জালালাবাদ গ্যাস ট্রান্সমিসন এ্যান্ড ডিষ্ট্রিবিউশন সিস্টেম লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানী)

প্রধান কার্যালয় ঃ গ্যাস ভবন,মেন্দিবাগ,সিলেট-৩১০০ ।

সেবা কার্যক্রম নির্দেশিকা

(বাণিজ্যিক)

Web site : www.jalalabadgas.org.bd

সেবা কার্যক্রম নির্দেশিকা

ক. নতুন বাণিজ্যিক সংযোগ

০১। **সংজ্ঞা**

ব্যবসায়িক উদ্দেশ্যে পরিচালিত বিভিন্ন ধরণের বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠান,হস্ত চালিত/অযান্ত্রিক উপায়ে পরিচালিত ক্ষুদ্র ও কুটির শিল্প প্রতিষ্ঠান এবং সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানসমূহ বাণিজ্যিক শ্রেণীর আওতাভূক্ত ।

০২। **কার্য পরিধি ঃ**

সংযোগ গ্রহনের জন্য প্রস্তাবিত আংগিনার সম্মুখে বিতরণ লাইন বিদ্যমান থাকলে নিম্নোক্ত ক্ষেত্রে গ্যাস সংযোগ প্রদান করা হবে ঃ

- প্রস্তাবিত আরএমএস কারখানার প্রধান ফটকের যে কোন পাশে ১০ (দশ) মিটারের মধ্যে ও সীমানা প্রাচীরের অভ্যন্তরে অনধিক ০২(দুই) মিটারের মধ্যে অবস্থান এবং আরএমএস পর্যন্ত যাতায়াতের রাস্তা সুগম্য হওয়া নিশ্চিত করতে হবে।
- প্রতিটি গ্রাহকের জন্য একটি স্বতন্ত্র সার্ভিস লাইনসহ মিটারিং ব্যবস্থা রাখতে হবে ।
- একই আংগিনায় একই মালিকানাধীন একাধিক প্রতিষ্ঠান থাকলে প্রত্যেকের জন্য স্বতন্ত্র সংযোগ গ্রহণ করতে হবে ।

০৩। **আবেদনপত্র সংগ্রহের পদ্ধতি ঃ**

- নির্ধারিত ব্যাংক/কোম্পানীর হিসাব শাখায় টাকা ২০০/-মাত্র জমা দিয়ে আবেদন পত্র সংগ্রহ করা যাবে ।
- কোম্পানীর সংশ্লিষ্ট কার্যালয়/গ্রাহক সেবা বুথ/ওয়ানষ্টপ সার্ভিস সেন্টার/ কোম্পানীর ওয়েবসাইট থেকে ডাউনলোড করে আবেদনপত্র সংগ্রহ করা যাবে ।
- বিনামূল্যে সংগৃহীত আবেদনপত্র জমা দানকালে ফি বাবদ টাকা ২০০/- মাত্র পরিশোধ করতে হবে ।

০৪। **আবেদনপত্র জমাদান পদ্ধতি ঃ**

সংগৃহীত আবেদনপত্র যথাযথভাবে পুরণ করে নিম্নেবর্ণিত প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ সংশ্লিষ্ট জোন/আঞ্চলিক কার্যালয়ে জমা/দাখিল করতে হবে ঃ

- আবেদনকারীর পাসপোর্ট সাইজের ০২(দুই) কপি সত্যায়িত সাদাকালো/ রঙ্গিন ছবি ।
- হালনাগাদ নবায়নকৃত ট্রেড লাইসেন্সের সত্যায়িত কপি ।
- জমির মালিকানার দালিলিক প্রমান হিসেবে দলিল/হোল্ডিং নম্বর/পরচা/ হালনাগাদ পরিশোধকৃত খাজনার রশিদ (যে কোন একটি) ।
- ভাড়াকৃত স্থানে স্থাপিত হলে ভাড়ার চুক্তিপত্র (যাতে গ্যাস সংযোগ এবং বিল প্রদান সম্পর্কিত বিষয় উল্লেখ থাকবে) ।
- প্রস্তাবিত অভ্যন্তরীন পাইপলাইনের ০৪(চার) কপি নক্সা ।
- গ্যাস সরঞ্জামাদির কারিগরী ক্যাটালগ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ।
- প্রযোজ্য ক্ষেত্রে পরিবেশ অধিদপ্তরের ছাড়পত্র ।
- আবেদনপত্র ক্রয় করা হয়ে থাকলে তার রশিদ ।

০৫। **ঠিকাদার মনোনয়নে করণীয় ঃ**

গ্যাস সংযোগ গ্রহণে আগ্রহী ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান কর্তৃক ঠিকাদার মনোনয়নের ক্ষেত্রে নিম্নোক্ত বিষয়সমূহ অনুসরণ করতে হবে ঃ

- ঠিকাদারের তালিকা সংশ্লিষ্ট জোন/আঞ্চলিক কার্যালয়ে প্রদর্শন ;

- কোম্পানীর ওয়েবসাইট হতে কিংবা সংশ্লিষ্ট কার্যালয় হতে কোম্পানীর অনুমোদিত ১.১ শ্রেণীর ঠিকাদারের তালিকা এবং হালনাগাদ পরিচয়পত্র দেখে ঠিকাদার মনোনয়ন ;
- পারিশ্রমিক এর বিষয়ে ঠিকাদারের সাথে লিখিত চুক্তি সম্পাদন ; এবং
- সকল আর্থিক লেনদেন লিখিতভাবে সংরক্ষণ করতঃ নিয়োজিত ঠিকাদারের স্বাক্ষর গ্রহণ ।

০৬। <u>সংযোগ প্রদানে ধাপসমূহ</u> ঃ

- সংশ্লিষ্ট জোন/আঞ্চলিক কার্যালয়ে অবস্থিত গ্রাহক সেবা বুথ/ওয়ানষ্টপ সার্ভিস সেন্টার/কার্যালয়ের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা আবেদনপত্রের সাথে সংযোজিত সকল কাগজপত্র চেকলিষ্টের মাধ্যমে নিশ্চিত হয়ে আবেদনপত্র গ্রহণ পূর্বক রেজিষ্টারে লিপিবদ্ধকরতঃ একটি ক্রমিক নম্বর সম্বলিত প্রাপ্তি স্বীকার পত্র আবেদনকারীকে হস্তান্তর করবেন । আবেদনপত্রের সাথে প্রদত্ত কাগজপত্রের ঘাটতি থাকলে তা আবেদনকারীকে তাৎক্ষনিক লিখিতভাবে অবহিত করা হবে ।
- কোম্পানীর প্রতিনিধি কর্তৃক ৫(পাঁচ) কার্যদিবসের মধ্যে জরীপ সম্পন্ন করা হবে ।
- ক্যাটালগ অনুসরণক্রমে বয়লারসহ বিদেশ হতে আমদানীকৃত স্থাপনা এবং আকার/আয়তনের ভিত্তিতে দেশীয় স্থাপনার লোড নির্ধারণ করা হবে ।
- প্রতিষ্ঠানের জন্য গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুযায়ী প্রযোজ্য চালনা ধাঁচের ভিত্তিতে মাসিক লোড ও ন্যূনতম লোড নির্ধারণ করা হবে । দৈনিক গ্যাস ব্যবহারের সময়কাল ১৬ ঘন্টার কম হলে মাসিক লোডের ৫০% এবং গ্যাস ব্যবহারের সময়কাল ১৬ ঘন্টা বা এর বেশী হলে মাসিক লোডের ৬০% হিসেবে ন্যূনতম লোড ধার্য করা হবে ।
- জরীপ/সম্ভাব্যতা যাচাই পরবর্তী ১৪ (চৌদ্দ) কার্য দিবসের মধ্যে গ্যাস সরবরাহের মঞ্জুরীপত্র/অসম্মতিপত্র প্রদান করা হবে ।
- আবেদনকারী মঞ্জুরীপত্রের শর্তাদি পালনের সম্মতি সূচক স্বাক্ষরযুক্ত অঙ্গীকারপত্র জমা প্রদান করবেন ।
- সংশ্লিষ্ট কার্যালয় নির্ধারিত কমিশনিং ফি (বর্তমানে ৫০০/-) এবং জামানত বাবদ অর্থ প্রদান সংক্রান্ত চাহিদাপত্র (Demand Note) পরবর্তী ০৭(সাত) কর্ম দিবসের মধ্যে সংশ্লিষ্ট কার্যালয় গ্রাহককে প্রদান করবে । বর্তমান নিয়মমতে নিম্নোক্ত হারে জামানত নির্ধারিতঃ
  - ক) জমির মালিক নিজে গ্যাস সংযোগ নিলে ০৩ (তিন) মাসের মাসিক সমতুল্য গ্যাস বিল ।
  - খ) ভাড়াটিয়ার ক্ষেত্রে ৬ (ছয়) মাসের মাসিক সমতুল্য গ্যাস বিল ।
- গ্রাহক কর্তৃক চাহিদাপত্র (ডিমান্ড নোট) অনুযায়ী ব্যাংকে অর্থ জমাদান ও ঠিকাদার নিয়োগ পূর্বক নক্সা প্রণয়ন করে সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ে জমা দেওয়ার পর ৫ (পাঁচ) কার্য দিবসের মধ্যে কোম্পানী কর্তৃক নক্সা অনুমোদন ।
- গ্রাহকের সরবরাহকৃত মালামাল দ্বারা ঠিকাদারের মাধ্যমে অভ্যন্তরীন লাইন নির্মাণ করতে হবে । গ্রাহক কর্তৃক ঠিকাদারের মাধ্যমে অভ্যন্তরীন লাইন নির্মাণ কার্য সম্পাদনের উপর কোম্পানী কর্তৃক গ্যাস সংযোগ প্রদানের অগ্রগতি নির্ভর করবে ।
- নির্মিত পাইপলাইনের চাপ পরীক্ষার লক্ষ্যে ঠিকাদারকে ''টেষ্ট সিডিউল'' জমা দান করতে হবে ।
- গ্রাহকের কার্য সমাপনী প্রতিবেদন দাখিলের ৫(পাঁচ) কার্যদিবসের মধ্যে কোম্পানী কর্তৃক চাপ পরীক্ষা করা হবে ।

- গ্রাহক সিটি করপোরেশন/পৌরসভা/ইউনিয়ন পরিষদ/সড়ক ও জনপদ/এলজিইডি/জেলা পরিষদ-এর নিকট হতে রাস্তা খননের অনুমতিপত্র সংগ্রহ করে দাখিল করবেন ।
- রাস্তা খননের অনুমতি পত্র পাওয়ার ২(দুই) কার্য দিবসের মধ্যে গ্রাহকের সাথে গ্যাস বিক্রয় চুক্তিপত্র সম্পাদন করা হবে ।
- চুক্তিপত্র সম্পাদনের পরবর্তী ৪ (চার) কার্যদিবসের মধ্যে সার্ভিস লাইন নির্মাণ করা হবে । সার্ভিস লাইন নির্মানের ১১(এগার) কার্য দিবসের মধ্যে প্রয়োজনীয় সিলকরণসহ আরএমএস স্থাপন ও তা ক্যাবিনেটে আবদ্ধ এবং গ্যাস লাইন কমিশন করা হবে।
- সংযোগের প্রাক্কালে কোম্পানী কর্তৃক গ্রাহককে কমিশনিং কার্ড ও মিটার কার্ড হস্তান্তর করা হবে ।
- কোম্পানী কর্তৃক গ্যাস সংযোগ প্রদান সংক্রান্ত তথ্যাদি কম্পিউটারে সংরক্ষন করা হবে ।

০৭। **অভিযোগ দাখিল করা ঃ**

অত্র নির্দেশিকায় বর্ণিত যে কোন পর্যায়ে গ্রাহক সেবা যথাযথভাবে প্রাপ্তিতে গ্রাহক বঞ্চিত হলে সংশ্লিষ্ট বিভাগীয় প্রধান/ডিভিশন প্রধানের বরাবর গ্রাহক অভিযোগপত্র দাখিল করতে পারবেন । বিভাগ/ডিভিশনের ঠিকানা নিম্নরুপ ঃ

বিভাগ/ডিভিশন	কার্যালয়ের ঠিকানা	টেলিফোন নম্বর
মহাব্যবস্থাপক (বিপণন)	জালালাবাদ গ্যাস, প্রধান কার্যালয়, ৫ম তলা, গ্যাস ভবন, মেন্দিবাগ, সিলেট ।	০৮২১-৭১৬২৯১
উপ-মহাব্যবস্থাপক (সিলেট মেট্রো) রিজিওনাল ডিষ্ট্রিবিউশন ডিপার্টমেন্ট	জালালাবাদ গ্যাস, প্রধান কার্যালয়, ৬ষ্ঠ তলা, গ্যাস ভবন, মেন্দিবাগ, সিলেট ।	০৮২১-৭১৩৭৯৩
উপ-মহাব্যবস্থাপক (সিলেট জোন) রিজিওনাল ডিষ্ট্রিবিউশন ডিপার্টমেন্ট	জালালাবাদ গ্যাস, প্রধান কার্যালয়, ৯ম তলা, গ্যাস ভবন, মেন্দিবাগ, সিলেট ।	০৮২১-৭২১৩৫৫
উপ-মহাব্যবস্থাপক (মৌলভীবাজার জোন) রিজিওনাল ডিস্ট্রিবিউশন ডিপার্টমেন্ট	জালালাবাদ গ্যাস, আঞ্চলিক কার্যালয়, মৌলভীবাজার ।	০৮৬১-৫৩৪৭১

অধিকন্তু গ্রাহক সেবা প্রাপ্তির সুবিধার্থেও উপরোল্লিখিত ঠিকানা সমূহে যোগাযোগ করতে পারবেন ।

খ. গ্যাস সংযোগ প্রদানোত্তর কার্যক্রম

০১। **বিল প্রণয়ন ও পরিশোধ ঃ**

- রিডিং সাইকেল অনুযায়ী প্রতি মাসের শেষে মিটার পাঠ গ্রহণ করা হবে ।
- গৃহীত দুই মাসের মিটার রিডিং-এর ব্যবধানকে চাপ শুদ্ধি গুননীয়ক দ্বারা গুন করে আদর্শ আয়তন হিসেবে গ্যাস ব্যবহার নিরূপন করা হবে ।
- প্রকৃত ব্যবহার এবং মাসিক ন্যুনতম লোডের মধ্যে যাহা অধিকতর তাকে ট্যারিফ রেট দ্বারা গুন করে মাসিক বিল প্রস্তুত করা হবে ।
- গ্রাহককে নির্ধারিত হারে আরএমএস/সিএমএস-এর মাসিক ভাড়া বিলের সাথে পরিশোধ করতে হবে ।
- মাসিক বিল গ্রাহক বরাবর পরবর্তী মাসের ১৫(পনের) তারিখের মধ্যে ডাকযোগে প্রেরণ করা হবে ।

- গ্রাহক যথাসময়ে বিল না পেলে সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ে যোগাযোগ করে ডুপ্লিকেট বিল সংগ্রহ করতে পারবেন ।
- বিল ইস্যু করার তারিখ থেকে ২০ (বিশ) দিনের মধ্যে সারচার্জ ব্যতীত মাসিক বিল গ্রাহক কর্তৃক নির্ধারিত ব্যাংকে পরিশোধ করতে হবে ।
- নির্ধারিত তারিখের মধ্যে বিল পরিশোধ না করা হলে বার্ষিক ১২% হারে সারচার্জ প্রদান করতে হবে ।
- বিল পরিশোধের বিষয়ে জানার জন্য সংশ্লিষ্ট আবিকা প্রধানের প্রদত্ত টেলিফোন নাম্বারে/ব্যক্তিগত পর্যায়ে যোগাযোগ করতে হবে ।

০২। **গ্যাস সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ ও পুনঃ সংযোগ প্রদান** ঃ

- বিল ইস্যুকরণের ৬০ (ষাট) দিনের মধ্যে পরিশোধ করা না হলে গ্যাস সংযোগ বিচ্ছিন্নযোগ্য হবে।
- বিচ্ছিন্নকরনের পর পুনঃ সংযোগ গ্রহণ করতে হলে বকেয়া বিলসহ সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ ফি (বর্তমানে ৫০০/- টাকা) ও পুনঃ সংযোগ ফি (বর্তমানে ৩০০০/- টাকা) পরিশোধ করতে হবে ।
- গ্যাস পুনঃ সংযোগ গ্রহনের জন্য প্রয়োজনীয় করনীয় বিষয়াদি সম্পর্কে অবহিত হওয়ার জন্য সংশ্লিষ্ট আবিকা প্রধানের প্রদত্ত টেলিফোন নাম্বারে/ব্যক্তিগত পর্যায়ে যোগাযোগ করতে হবে ।

০৩। **গ্যাস সংযোগ স্থায়ীভাবে বিচ্ছিন্নকরনের কারণ সমূহ** ঃ

- অবৈধভাবে স্বতন্ত্র সার্ভিস লাইন নির্মাণ করা হলে ।
- পরিত্যক্ত রাইজারের মাধ্যমে অবৈধ সংযোগ স্থাপন করা হলে ।
- যে কোন উপায়ে মিটার বাইপাস করে গ্যাস কারচুপি করা হলে ।
- তিনবার আরএমএস-এ অবৈধ হস্তক্ষেপ করা হলে ।
- সংযোগ বিচ্ছিন্নকরনের ৯০ (নব্বই) দিনের মধ্যে পুনঃ সংযোগ গ্রহণ করা না হলে ।

০৪। **লোড হ্রাস-বৃদ্ধি** ঃ

- গ্রাহক কারিগরী ব্যাখ্যা ও ক্যাটালগসহ লোড হ্রাস/বৃদ্ধি/পুনঃ নির্ধারণ ও স্থাপনা রদবদলের আবেদন করতে পারবেন ।
- আবেদনের ১৫(পনের) কার্যদিবসের মধ্যে পরিদর্শন পূর্বক অনুমোদন/ অননুমোদনের বিষয়টি লিখিতভাবে গ্রাহককে অবহিত করা হবে ।
- অনুমোদিত হলে আরোপিত সকল শর্ত প্রতিপালন সাপেক্ষে লোড পুনঃ নির্ধারন/স্থাপনা রদবদল করা যাবে ।

০৫। **রাইজার স্থানান্তর** ঃ

- বকেয়া ও প্রযোজ্য ফি পরিশোধ সাপেক্ষে কোম্পানীর অনুমোদনক্রমে ঠিকাদার নিয়োগের মাধ্যমে রাইজার স্থানান্তর করা যাবে । প্রয়োজনে গ্রাহক রাস্তা খননের অনুমতিপত্র সংগ্রহ পূর্বক দাখিল করবেন ।

০৬। **মালিকানা/নাম পরিবর্তন** ঃ

- পূর্বের মালিক/মালিকগনের কোন বকেয়া থাকলে তা পরিশোধ পূর্বক নির্ধারিত ফি (বর্তমানে ২০০০/-) প্রদান করত মালিকানা/নাম পরিবর্তনের আবেদন করা যাবে ।
- নতুন মালিকের সপক্ষে সত্যায়িত করা দলিল/হোল্ডিং নম্বর/পরচা/ হাল নাগাদ পরিশোধকৃত খাজনার রশিদ (যে কোন একটি) ও ০২(দুই) কপি সত্যায়িত ছবি জমা প্রদান করতে হবে।

০৭। **মালামাল চুরি/ক্ষতিগ্রস্থ হওয়া ঃ**

- আরএমএস-এর সরঞ্জামাদি কিংবা উহার কোন অংশ চুরি হলে বা ক্ষতিগ্রস্থ হলে গ্রাহক সংশ্লিষ্ট থানায় জিডি করবেন ।
- ক্ষতিগ্রস্থ/হারানো উপকরণের মূল্য ও স্থাপিতব্য মালামালের মূল্য গ্রাহক পরিশোধ করবেন ।

০৮। **অবৈধ কার্যক্রমের জন্য অতিরিক্ত বিল ও জরিমানা ধার্য ঃ**

- প্রাকৃতিক কারণে মিটার ধীর বা দ্রুতগতি সম্পন্ন হলে কোন জরিমানা আরোপ ব্যতিরেকে এক মাসের বিল সংশোধনযোগ্য হবে ।
- মিটারে অবৈধ হস্তক্ষেপ কিংবা অন্য কোন উপায়ে গ্যাস কারচুপি করা হলে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলীর আলোকে অনুমোদিত/প্রত্যাশিত লোডের ভিত্তিতে নিম্নোক্ত ভাবে গ্যাস বিল সংশোধনকরতঃ অতিরিক্ত বিল ও জরিমানা এবং মিটারের মূল্য আদায় করা হবে ঃ
  - গ্যাস কারচুপি সনাক্তকরণের ১২ মাস পূর্ব হতে অতিরিক্ত বিল ।
  - জরিমানা হিসেবে অতিরিক্ত বিলের ৫০% ।
  - মিটার বাতিল হলে উহার এবং প্রতিস্থাপিত মিটারের মূল্য ।
  - মিটারের সঠিকতা পরীক্ষার সময় গ্রাহক বা তার প্রতিনিধি উপস্থিত থাকতে পারবেন।
  - বাংলাদেশ গ্যাস আইন ২০১০ অনুযায়ী গ্যাস কারচুপি/অবৈধ ব্যবহারের জন্য মোবাইল কোর্টের মাধ্যমে অনধিক ৬ মাস কারাদন্ড বা অনধিক ২০ হাজার টাকা অর্থ দন্ড অথবা উভয় দন্ড। একই অপরাধ পুনরাবৃত্তি হলে অনূন্য ৬ মাস এবং অনধিক ১ বৎসর কারাদন্ড এবং অনধিক ৪০ হাজার টাকা অর্থ দন্ড প্রযোজ্য হবে।

০৯। **প্রত্যয়ন পত্র ঃ**

- সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী প্রতি পঞ্জিকা বৎসরের বকেয়ার প্রত্যয়নপত্র (৩১ ডিসেম্বর পর্যন্ত পরিশোধিত) সংশ্লিষ্ট জোন/আঞ্চলিক কার্যালয় কর্তৃক প্রস্তুত পূর্বক কুরিয়ার সার্ভিসের মাধ্যমে পরবর্তী বছরের ৩০ জুনের মধ্যে গ্রাহকের নিকট প্রেরণ করা হবে ।
- কোন গ্রাহকের গ্যাস বিল বকেয়া থাকলে প্রত্যয়নপত্রে বকেয়ার সময় ও বকেয়ার পরিমান সুনির্দিষ্টভাবে উল্লেখ করা হবে ।
- কোন গ্রাহক প্রত্যয়নপত্র না পেয়ে থাকলে গ্রাহক সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ে যোগাযোগ করে সংগ্রহ করতে পারবেন ।
- কোন গ্রাহক বিল পরিশোধ করেছেন অথচ প্রত্যয়নপত্রে তার বিপরীতে বকেয়া দেখানো হলে গ্রাহক বিল পরিশোধের প্রমানপত্রসহ সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ে যোগাযোগ করলে তাৎক্ষনিকভাবে প্রত্যয়নপত্র সংশোধন করা হবে ।
- ৩০ শে জুনের মধ্যে প্রত্যয়নপত্র পাওয়া না গেলে সংশ্লিষ্ট আবিকা প্রধানের সাথে টেলিফোনে/ব্যক্তিগত পর্যায়ে যোগাযোগ করতে হবে ।

১০। **জরুরী সার্ভিস প্রদান ঃ**

- গ্যাস লিকেজ বা লিকেজ হতে সৃষ্ট দূর্ঘটনা সম্পর্কে অবহিত করা বা জরুরী গ্যাস সরবরাহ বন্ধ করার প্রয়োজন হলে কোম্পানীর আঞ্চলিক কার্যালয়ের জরুরী গ্যাস নিয়ন্ত্রণ শাখায় যোগাযোগ করতে হবে। সার্বক্ষনিক চালু কেন্দ্রের ফোন নম্বর ০৮২১-৭১৭০৯২ ।

কোম্পানীর আঞ্চলিক কার্যালয় এলাকাসমূহ ঃ

- আঞ্চলিক কার্যালয়ের আওতাধীন গ্রাহকগন সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়ে যোগাযোগ করে উল্লিখিত জরুরী সেবা গ্রহণ করতে পারবেন।

আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়সমূহ	টেলিফোন নম্বর
সুনামগঞ্জ আবিকা	০৮৭১-৫৫৩৫৭
ছাতক আবিকা	০৮৭২৩-৫৬২০৮
মাধবপুর সাইট অফিস	০৮৭২৩-৫৬১৬৪
শাহজীবাজার আবিকা	০৩৭৯৭-৮০০০৩০
হবিগঞ্জ আবিকা	০৮৩১-৫২৫৭৪
শ্রীমংগল আবিকা	০৮৬২৬-৭১৪৭১
মৌলভীবাজার আবিকা	০৮৬১-৬৩৮২৫
কুলাউড়া আবিকা	০৮৬২৪-৫৬৬৫৮
ফেঞ্চুগঞ্জ আবিকা	০৩৭৯৬-৮০০০২১
গোলাপগঞ্জ আবিকা	০৩৭৯৬-৮০০০৩৫
বিয়ানীবাজার আবিকা	০৩৭৯৬-৮০০০২৫

- অভিযোগ প্রাপ্তির পর যথাযথভাবে রেজিষ্টারে অন্তর্ভূক্ত করা হবে এবং দ্রুততম সময়ের মধ্যে প্রতিকারের জন্য যথাযথ কার্যক্রম গ্রহণ করা হবে।
- প্রাপ্ত অভিযোগের যথাসময়ে প্রতিকার নিশ্চিত করার লক্ষ্যে নিয়ন্ত্রনকারী কর্মকর্তা প্রতি সপ্তাহে একবার অভিযোগ রেজিস্টার চেক/পরীক্ষা করবেন ।

১১। **গ্যাস বিল/অন্যান্য ফি পরিশোধের জন্য নির্ধারিত ব্যাংক ঃ**

- সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়ের আওতাধীন নির্ধারিত ব্যাংক সমূহ ।

১২। **গ্রাহকের জ্ঞাতব্য ঃ**

- গ্রাহকের করণীয় বিষয়ে কোন পর্যায়ে বিলম্ব না হলে আবেদনপত্র গ্রহনের পর নির্ধারিত ক্রমিক নং অনুযায়ী গ্যাস সংযোগের প্রতিটি ধাপ/পর্যায়ে অগ্রাধিকার নিশ্চিত করা হবে ।

-০-