

**গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার**  
কাস্টমস্, এক্সাইজ ও ভ্যাট  
কমিশনারেট, ঢাকা (উত্তর)  
বাড়ী নং-৬, সোনারগাঁ জনপথ  
সেক্টর নং-১১, উত্তরা, ঢাকা-১২৩০।  
www.dknvat.gov.bd

সিটিজেনস চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: তথ্য প্রযুক্তি নির্ভর, রাজস্ব আহরণে সুদক্ষ, সপ্রতিভ ও সেবা পরায়ণ একটি দপ্তর প্রতিষ্ঠার মাধ্যমে নির্ধারিত রাজস্ব লক্ষ্যমাত্রা অর্জন।

মিশন: দ্রুত কার্য নিষ্পত্তি, আইন ও বিধান সম্পর্কে স্টেকহোল্ডারদের অবহিত করণ, কর্মকর্তা/কর্মচারীদের যথাযথ প্রশিক্ষণ প্রদান, তথ্য ও দলিলাদি সংরক্ষণ ও বিতরণ, আইন বিধানের সঠিক প্রয়োগ, কায়িক ও পদ্ধতিগত সংস্কার সাধন, দাপ্তরিক কাজে তথ্য প্রযুক্তির ব্যবহার নিশ্চিত করণ, কর প্রদান সংস্কৃতির বিকাশ, রাজস্ব কার্যক্রমে অংশীদারিত্ব প্রতিষ্ঠা।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	মূল্য সংযোজন করের আওতায় নিবন্ধন প্রদান	মূল্য সংযোজন কর আইন, ১৯৯১ এর ধারা-১৫ এবং মূল্য সংযোজন কর বিধিমালা, ১৯৯১ এর বিধি-৯।	কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী	-	নিবন্ধনের পূর্ণাঙ্গ আবেদন দাখিলের ০২(দুই) কার্যদিবসের মধ্যে ফরম মুসক-৮ এ বিভাগীয় কর্মকর্তা কর্তৃক নিবন্ধনপত্র প্রদান।	সংলগ্নী-ক
২.	টার্নওভার করের আওতায় তালিকাভুক্তি	মূল্য সংযোজন কর আইন, ১৯৯১ এর ধারা-৮ এবং মূল্য সংযোজন কর বিধিমালা, ১৯৯১ এর বিধি-৪।	কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী	-	টার্নওভার কর তালিকাভুক্তির আবেদন প্রাপ্তির ৭(সাত) কার্যদিবসের মধ্যে নিষ্পত্তিযোগ্য - ঘোষিত টার্নওভার সুস্পষ্ট ও যৌক্তিক কারণে গ্রহণযোগ্য বলিয়া বিবেচিত না হলে শুনানীর সুযোগদান পূর্বক ৩০(ত্রিশ) কার্যদিবসের মধ্যে নিষ্পত্তি করা হয়ে থাকে।	সংলগ্নী-ক
৩.	নিবন্ধন সংক্রান্ত বা ব্যবসায়ের পরিস্থিতির পরিবর্তন	মূল্য সংযোজন কর আইন, ১৯৯১ এর ধারা-১৮ এবং মূল্য সংযোজন কর বিধিমালা, ১৯৯১ এর বিধি-১২।	কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী	-	পরিবর্তনের অন্তিম চৌদ্দ দিন পূর্বে জানালা ০৭(সাত) দিনের মধ্যে কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়। কার্যক্রম বন্ধ করার ক্ষেত্রে ২৪ ঘণ্টা পূর্বে জানাতে হবে।	সংলগ্নী-ক
৪.	উপকরণ কর রেয়াত গ্রহণ	মূল্য সংযোজন কর আইন, ১৯৯১ এর ধারা-৯ এবং মূল্য সংযোজন কর বিধিমালা, ১৯৯১ এর বিধি-১৯।	কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী	-	সম্পূর্ণ পণ্য কারখানায়/ব্যবসায় স্থলে প্রবেশের পরবর্তী দুইটি কর মেয়াদের যে কোন তারিখ। বিধি বহির্ভূত ভাবে গৃহীত রেয়াত নাকচ করার ক্ষেত্রে আপত্তি উত্থাপন করা হলে উক্ত আপত্তি শুনানীর সুযোগ প্রদান করে ১৫(পনের) কার্যদিবসের মধ্যে নিষ্পত্তিযোগ্য।	সংলগ্নী-ক
৫.	রিফান্ড	মূল্য সংযোজন কর আইন, ১৯৯১ এর ধারা-৬৭ এবং মূল্য সংযোজন কর বিধিমালা, ১৯৯১ এর বিধি-৩৪ক।	কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী	-	সরকারী কোষাগারে কর জমা প্রদানের তারিখ হতে ৬(ছয়) মাসের মধ্যে রিফান্ড দাবী করতে হবে। রিফান্ড দাবীর পূর্ণাঙ্গ আবেদনপত্র পাওয়ার ৯০(নব্বই) দিনের মধ্যে তা নিষ্পত্তিযোগ্য।	সংলগ্নী-ক
৬.	অব্যবহৃত ধ্বংসযোগ্য উপকরণ নিষ্পত্তি	মূল্য সংযোজন কর বিধিমালা, ১৯৯১ এর বিধি-৪০।	কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী	-	১৫(পনের) দিনের মধ্যে নিষ্পত্তিযোগ্য।	সংলগ্নী-ক
৭.	নিবন্ধন বাতিলকরণ	মূল্য সংযোজন কর আইন, ১৯৯১ এর ধারা-১৯ এবং মূল্য সংযোজন কর বিধিমালা, ১৯৯১ এর বিধি-১৫।	কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী	-	পূর্ণাঙ্গ আবেদন প্রাপ্তির পর যথাযথ পরীক্ষা-নিরীক্ষা সাপেক্ষে কোন দায়-দেনা না থাকলে যথাসম্ভব দ্রুততম সময়ে নিবন্ধন বাতিলযোগ্য। ২(দুই) বার নোটিশ প্রদান পূর্বক।	সংলগ্নী-ক
৮.	মূসক ফাঁকি/ অনিয়ম মামলার শুনানী ও আটক পশ্যের বিচার নিষ্পত্তি প্রদান	মূল্য সংযোজন কর আইন, ১৯৯১ ও বিধিমালা, ১৯৯১	কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী	-	সময়সীমা অনির্ধারিত। তবে দ্রুততম সময়ের মধ্যে মামলার নিষ্পত্তির আদেশ দেয়া হয়।	সংলগ্নী-ক
৯.	আপীল	মূল্য সংযোজন কর আইন, ১৯৯১ এর ধারা-৪২।	কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী	-	অতিরিক্ত কমিশনার বা তাঁর নিম্নের কোন মূসক কর্মকর্তার আদেশের বিরুদ্ধে কমিশনার (আপীল) এর নিকট এবং কমিশনার বা কমিশনার (আপীল)	সংলগ্নী-ক

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
					এর আদেশের বিরুদ্ধে আপীলাত ট্রাইবুনাল এর নিকট। তবে আদেশ জারীর ৩(তিন) মাসের মধ্যে নির্ধারিত ফি জমা সাপেক্ষে আপীল দায়ের করতে হয়। ব্যতিক্রমঃ কমিশনার আপীল এক বছর, আপীলাত ট্রাইবুনাল দুই বছর।	
১০.	মুসক দাখিলপত্র গ্রহণ ও তা পরীক্ষা-নিরীক্ষা	মূল্য সংযোজন কর আইন, ১৯৯১ এর ধারা-৩৫, ৩৬ ও বিধিমালা, ১৯৯১ এর বিধি-২৪।	কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী	-	৩০(ত্রিশ) দিনের মধ্যে নিবন্ধিত ব্যক্তির নিকট ফেরতযোগ্য।	সংলগ্নী-ক

## ২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	উৎসে কর্তনযোগ্য সেবা সমূহ (৩৮টি) : ডেকোরেরটরস ও ক্যাটারার্স, মোটর গাড়ির গ্যারেজ ও ওয়ার্কসপ, ডকইয়ার্ড, নির্মান সংস্থা, বিজ্ঞাপনী সংস্থা, ছাপাখানা, নিলামকারী সংস্থা, ভূমি উন্নয়ন সংস্থা, ভবন নির্মাণ সংস্থা, ইনডেস্টিং সংস্থা, জরিপ সংস্থা, প্লান্ট ও মূলধনী যন্ত্রপাতি ভাড়া প্রদানকারী সংস্থা, আসবাবপত্রের বিপণন কেন্দ্র, কুরিয়ার (Courier) ও এক্সপ্রেস মেইল সার্ভিস, পণ্যের বিনিময়ে করযোগ্য পণ্য মেরামত বা সার্ভিসিং এর কাজে নিয়োজিত ব্যক্তি, প্রতিষ্ঠান বা সংস্থা, কনসালটেন্সী ফার্ম ও সুপারভাইজারী ফার্ম, ইজারাদার, অডিট ও একাউন্টিং ফার্ম, যোগানদার (Procurement Provider), সিকিউরিটি সার্ভিস, আইন পরামর্শক, পরিবহণ ঠিকাদার, যানবাহন ভাড়া প্রদানকারী, আর্কিটেক্ট ইন্টেরিয়র ডিজাইনার বা ইন্টেরিয়র ডেকোরেরটর, গ্রাফিস ডিজাইনার, ইঞ্জিনিয়ারিং ফার্ম, শব্দ ও আলোকে সরঞ্জাম ভাড়া প্রদানকারী সংস্থা, বোর্ড সভায় যোগানদারকারী, উপগ্রহ চ্যানেলের মাধ্যমে বিজ্ঞাপন প্রচারকারী, চার্টার্ড বিমান বা হেলিকপ্টার ভাড়া প্রদানকারী সংস্থা, নিলামকৃত পণ্যের ক্রেতা, ভবন মেঝে ও অঙ্গন পরিষ্কার বা রক্ষণাবেক্ষণকারী সংস্থা, লটারী টিকেট বিক্রয়কারী, অনুষ্ঠান আয়োজক, মানব সম্পদ সরবরাহ বা ব্যবস্থাপনা প্রতিষ্ঠান, তথ্য প্রযুক্তি নির্ভর সেবা (Information Technology Enabled Services), অন্যান্য বিবিধ সেবা ও স্পন্সরশীপ সেবা (Sponsorship Service)	মূল্য সংযোজন কর আইন, ১৯৯১ এর ধারা-৬(৪কক)।	কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী	-	উৎসে কর কর্তনের ১৫(পনের) কার্যদিবসের মধ্যে সরকারী কোষাগারে জমা প্রদানের বিধান রয়েছে। অর্থনৈতিক কোড ১/১১৩৩/০০১৫/০৩১১	সংলগ্নী-ক
২.	অন্য কোন সরকারী দপ্তর কর্তৃক যাচিত তথ্য/সহযোগিতা	সংশ্লিষ্ট আইন ও বিধি মোতাবেক	কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী	-	০৫(পাঁচ) কার্যদিবসের মধ্যে	সংলগ্নী-ক
৩.	অধীনস্থ অফিসসমূহে বাজেট বরাদ্দ	সংশ্লিষ্ট আইন ও বিধি মোতাবেক	কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী	-	বরাদ্দ প্রাপ্তি সাপেক্ষে ১৫ কার্যদিবসের মধ্যে	সংলগ্নী-ক
৪.	বিভিন্ন বিষয়ে মতামত গ্রহণ	সংশ্লিষ্ট আইন ও বিধি মোতাবেক	কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী	-	পত্রে উল্লিখিত সময়সীমার মধ্যে	সংলগ্নী-ক

## ২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	৩য় ও ৪র্থ শ্রেণীর পদে নিয়োগ, বদলী, প্রেষণ	জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় কর্তৃক প্রণীত বিধি-বিধান	কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী	-	বিধি দ্বারা নির্ধারিত সময়সীমা	নাম ও পদবি: মোঃ মাসুদ সাদিক কমিশনার ফোন: ০২-৪৮৯৫৩১১৫ ইমেইল: commdkn@nbr.gov.bd ওয়েব পোর্টাল: www.dknvat.gov.bd
২.	৩য় ও ৪র্থ শ্রেণীর পদে কর্মরত কর্মচারীদের জ্যেষ্ঠতা ও পদোন্নতি	-ঐ-	কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী	-	-ঐ-	-ঐ-
৩.	শৃংখলা ও আচরণ	সরকারী কর্মচারী (আচরণ) বিধিমালা, ১৯৭৯ এবং সরকারী কর্মচারী (শৃংখলা ও	কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী	-	-ঐ-	-ঐ-

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
		আপীল) বিধিমালা, ১৯৮৫				
৪.	বরখাস্ত ও পদত্যাগ	জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় কর্তৃক প্রণীত বিধি-বিধান	কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী	-	-ঐ-	নাম ও পদবি: মোঃ মাসুদ সাদিক কমিশনার ফোন: ০২-৪৮৯৫৩১১৫ ইমেইল: commdkn@nbr.gov.bd ওয়েব পোর্টাল: www.dknvat.gov.bd
৫.	প্রশিক্ষণ	জাতীয় রাজস্ব বোর্ড কর্তৃক প্রদত্ত নির্দেশনা	কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী	-	-ঐ-	-ঐ-
৬.	লজিস্টিকস	এস্টাবলিশমেন্ট ম্যানুয়াল	কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী	-	-ঐ-	-ঐ-
৭.	ছুটি	নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, ১৯৫৯	কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী	-	-ঐ-	-ঐ-
৮.	জিপিএফ অগ্রীম	ভবিষ্য তহবিল আইন, ১৯২৫ ও সাধারণ ভবিষ্য তহবিল বিধিমালা, ১৯৭৯	কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী	-	-ঐ-	-ঐ-
৯.	জিপিএফ চূড়ান্ত উত্তোলন	-ঐ-	কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী	-	-ঐ-	-ঐ-
১০.	পেনশন ও আনুতোষিক মঞ্জুরী	গণকর্মচারী (অবসর) আইন, ১৯৭৪ ও গণকর্মচারী (অবসর) বিধিমালা, ১৯৭৫	কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী	-	-ঐ-	-ঐ-

#### ২.৪) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থাসমূহের সিটিজেনস চার্টার লিঙ্ক আকারে সংযুক্ত করতে হবে।

#### ৩. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্র: নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
(১)	(২)	(৩)	(৪)
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নাম ও পদবি: জনাব এ.কে.এম. মাহবুবুর রহমান অতিরিক্ত কমিশনার ফোন: ০২-৭৯১৪২২৫ ইমেইল: commdkn@nbr.gov.bd ওয়েব পোর্টাল: www.dknvat.gov.bd	আইন ও বিধি দ্বারা নির্ধারিত সময়ের মধ্যে (যেক্ষেত্রে সময় দ্বারা নির্ধারিত নয় সেক্ষেত্রে সর্বোচ্চ ০৩ কার্যদিবস)
২.	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS) • মন্ত্রণালয়/বিভাগের ক্ষেত্রে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের GRS পোর্টালের ঠিকানা • জেলা প্রশাসনের ক্ষেত্রে বিভাগীয় কমিশনারের GRS পোর্টালের ঠিকানা	

#### ৪. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

ক্র: নং	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তি লক্ষ্য করণীয়
(১)	(২)
১.	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
২.	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)
৩.	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা
৪.	আবেদনের সমর্থনে প্রয়োজনীয় সকল দলিলাদি উপস্থাপন করা

