



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
কাস্টমসএন্ডাইজ ও ভ্যাট (আপীল) কমিশনারেট, ঢাকা-১, ঢাকা।



সিটিজেন চার্টার

১। ভিশন ও মিশন

ভিশনঃ শুদ্ধ ও মূসক আইনের আপীলের ধারা অনুসরণে করদাতাগণকে দ্রুত সেবা প্রদান নিশ্চিতকরণ এবং ন্যায়বিচার সুনিশ্চিত করে সরকারের প্রাপ্য রাজস্ব আহরণে সহায়তাকরণ।

মিশনঃ একটি বিচারিক দপ্তর হিসেবে দ্রুততম সময়ের মধ্যে আপীল মামলা নিষ্পত্তিপূর্বক সরকারের প্রাপ্য রাজস্ব সুরক্ষাকরণসহ করদাতাগণকে উন্নত সেবা প্রদান।

২। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	মামলা গ্রহণের তথ্য	ওয়েবসাইট ও লিখিতভাবে	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে	০৭ কর্মদিবসের মধ্যে	১) মোঃ আলমগীর তালুকদার, পদবী- রাজস্ব কর্মকর্তা। ফোনঃ ০১৯১১৫৪৩১১৯ ই-মেইলঃ c.v.appeal.dhaka1@gmail.com
২	মামলার হালনাগাদ অবস্থা	ওয়েবসাইট ও লিখিতভাবে	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে	০৭ কর্মদিবসের মধ্যে	২) শেখ সাবিহা জামাল হাসি, পদবীঃ সহকারী রাজস্ব কর্মকর্তা। ফোনঃ ০১৮৮৮ ৭৯৪৮৪৪
৩	শুনানীর তারিখ	ওয়েবসাইট ও লিখিতভাবে	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে	মূলনথি ও দফাওয়ারি জবাব প্রাপ্তির ১০ কর্মদিবসের মধ্যে	
৪	রায় সংক্রান্ত বিষয়	ওয়েবসাইট ও লিখিতভাবে	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে	রায় স্বাক্ষরের পর ০১ কর্মদিবসের মধ্যে	
৫	অভিযোগ ব্যবস্থাপনা	ওয়েবসাইট ও লিখিতভাবে	অত্র দপ্তর	বিনামূল্যে	০৭ কর্মদিবসের মধ্যে (কেইস টু কেস ভিত্তিতে বিষয়টি নির্ধারিত হবে)।	

২.২) দাপ্তরিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	অর্জিত ছুটি	* আবেদন প্রাপ্তি; *সাধারণ ভবিষ্য তহবিল বিধিমালা, ১৯৫৯ অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহণ; * সরকারি আদেশ জারিকরণ।	ক) সাদা কাগজে আবেদন; খ) নির্ধারিত ফরম (বাংলাদেশ ফরম নং- ২৩৯৫) প্রধান হিসাবরক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গেজেটেড কর্মকর্তাদের ক্ষেত্রে)।	বিনা মূল্যে	০৩ (তিন) কর্ম দিবসের মধ্যে।	মোঃ আলমগীর তালুকদার, পদবী- রাজস্ব কর্মকর্তা। ফোনঃ ০১৯১১৫৪৩১১৯ ই-মেইলঃ c.v.appeal.dhaka1@gmail.com
১	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুরী।	* আবেদন প্রাপ্তি; *সাধারণ ভবিষ্য তহবিল বিধিমালা, ১৯৭৯ অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহণ; * সরকারি আদেশ জারিকরণ।	* নির্ধারিত ফরম আবেদন (ফরম নং- ২৬৩৯) * সাধারণ ভবিষ্য তহবিলে সর্বশেষ জমাকৃত অর্থের হিসাব বিবরণী।	বিনা মূল্যে	০৩ (তিন) কর্ম দিবসের মধ্যে।	মোঃ আলমগীর তালুকদার, পদবী- রাজস্ব কর্মকর্তা। ফোনঃ ০১৯১১৫৪৩১১৯ ই-মেইলঃ c.v.appeal.dhaka1@gmail.com
১	সিলেকশন খেড/উচ্চতর খেড /পদোন্নতি	* আবেদন প্রাপ্তি; *বিভাগীয় নির্বাচন কমিটির সভায় উপস্থাপন; * যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন গ্রহণ; * মঞ্জুরী আদেশ জারিকরণ।	* সাদা কাগজে আবেদন; * বার্ষিক গোপনীয় অনুবেদন।	বিনা মূল্যে	১৫ (পনের) কর্ম দিবসের মধ্যে।	১) মোঃ আলমগীর তালুকদার, পদবী- রাজস্ব কর্মকর্তা। ফোনঃ ০১৯১১৫৪৩১১৯ ই-মেইলঃ c.v.appeal.dhaka1@gmail.com ২) শেখ সাবিহা জামাল হাসি, পদবীঃ সহকারী রাজস্ব কর্মকর্তা। ফোনঃ ০১৮৮৮ ৭৯৪৮৪৪
১	এ দপ্তরের ৩য় শ্রেণীর কর্মচারীদের বার্ষিক গোপনীয় অনুবেদন সংরক্ষণ।	* নির্ধারিত বার্ষিক গোপনীয় অনুবেদন প্রাপ্তি * উপযুক্ত কর্মকর্তা কর্তৃক অনুমোদন ও ডোসিয়ারভুক্তকরণ।	যথাযথভাবে পূরণকৃত এসিআর।	বিনা মূল্যে	০৩(তিন) কর্ম দিবসের মধ্যে।	১) মোঃ আলমগীর তালুকদার, পদবী- রাজস্ব কর্মকর্তা। ফোনঃ ০১৯১১৫৪৩১১৯ ই-মেইলঃ c.v.appeal.dhaka1@gmail.com ২) শেখ সাবিহা জামাল হাসি, পদবীঃ সহকারী রাজস্ব কর্মকর্তা। ফোনঃ ০১৮৮৮ ৭৯৪৮৪৪
২	সরঞ্জামাদি সরবরাহ	প্রাধিকার ও যৌক্তিকতা অনুযায়ী সরঞ্জামাদি সরবরাহ				

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগকরণ। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে সমস্যা অবহিতকরণ।

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	(GRS) ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তার নাম ও পদবী) মোঃ আলমগীর তালুকদার,	০৫ দিন

		<p>পদবী- রাজস্ব কর্মকর্তা। ফোনঃ ০১৯১১৫৪৩১১৯ ই-মেইলঃ c.v.appeal.dhaka1@gmail.com</p>	
২	(GRS) ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	কমিশনার, কাস্টমস, এক্সাইজ ও ভ্যাট (আপীল) কমিশনারেট, ঢাকা- ১, ঢাকা।	০৩ দিন

৪) আপনাদের কাছে আমাদের প্রত্যাশাঃ

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১)	নির্ধারিত পদ্ধতিতে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
২)	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা
৩)	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪)	অসম্পূর্ণ/ত্রুটিপূর্ণ আপীল আবেদন দাখিল না করা
৫)	স্টেক হোল্ডারগণ যথাযথভাবে প্রস্তুতির মাধ্যমে আপীল কমিশনারেটে আপীল আবেদন পেশকরণ
৬)	যথাসময়ে মূলনথি ও দফাওয়ারী জবাব প্রেরণের ব্যবস্থা
৭)	শুনানীতে যথাসময়ে উপস্থিত থাকা এবং শুনানী বর্ধিতকরণের মাধ্যমে অহেতুক কালক্ষেপণ করা হতে বিরত থাকা
৮)	মামলার তথ্যসহ উচ্চতর আদালতে মামলা পেভিং আছে কি না সে সম্পর্কিত তথ্য গোপন করে আবেদন না করা
৯)	মামলা তামাদি না করা



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
কাস্টমস এক্সাইজ ও ভ্যাট (আপীল) কমিশনারেট, ঢাকা-১, ঢাকা।



সিটিজেন চার্টার

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই- মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১	আপীল আবেদন গ্রহণ	০৩ কর্মদিবসের মধ্যে	১। আপীল আবেদনের যৌক্তিক ও আইনানুগ কারণ উল্লেখ করে সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের নিজস্ব লেটারহেড প্যাডে আপীল আবেদন; ২। যে আদেশ বা সিদ্ধান্তের বিরুদ্ধে আপীল দায়ের করতে ইচ্ছুক সে আদেশের কপি; ৩। কাস্টমস মামলার ক্ষেত্রে The Customs Act, ১৯৬৯ এর Section ১৯৪ (১) অনুযায়ী দাবীকৃত ভুলের পঞ্চাশ শতাংশ অথবা আরোপিত অর্ধদন্ডের পঞ্চাশ শতাংশ যথোপযুক্ত কর্মকর্তার নিকট জমা প্রদানের প্রমাণস্বরূপ ট্রেজারী চালানের কপি; ৪। ভ্যাট মামলার ক্ষেত্রে মূল্য সংযোজন কর আইন, ১৯৯১ এর ধারা ৪২ (২) অনুযায়ী দাবীকৃত কর এর দশ শতাংশ অথবা আরোপিত অর্ধদন্ডের দশ শতাংশ সরকারী কোষাগারে জমাদানের প্রমাণস্বরূপ ট্রেজারী চালানের কপি; ৫। ২১৫/- (দুইশত পনের টাকা মাত্র) টাকার কোর্ট ফি; ৬। মামলা সংশ্লিষ্ট ব্যবসায়িক/বানিজ্যিক দলিলাদি [যেমন- কাস্টমস সংক্রান্ত মামলা হলে বি/ই, ইনভয়েন্স, প্যাকিং লিষ্ট, এলসি, এলসিএ, গুন্ডায়ন শীট ইত্যাদি এবং ভ্যাট বিষয়ক হলে সংশ্লিষ্ট দলিলাদি];	এ দপ্তর	বিনামূল্য	মোঃ আলমগীর তালুকদার, পদবীঃ রাজস্ব কর্মকর্তা। রুম নম্বরঃ ১২১১ শাখার নামঃ কাস্টমস ও ভ্যাট আপীল নিষ্পত্তি শাখা ফোনঃ ০১৯১১-৫৪৩১১৯ ই-মেইলঃ c.v.appeal.dhaka1@gmail.com	মোহাম্মদ লুৎফর রহমান পদবী-কমিশনার। রুম নম্বরঃ ১২২৩ ফোনঃ ০২-২২২২১৭৯৬১ ই-মেইলঃ c.v.appeal.dhaka1@gmail.com
২	আপীল আবেদন নিষ্পত্তি-কার্যক্রমের সর্বশেষ অবস্থা অবহিতকরণ	০৩ কর্মদিবসের মধ্যে (আপীলকারী কর্তৃক লিখিতভাবে জানতে চাইলে)		এ দপ্তর	বিনামূল্য		

৩	শুনানীর সুযোগ প্রদান	বিবাদী দপ্তর হতে মূলনথি ও দফাওয়ারি জবাব প্রাপ্তির ১০ কর্মদিবসের মধ্যে		এ দপ্তর	বিনামূল্য		
৪	আপীল নিষ্পত্তি- আদেশ বা রায় প্রদান	১। The Customs Act, ১৯৬৯ এর Section ১৯৩অ (৬) অনুযায়ী কাস্টমস আপীল মামলা দায়েরের তারিখ থেকে ০২ (দুই) বছরের মধ্যে নিষ্পত্তি করা হয়; ২। মূল্য সংযোজন কর আইন, ১৯৯১ এর ধারা ৪২(৪) অনুসারে ভ্যাট সংশ্লিষ্ট মামলা ০১ (এক) বছরের মধ্যে নিষ্পত্তি করা হয়;		এ দপ্তর	বিনামূল্য		
৫	আপীল নিষ্পত্তি- আদেশ বা রায় আপীলকারী প্রতিষ্ঠান ও বিবাদী দপ্তরে প্রেরণ	রায় স্বাক্ষরের পর ০১ কর্মদিবসের মধ্যে		এ দপ্তর	বিনামূল্য		
৬	অভিযোগ ব্যবস্থাপনা	০৭ কর্মদিবসের মধ্যে (কেইস টু কেস ভিত্তিতে বিষয়টি নির্ধারিত হয়)।		এ দপ্তর	বিনামূল্য		