

কাস্টমস, এক্সাইজ ও ভ্যাট কমিশনারেট ঢাকা (দক্ষিণ), ঢাকা
আইডিইব ভবন, ১৬০/এ, কাকরাইল, ঢাকা

সিটিজেন চার্টার
নাগরিক সেবার তথ্য সারণী

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন:

মূল্য সংযোজন কর, আমদানি শুল্ক, সম্পূরক শুল্ক ও টার্নওভার কর এবং অন্যান্য শুল্ক ও কর বহির্ভূত রাজস্ব তথা দেশীয় সম্পদ আহরণের মাধ্যমে আমাদের প্রিয় দেশকে একটি সুখী, সমৃদ্ধ, স্বনির্ভর এবং উন্নত দেশ হিসেবে বিশ্বের বুকে তুলে ধরা।

মিশন:

আধুনিক তথ্য প্রযুক্তিকে কাজে লাগিয়ে কমিশনারেটের সক্ষমতা ও কর্মকর্তা-কর্মচারীদের দক্ষতা বৃদ্ধি, ব্যবসাবান্ধব পরিবেশ নিশ্চিতকরণ, করদাতাকে অকৃপন সেবা প্রদান ও তাঁদের সাথে সম্পর্কোন্নয়ন, করদাতা ও অংশীজনদের সুপরামর্শ ও সহায়তা নিয়ে আইনের সুষ্ঠু প্রয়োগ ও দলগত প্রচেষ্টার মাধ্যমে জাতীয় রাজস্ব বোর্ড কর্তৃক প্রতি অর্থবছরে এ কমিশনারেটের জন্য নির্ধারিত রাজস্ব লক্ষ্যমাত্রা পূরণ করা।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

(২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	প্রদেয় সেবার বিবরণ	সংশ্লিষ্ট আইন ও বিধি	সেবা গ্রহীতার করণীয়	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদান মানদণ্ড	সেবা প্রদানকারী কর্তৃপক্ষ	নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে প্রতিকারকারী কর্মকর্তা	আমাদের সেবার মান ও অঙ্গীকার	আমাদের প্রত্যাশা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)	(৯)	(১০)
০১.	মুসক নিবন্ধন প্রদান	ধারা-৫, বিধি-৪	ট্রেড লাইসেন্স, এনআইডি, টিআইএন, ব্যাংকের প্রত্যয়ন পত্র, ভাড়ার চুক্তিপত্র, প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে আইআরসি, ইআরসি, লে-আউট প্ল্যান, মোমোরেন্ডাম প্রভৃতি সংযুক্ত করে ফরম 'মুসক-২.১' এর মাধ্যমে আবেদন	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির ০৩ (তিন) কার্যদিবসের মধ্যে নিবন্ধন প্রদান করা হয়।	বিভাগীয় কর্মকর্তা	কমিশনার	১। লিখিত সকল অনুরোধের আমরা দ্রুত জবাব দেয়া হয়। ২। আবেদনপত্রের সাথে প্রয়োজনীয় তথ্য, কাগজপত্র এবং ফিস জমা দেওয়া হলে নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে সেবা প্রদান করা হয়।	আমাদের উপর আস্থা রাখার জন্য আপনাকে ধন্যবাদ। আমরা আশা করি আপনি, * আমাদের সেবা পাবার অনুরোধ জানানোর বেলায় বাস্তবতা উপলব্ধি করে যা প্রয়োজন
০২.	টার্নওভার কর তালিকাভুক্তিকরণ	ধারা-১০, বিধি-৫	ঐ	বিনামূল্যে	ঐ	বিভাগীয় কর্মকর্তা	কমিশনার		

ক্রমিক নং	প্রদেয় সেবার বিবরণ	সংশ্লিষ্ট আইন ও বিধি	সেবা গ্রহীতার করণীয়	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদান মানদণ্ড	সেবা প্রদানকারী কর্তৃপক্ষ	নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে প্রতিকারকারী কর্মকর্তা	আমাদের সেবার মান ও অঙ্গীকার	আমাদের প্রত্যাশা
০৩.	নিবন্ধন সংক্রান্ত তথ্য ও ব্যবসায়ের স্থান পরিবর্তনকরণ	ধারা-১৪, বিধি-১২, ১৩	অনলাইনে দাখিলের ক্ষেত্রে ফরম 'মূসক-২.১/২.২' এবং কাগুজে আবেদনের ক্ষেত্রে ফরম 'মূসক- ২.৫' এর মাধ্যমে বিভাগীয় কর্মকর্তাকে অবহিতকরণ	বিনামূল্যে	-	বিভাগীয় কর্মকর্তা	কমিশনার	৩। যদি সেবা প্রদানে দেরি হওয়ার আশঙ্কা থাকে, বা অবশ্যম্ভাবীভাবেই দেরি হয়ে যায়, অথবা যাচিত সেবা যদি অপ্রাসঙ্গিক হয়, তাহলে দ্রুত আপনাকে তা জানানো হয়।	শুধু সেটুকু চাইবেন এবং অনুরোধ জানাতে দেরি করবেন না;
০৪.	মূসক নিবন্ধন ও টার্নওভার কর তালিকাভুক্তি বাতিলকরণ	ধারা-৯, ১১ বিধি-৮, ৯	ফরম 'মূসক-২.৪' এর মাধ্যমে আবেদন	বিনামূল্যে	চূড়ান্ত দাখিলপত্র দাখিলের ১৫ (পনের) দিনের মধ্যে	বিভাগীয় কর্মকর্তা	কমিশনার	৪। আমরা সেবা প্রদান করব: ক) নিষ্ঠার সাথে; খ) বিচার-বিবেচনা প্রয়োগ করে; গ) বিনয়ের সঙ্গে; ঘ) গুরুত্ব উপলব্ধি করে; ঙ) বাস্তবানুগ ও পক্ষপাতহীনভাবে; চ) স্বচ্ছতার সঙ্গে; ছ) দায়বদ্ধতার সঙ্গে; জ) দ্রুততার সঙ্গে; ঝ) দক্ষ ও কার্যকরভাবে।	* এজন্য আমাদের কাছে যেসব তথ্য সরবরাহ করবেন তা যেন সত্য, নির্ভুল এবং তথ্য নির্ভর হয়;
০৫.	আগাম কর ফেরত প্রদান	ধারা-৩১ বিধি-১৯	যে তারিখে আগাম কর পরিশোধ করা হয়েছে সেই তারিখ হতে ১২০ (একশত বিশ) দিনের মধ্যে ফরম 'মূসক-৪.১' এর মাধ্যমে কমিশনার বরাবর আবেদন	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির ১৫ (পনের) দিনের মধ্যে	কমিশনার	-		
০৬.	চলমান ব্যবসা প্রতিষ্ঠান বিক্রয়ের পদ্ধতি	ধারা-৩৬, বিধি-২২	ব্যবসা প্রতিষ্ঠান বিক্রয়ের অনূন ১৫ (পনের) ফরম 'মূসক-৪.২' এর মাধ্যমে কমিশনার বরাবর আবেদন	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির ০৭ (সাত) দিনের মধ্যে	কমিশনার	-		* কতটুকু সেবা দেওয়ার সামর্থ আমাদের আছে আর কতটুকু নেই সে ব্যাপারে আপনার বাস্তব দৃষ্টিভঙ্গি কামনা করছি।
০৭.	রিফান্ড প্রদান	ধারা-৬৮, ৬৯ বিধি-৫২	দাখিলপত্রের মাধ্যমে কমিশনার বরাবর আবেদন	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির ০৩ (তিন) মাসের মধ্যে	কমিশনার	-		
০৮.	অব্যবহৃত বা ব্যবহার অনুপযোগী উপকরণ নিষ্পত্তিকরণ, দুর্ঘটনায় ক্ষতিগ্রস্ত বা ধ্বংসপ্রাপ্ত পণ্যের নিষ্পত্তিকরণ, বর্জ্য বা উপজাত পণ্যের সরবরাহ ও নিষ্পত্তিকরণ	বিধি- ২৪ক, ২৪খ, ২৪গ	যথাক্রমে ফরম 'মূসক-৪.৪', 'মূসক-৪.৫', 'মূসক-৪.৬' এর মাধ্যমে বিভাগীয় কর্মকর্তা বরাবর আবেদন	বিনামূল্যে		বিভাগীয় কর্মকর্তা	কমিশনার		
০৯.	মূসক ছাড়পত্র প্রদান	ধারা-১৩৩ বিধি-১১৬	ফরম 'মূসক-১৮.৩' এর মাধ্যমে কমিশনার বরাবর আবেদন	বিনামূল্যে	কোন বকেয়া না থাকলে ফরম 'মূসক-১৮.৪' ইস্যুকরণ	কমিশনার	-		
১০.	মূসক সম্মাননাপত্র প্রদান	বিধি-১১৬		বিনামূল্যে	অনলাইনে কার্যক্রম পরিপালন সাপেক্ষে অর্থবছর শেষ হওয়ার এক মাসের মধ্যে কম্পিউটার সিস্টেম হতে স্বয়ংক্রিয়ভাবে ফরম 'মূসক-১৮.৫' ইস্যুকরণ	কমিশনার	-		

ক্রমিক নং	প্রদেয় সেবার বিবরণ	সংশ্লিষ্ট আইন ও বিধি	সেবা গ্রহীতার করণীয়	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদান মানদণ্ড	সেবা প্রদানকারী কর্তৃপক্ষ	নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে প্রতিকারকারী কর্মকর্তা	আমাদের সেবার মান ও অঙ্গীকার	আমাদের প্রত্যাশা
১১.	দলিলপত্রের প্রত্যায়িত অনুলিপি প্রদান	ধারা-১৩২ বিধি-১১৫	ফি জমা দিয়ে ট্রেজারী চালানের কপিসহ ফরম 'মূসক-১৮.২' এর মাধ্যমে কমিশনার বরাবর আবেদন	চাহিত দলিলপত্রের পৃষ্ঠা সংখ্যা ৫ (পাঁচ) বা তার কম হলে ১০০ (একশত) টাকা, পৃষ্ঠা সংখ্যা ৫ (পাঁচ) এর অধিক হলে প্রথম ৫ (পাঁচ) পৃষ্ঠার জন্য ১০০ (একশত) টাকা এবং পরবর্তী প্রতি পৃষ্ঠার জন্য ১০ (দশ) টাকা হারে ফি	আবেদন প্রাপ্তির ০৭ (সাত) দিনের মধ্যে	কমিশনার	-		
১২.	করণিক ত্রুটি, ইত্যাদির সংশোধন	ধারা- ১৩১	-	বিনামূল্যে	-	মূসক কর্মকর্তা	-		
১৩.	মূল্য সংযোজন কর আইন, ১৯৯১ এর আওতায় চলতি হিসাবে জমাকৃত অর্থ সমন্বয়করণ	বিধি- ১১৮	মূল্য সংযোজন কর আইন, ১৯৯১ এর আওতায় দাখিলকৃত দাখিলপত্রসহ কমিশনার বরাবর আবেদন	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির ০১ (এক) মাসের মধ্যে ফরম 'মূসক- ১৮.৬' ইস্যুকরণ	কমিশনার	-		
১৪.	দাখিলপত্র বিষয়ক পরামর্শ প্রদান	-	-	বিনামূল্যে	দাখিলপত্র যথাসময়ে দাখিল, বিলম্বে দাখিল, সংশোধন, রেয়াত ও অন্যান্য হাসকারী সমন্বয় গ্রহণ প্রভৃতি বিষয়ে পরামর্শ প্রদান।	মূসক কর্মকর্তা	-		
১৫.	মূসক প্রদানে উদ্বুদ্ধকরণ	-	-	বিনামূল্যে	দেশের সার্বিক উন্নয়নে করের ভূমিকা বিষয়ক জনসচেতনামূলক অনুষ্ঠান আয়োজন করা।	মূসক কর্মকর্তা	-		
১৬.	অনলাইনে কার্য সম্পাদন ও কর পরিশোধ সংক্রান্ত প্রশিক্ষণ কর্মশালার আয়োজন	-	-	বিনামূল্যে	মূসক-২.১, মূসক-২.৪, মূসক- ৪.৩, মূসক-৯.১ প্রভৃতি ফরম পূরণ, অনলাইনে ট্রেজারি চালান (এ চালান) জমাকরণ প্রভৃতি বিষয়ে প্রশিক্ষণ কর্মশালার আয়োজন করা।	মূসক কর্মকর্তা	-		
১৭.	হেল্প ডেস্ক (মূসক সংক্রান্ত যেকোনো ধরনের সেবা প্রদান	-	-	বিনামূল্যে	দাপ্তরিক কার্যদিবসে সকাল ৯ টা হতে বিকাল ৫ টা পর্যন্ত।	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা	-		

(২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক নং	প্রদেয় সেবার বিবরণ	সেবা গ্রহীতার করণীয়	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদান মানদণ্ড	সেবা প্রদানকারী কর্তৃপক্ষ/ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে প্রতিকারকারী কর্মকর্তা	আমাদের সেবার মান ও অঙ্গীকার	আমাদের প্রত্যাশা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)	(৯)
০১.	বিভিন্ন সংস্থাকে আইনি পরামর্শ প্রদান	ইন্টারনেট/ ডাকযোগে পত্রের পরিপ্রেক্ষিতে/ সরাসরি	বিনামূল্যে	যত দ্রুত সম্ভব নিষ্পত্তি করা হয়।	সহকারী কমিশনার/ উপ কমিশনার, সদর দপ্তর	কমিশনার	১। লিখিত সকল অনুরোধের আমরা দ্রুত জবাব দেয়া হয়। ২। আবেদনপত্রের সাথে প্রয়োজনীয় তথ্য, কাগজপত্র এবং ফিস জমা দেওয়া হলে নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে সেবা প্রদান করা হয়।	আমাদের উপর আস্থা রাখার জন্য আপনাকে ধন্যবাদ। আমরা আশা করি আপনি, * আমাদের সেবা পাবার অনুরোধ জানানোর বেলায় বাস্তবতা উপলব্ধি করে যা প্রয়োজন শুধু সেটুকু চাইবেন এবং অনুরোধ জানাতে দেরি করবেন না; * এজন্য আমাদের কাছে যেসব তথ্য সরবরাহ করবেন তা যেন সত্য, নির্ভুল এবং তথ্য নির্ভর হয়; * কতটুকু সেবা দেওয়ার সামর্থ্য আমাদের আছে আর কতটুকু নেই সে ব্যাপারে আপনার বাস্তব দৃষ্টিভঙ্গি কামনা করছি।
০২.	স্থানীয় রাজস্ব অডিট অধিদপ্তরকে অডিট আপত্তি নিষ্পত্তিতে সহায়তা প্রদান	ইন্টারনেট/ ডাকযোগে পত্রের পরিপ্রেক্ষিতে/ সরাসরি	বিনামূল্যে	যত দ্রুত সম্ভব নিষ্পত্তি করা হয়।	ঐ	কমিশনার	৩। যদি সেবা প্রদানে দেরি হওয়ার আশঙ্কা থাকে, বা অবশ্যম্ভাবীভাবেই দেরি হয়ে যায়, অথবা যাচিত সেবা যদি অপ্রাসঙ্গিক হয়, তাহলে দ্রুত আপনাকে তা জানানো হয়।	
০৩.	জাতীয় রাজস্ব বোর্ডকে বিভিন্ন তথ্য প্রেরণ	ইন্টারনেট/ ডাকযোগে পত্রের পরিপ্রেক্ষিতে/ সরাসরি	বিনামূল্যে	যত দ্রুত সম্ভব নিষ্পত্তি করা হয়।	ঐ	কমিশনার	৪। আমরা সেবা প্রদান করব: ক) নিষ্ঠার সাথে; খ) বিচার-বিবেচনা প্রয়োগ করে; গ) বিনয়ের সঙ্গে; ঘ) গুরুত্ব উপলব্ধি করে; ঙ) বাস্তবানুগ ও পক্ষপাতহীনভাবে; চ) স্বচ্ছতার সঙ্গে; ছ) দায়বদ্ধতার সঙ্গে; জ) দ্রুততার সঙ্গে; ঝ) দক্ষ ও কার্যকরভাবে।	
০৪.	অভ্যন্তরীণ সম্পদ বিভাগকে তথ্য প্রেরণ	ইন্টারনেট/ ডাকযোগে পত্রের পরিপ্রেক্ষিতে/ সরাসরি	বিনামূল্যে	যত দ্রুত সম্ভব নিষ্পত্তি করা হয়।	ঐ	কমিশনার		
০৫.	বিভিন্ন সংস্থা কর্তৃক আটককৃত পণ্য গুদামে সংরক্ষণ ও নিষ্পত্তিকরণ	ইন্টারনেট/ ডাকযোগে পত্রের পরিপ্রেক্ষিতে/ সরাসরি	বিনামূল্যে	যত দ্রুত সম্ভব নিষ্পত্তি করা হয়।	ঐ	কমিশনার		
০৬.	চোরাচালান সংক্রান্ত তথ্য জেলা প্রশাসক ও বিভাগীয় কার্যালয়ে প্রেরণ	ইন্টারনেট/ ডাকযোগে পত্রের পরিপ্রেক্ষিতে/ সরাসরি	বিনামূল্যে	যত দ্রুত সম্ভব নিষ্পত্তি করা হয়।	ঐ	কমিশনার		
০৭.	মানিলন্ডারিং বিষয়ে বাংলাদেশ ব্যাংককে তথ্য প্রদান	ইন্টারনেট/ ডাকযোগে পত্রের পরিপ্রেক্ষিতে/ সরাসরি	বিনামূল্যে	যত দ্রুত সম্ভব নিষ্পত্তি করা হয়।	ঐ	কমিশনার		

(২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক নং	প্রদেয় সেবার বিবরণ	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য ও পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদান মানদণ্ড	সেবা প্রদানকারী কর্তৃপক্ষ/ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে প্রতিকারকারী কর্মকর্তা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
০১.	পেনশন	সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনের উপর ভিত্তি করে	১। পেনশন আবেদন ফরম ২.১ ২। পাসপোর্ট সাইজের সত্যায়িত ছবি ৩। পি.আর.এল. মঞ্জুরী আদেশ ৪। ই.এল.পি.সি ৫। নাদাবী প্রত্যয়ন পত্র (সংযোজনী-৮) ৬। প্রাপ্তব্য পেনশনের বৈধ উত্তরাধিকারী ঘোষণা পত্র (সংযোজনী-২) ৭। নমুনা স্বাক্ষর ও হাতের পাঁচ আঙ্গুলের ছাপ (সংযোজনী-৬) ৮। মূল সার্ভিস বই ৯। জাতীয় পরিচয়পত্র সত্যায়িত ১০। জাতীয় বেতন নির্ধারণী ফরম (প্রাপ্তিস্থান: সদর দপ্তর)	প্রযোজ্য নহে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	সহকারী কমিশনার/ উপ কমিশনার ও প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা, ফোন নং-	কমিশনার
০২.	অগ্রিম	সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনের উপর ভিত্তি করে	বাংলাদেশ ফরম নং-২৬৩৯ এর মাধ্যমে আবেদন ও সর্বশেষ জমাকৃত টাকার রশিদ (প্রাপ্তিস্থান: সদর দপ্তর)	প্রযোজ্য নহে	০৩ (তিন) কার্যদিবস	ঐ	কমিশনার
০৩.	ছুটি (পি.আর.এল)	সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনের উপর ভিত্তি করে	আবেদন, এস.এস.সি সনদ, মূল সার্ভিস বহির ফটোকপি, ছুটির হিসাব নামা (প্রাপ্তিস্থান: সদর দপ্তর)	প্রযোজ্য নহে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	ঐ	কমিশনার
০৪.	বেতন	সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনের উপর ভিত্তি করে	টি.আর. ফরম নং- ১৩, টি.আর. ফরম নং- ১৫, কল্যাণ তহবিল, যৌথবীমা, সাধারণ ভবিষ্য তহবিল ফরম ফুরণ পূর্বক দাখিলকরণ (প্রাপ্তিস্থান: সদর দপ্তর)	প্রযোজ্য নহে	০৩ (তিন) কার্যদিবস	ঐ	কমিশনার
০৫.	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল	সংশ্লিষ্ট কর্মচারীর আবেদনের উপর ভিত্তি করে	অডিট বেঞ্জল ম্যানুয়াএর ৬৬৩ নং ফরম পূরণ পূর্বক দাখিলকরণ (চূড়ান্ত পরিশোধের ক্ষেত্রে) (প্রাপ্তিস্থান: সদর দপ্তর)	প্রযোজ্য নহে	০৩ (তিন) কার্যদিবস	ঐ	কমিশনার

(২.৪) আওতাধীন দপ্তর কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

আওতাধীন দপ্তরসমূহের সিটিজেনস চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত করতে হবে।

৩. অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS)

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

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
(১)	(২)	(৩)	(৪)
০১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নাম ও পদবি: হাসনাইন মাহমুদ, যুগ্ম কমিশনার	০৭ (সাত) কার্যদিবস
০২.	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)	যুক্তিযুক্ত সময়ের মধ্যে