

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 প্রদান পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই- মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান (আবাসিক)	গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয় কর্তৃক গ্যাস সংযোগ প্রদান করা হয়।	গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে সর্বোচ্চ 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 প্রধান বা ব্যবস্থাপক। গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd



মো. মইনুল ইসলাম
উপমহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন)
তিতাস গ্যাস টি এন্ড ডি কোং লিঃ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই- মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
২	নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান (শিল্প/ক্যাপটিভ/সিএনজি/ মৌসুমী/চা-বাগান)	গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয় কর্তৃক গ্যাস সংযোগ প্রদান করা হয়।	গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে সর্বোচ্চ ৫৩কার্যদিবস	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 ট্রেড 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 নকশা। 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	গ্রাহক যে এলাকাধীন সে এলাকার সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের জোন প্রধান বা ব্যবস্থাপক। গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd


 মো. মইনুল ইসলাম
 উপমহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন)
 তিতাস গ্যাস টি এন্ড ডি কোং লিমিটেড


ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই- মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
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 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 ট্রেড 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 (বেয়লার, 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	গ্রাহক যে এলাকাধীন সে এলাকার সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের জোন প্রধান বা ব্যবস্থাপক। গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd


 মো. মইনুল ইসলাম
 উপমহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন)
 তিতাস গ্যাস টি এণ্ড ডি কোং লিমিটেড

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৪	পুন: সংযোগ প্রদান (আবাসিক)	গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয় কর্তৃক পুন:সংযোগ প্রদান করা হয়।	গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে (সংযোগ বিচ্ছিন্নের প্রকৃতির উপর নির্ভরশীল)	গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে নির্ধারিত ফরমে বা সাদা কাগজে আবেদনপত্রসহ হালনাগাদ গ্যাস বিল পরিশোধের প্রমাণক 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	গ্রাহক যে এলাকাধীন সে এলাকার সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের জোন প্রধান বা ব্যবস্থাপক। গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd
৫	পুন: সংযোগ প্রদান (শিল্প/ক্যাপটিভ/সিএনজি মৌসুমী/চা-বাগান)	গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয় কর্তৃক পুন:সংযোগ প্রদান করা হয়।	গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ের মধ্যে (সংযোগ বিচ্ছিন্নের প্রকৃতির উপর নির্ভরশীল)	গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে নির্ধারিত ফরমে বা সাদা কাগজে আবেদনপত্রসহ হালনাগাদ গ্যাস বিল পরিশোধের প্রমাণক 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	গ্রাহক যে এলাকাধীন সে এলাকার সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের জোন প্রধান বা ব্যবস্থাপক। গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd
৬	পুন: সংযোগ প্রদান (বাণিজ্যিক)	গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয় কর্তৃক পুন:সংযোগ 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 (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	গ্রাহক যে এলাকাধীন সে এলাকার সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের জোন প্রধান বা ব্যবস্থাপক। গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd


 মো. অইনুল ইসলাম
 উপমহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন)
 তিতাস গ্যাস টি এণ্ড ডি কোং লিমিটেড


ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৭	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 (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজপত্র)	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে।	গ্যাস সরঞ্জামের কোনরূপ পরিবর্তন না করা হলে গ্রাহককে 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	গ্রাহক যে এলাকাধীন সে এলাকার সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের জোন প্রধান বা ব্যবস্থাপক। গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd
৮	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 (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	গ্রাহক যে এলাকাধীন সে এলাকার সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের জোন প্রধান বা ব্যবস্থাপক। গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd
৯	লোড হ্রাস/বৃদ্ধি/ পুনর্বিদ্যায়ন/সংশোধন (শিল্প/ক্যাপটিভ/ 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 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	গ্রাহক যে এলাকাধীন সে এলাকার সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের জোন প্রধান বা ব্যবস্থাপক। গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd
১০	লোড হ্রাস/বৃদ্ধি/ পুনর্বিদ্যায়ন/সংশোধন (বাণিজ্যিক)	গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয় কর্তৃক কার্যকর করা হয়।	গ্রাহক কর্তৃক করণীয় কার্যাদি সম্পাদনের সময় ব্যতিরেকে সর্বোচ্চ 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	গ্রাহক যে এলাকাধীন সে এলাকার সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের জোন প্রধান বা ব্যবস্থাপক। গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd


 মো. মইনুল ইসলাম
 উপমহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন)
 তিতাস গ্যাস টি এণ্ড ডি কোং লিমিটেড

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১১	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 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	গ্রাহক যে এলাকাধীন সে এলাকার সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের জোন প্রধান বা ব্যবস্থাপক। গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd
১২	নাম পরিবর্তন/ মালিকানা পরিবর্তন (শিল্প/ক্যাপটিভ/ 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 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	গ্রাহক যে এলাকাধীন সে এলাকার সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের জোন প্রধান বা ব্যবস্থাপক। গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd
১৩	নাম পরিবর্তন/ মালিকানা পরিবর্তন (বাণিজ্যিক)	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 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	গ্রাহক যে এলাকাধীন সে এলাকার সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের জোন প্রধান বা ব্যবস্থাপক। গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd
১৪	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 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	গ্রাহক যে এলাকাধীন সে এলাকার সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের জোন প্রধান বা ব্যবস্থাপক। গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd


 মো. মইনুল ইসলাম
 উপমহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন)
 তিতাস গ্যাস টি এন ডি কোং লিমিটেড

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১৫	রাইজার/আরএমএস/ সিএমএস স্থানান্তর (শিল্প/ক্যাপটিভ/ সিএনজি/মৌসুমী/চা-বাগান)	গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয় কর্তৃক কার্যকর করা হয়।	বিদ্যমান গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী	গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজপত্র)	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। 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	গ্রাহক যে এলাকাধীন সে এলাকার সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের জোন প্রধান বা ব্যবস্থাপক। গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd
১৬	রাইজার/আরএমএস/ সিএমএস স্থানান্তর (বাণিজ্যিক)	গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয় কর্তৃক কার্যকর করা হয়।	বিদ্যমান গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী	গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজপত্র)	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন। গ্যাস সংযোগের আবেদনপত্র সংশ্লিষ্ট বিপণন দপ্তর বা ওয়েব সাইট থেকে ডাউনলোড করা যাবে।	টাকা ১,৫০০/- (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	গ্রাহক যে এলাকাধীন সে এলাকার সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের জোন প্রধান বা ব্যবস্থাপক। গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd
১৭	গ্রাহকের অনুরোধের প্রেক্ষিতে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ (আবাসিক)	গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয় কর্তৃক কার্যকর করা হয়।	বিদ্যমান গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী	গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজপত্র)	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	অস্থায়ী বিচ্ছিন্নের ক্ষেত্রে ৩০০/- (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	গ্রাহক যে এলাকাধীন সে এলাকার সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের জোন প্রধান বা ব্যবস্থাপক। 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)	গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয় কর্তৃক কার্যকর করা হয়।	বিদ্যমান গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী	গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজপত্র)	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	৫,০০০(পাঁচ হাজার) টাকা নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd	গ্রাহক যে এলাকাধীন সে এলাকার সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের জোন প্রধান বা ব্যবস্থাপক। গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd
১৯	গ্রাহকের অনুরোধের প্রেক্ষিতে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ (বাণিজ্যিক)	গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয় কর্তৃক কার্যকর করা হয়।	বিদ্যমান গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী	গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ে আবেদন করতে হবে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজপত্র)	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	১,৫০০(এক হাজার পনেরশত) টাকা নির্ধারিত ব্যাংকে জমা দিতে হবে। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd	গ্রাহক যে এলাকাধীন সে এলাকার সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের জোন প্রধান বা ব্যবস্থাপক। গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd


 মো. মইনুল ইসলাম
 উপমহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন)
 তিতাস গ্যাস টি এণ্ড ডি কোং লিমিটেড

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
২০	গ্রাহক উপ-শ্রেণি পরিবর্তন (শিল্প/ক্যাপটিভ/ সিএনজি/মৌসুমী/চা-বাগান)	গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয় কর্তৃক কার্যকর করা হয়।	বিদ্যমান গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী	১) আবেদনপত্র ২) গ্রাহক উপ-শ্রেণি পরিবর্তনের স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র। সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়-এ দাখিল করতে হবে।	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	নির্ধারিত চার্জ ব্যাকের মাধ্যমে পরিশোধ করতে হবে (ব্যবসার ধরণের উপর নির্ভরশীল)।। নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে ব্যাংকের নাম জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd	গ্রাহক যে এলাকাধীন সে এলাকার সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের জোন প্রধান বা ব্যবস্থাপক। গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd
২১	গ্রাহক উপ-শ্রেণি পরিবর্তন (বাণিজ্যিক)	গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয় কর্তৃক কার্যকর করা হয়।	বিদ্যমান গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী	শিল্প গ্রাহকের অনুরূপ	শিল্প গ্রাহকের অনুরূপ	নির্ধারিত চার্জ ব্যাকের মাধ্যমে পরিশোধ করতে হবে (ব্যবসার ধরণের উপর নির্ভরশীল)	গ্রাহক যে এলাকাধীন সে এলাকার সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের জোন প্রধান বা ব্যবস্থাপক। গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd
২২	গ্রাহকের নিকট বিল পৌঁছানো (মিটার বিহীন আবাসিক)	কোম্পানি কর্তৃক সরবরাহকৃত বিল বই এর মাধ্যমে।	তাৎক্ষণিক	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	গ্রাহক যে এলাকাধীন সে এলাকার সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের জোন প্রধান বা ব্যবস্থাপক। গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd
২৩	গ্রাহকের নিকট বিল পৌঁছানো (প্রি-পেইড মিটার আবাসিক)	প্রি-পেইড কার্ডের মাধ্যমে	তাৎক্ষণিক	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।	কোম্পানীর প্রি-পেইড মিটার প্রকল্পের সহকারী প্রকৌশলী/উপব্যবস্থাপক (প্রধান কার্যালয়)।
২৪	মিটারযুক্ত অন্যান্য সকল গ্রাহক	প্রিন্টেড বিলের কপি সরবরাহ করা হয়।	চলতি মাসের বিল পরবর্তী মাসের ১৫ তারিখের মধ্যে অথবা গ্রাহকের সাথে সম্পাদিত চুক্তি অনুযায়ী	সরবরাহকৃত বিল	কোম্পানী কর্তৃক গ্রাহক আঞ্জিনায় পৌঁছানো হয়ে থাকে।	বিনামূল্যে	গ্রাহক যে এলাকাধীন সে এলাকার সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের জোন প্রধান বা ব্যবস্থাপক। গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd
২৫	প্রত্যয়নপত্র প্রদান/ইস্যু	সংশ্লিষ্ট বিধি/নিয়মানুযায়ী প্রিন্টেড কপি সরবরাহ করা হয়।	সংশ্লিষ্ট পঞ্জিকা বছরের প্রত্যয়নপত্র পরবর্তী বছরের জুন মাসের মধ্যে সরবরাহ করা হয়।	প্রয়োজন নেই	প্রয়োজন নেই	বিনামূল্যে	গ্রাহক যে এলাকাধীন সে এলাকার সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের জোন প্রধান বা ব্যবস্থাপক। গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
২৬	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 করবে।	বিনামূল্যে	গ্রাহক যে এলাকাধীন সে এলাকার সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের জোন প্রধান বা ব্যবস্থাপক। গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd
২৭	গ্রাহকের বিল সংক্রান্ত অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ	সংশ্লিষ্ট বিধি/ নিয়মানুযায়ী প্রিন্টেড কপি সরবরাহ করা হয়।	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	গ্রাহক যে এলাকাধীন সে এলাকার সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের জোন প্রধান বা ব্যবস্থাপক। গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	সরকারি/আধা-সরকারি/ স্বায়ত্বশাসিত/সংস্থা/ বেসরকারি প্রতিষ্ঠান এ নতুন গ্যাস সংযোগ প্রদান	গ্রাহকের আবেদনের প্রেক্ষিতে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয় কর্তৃক কার্যকর করা হয়।	বিদ্যমান গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী (সংযোগের 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।	গ্রাহক যে এলাকাধীন সে এলাকার সংশ্লিষ্ট বিপণন কার্যালয়ের জোন প্রধান বা ব্যবস্থাপক। গ্রাহক অধিক্ষেত্রাধীন এলাকা নিম্নোক্ত ওয়েব সাইট থেকে জেনে নিতে পারবেন- www.titasgas.org.bd
২	রাজউকের বিধি মোতাবেক বহুতল ভবন নির্মাণে এনওসি প্রদান	প্রিন্টেড কপি সরবরাহ করা হয়।	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 আমমোক্তানামার অনুমোদন পত্র (সত্যায়িত)	সরবরাহতব্য কাগজপত্র গ্রাহক নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ করবেন।	বিনামূল্যে	পাইপ লাইন ডিজাইন বিভাগ-এর নেটওয়ার্ক এনালাইসিস শাখার ব্যবস্থাপক, প্রধান কার্যালয়।

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবাঃ							
ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
১	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের অর্জিত ছুটি মঞ্জুর	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারীর আবেদনের ভিত্তিতে নির্ধারিত ছুটি বিধি অনুযায়ী।	সর্বোচ্চ ৭ দিন	নির্ধারিত ছকে আবেদনপত্র (শ্রান্তি বিনোদন ছুটির ক্ষেত্রে সর্বশেষ পে-স্লিপ সংযুক্ত) দাখিল করবেন।	কর্মকর্তা: প্রশাসন বিভাগ কর্মচারী: সংস্থাপন বিভাগ	বিনামূল্যে	প্রশাসন ও সংস্থাপন বিভাগের পার্সোনেল শাখার সহকারী কর্মকর্তা বা সহকারী ব্যবস্থাপক
২	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের নৈমিত্তিক ছুটি মঞ্জুর	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারীর আবেদনের ভিত্তিতে নির্ধারিত ছুটি বিধি অনুযায়ী।	সর্বোচ্চ ২ দিন	নির্ধারিত ছকে আবেদন করবেন।	কর্মকর্তা: প্রশাসন বিভাগ কর্মচারী: সংস্থাপন বিভাগ	বিনামূল্যে	প্রশাসন ও সংস্থাপন বিভাগের পার্সোনেল শাখার সহকারী কর্মকর্তা বা সহকারী ব্যবস্থাপক
৩	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের প্রশিক্ষণ ভাতা মঞ্জুর	প্রশিক্ষণ সংক্রান্ত বিধি-বিধান অনুযায়ী।	তাৎক্ষণিক বা ক্ষেত্র ভেদে 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
৪	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের বহিঃবাংলাদেশ ছুটি মঞ্জুর	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারীর আবেদনের ভিত্তিতে নির্ধারিত ছুটি বিধি অনুযায়ী।	সর্বোচ্চ 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	প্রশাসন ও সংস্থাপন বিভাগের পার্সোনেল শাখার সহকারী কর্মকর্তা বা সহকারী ব্যবস্থাপক
৫	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের পেনশন মঞ্জুর	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারীর আবেদনের ভিত্তিতে নির্ধারিত পেনশন বিধি অনুযায়ী।	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	প্রশাসন ও সংস্থাপন বিভাগের পেনশন শাখার সহকারী কর্মকর্তা বা সহকারী ব্যবস্থাপক (প্রয়োজনে কল্যান কর্মকর্তা হিসেবে নিয়োজিত ব্যবস্থাপক, পেনশন এন্ড ফান্ডস, সংস্থাপন বিভাগ)

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র প্রাপ্তির স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
৬	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের বিভিন্ন প্রকার ঋণ মঞ্জুর	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারীর আবেদনের ভিত্তিতে কোম্পানির ঋণ সংক্রান্ত নীতিমালা অনুযায়ী।	১৫ থেকে ২০ দিন (প্রয়োজনীয় কাগজপত্র দাখিল সাপেক্ষে)	নির্ধারিত ফরমে আবেদন করতে হবে	কর্মকর্তা: প্রশাসন বিভাগ কর্মচারী: সংস্থাপন বিভাগ	বিনামূল্যে	প্রশাসন বিভাগের সাধারণ প্রশাসন শাখা এবং সংস্থাপন বিভাগের কর্মচারী সম্পর্ক শাখার সহকারী কর্মকর্তা বা সহকারী ব্যবস্থাপক
৭	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের উচ্চ শিক্ষা গ্রহণের অনুমিত প্রদান	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারীর আবেদনের ভিত্তিতে সংশ্লিষ্ট বিধি অনুযায়ী।	সর্বোচ্চ ৭ দিন	আবেদনকারীকে স্বহস্তে লিখিত আবেদনসহ উচ্চ শিক্ষার স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ জমা দিতে হবে	আবেদনকারী নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ ও সরবরাহ করবেন।	বিনামূল্যে	প্রশাসন ও সংস্থাপন বিভাগের পার্সোনেল শাখার সহকারী কর্মকর্তা বা সহকারী ব্যবস্থাপক
৮	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের পাসপোর্ট সংক্রান্ত এনওসি প্রদান	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা-কর্মচারীর আবেদনের ভিত্তিতে সংশ্লিষ্ট বিধি অনুযায়ী।	সর্বোচ্চ ৭ দিন	আবেদনকারীকে স্বহস্তে লিখিত আবেদনসহ পূর্বের পাসপোর্টের ফটোকপি জমা দিতে হবে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য কাগজপত্র)।	আবেদনকারী নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ ও সরবরাহ করবেন।	বিনামূল্যে	প্রশাসন ও সংস্থাপন বিভাগের পার্সোনেল শাখার সহকারী কর্মকর্তা বা সহকারী ব্যবস্থাপক
৯	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের সন্তানদের শিক্ষা সহায়তা প্রদান	কোম্পানির শিক্ষা সহায়তা প্রদান সংক্রান্ত নীতিমালার আলোকে।	সর্বোচ্চ ৩০ দিন	আবেদনকারীকে স্বহস্তে লিখিত আবেদন ও সম্মানের শিক্ষা সহায়তা প্রাপ্তির ক্ষেত্রে নীতিমালা/অফিস আদেশে বর্ণিত প্রয়োজনীয় কাগজপত্র জমা দিতে হবে।	আবেদনকারী নিজ উদ্যোগে সংগ্রহ ও সরবরাহ করবেন।	বিনামূল্যে	প্রশাসন বিভাগের সাধারণ প্রশাসন শাখার সহকারী কর্মকর্তা বা সহকারী ব্যবস্থাপক


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	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	১০ (দশ) কর্মদিবস	জনাব মো. ইয়াকুব খান, উপমহাব্যবস্থাপক(ইনচার্জ), কোম্পানি এ্যাফেয়ার্স বিভাগ, প্রধান কার্যালয়। মোবাইল নম্বর: ০১৯৩৯৯২১০৭৭ ই-মেইল: dgm.companyaffairs@titasgas.org.bd
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	২০ (বিশ) কার্যদিবস	জনাব মাহমুদুর রব, কোম্পানি সচিব/মহাব্যবস্থাপক, কর্পোরেট ডিভিশন, প্রধান কার্যালয়। মোবাইল নম্বর: ০১৯৩৯৯২১০১৯ ই-মেইল: gm.corporate@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	প্রযোজ্য ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র বা তথ্যাদি সঠিকভাবে জমা প্রদান।


 মো. মইনুল ইসলাম
 উপমহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন)
 তিতাস গ্যাস টি এণ্ড ডি কোং লিমিটেড