা গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের প্রধান বা উপমহাব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংযুক্ত তালিকা অনুযায়ী অথবা গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd
১৬	রাইজার/আরএমএস/ সিএমএস স্থানান্তর (বাণিজ্যিক)	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/- (এ হাজার পাঁচশত) চার্জ নির্ধারিত ব্যাংকের মাধ্যমে জমা প্রদান করতে হবে এবং অন্যান্য শর্তাদি শিল্প গ্রাহকের অনুরূপ। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের শাখা প্রধান বা ব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংযুক্ত তালিকা অনুযায়ী অথবা গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের প্রধান বা উপমহাব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংযুক্ত তালিকা অনুযায়ী অথবা গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd

স্বাক্ষরিত
(পুলক চাকমা)
সদস্য সচিব, সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি

স্বাক্ষরিত
(মো. আহসান উদ্দিন সরকার)
সদস্য, সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি

স্বাক্ষরিত
(প্রকৌ. মোহাম্মদ সাহাদত হোসেন)
আহবায়ক, সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা, যার কাছে আপীল বা অভিযোগ করা যাবে (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১৭	গ্রাহকের অনুরোধের প্রেক্ষিতে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ (আবাসিক)	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/- (তিনশত) টাকা এবং স্থায়ী বিচ্ছিন্নের ক্ষেত্রে ৫০০(পাঁচশত) টাকা ও প্রকৃত ব্যয় নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের শাখা প্রধান বা ব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংযুক্ত তালিকা অনুযায়ী অথবা গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের প্রধান বা উপমহাব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংযুক্ত তালিকা অনুযায়ী অথবা গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd
১৮	গ্রাহকের অনুরোধের প্রেক্ষিতে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ (শিল্প/ক্যাপটিভ/ সিএনজি/মৌসুমী/চা- বাগান)	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। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের শাখা প্রধান বা ব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংযুক্ত তালিকা অনুযায়ী অথবা গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের প্রধান বা উপমহাব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংযুক্ত তালিকা অনুযায়ী অথবা গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd
১৯	গ্রাহকের অনুরোধের প্রেক্ষিতে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ (বাণিজ্যিক)	বিদ্যমান গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী	গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজপত্র)	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	১,৫০০(এক হাজার পনেরশত) টাকা নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। । নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের শাখা প্রধান বা ব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংযুক্ত তালিকা অনুযায়ী অথবা গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের প্রধান বা উপমহাব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংযুক্ত তালিকা অনুযায়ী অথবা গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd
২০	গ্রাহক উপ-শ্রেণি পরিবর্তন (শিল্প/ক্যাপটিভ/ সিএনজি/মৌসুমী/চা- বাগান)	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 ব্যাকের মাধ্যমে পরিশোধ করতে হবে (ব্যবসার ধরণের উপর নির্ভরশীল)। । নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের শাখা প্রধান বা ব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংযুক্ত তালিকা অনুযায়ী অথবা গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের প্রধান বা উপমহাব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংযুক্ত তালিকা অনুযায়ী অথবা গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd

স্বাক্ষরিত
(পুলক চাকমা)
সদস্য সচিব, সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি

স্বাক্ষরিত
(মো. আহসান উদ্দিন সরকার)
সদস্য, সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি

স্বাক্ষরিত
(প্রকৌ. মোহাম্মদ সাহাদত হোসেন)
আহবায়ক, সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা, যার কাছে আপীল বা অভিযোগ করা যাবে (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
২১	গ্রাহক উপ-শ্রেণি পরিবর্তন (বাণিজ্যিক)	বিদ্যমান গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী	শিল্প গ্রাহকের অনুরূপ	শিল্প গ্রাহকের অনুরূপ	নির্ধারিত চার্জ ব্যাকের মাধ্যমে পরিশোধ করতে হবে (ব্যবসার ধরণের উপর নির্ভরশীল)	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের শাখা প্রধান বা ব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংযুক্ত তালিকা অনুযায়ী অথবা গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের প্রধান বা উপমহাব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংযুক্ত তালিকা অনুযায়ী অথবা গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd
২২	গ্রাহকের নিকট বিল পৌঁছানো (মিটার বিহীন আবাসিক)	১ দিন	কোম্পানি কর্তৃক সরবরাহকৃত বিল বই দ্বারা গ্রাহক নিজ উদ্যোগে বিল পরিশোধ করবেন।	গ্রাহক যে এলাকাধীন সে এলাকার সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়।(পুরাতন বিল বই প্রদর্শন সাপেক্ষে)।	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের শাখা প্রধান বা ব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংযুক্ত তালিকা অনুযায়ী অথবা গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের প্রধান বা উপমহাব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংযুক্ত তালিকা অনুযায়ী অথবা গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd
২৩	গ্রাহকের নিকট বিল পৌঁছানো (প্রি-পেইড মিটার আবাসিক)	১ দিন	প্রি-পেইড মিটারযুক্ত গ্রাহকগণ নির্ধারিত প্রি- পেইড কার্ড ব্যবহার/রিচার্জ করবেন।	নির্ধারিত/অথোরাইড আউটলেট থেকে প্রি- পেইড কার্ড সংগ্রহ করতে পারবেন।	গ্রাহকগণ যে মূল্যের কার্ড ক্রয়কৃত ইচ্ছুক সে পরিমাণ টাকা পরিশোধ করবেন।	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের শাখা প্রধান বা ব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংযুক্ত তালিকা অনুযায়ী অথবা গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের প্রধান বা উপমহাব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংযুক্ত তালিকা অনুযায়ী অথবা গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd

স্বাক্ষরিত
(পুলক চাকমা)
সদস্য সচিব, সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি

স্বাক্ষরিত
(মো. আহসান উদ্দিন সরকার)
সদস্য, সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি

স্বাক্ষরিত
(প্রকৌ. মোহাম্মদ সাহাদত হোসেন)
আহবায়ক, সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা, যার কাছে আপীল বা অভিযোগ করা যাবে (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
২৪	মিটারযুক্ত অন্যান্য সকল গ্রাহক	চলতি মাসের বিল পরবর্তী মাসের ১৫ তারিখের মধ্যে অথবা গ্রাহকের সাথে সম্পাদিত চুক্তি অনুযায়ী	সরবরাহকৃত বিল	কোম্পানী কর্তৃক গ্রাহক আজিনায় পৌঁছানো হয়ে থাকে।	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের শাখা প্রধান বা ব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংযুক্ত তালিকা অনুযায়ী অথবা গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের প্রধান বা উপমহাব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংযুক্ত তালিকা অনুযায়ী অথবা গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd
২৫	প্রত্যয়নপত্র প্রদান/ইস্যু	সংশ্লিষ্ট পঞ্জিকা বছরের প্রত্যয়নপত্র পরবর্তী বছরের জুন মাসের মধ্যে সরবরাহ করা হয়।	প্রয়োজন নেই	প্রয়োজন নেই	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের শাখা প্রধান বা ব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংযুক্ত তালিকা অনুযায়ী অথবা গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের প্রধান বা উপমহাব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংযুক্ত তালিকা অনুযায়ী অথবা গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd
২৬	গ্রাহকের অনুরোধের প্রেক্ষিতে ডুপ্লিকেট বিল প্রদান/ইস্যুকরণ	১ দিন	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে গ্রাহক আবেদনপত্র দাখিল করবেন।	গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সরবরাহ করবে।	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের শাখা প্রধান বা ব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংযুক্ত তালিকা অনুযায়ী অথবা গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের প্রধান বা উপমহাব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংযুক্ত তালিকা অনুযায়ী অথবা গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd
২৭	গ্রাহকের বিল সংক্রান্ত অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ	১ থেকে ৭ দিন (অভিযোগের ধরণ/ প্রকৃতির উপর নির্ভরশীল)	১) আবেদনপত্র ২) বিলের কপি/ফটোকপি ৩) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অনুমোদিত সরঞ্জামের প্রমাণক।	গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সরবরাহ করবেন।	বিনামূল্যে	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের শাখা প্রধান বা ব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংযুক্ত তালিকা অনুযায়ী অথবা গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের প্রধান বা উপমহাব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংযুক্ত তালিকা অনুযায়ী অথবা গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd

স্বাক্ষরিত
(পুলক চাকমা)
সদস্য সচিব, সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি

স্বাক্ষরিত
(মো. আহসান উদ্দিন সরকার)
সদস্য, সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি

স্বাক্ষরিত
(প্রকৌ. মোহাম্মদ সাহাদত হোসেন)
আহবায়ক, সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ							
ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই- মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা, যার কাছে আপীল বা অভিযোগ করা যাবে (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	সরকারি/আধা-সরকারি/ স্বায়ত্বশাসিত/সংস্থা/ বেসরকারি প্রতিষ্ঠান এ নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান	বিদ্যমান গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী (সংযোগের ধরণের উপর নির্ভরশীল)	এই সিটিজেন চার্টারের ক্রমিক নং ১, ২ ও ৩ এ বর্ণিত যথাক্রমে আবাসিক, শিল্প ও বাণিজ্য শ্রেণির গ্রাহকের ন্যায় (গ্রাহক যে শ্রেণির অন্তর্গত সে শ্রেণির কাগজপত্র)	এই সিটিজেন চার্টারের ক্রমিক নং ১, ২ ও ৩ এ বর্ণিত যথাক্রমে আবাসিক, শিল্প ও বাণিজ্য শ্রেণির গ্রাহকের ন্যায় (গ্রাহক যে শ্রেণির অন্তর্গত সে শ্রেণির গ্রাহকের ন্যায়)	আবাসিক, শিল্প ও বাণিজ্য শ্রেণির মধ্যে গ্রাহক যে শ্রেণির অন্তর্গত হবেন সে শ্রেণির গ্রাহকের ন্যায়।	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের শাখা প্রধান বা ব্যবস্থাপক। সংযুক্ত দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার তালিকা হতে অথবা গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd	সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের প্রধান বা উপমহাব্যবস্থাপক। দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংযুক্ত তালিকা অনুযায়ী অথবা গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd
২	রাজউকের বিধি মোতাবেক বহুতল ভবন নির্মাণে এনওসি প্রদান	৭ থেকে ১০ দিন	১) আবেদনপত্র ২) মালিকানার দলিল (সত্যায়িত) ৩) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আমমোক্তার দলিল (সত্যায়িত) ৪) লে-আউট নক্সা ৫) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে রাজউক কর্তৃক ভূমি ব্যবহার ছাড়পত্র(সত্যায়িত) ৬) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নামজারি পত্র (সত্যায়িত) ৭) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ কর্তৃক আমমোক্তার অনুমোদন পত্র (সত্যায়িত)	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	বিনামূল্যে	প্রকৌ. মো. আসাদুজ্জামান ব্যবস্থাপক ফোন-০১৯৫২২৭৭৩১১ নেটওয়ার্ক এনালাইসিস শাখা, পাইপ লাইন ডিজাইন বিভাগ, প্রধান কার্যালয়।	প্রকৌ. মো. সাহাদাত হোসেন উপমহাব্যবস্থাপক ফোন-০১৯৩৯৯২১২৭২ পাইপ লাইন ডিজাইন বিভাগ

স্বাক্ষরিত
(পুলক চাকমা)
সদস্য সচিব, সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি

স্বাক্ষরিত
(মো. আহসান উদ্দিন সরকার)
সদস্য, সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি

স্বাক্ষরিত
(প্রকৌ. মোহাম্মদ সাহাদত হোসেন)
আহবায়ক, সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবাঃ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই- মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা, যার কাছে আপীল বা অভিযোগ করা যাবে (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের অর্জিত ছুটি মঞ্জুর	৭ দিন	নির্ধারিত ছকে আবেদনপত্র (শ্রান্তি বিনোদন ছুটির ক্ষেত্রে সর্বশেষ পে-স্লিপ সংযুক্ত) দাখিল করবেন।	কর্মকর্তা: প্রশাসন বিভাগ কর্মচারী: সংস্থাপন বিভাগ	বিনামূল্যে	ক) জনাব মিজানুর রহমান, ব্যবস্থাপক ফোন-০১৭৫৮৮১৮১৮৩ পার্সোনেল শাখা, প্রশাসন বিভাগ খ) জনাব মো. মোস্তফা কামাল, ব্যবস্থাপক-অতি.দায়িত্ব ফোন-০১৯৫২২৭৭৪৭১ পার্সোনেল শাখা, সংস্থাপন বিভাগ	ক) জনাব এস এম আলিনুর রহমান উপমহাব্যবস্থাপক ফোন-০১৯৩৯৯২১২২৫ প্রশাসন বিভাগ খ) জনাব আকন্দ মো. মাহবুবুল ইসলাম উপমহাব্যবস্থাপক ফোন-০১৯৩৯৯২১২৩৪ সংস্থাপন বিভাগ
২	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের নৈমিত্তিক ছুটি মঞ্জুর	১০ দিন	নির্ধারিত ছকে আবেদন করবেন।	কর্মকর্তা: প্রশাসন বিভাগ কর্মচারী: সংস্থাপন বিভাগ	বিনামূল্যে	ক) জনাব মিজানুর রহমান, ব্যবস্থাপক ফোন-০১৭৫৮৮১৮১৮৩ পার্সোনেল শাখা, প্রশাসন বিভাগ খ) জনাব মো. মোস্তফা কামাল, ব্যবস্থাপক-অতি.দায়িত্ব ফোন-০১৯৫২২৭৭৪৭১ পার্সোনেল শাখা, সংস্থাপন বিভাগ	ক) জনাব এস এম আলিনুর রহমান উপমহাব্যবস্থাপক ফোন-০১৯৩৯৯২১২২৫ প্রশাসন বিভাগ খ) জনাব আকন্দ মো. মাহবুবুল ইসলাম উপমহাব্যবস্থাপক ফোন-০১৯৩৯৯২১২৩৪ সংস্থাপন বিভাগ
৩	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের প্রশিক্ষণ ভাতা মঞ্জুর	১ থেকে ১৫ দিন	নিয়মানুযায়ী 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	মানব সম্পদ উন্নয়ন বিভাগের প্রশিক্ষণ শাখা/হিসাব বিভাগের বিল শাখার সহকারী কর্মকর্তা বা সহকারী ব্যবস্থাপক/উপব্যবস্থাপক	ক) জনাব আবু সালেহ মাহমুদ শরীফ উপমহাব্যবস্থাপক ফোন-০১৯৩৯৯২১১৯৬ মানব সম্পদ উন্নয়ন বিভাগ
৪	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের বহিঃবাংলাদেশ ছুটি মঞ্জুর	৭ দিনের মধ্যে পেট্রোবাংলায় প্রেরণ করা হয়।	১) আবেদনপত্র ২) বহিঃবাংলাদেশে ছুটির আবেদনপত্র ৩কপি ৩) OFVIS ফরম ৩ কপি ৪) আর্থিক উৎসের ঘোষণাপত্র ৫) সফর সঞ্জীর অঞ্জীকারনামা ৩কপি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ৬) আয়কর প্রত্যয়নপত্র/রিটার্ন স্লিপ ৭) পার্সপোর্টের ফটোকপি ৮) প্রযোজ্যক্ষেত্রে অন্যান্য প্রাসঙ্গিক কাগজপত্র।	কর্মকর্তাগণ প্রশাসন বিভাগ হতে এবং কর্মচারীগণ সংস্থাপন বিভাগ হতে নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ ও সরবরাহ করবে	বিনামূল্যে	ক) জনাব মিজানুর রহমান, ব্যবস্থাপক ফোন-০১৭৫৮৮১৮১৮৩ পার্সোনেল শাখা, প্রশাসন বিভাগ খ) জনাব মো. মোস্তফা কামাল, ব্যবস্থাপক-অতি.দায়িত্ব ফোন-০১৯৫২২৭৭৪৭১ পার্সোনেল শাখা, সংস্থাপন বিভাগ	ক) জনাব এস এম আলিনুর রহমান উপমহাব্যবস্থাপক ফোন-০১৯৩৯৯২১২২৫ প্রশাসন বিভাগ খ) জনাব আকন্দ মো. মাহবুবুল ইসলাম উপমহাব্যবস্থাপক ফোন-০১৯৩৯৯২১২৩৪ সংস্থাপন বিভাগ

স্বাক্ষরিত
(পুলক চাকমা)
সদস্য সচিব, সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি

স্বাক্ষরিত
(মো. আহসান উদ্দিন সরকার)
সদস্য, সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি

স্বাক্ষরিত
(প্রকৌ. মোহাম্মদ সাহাদত হোসেন)
আহবায়ক, সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবাঃ							
ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই- মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা, যার কাছে আপীল বা অভিযোগ করা যাবে (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৫	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের পেনশন মঞ্জুর	সর্বোচ্চ ১০ দিনের মধ্যে (প্রকৃতির উপর নির্ভরশীল)	১) আবেদনপত্র ২) সত্যায়িত ছবি ৩কপি ৩) জাতীয়তার সনদপত্র ৩কপি ৪) বাংলাদেশের প্রতি আনুগত্যের সনদপত্র (হলফনামা) ৩কপি ৫) না-দাবীর সনদপত্র ৩কপি ৬) সনাক্তকরণ ফরম ৩কপি ৭) বেতন সম্পর্কিত সর্বশেষ নির্দেশ ৩কপি ৮) চূড়ান্ত নিকাশপত্র ৩কপি ৯) নমুনা স্বাক্ষর ও আঙ্গুলের ছাপ সম্বলিত কার্ড ৩কপি	কর্মকর্তা: প্রশাসন বিভাগ কর্মচারী: সংস্থাপন বিভাগ	বিনামূল্যে	ক) জনাব ইসমত আরা খান, ব্যবস্থাপক ফোন-০১৯৩৯৯২১১৭৬ পেনশন এন্ড ফান্ড শাখা, প্রশাসন বিভাগ খ) জনাব মোসা. রাবেয়া খাতুন, ব্যবস্থাপক ফোন-০১৫৫২৩০৮৪৫৬ পেনশন এন্ড ফান্ড শাখা, সংস্থাপন বিভাগ	ক) জনাব এস এম আলিনুর রহমান উপমহাব্যবস্থাপক ফোন-০১৯৩৯৯২১২২৫ প্রশাসন বিভাগ খ) জনাব আকন্দ মো. মাহবুবুল ইসলাম উপমহাব্যবস্থাপক ফোন-০১৯৩৯৯২১২৩৪ সংস্থাপন বিভাগ
৬	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের বিভিন্ন প্রকার ঋণ মঞ্জুর	১৫ থেকে ২০দিন (প্রয়োজনীয় কাগজপত্র দাখিল সাপেক্ষে)	নির্ধারিত ফরমে আবেদন করতে হবে	কর্মকর্তা: প্রশাসন বিভাগ কর্মচারী: সংস্থাপন বিভাগ	বিনামূল্যে	ক) জনাব মো. সূজন কবীর, ব্যবস্থাপক ফোন-০১৯৩৯৯২১২৫৭ সাধারণ প্রশাসন শাখা, প্রশাসন বিভাগ খ) জনাব হাবিবুর রহমান খান, ব্যবস্থাপক ফোন-০১৭১৮১৪৫৮৬৮ কর্মচারী সম্পর্ক শাখা, সংস্থাপন বিভাগ	ক) জনাব এস এম আলিনুর রহমান উপমহাব্যবস্থাপক ফোন-০১৯৩৯৯২১২২৫ প্রশাসন বিভাগ খ) জনাব আকন্দ মো. মাহবুবুল ইসলাম উপমহাব্যবস্থাপক ফোন-০১৯৩৯৯২১২৩৪ সংস্থাপন বিভাগ
৭	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের উচ্চ শিক্ষা গ্রহণের অনুমিত প্রদান	সর্বোচ্চ ৭ দিন	আবেদনকারীকে স্বহস্তে লিখিত আবেদনসহ উচ্চ শিক্ষার স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ জমা দিতে হবে	আবেদনকারী নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ ও সরবরাহ করবেন।	বিনামূল্যে	ক) জনাব মিজানুর রহমান, ব্যবস্থাপক ফোন-০১৭৫৮৮১৮১৮৩ পার্সোনেল শাখা, প্রশাসন বিভাগ খ) জনাব মো. মোস্তফা কামাল, ব্যবস্থাপক-অতি.দায়িত্ব ফোন-০১৯৫২২৭৭৪৭১ পার্সোনেল শাখা, সংস্থাপন বিভাগ	ক) জনাব এস এম আলিনুর রহমান উপমহাব্যবস্থাপক ফোন-০১৯৩৯৯২১২২৫ প্রশাসন বিভাগ খ) জনাব আকন্দ মো. মাহবুবুল ইসলাম উপমহাব্যবস্থাপক ফোন-০১৯৩৯৯২১২৩৪ সংস্থাপন বিভাগ

স্বাক্ষরিত
(পুলক চাকমা)
সদস্য সচিব, সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি

স্বাক্ষরিত
(মো. আহসান উদ্দিন সরকার)
সদস্য, সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি

স্বাক্ষরিত
(প্রকৌ. মোহাম্মদ সাহাদত হোসেন)
আহবায়ক, সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবাঃ							
ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা, যার কাছে আপীল বা অভিযোগ করা যাবে (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৮	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের পার্সপোর্ট সংক্রান্ত এনওসি প্রদান	সর্বোচ্চ ৭ দিন	আবেদনকারীকে স্বহস্তে লিখিত আবেদনসহ পূর্বের পার্সপোর্টের ফটোকপি জমা দিতে হবে (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজপত্র)।	আবেদনকারী নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ ও সরবরাহ করবেন।	বিনামূল্যে	ক) জনাব মিজানুর রহমান, ব্যবস্থাপক ফোন-০১৭৫৮৮১৮১৮৩ পার্সোনেল শাখা, প্রশাসন বিভাগ খ) জনাব মো. মোস্তফা কামাল, ব্যবস্থাপক-অতি.দায়িত্ব ফোন-০১৯৫২২৭৭৪৭১ পার্সোনেল শাখা, সংস্থাপন বিভাগ	ক) জনাব এস এম আলিনুর রহমান উপমহাব্যবস্থাপক ফোন-০১৯৩৯৯২১২২৫ প্রশাসন বিভাগ খ) জনাব আকন্দ মো. মাহবুবুল ইসলাম উপমহাব্যবস্থাপক ফোন-০১৯৩৯৯২১২৩৪ সংস্থাপন বিভাগ
৯	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের সন্তানদের শিক্ষা সহায়তা প্রদান	সর্বোচ্চ ৩০ দিন	আবেদনকারীকে স্বহস্তে লিখিত আবেদন ও সমঝানের শিক্ষা সহায়তা প্রাপ্তির ক্ষেত্রে নীতিমালা/অফিস আদেশে বর্ণিত প্রয়োজনীয় কাগজপত্র জমা দিতে হবে।	আবেদনকারী নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ ও সরবরাহ করবেন।	বিনামূল্যে	জনাব মো. সুজন কবীর, ব্যবস্থাপক ফোন-০১৯৩৯৯২১২৫৭ সাধারণ প্রশাসন শাখা, প্রশাসন বিভাগ	ক) জনাব এস এম আলিনুর রহমান উপমহাব্যবস্থাপক ফোন-০১৯৩৯৯২১২২৫ প্রশাসন বিভাগ

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS):

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তোষ হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করবেন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন:

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কোথায় যোগাযোগ করবেন	নিষ্পত্তির সময়সীমা	যোগাযোগের ঠিকানা
১	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	২০ (বিশ) কার্যদিবস	জনাব মো. ইয়াকুব খান, কোম্পানি সচিব/মহাব্যবস্থাপক কর্পোরেট ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়। মোবাইল নম্বর: ০১৯৩৯৯২১০৭৭ ই-মেইল: gm.corporate@titasgas.org.bd
২	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	১০ (দশ) কর্মদিবস	জনাব এস এম মাহবুব আল, উপমহাব্যবস্থাপক কোম্পানী এ্যাফেয়ার্স বিভাগ, প্রধান কার্যালয়। মোবাইল নম্বর: ০১৯৩৯৯২১২৭০ ই-মেইল: dgm.companyaffairs@titasgas.org.bd

৪) আপনার নিকট আমাদের প্রত্যাশা:

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

স্বাক্ষরিত
(পুলক চাকমা)
সদস্য সচিব, সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি

স্বাক্ষরিত
(মো. আহসান উদ্দিন সরকার)
সদস্য, সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি

স্বাক্ষরিত
(প্রকৌ. মোহাম্মদ সাহাদত হোসেন)
আহবায়ক, সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি

সিটিজেন চার্টার: দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা তালিকা

সেবার নাম	অধিক্ষেত্র এলাকা (ডিভিশন/বিভাগ/জোন)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা, যার কাছে আপীল বা অভিযোগ করা যাবে (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
<p>১.১। নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান (আবাসিক) উল্লেখ্য, বর্তমানে সরকারি নির্দেশনা মোতাবেক আবাসিক/বাণিজ্যিক/সিএনজি শ্রেণীতে নতুন গ্যাস সংযোগ স্থগিত রয়েছে। তবে, বিশেষ প্রয়োজনে হাসপাতাল ও শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে আবাসিক নতুন সংযোগ বিবেচনাযোগ্য।</p> <p>১.২। নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান (শিল্প/ক্যাপটিভ/সিএনজি/মৌসুমী/চা-বাগান)</p> <p>১.৩। নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান (বাণিজ্যিক) উল্লেখ্য, বর্তমানে সরকারি নির্দেশনা মোতাবেক আবাসিক/বাণিজ্যিক/সিএনজি শ্রেণীতে নতুন গ্যাস সংযোগ স্থগিত রয়েছে।</p> <p>১.৪। পুন: সংযোগ প্রদান (আবাসিক)</p> <p>১.৫। পুন: সংযোগ প্রদান (শিল্প/ক্যাপটিভ/সিএনজি মৌসুমী/চা-বাগান)</p> <p>১.৬। পুন: সংযোগ প্রদান (বাণিজ্যিক)</p> <p>১.৭। লোড হ্রাস/বৃদ্ধি/ পুনর্বিন্যাস/সংশোধন (মিটার বিহীন আবাসিক গ্রাহক)</p> <p>১.৮। লোড হ্রাস/বৃদ্ধি/ পুনর্বিন্যাস/সংশোধন (মিটারযুক্ত আবাসিক গ্রাহক)</p> <p>১.৯। লোড হ্রাস/বৃদ্ধি/ পুনর্বিন্যাস/সংশোধন (শিল্প/ক্যাপটিভ/ সিএনজি/মৌসুমী/চা-বাগান)</p> <p>১.১০। লোড হ্রাস/বৃদ্ধি/ পুনর্বিন্যাস/সংশোধন (বাণিজ্যিক)</p> <p>১.১১। নাম পরিবর্তন/ মালিকানা পরিবর্তন (আবাসিক)</p> <p>১.১২। নাম পরিবর্তন/ মালিকানা পরিবর্তন (শিল্প/ক্যাপটিভ/ সিএনজি/মৌসুমী/চা-বাগান)</p> <p>১.১৩। নাম পরিবর্তন/মালিকানা পরিবর্তন (বাণিজ্যিক)</p> <p>১.১৪। রাইজার/আরএমএস/ সিএমএস স্থানান্তর (আবাসিক)</p> <p>১.১৫। রাইজার/আরএমএস/ সিএমএস স্থানান্তর (শিল্প/ক্যাপটিভ/ সিএনজি/মৌসুমী/চা-বাগান)</p> <p>১.১৬। রাইজার/আরএমএস/ সিএমএস স্থানান্তর (বাণিজ্যিক)</p> <p>১.১৭। গ্রাহকের অনুরোধের প্রেক্ষিতে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ (আবাসিক)</p> <p>১.১৮। গ্রাহকের অনুরোধের প্রেক্ষিতে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ (শিল্প/ক্যাপটিভ/ সিএনজি/মৌসুমী/চা-বাগান)</p> <p>১.১৯। গ্রাহকের অনুরোধের প্রেক্ষিতে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ (বাণিজ্যিক)</p> <p>১.২০। গ্রাহক উপ-শ্রেণি পরিবর্তন (শিল্প/ক্যাপটিভ/ সিএনজি/মৌসুমী/চা-বাগান)</p> <p>১.২১। গ্রাহক উপ-শ্রেণি পরিবর্তন (বাণিজ্যিক)</p> <p>১.২২। গ্রাহকের নিকট বিল পৌঁছানো (মিটার বিহীন আবাসিক)</p>	<p>নারায়ণগঞ্জ</p>	<p>১। প্রকৌ. মোহাম্মদ সাকির আহমেদ, ব্যবস্থাপক ফোন- ০১৯৩৯৯২১০৫৭ জোবিঅ-নারায়ণগঞ্জ, আবিবি- নারায়ণগঞ্জ</p> <p>২। প্রকৌ. সৈয়দ আনোয়ারুল আজিম, ব্যবস্থাপক ফোন-০১৭১২২০৮৯০২ জোবিঅ- মুন্সিগঞ্জ, আবিবি- নারায়ণগঞ্জ</p> <p>৩। জনাব মেজবাহ উদ্দিন আহমেদ, ব্যবস্থাপক ফোন-০১৮১৪৮৪৯৮৬০ জোবিঅ- মুন্সিগঞ্জ, আবিবি- নারায়ণগঞ্জ</p>	<p>প্রকৌ. মো. মামুনার রশিদ উপমহাব্যবস্থাপক, অতি দায়িত্ব ফোন-০১৯৩৯৯২১২৪০ আঞ্চলিক বিপণন বিভাগ-নারায়ণগঞ্জ</p>
	<p>নারায়ণগঞ্জ</p>	<p>১। প্রকৌ. মো. মিজবাহ-উর-রহমান, ব্যবস্থাপক ফোন-০১৯৫২২৭৭৩৮৩ জোবিঅ- সোনারগাঁও, আবিবি- সোনারগাঁও</p>	<p>প্রকৌ. মো. সুরুয আলম উপমহাব্যবস্থাপক ফোন-০০১৯৩৯৯২১২৪৮ আঞ্চলিক বিপণন বিভাগ- সোনারগাঁও</p>
	<p>নারায়ণগঞ্জ</p>	<p>১। প্রকৌ. মো. মাকসুদুর রহমান, ব্যবস্থাপক ফোন-০১৯৫২২৭৭৩৭৮ জোবিঅ- নরসিংদী, আবিবি- নরসিংদী</p> <p>২। জনাব মো. শামীম হোসেন, উপব্যবস্থাপক ফোন- ০১৭১৬৫৮৩০২৩ জোবিঅ- ভৈরব বাজার, আবিবি- নরসিংদী</p>	<p>প্রকৌ. মো. নাসিমুল ইসলাম উপমহাব্যবস্থাপক ফোন-০১৯৩৯৯২১২৪১ আঞ্চলিক বিপণন বিভাগ- নরসিংদী</p>
	<p>গাজীপুর</p>	<p>১। প্রকৌ. নূপেন্দ্রনাথ বিশ্বাস, ব্যবস্থাপক ফোন- ০১৭১১৯৭৬৪৪৮ জোবিঅ- জয়দেবপুর, আবিবি- গাজীপুর</p> <p>২। প্রকৌ. মোহাম্মদ মোস্তফা মাহবুব, ব্যবস্থাপক ফোন-০১৫৫২৩৩২৬৯২ জোবিঅ- চন্দ্রা, আবিবি- গাজীপুর</p> <p>৩। প্রকৌ. মো. এরশাদ মাহমুদ, ব্যবস্থাপক ফোন-০১৯৩৯৯২১২৮০ জোবিঅ- টঙ্গী, আবিবি- গাজীপুর</p> <p>৪। প্রকৌ. খোরশেদ আলম, ব্যবস্থাপক ফোন-০১৭১৫০৩৮১৬৭ জোবিঅ- টাঙ্গাইল, আবিবি- গাজীপুর</p>	<p>প্রকৌ. মো. শাহজাদা ফরাজী উপমহাব্যবস্থাপক ফোন-০১৯৩৯৯২১২৪৪ আঞ্চলিক বিপণন বিভাগ- গাজীপুর</p>

স্বাক্ষরিত
(পুলক চাকমা)
সদস্য সচিব, সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি

স্বাক্ষরিত
(মো. আহসান উদ্দিন সরকার)
সদস্য, সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি

স্বাক্ষরিত
(প্রকৌ. মোহাম্মদ সাহাদত হোসেন)
আহবায়ক, সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি

সেবার নাম	অধিক্ষেত্র এলাকা (ডিভিশন/বিভাগ/জোন)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা, যার কাছে আপীল বা অভিযোগ করা যাবে (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
<p>১.২৩। গ্রাহকের নিকট বিল পৌঁছানো (প্রি-পেইড মিটার আবাসিক)</p> <p>১.২৪। মিটারযুক্ত অন্যান্য সকল গ্রাহক</p> <p>১.২৫। প্রত্যয়নপত্র প্রদান/ইস্যু</p> <p>১.২৬। গ্রাহকের অনুরোধের প্রেক্ষিতে ডুপ্লিকেট বিল প্রদান/ইস্যুকরণ</p> <p>১.২৭। গ্রাহকের বিল সংক্রান্ত অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ</p>	<p>ময়মনসিংহ</p>	<p>১। প্রকৌ. আবু সাদাৎ মো. সায়েম, ব্যবস্থাপক ফোন- ০১৯৫২২৭৭৪২৩ জোবিঅ- সাভার, আবিবি- সাভার</p> <p>২। প্রকৌ. মো. আতিকুল হক সিদ্দিকী, ব্যবস্থাপক ফোন- ০১৯৫২২৭৭৪০৯ জোবিঅ- মানিকগঞ্জ, আবিবি- সাভার</p> <p>১। জনাব মো. আব্দুর রউফ, ব্যবস্থাপক ফোন- ০১৭১১৯৭৬৪৪৮ জোবিঅ- ময়মনসিংহ, আবিবি- বিআর</p> <p>২। প্রকৌ. মো. দেলুয়ার হোসেন, ব্যবস্থাপক ফোন- ০১৯৫২২৭৭৩৬৭ জোবিঅ- ময়মনসিংহ, আবিবি- বিআর</p> <p>৩। প্রকৌ. সুমঞ্জল গোলদার, ব্যবস্থাপক ফোন- ০১৭১১২৪২০৮০ জোবিঅ- নেত্রকোনা, আবিবি- বিআর</p> <p>৪। প্রকৌ. বি এম তোরাব হোসেন, ব্যবস্থাপক ফোন- ০১৭১১২৪২০৮০ জোবিঅ- কিশোরগঞ্জ, আবিবি- বিআর</p> <p>৫। প্রকৌ. মো. শাহজাহান আলী, ব্যবস্থাপক ফোন- ০১৯৩৯৯২১২৫৮ জোবিঅ- জামালপুর, আবিবি- বিআর</p> <p>৬। জনাব মোহাম্মদ শাহ আলম, ব্যবস্থাপক ফোন- ০১৯৫২২৭৭৩২৩ জোবিঅ- শেরপুর, আবিবি- বিআর</p>	<p>প্রকৌ. অজিত চন্দ্র দেব উপমহাব্যবস্থাপক ফোন-০১৯৩৯৯২১১৭১ আঞ্চলিক বিপণন বিভাগ- সাভার</p>
<p>১.২৮। ১০ মেগাওয়াট বা তদুর্ধ্ব ক্যাপটিভ গ্রাহকদের ক্ষেত্রে</p>	<p>তিতাস গ্যাস সমগ্র অধিক্ষেত্র এলাকা (অপারেশন)</p>	<p>প্রকৌ. আবু হালেহ মুহাম্মদ খাদেমুদ্দীন, ব্যবস্থাপক ফোন- ০১৯৫২২৭৭৩৭৪ বালু কাস্টমার শাখা, অপারেশন কন্ট্রোল বিভাগ</p>	<p>প্রকৌ. মো. আলাউদ্দিন উপমহাব্যবস্থাপক-অ.দা. ফোন-০০১৯৩৯৯২১২৩১ অপারেশন কন্ট্রোল বিভাগ</p>
<p>২.১। নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান (আবাসিক) উল্লেখ্য, বর্তমানে সরকারি নির্দেশনা মোতাবেক আবাসিক/বাণিজ্যিক/সিএনজি শ্রেণীতে নতুন গ্যাস সংযোগ স্থগিত রয়েছে। তবে, বিশেষ প্রয়োজনে হাসপাতাল ও শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে আবাসিক নতুন সংযোগ বিবেচনাযোগ্য।</p> <p>২.২। পুনঃ সংযোগ প্রদান (আবাসিক)</p>	<p>মেট্রো ঢাকা- উত্তর ও দক্ষিণ এলাকা (মেট্রো ঢাকা বিপণন বিভাগ- ১/২/৩/৪/৫/৬)</p>	<p>১। জনাব মো. জাহাঙ্গীর আলম মুন্সী, ব্যবস্থাপক ফোন- ০১৭১১০৫৫৭৩৮ বিক্রয় প্রকৌশল আবাসিক জোন- ১, মেট্রো ঢাকা বিপণন বিভাগ- ১</p>	<p>১। প্রকৌ. কে এম মনিরুল ইসলাম উপমহাব্যবস্থাপক, অতি .দায়িত্ব ফোন-০১৯৩৯৯২১২৪৭ মেট্রাবিবি- ১</p>

স্বাক্ষরিত
(পুলক চাকমা)
সদস্য সচিব, সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি

স্বাক্ষরিত
(মো. আহসান উদ্দিন সরকার)
সদস্য, সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি

স্বাক্ষরিত
(প্রকৌ. মোহাম্মদ সাহাদত হোসেন)
আহবায়ক, সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি

সেবার নাম	অধিক্ষেত্র এলাকা (ডিভিশন/বিভাগ/জোন)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা, যার কাছে আপীল বা অভিযোগ করা যাবে (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
<p>২.৩। লোড হ্রাস/বৃদ্ধি/ পুনর্বিন্যাস/সংশোধন (মিটার বিহীন আবাসিক গ্রাহক)</p> <p>২.৪। লোড হ্রাস/বৃদ্ধি/ পুনর্বিন্যাস/সংশোধন (মিটারযুক্ত আবাসিক গ্রাহক)</p> <p>২.৫। নাম পরিবর্তন/ মালিকানা পরিবর্তন (আবাসিক)</p> <p>২.৬। রাইজার/আরএমএস/ সিএমএস স্থানান্তর (আবাসিক)</p> <p>২.৭। গ্রাহকের অনুরোধের প্রেক্ষিতে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ (আবাসিক)</p>	<p>এবং</p> <p>কেরানীগঞ্জ এলাকা (আবাসিক গ্রাহক)</p>	<p>২। প্রকৌ. হাদী মোহাম্মদ আব্দুর রহিম, ব্যবস্থাপক ফোন- ০১৮১৯৬৩৩৬২৯ বিক্রয় প্রকৌশল আবাসিক জোন- ২, মেট্রো ঢাকা বিপণন বিভাগ- ১</p> <p>৩। প্রকৌ. মোহাম্মদ মশিউর রহমান, ব্যবস্থাপক ফোন- ০১৮১৯১৫৯৯০২ বিক্রয় প্রকৌশল আবাসিক জোন- ৩, মেট্রো ঢাকা বিপণন বিভাগ- ২</p> <p>৪। জনাব এ কে এম জাফর, ব্যবস্থাপক ফোন- ০১৯৫২২২৭৭৪০৬ বিক্রয় প্রকৌশল আবাসিক জোন- ৪, মেট্রো ঢাকা বিপণন বিভাগ- ২</p> <p>৫। প্রকৌ. বিধান চন্দ্র মৈত্র, ব্যবস্থাপক ফোন- ০১৭১১০৬৯৯৫১, জোন-৫ জিনজিরা, মেট্রো ঢাকা বিপণন বিভাগ- ২</p> <p>৬। প্রকৌ. মো. সাইফুল ইসলাম, ব্যবস্থাপক ফোন- ০১৭১২৮৮৭৫৮৬ বিক্রয় প্রকৌশল আবাসিক জোন-৬, মেট্রো ঢাকা বিপণন বিভাগ- ৩</p> <p>৭। প্রকৌ. মোহাম্মদ সাইফুল ইসলাম খান, ব্যবস্থাপক ফোন- ০১৯৫২২২৭৭৩৪৯ বিক্রয় প্রকৌশল আবাসিক জোন- ৭, মেট্রো ঢাকা বিপণন বিভাগ- ৩</p> <p>৮। প্রকৌ. মোহাম্মদ আনোয়ার হোসেন, ব্যবস্থাপক ফোন- ০১৮১৯১৩৩৭৫৯ বিক্রয় প্রকৌশল আবাসিক জোন- ৮, মেট্রো ঢাকা বিপণন বিভাগ- ৪</p> <p>৯। প্রকৌ. মুশফিকুর রহমান খান, ব্যবস্থাপক-অতি.দা ফোন- ০০১৭১২২১৩০৮৫ বিক্রয় প্রকৌশল আবাসিক জোন- ৯, মেট্রো ঢাকা বিপণন বিভাগ- ৪</p> <p>১০। প্রকৌ. মো. এনামুল হক, ব্যবস্থাপক ফোন- ০১৭২৭২৬৩৯৭৯ বিক্রয় প্রকৌশল আবাসিক জোন-১০, মেট্রো ঢাকা বিপণন বিভাগ-৫</p> <p>১১। প্রকৌ. দেওয়ান মোহাম্মদ নাজির হোসেন, ব্যবস্থাপক ফোন- ০১৯১২০৪৪০০৮ বিক্রয় প্রকৌশল আবাসিক জোন- ১১, মেট্রো ঢাকা বিপণন বিভাগ- ৫</p> <p>১২। প্রকৌ. মোহাম্মদ মামুনুর রহমান, ব্যবস্থাপক ফোন- ০১৯৩৯৯২১১৮৫ বিক্রয় প্রকৌশল আবাসিক জোন- ১২, মেট্রো ঢাকা বিপণন বিভাগ- ৬</p>	<p>২। প্রকৌ. মো. আতোর আলী উপমহাব্যবস্থাপক ফোন-০১৯৩৯৯২১১৭৫ মেট্রাবিবি- ২</p> <p>৩। জনাব মো. মনজুর আজিজ মোহন, উপমহাব্যবস্থাপক, অতি.দায়িত্ব ফোন- ০১৯৩৯৯২১২২২ মেট্রাবিবি-৩</p> <p>৪। প্রকৌ. মো. এনামুল হক ভূঁইয়া উপমহাব্যবস্থাপক ফোন-০১৯৩৯৯২১২৩৭ মেট্রাবিবি-৪</p> <p>৫। প্রকৌ. মো. নজীবুল হক উপমহাব্যবস্থাপক ফোন-০১৯৩৯৯২১২৩০ মেট্রাবিবি-৫</p> <p>৬। প্রকৌ. মো. রবিউল ইসলাম উপমহাব্যবস্থাপক ফোন-০১৯৩৯৯২১২৫৪ মেট্রাবিবি-৬</p>

স্বাক্ষরিত
(পুলক চাকমা)
সদস্য সচিব, সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি

স্বাক্ষরিত
(মো. আহসান উদ্দিন সরকার)
সদস্য, সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি

স্বাক্ষরিত
(প্রকৌ. মোহাম্মদ সাহাদত হোসেন)
আহবায়ক, সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি

সেবার নাম	অধিক্ষেত্র এলাকা (ডিভিশন/বিভাগ/জোন)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা, যার কাছে আপীল বা অভিযোগ করা যাবে (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
		১৩। জনাব মো. রফিকুল ইসলাম, ব্যবস্থাপক ফোন-০১৯৫২২২৭৭৪৩৪ বিক্রয় প্রকৌশল আাসিক জোন- ১৩, মেট্রো ঢাকা বিপণন বিভাগ- ৬	
<p>৩.১। নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান (শিল্প/ক্যাপটিভ/সিএনজি/মৌসুমী/চা-বাগান)</p> <p>৩.২। নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান (বাণিজ্যিক)</p> <p>উল্লেখ্য, বর্তমানে সরকারি নির্দেশনা মোতাবেক আবাসিক/বাণিজ্যিক/সিএনজি শ্রেণীতে নতুন গ্যাস সংযোগ স্থগিত রয়েছে। তবে, বিশেষ প্রয়োজনে হাসপাতাল ও শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে আবাসিক নতুন সংযোগ বিবেচনাযোগ্য।</p> <p>৩.৩। পুন: সংযোগ প্রদান (শিল্প/ক্যাপটিভ/সিএনজি মৌসুমী/চা-বাগান)</p> <p>৩.৪। পুন: সংযোগ প্রদান (বাণিজ্যিক)</p> <p>৩.৫। লোড হ্রাস/বৃদ্ধি/ পুনর্বিন্যাস/সংশোধন (শিল্প/ক্যাপটিভ/ সিএনজি/মৌসুমী/চা-বাগান)</p> <p>৩.৬। লোড হ্রাস/বৃদ্ধি/ পুনর্বিন্যাস/সংশোধন (বাণিজ্যিক)</p> <p>৩.৭। নাম পরিবর্তন/ মালিকানা পরিবর্তন (শিল্প/ক্যাপটিভ/ সিএনজি/মৌসুমী/চা-বাগান)</p> <p>৩.৮। নাম পরিবর্তন/মালিকানা পরিবর্তন (বাণিজ্যিক)</p> <p>৩.৯। রাইজার/আরএমএস/ সিএমএস স্থানান্তর (শিল্প/ক্যাপটিভ/সিএনজি/মৌসুমী/চা-বাগান)</p> <p>৩.১০। রাইজার/আরএমএস/ সিএমএস স্থানান্তর (বাণিজ্যিক)</p> <p>৩.১১। গ্রাহকের অনুরোধের প্রেক্ষিতে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ (শিল্প/ক্যাপটিভ/ সিএনজি/মৌসুমী/চা-বাগান)</p> <p>৩.১২। গ্রাহকের অনুরোধের প্রেক্ষিতে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ (বাণিজ্যিক)</p> <p>৩.১৩। গ্রাহক উপ-শ্রেণি পরিবর্তন (শিল্প/ক্যাপটিভ/ সিএনজি/মৌসুমী/চা-বাগান)</p> <p>৩.১৪। গ্রাহক উপ-শ্রেণি পরিবর্তন (বাণিজ্যিক)</p> <p>৩.১৫। মিটারযুক্ত অন্যান্য সকল গ্রাহক</p>	<p>মেট্রো ঢাকা- উত্তর ও দক্ষিণ এলাকা (মেট্রো ঢাকা বিপণন বিভাগ- ১/২/৩/৪/৫/৬) এবং কেরানীগঞ্জ এলাকা (আবাসিক ব্যতিত সকল গ্রাহক)</p>	<p>১। প্রকৌ. মো. মশিউর রহমান, ব্যবস্থাপক ফোন- ০০১৭১২৭৯৮২৯৬ বিক্রয় প্রকৌশল শি/বা জোন- ১, মেট্রো ঢাকা বিপণন বিভাগ- ১</p> <p>২। প্রকৌ. আ ম সাইফুল ইসলাম, ব্যবস্থাপক ফোন- ০১৯৩৯৯২১২৬৭ বিক্রয় প্রকৌশল শি/বা জোন- ২, মেট্রো ঢাকা বিপণন বিভাগ- ১</p> <p>৩। জনাব মো. আবদুর রউফ ভূঞা, ব্যবস্থাপক ফোন- ০১৫৫২৪৫৭২৬৭ বিক্রয় প্রকৌশল শি/বা জোন- ৩, মেট্রো ঢাকা বিপণন বিভাগ- ২</p> <p>৪। জনাব মো. আব্দুল কবির, ব্যবস্থাপক ফোন- ০১৭১১১০১৬৬৬ বিক্রয় প্রকৌশল শি/বা জোন- ৪, মেট্রো ঢাকা বিপণন বিভাগ- ২</p> <p>৫। প্রকৌ. বিধান চন্দ্র মৈত্র, ব্যবস্থাপক ফোন- ০১৭১১০৬৯৯৫১, জোন-৫ জিনজিরা, মেট্রো ঢাকা বিপণন বিভাগ- ২</p> <p>৬। জনাব মো. কাজী নজরুল ইসলাম, ব্যবস্থাপক ফোন- ০১৭৪৯৪০১৯১১ বিক্রয় প্রকৌশল শি/বা জোন- ৬, মেট্রো ঢাকা বিপণন বিভাগ- ৩</p> <p>৭। প্রকৌ. আবু মোহসিন মো: এরশাদ মোল্লা, ব্যবস্থাপক ফোন- ০১৯৩৯৯২১১৯০ বিক্রয় প্রকৌশল শি/বা জোন- ৭, মেট্রো ঢাকা বিপণন বিভাগ- ৩</p> <p>৮। প্রকৌ. মো. জাহিদুল ইসলাম, ব্যবস্থাপক ফোন- ০১৯৫২২৭৭৩৫০ বিক্রয় প্রকৌশল শি/বা জোন- ৮, মেট্রো ঢাকা বিপণন বিভাগ- ৪</p> <p>৯। প্রকৌ. মোহাম্মদ নজরুল ইসলাম, ব্যবস্থাপক ফোন- ০১৯৭৪৩৯৫১৫৫ বিক্রয় প্রকৌশল শি/বা জোন- ৯, মেট্রো ঢাকা বিপণন বিভাগ- ৪</p> <p>১০। জনাব এ বি এম মিজানুর রহমান, ব্যবস্থাপক ফোন-০১৯৫২২৭৭৩৬১ বিক্রয় প্রকৌশল শি/বা জোন- ১০, মেট্রো ঢাকা বিপণন বিভাগ- ৫</p>	<p>১। প্রকৌ. কে এম মনিরুল ইসলাম উপমহাব্যবস্থাপক, অতি .দায়িত্ব ফোন-০১৯৩৯৯২১২৪৭ মেট্রাবিবি- ১</p> <p>২। প্রকৌ. মো. আতোর আলী উপমহাব্যবস্থাপক ফোন-০১৯৩৯৯২১১৭৫ মেট্রাবিবি- ২</p> <p>৩। জনাব মো. মনজুর আজিজ মোহন, উপমহাব্যবস্থাপক, অতি .দায়িত্ব ফোন- ০১৯৩৯৯২১২২২ মেট্রাবিবি-৩</p> <p>৪। প্রকৌ. মো. এনামুল হক ভূঁইয়া উপমহাব্যবস্থাপক ফোন-০১৯৩৯৯২১২৩৭ মেট্রাবিবি-৪</p> <p>৫। প্রকৌ. মো. নজীবুল হক উপমহাব্যবস্থাপক ফোন-০১৯৩৯৯২১২৩০ মেট্রাবিবি-৫</p> <p>৬। প্রকৌ. মো. রবিউল ইসলাম উপমহাব্যবস্থাপক ফোন-০১৯৩৯৯২১২৫৪ মেট্রাবিবি-৬</p>

স্বাক্ষরিত
(পুলক চাকমা)
সদস্য সচিব, সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি

স্বাক্ষরিত
(মো. আহসান উদ্দিন সরকার)
সদস্য, সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি

স্বাক্ষরিত
(প্রকৌ. মোহাম্মদ সাহাদত হোসেন)
আহবায়ক, সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি

সেবার নাম	অধিক্ষেত্র এলাকা (ডিভিশন/বিভাগ/জোন)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা, যার কাছে আপীল বা অভিযোগ করা যাবে (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
		<p>১১। জনাব রেহানা আখতার, ব্যবস্থাপক ফোন-০১৯৫২২৭৭৩৫৯ বিক্রয় প্রকৌশল শি/বা জোন- ১১, মেট্রো ঢাকা বিপণন বিভাগ- ৫</p> <p>১২। প্রকৌ. মোহাম্মদ জয়নাল আবেদীন, ব্যবস্থাপক ফোন-০১৯৩৯৯২১০৩৯ বিক্রয় প্রকৌশল শি/বা জোন- ১২, মেট্রো ঢাকা বিপণন বিভাগ- ৬</p> <p>১৩। শ্রী অমর কৃষ্ণ পোদ্দার ফোন- ০১৯৫২২৭৭৪১০ বিক্রয় প্রকৌশল শি/বা জোন- ১৩, মেট্রো ঢাকা বিপণন বিভাগ- ৬</p>	
<p>৪.১। গ্রাহকের নিকট বিল পৌঁছানো (মিটার বিহীন আবাসিক)</p> <p>৪.২। গ্রাহকের নিকট বিল পৌঁছানো (প্রি-পেইড মিটার আবাসিক)</p> <p>৪.৩। মিটারযুক্ত অন্যান্য সকল গ্রাহক</p> <p>৪.৪। প্রত্যয়নপত্র প্রদান/ইস্যু</p> <p>৪.৫। গ্রাহকের অনুরোধের প্রেক্ষিতে ডুপ্লিকেট বিল প্রদান/ইস্যুকরণ</p> <p>৪.৬। গ্রাহকের বিল সংক্রান্ত অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ</p>	<p>মেট্রো ঢাকা উত্তর ও দক্ষিণ এলাকা (মেট্রো ঢাকা রাজস্ব বিভাগ- ১/২/৩/৪/৫/৬) এবং কেরানীগঞ্জ এলাকা (আবাসিক গ্রাহক)</p>	<p>১। জনাব মো. আব্দুল গনি, ব্যবস্থাপক ফোন-০১৯১৪৭৩৮৭৪৯ রাজস্ব আবাসিক জোন- ১, মেট্রো ঢাকা রাজস্ব বিভাগ- ১</p> <p>২। জনাব আবুল কাশেম মো. ছাদেক, ব্যবস্থাপক ফোন-০০১৭১৮০২৪০৯৯ রাজস্ব আবাসিক জোন- ২, মেট্রো ঢাকা রাজস্ব বিভাগ- ১</p> <p>৩। জনাব মো. সাহেদ-উল-হক, ব্যবস্থাপক, অতি.দায়িত্ব ফোন-০০১৯৩৯৯২১২০৬ রাজস্ব আবাসিক জোন-৩, মেট্রো ঢাকা রাজস্ব বিভাগ-২</p> <p>৪। জনাব মো. নজমুল হক, ব্যবস্থাপক ফোন-০১৯৫২২৭৭৩২২ রাজস্ব আবাসিক জোন-৪, মেট্রো ঢাকা রাজস্ব বিভাগ-২</p> <p>৫। জনাব মো. সাহাদুজ্জামান, ব্যবস্থাপক ফোন-০১৭১১৯৬৯৭৬৬, জোন- ৫ (জিনজিরা), মেট্রো ঢাকা রাজস্ব বিভাগ-২</p> <p>৬। জনাব পরাগ দেবনাথ, ব্যবস্থাপক ফোন-০১৯৩৯৯২১০৭৬ রাজস্ব আবাসিক জোন-৬, মেট্রো ঢাকা রাজস্ব বিভাগ-৩</p> <p>৭। জনাব মমতাজ বেগম, ব্যবস্থাপক ফোন-০১৯৫২২৭৭৪৪৯ রাজস্ব আবাসিক জোন-৭, মেট্রো ঢাকা রাজস্ব বিভাগ-৩</p> <p>৮। জনাব কামরুজ্জামান, ব্যবস্থাপক ফোন-০১৯৫২২৭৭৩৪৬ রাজস্ব আবাসিক জোন-৮, মেট্রো ঢাকা রাজস্ব বিভাগ-৪</p>	<p>১। জনাব মো. বাহারুল ইসলাম উপমহাব্যবস্থাপক ফোন-০১৯৩৯৯২১২১৩ মেট্রো ঢাকা রাজস্ব বিভাগ- ১</p> <p>২। জনাব মো. সাহেদ-উল-হক, উপমহাব্যবস্থাপক, অতি.দায়িত্ব ফোন-০০১৯৩৯৯২১২০৬ মেট্রো ঢাকা রাজস্ব বিভাগ- ২</p> <p>৩। জনাব এ কে এম মাহবুব আলী উপমহাব্যবস্থাপক ফোন-০১৯৩৯৯২১২১৫ মেট্রো ঢাকা রাজস্ব বিভাগ- ৩</p> <p>৪। জনাব মো. গোলাম মোস্তফা উপমহাব্যবস্থাপক, অতি. দায়িত্ব ফোন-০১৯৩৯৯২১২১৯ মেট্রো ঢাকা রাজস্ব বিভাগ- ৪</p> <p>৫। জনাব মো. তোফাজ্জল হোসেন উপমহাব্যবস্থাপক ফোন-০১৯৩৯৯২১২৫৫ মেট্রো ঢাকা রাজস্ব বিভাগ- ৫</p> <p>৬। জনাব মো. আবদুল জব্বার উপমহাব্যবস্থাপক ফোন-০১৯৩৯৯২১১০৭ মেট্রো ঢাকা রাজস্ব বিভাগ- ৬</p>

স্বাক্ষরিত
(পুলক চাকমা)
সদস্য সচিব, সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি

স্বাক্ষরিত
(মো. আহসান উদ্দিন সরকার)
সদস্য, সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি

স্বাক্ষরিত
(প্রকৌ. মোহাম্মদ সাহাদত হোসেন)
আহবায়ক, সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি

সেবার নাম	অধিক্ষেত্র এলাকা (ডিভিশন/বিভাগ/জোন)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা, যার কাছে আপীল বা অভিযোগ করা যাবে (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
		৯। জনাব জগদীশ চন্দ্র বর্মণ, ব্যবস্থাপক ফোন-০১৯৩৯৯২১১৮৮ রাজস্ব আবাসিক জোন-৯, মেট্রো ঢাকা রাজস্ব বিভাগ-৪ ১০। জনাব মো. রেজাউল হক, ব্যবস্থাপক ফোন-০১৯৩৯৯২১১২২ রাজস্ব আবাসিক জোন-১০, মেট্রো ঢাকা রাজস্ব বিভাগ-৫ ১১। জনাব মো. মোশাররফ হোসেন, ব্যবস্থাপক ফোন-০১৯৫২২২৭৭৩৪৫ রাজস্ব আবাসিক জোন-১১, মেট্রো ঢাকা রাজস্ব বিভাগ-৫ ১২। জনাব মো. এমদাদুল হক, ব্যবস্থাপক ফোন-০১৯৩৯৯২১২৭৮ রাজস্ব আবাসিক জোন-১২, মেট্রো ঢাকা রাজস্ব বিভাগ-৬ ১৩। জনাব এ কে এম ইমদাদুল হক, ব্যবস্থাপক ফোন-০১৯৩৯৯২১২০০ রাজস্ব আবাসিক জোন-১৩, মেট্রো ঢাকা রাজস্ব বিভাগ-৬	
৫.১। গ্রাহকের নিকট বিল পৌঁছানো ৫.২। প্রত্যয়নপত্র প্রদান/ইস্যু ৫.৩। গ্রাহকের অনুরোধের প্রেক্ষিতে ডুপ্লিকেট বিল প্রদান/ইস্যুকরণ ৫.৪। গ্রাহকের বিল সংক্রান্ত অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ (আবাসিক ব্যতিত মিটারযুক্ত সকল গ্রাহক)	মেট্রো ঢাকা উত্তর ও দক্ষিণ এলাকা (মেট্রো ঢাকা রাজস্ব বিভাগ- ১/২/৩/৪/৫/৬) এবং কেরানীগঞ্জ এলাকা (আবাসিক ব্যতিত সকলগ্রাহক)	১। জনাব মোহাম্মদ বদিরুজ্জামান, ব্যবস্থাপক ফোন-০১৫৫২৪১৩৪৮৫ রাজস্ব শি/বা জোন- ১, মেট্রো ঢাকা রাজস্ব বিভাগ- ১ ২। জনাব এম এম আব্দুছ হালাম, ব্যবস্থাপক ফোন-০১৫৫২৪০৬৪৬১ রাজস্ব শি/বা জোন- ২, মেট্রো ঢাকা রাজস্ব বিভাগ- ১ ৩। রাজস্ব শি/বা জোন- ৩, মেট্রো ঢাকা রাজস্ব বিভাগ- ২ ৪। আবু হায়দার মো. ফয়জুল গণি, ব্যবস্থাপক ফোন-০১৫৫০৫১০০৫৯ রাজস্ব শি/বা জোন-৪, মেট্রো ঢাকা রাজস্ব বিভাগ- ২ ৫। জনাব মো. সাহাদুজ্জামান, ব্যবস্থাপক ফোন-০১৭১১৯৬৯৭৬৬, জোন- ৫ (জিনজিরা), মেট্রো ঢাকা রাজস্ব বিভাগ-২ ৬। জনাব মো. শাহাদাত হোসেন, ব্যবস্থাপক ফোন-০১৯২২৭২২২৮২ রাজস্ব শি/বা জোন- ৬, মেট্রো ঢাকা রাজস্ব বিভাগ- ৩ ৭। জনাব মো. আনোয়ারুল ইসলাম, ব্যবস্থাপক ফোন-০১৭১২০২৮৮৯৯, রাজস্ব শি/বা জোন-৭, মেট্রো ঢাকা রাজস্ব বিভাগ- ৩	১। জনাব মো. বাহারুল ইসলাম উপমহাব্যবস্থাপক ফোন-০১৯৩৯৯২১২১৩ মেট্রো ঢাকা রাজস্ব বিভাগ- ১ ২। জনাব মো. সাহেদ-উল-হক, উপমহাব্যবস্থাপক, অতি.দায়িত্ব ফোন-০০১৯৩৯৯২১২০৬ মেট্রো ঢাকা রাজস্ব বিভাগ- ২ ৩। জনাব এ কে এম মাহবুব আলী উপমহাব্যবস্থাপক ফোন-০১৯৩৯৯২১২১৫ মেট্রো ঢাকা রাজস্ব বিভাগ- ৩ ৪। জনাব মো. গোলাম মোস্তফা উপমহাব্যবস্থাপক, অতি. দায়িত্ব ফোন-০১৯৩৯৯২১২১৯ মেট্রো ঢাকা রাজস্ব বিভাগ- ৪

স্বাক্ষরিত
(পুলক চাকমা)
সদস্য সচিব, সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি

স্বাক্ষরিত
(মো. আহসান উদ্দিন সরকার)
সদস্য, সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি

স্বাক্ষরিত
(প্রকৌ. মোহাম্মদ সাহাদত হোসেন)
আহবায়ক, সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি

সেবার নাম	অধিক্ষেত্র এলাকা (ডিভিশন/বিভাগ/জোন)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)	উর্ধ্বতন কর্মকর্তা, যার কাছে আপীল বা অভিযোগ করা যাবে (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
		<p>৮। জনাব মো. গোলাম মোস্তফা, ব্যবস্থাপক ও উপমহাব্যবস্থাপক, অতি. দা ফোন-০১৯৩৯৯২১২১৯, রাজস্ব শি/বা জোন- ৮, মেট্রো ঢাকা রাজস্ব বিভাগ- ৪</p> <p>৯। মো. নজরুল ইসলাম ভুইয়া, ব্যবস্থাপক ফোন-০১৯৩৮২৩২৮৪৮ রাজস্ব শি/বা জোন-৯, মেট্রো ঢাকা রাজস্ব বিভাগ- ৪</p> <p>১০। জনাব আব্দুল মুয়ীদ শরীফ, ব্যবস্থাপক ফোন-০১৯৫২২২৭৭৪৭৩, রাজস্ব শি/বা জোন- ১০, মেট্রো ঢাকা রাজস্ব বিভাগ- ৫</p> <p>১১। জনাব মো. মসিবুর রহমান, ব্যবস্থাপক ফোন-০১৭১৫০৮৮৪৪৬ রাজস্ব শি/বা জোন-১১, মেট্রো ঢাকা রাজস্ব বিভাগ- ৫</p> <p>১২। জনাব মো. শহীদুল ইসলাম, ব্যবস্থাপক ফোন-০১৯৩৯৯২১২২০ রাজস্ব শি/বা জোন- ১২, মেট্রো ঢাকা রাজস্ব বিভাগ- ৬</p> <p>১৩। জনাব মো. হুমায়ুন কবির, ব্যবস্থাপক ফোন-০১৭২৪০৫০৫৬ রাজস্ব শি/বা জোন-১৩, মেট্রো ঢাকা রাজস্ব বিভাগ- ৬</p>	<p>৫। জনাব মো. তোফাজ্জল হোসেন উপমহাব্যবস্থাপক ফোন-০১৯৩৯৯২১২৫৫ মেট্রো ঢাকা রাজস্ব বিভাগ- ৫</p> <p>৬। জনাব মো. আবদুল জব্বার উপমহাব্যবস্থাপক ফোন-০১৯৩৯৯২১১০৭ মেট্রো ঢাকা রাজস্ব বিভাগ- ৬</p>

স্বাক্ষরিত
(পুলক চাকমা)
সদস্য সচিব, সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি

স্বাক্ষরিত
(মো. আহসান উদ্দিন সরকার)
সদস্য, সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি

স্বাক্ষরিত
(প্রকৌ. মোহাম্মদ সাহাদত হোসেন)
আহবায়ক, সিটিজেন চার্টার বাস্তবায়ন ও পরিবীক্ষণ কমিটি