

সিটিজেনস চার্টার (CITIZEN'S CHARTER)

কাস্টমস, এক্সাইজ ও ভ্যাট (আপীল) কমিশনারেট, চট্টগ্রাম একটি আর্দশিক বিচার বিভাগীয় প্রতিষ্ঠান। মামলা প্রাপ্তি সাপেক্ষে যথাসম্ভব দ্রুততম সময়ের মধ্যে তা নিষ্পত্তির মাধ্যমে সরকারের প্রাপ্য রাজস্ব সুরক্ষা করণসহ ন্যায্যবিচার নিশ্চিত করার লক্ষ্যে ১৬ ফেব্রুয়ারী, ১৯৮১ সালে এ দপ্তর প্রতিষ্ঠিত হয়। অর্থ মন্ত্রণালয়ের অভ্যন্তরীণ সম্পদ বিভাগের জাতীয় রাজস্ব বোর্ডের অধীনে কাস্টমস, এক্সাইজ ও ভ্যাট (আপীল) কমিশনারেট The Customs Act, 1969 ও 2023; মূল্য সংযোজন কর আইন, ১৯৯১ ও ২০১২; The Excise and Salt Act, 1944 এর সংশ্লিষ্ট বিধি-বিধান ও নিজস্ব নিয়মকানুন দ্বারা আপীল মামলার বিচার করা থাকে। ২০ ডিসেম্বর, ২০১১ তারিখ জাতীয় রাজস্ব বোর্ডের নথি নং-১(১২)/শু:ভ:প্র:-২/২০০৮(অংশ)/৪৫০ এর প্রেক্ষিতে কাস্টমস, এক্সাইজ ও ভ্যাট (আপীল) কমিশনারেট, চট্টগ্রামকে সম্প্রসারিত করে ০৪টি ভাগে ভাগ করা হয়েছে। পূর্ণগতি / সম্প্রসারিত কাস্টমস, এক্সাইজ ও ভ্যাট (আপীল) কমিশনারেট, চট্টগ্রাম এর অধিক্ষেত্রে কাস্টম হাউস, চট্টগ্রাম; কাস্টমস বন্দ কমিশনারেট, চট্টগ্রাম; কাস্টমস, এক্সাইজ ও ভ্যাট কমিশনারেট, চট্টগ্রামের প্রশাসনিক এলাকাসমূহ রয়েছে।

অত্র দপ্তরের জন্য নির্ধারিত অর্গানোগ্রাম অনুযায়ী কর্মকর্তা ও কর্মচারী সমেত মোট ৩১ (একত্রিশ) জনের জনবল অনুমোদিত। বর্তমানে এ দপ্তরে একজন উপ-কমিশনার, একজন রাজস্ব কর্মকর্তা, দুইজন সহকারী রাজস্ব কর্মকর্তা-সহ বিভিন্ন দাপ্তরিক কাজ সম্পাদনের জন্য মোট ১৯ জন কর্মকর্তা ও কর্মচারী কর্মরত আছেন। সকল পর্যায়ের কর্মচারী ও কর্মরত মেধা ও কর্মক্ষমতার সর্বোত্তম ব্যবহারের মাধ্যমে এ দপ্তরের লক্ষ্য অর্জনের জন্য নিরলসভাবে কাজ করে যাচ্ছেন।

স্বপ্ন (Vision):

বাদী এবং বিবাদী উভয়পক্ষকে যুক্তি সংগত বক্তব্য উপস্থাপনের সুযোগ প্রদান করত: ন্যায্য বিচার করার মাধ্যমে এ কমিশনারেটকে আর্দশিক বিচার বিভাগীয় প্রতিষ্ঠান হিসেবে গড়ে তোলা।

কর্মপন্থা (Mission):

সঠিক বিচারপদ্ধতি অনুসরণের মাধ্যমে যথাসময়ে নিরপেক্ষভাবে বিচারকার্য সম্পন্ন করা; যাতে সরকার ন্যায্য রাজস্ব পায় এবং আপীলকারী অযথা হয়রানির স্বীকার না হয়।

লক্ষ্য (Objective):

বক্তব্য উপস্থাপনের সুযোগ নিশ্চিতপূর্বক সরকার কর্তৃক নির্ধারিত সময় সীমার মধ্যে আপীল মামলার নিষ্পত্তিকরণ।

আপীলকারী কমিশনারেটের সিদ্ধান্ত সরকার পক্ষ বা আপীলকারী সংক্ষুব্ধ হলে যাতে স্বল্পতম সময়ে ঐ সিদ্ধান্তের বিরুদ্ধে আপীল করতে পারে তার জন্য প্রয়োজনীয় সহযোগিতা করা।


৬/১০/২৪
খন্দকার রেজাউল করিম
সহকারী রাজস্ব কর্মকর্তা
কাস্টমস, এক্সাইজ ও ভ্যাট (আপীল)
কমিশনারেট, চট্টগ্রাম।


১০-০১-২৪
আব্দুর রহমান মুখা
রাজস্ব কর্মকর্তা
কাস্টমস, এক্সাইজ ও ভ্যাট (আপীল) কমিশনারেট
চট্টগ্রাম।

২। সেবা সম্পর্কিত 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 ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	মামলা গ্রহণের তথ্য	ওয়েব সাইট ও লিখিতভাবে	অত্র দপ্তর	বিনা মূল্যে	০৭ কর্মদিবসের মধ্যে	আব্দুর রহমান মৃধা, রাজস্ব কর্মকর্তা-১ ফোনঃ ০৩১-৭২০৩৪৪ ই-মেইল: rahmanmridhaaro@gmail.com
২.	মামলার হালনাগাদ অবস্থা				০৭ কর্মদিবসের মধ্যে।	
৩.	জনানীর তারিখ				মূল নথি ও দফাওয়ারি জবাব প্রাপ্তির ১০ কর্মদিবসের মধ্যে।	
৪.	রায় সংক্রান্ত বিষয়				রায় স্বাক্ষরের পর ০৭ কর্মদিবসের মধ্যে।	
৫.	অভিযোগ ব্যবস্থাপনা				০৭ কর্মদিবসের মধ্যে। (কেইস টু কেস ভিত্তিতে বিষয়টি নির্ধারিত হবে)	

২.২) দাপ্তরিক সেবা

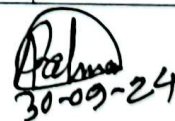
ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	মামলার হালনাগাদ অবস্থা	ওয়েব সাইট ও লিখিত ভাবে	অত্র দপ্তর	বিনা মূল্যে	০৭ কর্মদিবসের মধ্যে।	মুক্তার উদ্দীন, রাজস্ব কর্মকর্তা-২ ফোনঃ ০৩১-৭২০৩৮০ ই-মেইল: mukter.aro@gmail.com
২.	রায় সংক্রান্ত বিষয়	ওয়েব সাইট ও লিখিত ভাবে	অত্র দপ্তর	বিনা মূল্যে	রায় স্বাক্ষরের পর ০৭ কর্মদিবসের মধ্যে।	

২.৩) অভ্যন্তরীণ 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 ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	অর্জিত ছুটি/ শ্রান্তি বিনোদন ছুটি	প্রশাসনিক	*ছুটির আবেদন পত্র *ছুটি প্রাপ্তির হিসাব *এ দপ্তরের হিসাব শাখা	বিনা মূল্যে	আবেদনপত্র প্রাপ্তির ০৩ কর্মদিবসের মধ্যে।	মুক্তার উদ্দীন, রাজস্ব কর্মকর্তা-২ ফোনঃ ০৩১-৭২০৩৮০ ই-মেইল: mukter.aro@gmail.com
২.	জি পি এফ এর আবেদন গ্রহণ /অগ্রিম মঞ্জুরী	প্রশাসনিক	*জিপিএফ এর ব্যালেন্স সিট *এ দপ্তরের হিসাব শাখা	বিনা মূল্যে	আবেদন পত্র প্রাপ্তির ০৭ কর্মদিবসের মধ্যে।	
৩.	পেনশন মঞ্জুরী	প্রশাসনিক	*পেনশন মঞ্জুরী নির্ধারিত পেনশন ফরমসহ আনুসঙ্গিক কাগজপত্রাদি *এ দপ্তরের হিসাব শাখা	বিনা মূল্যে	আবেদন পত্র প্রাপ্তির ৩০ কর্মদিবসের মধ্যে।	


৩০/০৭/২৪

খন্দকার রেজাউল করিম
সহকারী রাজস্ব কর্মকর্তা
কাস্টমস, এক্সাইজ ও ডাউট (আপীল)
কমিশনারেট, চট্টগ্রাম।


30-07-24

আব্দুর রহমান মৃধা
রাজস্ব কর্মকর্তা
কাস্টমস, এক্সাইজ ও ডাউট (আপীল) কমিশনারেট
চট্টগ্রাম।

৩। অংশীজনদের কাছে এ দস্তরের প্রত্যাশা:

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/ কাক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১.	নির্ধারিত পদ্ধতিতে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আপীল আবেদন জমা প্রদান;
২.	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা;
৩.	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা;
৪.	যথাসময়ে মূলনথি ও দফাওয়ারী জবাব পাঠানো;
৫.	শুনানীতে যথা সময়ে উপস্থিত থাকা, শুনানী বর্ধিতকরণের মাধ্যমে অহেতুক কালক্ষেপন হতে বিরত থাকা;
৬.	মামলা তামাদি না করা;
৭.	মামলার তথ্যসহ উচ্চতর আদালতে মামলা পেভিং আছে কি না সে সম্পর্কিত তথ্য গোপন করে আবেদন না করা;
৮.	অসম্পূর্ণ আপীল আবেদন দাখিল না করা;
৯.	টেকহোল্ডারগণ কর্তৃক যথাযথভাবে প্রস্তুত হয়ে আপীল কমিশনারেটে আপীল আবেদন পেশ করা;

৪। অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

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

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আব্দুর রহমান মৃধা, রাজস্ব কর্মকর্তা-১ ফোনঃ ০৩১-৭২০৩৪৪ ইমেইলঃ rahmanmridhaaro@gmail.com	ফোনঃ ০২-৩৩৩১০৬৭৮ ইমেইলঃ cusappealctg@gmail.com	০৫ দিন
২.	(GRS) ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	কমিশনার, কাস্টমস এক্সাইজ ও ভ্যাট (আপীল) কমিশনারেট, চট্টগ্রাম।		০৩ দিন


৬৭০৭/১২৪

খন্দকার রেজাউল করিম
সহকারী রাজস্ব কর্মকর্তা
কাস্টমস, এক্সাইজ ও ভ্যাট (আপীল)
কমিশনারেট, চট্টগ্রাম।


৩০-০৭-২৪

আব্দুর রহমান মৃধা
রাজস্ব কর্মকর্তা
কাস্টমস, এক্সাইজ ও ভ্যাট (আপীল) কমিশনারেট
চট্টগ্রাম।