



## সিটিজেনস চার্টার

### ১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: তথ্য প্রযুক্তি নির্ভর, রাজস্ব আহরণে সুদক্ষ, পেশাদার ও ব্যবসা সহায়ক একটি দপ্তর প্রতিষ্ঠিত করা।

মিশন: দ্রুত সেবা প্রদান, আইন ও বিধান সম্পর্কে স্টেকহোল্ডারগণের সার্বক্ষণিক অবহিতকরণ, কর্মকর্তা/কর্মচারী/করদাতাগণের যথাযথ প্রশিক্ষণ প্রদান, তথ্য ও দলিলাদি সংরক্ষণ ও বিতরণ, আইন ও বিধানের সঠিক প্রয়োগ, পদ্ধতিগত সংস্কার সাধন, দাপ্তরিক কাজে তথ্য প্রযুক্তির ব্যবহার নিশ্চিত করণ, কর প্রদান সংস্কৃতির বিষয়ে সচেতনতা বৃদ্ধি, রাজস্ব কার্যক্রমে অংশীদারিত্ব প্রতিষ্ঠা।

### ২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

#### ২.১) নাগরিক সেবা

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	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.	নিবন্ধন	মূল্য সংযোজন কর ও সম্পূরক শুল্ক আইন, ২০১২ এর ধারা-৫ এবং মূল্য সংযোজন কর ও সম্পূরক শুল্ক বিধিমালা, ২০১৬ এর বিধি-৪ অনুযায়ী	কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী নির্ধারিত কাগজপত্র; প্রাপ্তিস্থান -অনলাইনে বোর্ডের ভ্যাট অনলাইন সিস্টেমে; -স্থানীয় মুসক কার্যালয়; -বিভাগীয় কর্মকর্তার কার্যালয়; -কমিশনারেটের সদর দপ্তর; -জাতীয় রাজস্ব বোর্ডের ওয়েবসাইট <a href="http://www.nbr.gov.bd">www.nbr.gov.bd</a>	বিনামূল্যে	নিবন্ধনের পূর্ণাঙ্গ আবেদন দাখিলের ০৩(তিন) কার্যদিবসের মধ্যে	সংলগ্নী-ক
২.	টার্নওভার কর তালিকাভুক্তি	মূল্য সংযোজন কর ও সম্পূরক শুল্ক আইন, ২০১২ এর ধারা-১০ এবং মূল্য সংযোজন কর ও সম্পূরক শুল্ক বিধিমালা, ২০১৬ এর বিধি-৫ অনুযায়ী	কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী নির্ধারিত কাগজপত্র; প্রাপ্তিস্থান -অনলাইনে বোর্ডের ভ্যাট অনলাইন সিস্টেমে; -স্থানীয় মুসক কার্যালয়; -বিভাগীয় কর্মকর্তার কার্যালয়; -কমিশনারেটের সদর দপ্তর; -জাতীয় রাজস্ব বোর্ডের ওয়েবসাইট <a href="http://www.nbr.gov.bd">www.nbr.gov.bd</a>	বিনামূল্যে	টার্নওভার কর তালিকাভুক্তির আবেদন প্রাপ্তির ০৩ (তিন) কার্যদিবসের মধ্যে	সংলগ্নী-ক
৩.	ব্যবসায়ের স্থান ও নিবন্ধন সংক্রান্ত পরিস্থিতির পরিবর্তন	মূল্য সংযোজন কর ও সম্পূরক শুল্ক আইন, ২০১২ এর ধারা-১৪ এবং মূল্য সংযোজন কর ও সম্পূরক শুল্ক বিধিমালা, ২০১৬ এর বিধি-১২ ও ১৩	কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী নির্ধারিত কাগজপত্র; প্রাপ্তিস্থান -অনলাইনে; -স্থানীয় মুসক কার্যালয়;	বিনামূল্যে	পরিবর্তিত হইবার ১৫ (পনের) দিনের মধ্যে বিভাগীয় কর্মকর্তাকে অবহিত করতে হবে	সংলগ্নী-ক

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
			-বিভাগীয় কর্মকর্তার কার্যালয়; -কমিশনারেটের সদর দপ্তর;			
৪.	-দাখিলপত্র পেশ -বিলম্বে দাখিলপত্র পেশ -দাখিলপত্র সংশোধন -পূর্ণ, অতিরিক্ত বা বিকল্প দাখিলপত্র পেশ	মূল্য সংযোজন কর ও সম্পূরক শুল্ক আইন, ২০১২ এর ধারা-৬৪ হতে ৬৭ এবং মূল্য সংযোজন কর ও সম্পূরক শুল্ক বিধিমালা, ২০১৬ এর বিধি-৪৭ হতে ৫০ অনুযায়ী	কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী নির্ধারিত কাগজপত্র; প্রাপ্তিস্থান -অনলাইনে -স্থানীয় মুসক কার্যালয়; -বিভাগীয় কর্মকর্তার কার্যালয়; -কমিশনারেটের সদর দপ্তর;	বিনামূল্যে	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ দাখিলপত্র পেশ -কর মেয়াদ সমাপ্তির অনধিক ১৫ (পনের) দিনের মধ্যে;</li> <li>➤ বিলম্বে দাখিলপত্র পেশ - আবেদন প্রাপ্তির ০৭ (সাত) দিনের মধ্যে;</li> <li>➤ সংশোধিত দাখিলপত্র পেশ - আবেদন প্রাপ্তির ৩০ (ত্রিশ) দিনের মধ্যে;</li> <li>➤ বিকল্প দাখিলপত্র পেশ- সময়সীমা অনির্ধারিত। তবে দ্রুত সময়ের মধ্যে দাখিলপত্র পেশ করতে হবে</li> </ul>	সংলগ্নী-ক
৫.	কর নির্ধারণ	মূল্য সংযোজন কর ও সম্পূরক শুল্ক আইন, ২০১২ এর ধারা-৭৩ এবং মূল্য সংযোজন কর ও সম্পূরক শুল্ক বিধিমালা, ২০১৬ এর বিধি-৫৭(ক) অনুযায়ী	কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী নির্ধারিত কাগজপত্র; প্রাপ্তিস্থান -বিভাগীয় কর্মকর্তার কার্যালয়; -কমিশনারেটের সদর দপ্তর;	বিনামূল্যে	কর মেয়াদ সমাপ্তির ৫ (পাঁচ) বৎসর, তবে শতভাগ রপ্তানিমুখী প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে ৩ (তিন) বৎসর	সংলগ্নী-ক
৬.	উপকরণ কর রেয়াত	মূল্য সংযোজন কর ও সম্পূরক শুল্ক আইন, ২০১২ এর ধারা-৪৬, ৪৭ এবং মূল্য সংযোজন কর ও সম্পূরক শুল্ক বিধিমালা, ২০১৬ এর বিধি-২৫ ও ২৬ অনুযায়ী	কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী নির্ধারিত কাগজপত্র; প্রাপ্তিস্থান -স্থানীয় মুসক কার্যালয়; -বিভাগীয় কর্মকর্তার কার্যালয়;	বিনামূল্যে	যে কর মেয়াদে চালানপত্র বা বিল অব এন্ট্রির মাধ্যমে উপকরণ ক্রয় বা সংগ্রহ করা হয় সেই কর মেয়াদে বা তৎপরবর্তী ০৪ (চার) কর মেয়াদের মধ্যে উপকরণ কর রেয়াত গ্রহণ করতে হবে	সংলগ্নী-ক
৭.	রিফান্ড প্রদান	মূল্য সংযোজন কর ও সম্পূরক শুল্ক আইন, ২০১২ এর ধারা-৬৮ হতে ৭২ এবং মূল্য সংযোজন কর ও সম্পূরক শুল্ক বিধিমালা, ২০১৬ এর বিধি-৫২ হতে ৫৬ অনুযায়ী	কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী নির্ধারিত কাগজপত্র; প্রাপ্তিস্থান -স্থানীয় মুসক কার্যালয়; -বিভাগীয় কর্মকর্তার কার্যালয়; -কমিশনারেটের সদর দপ্তর;	বিনামূল্যে	নির্ধারিত শর্ত ও পদ্ধতিতে আবেদন প্রাপ্তির ০৩ (তিন) মাসের মধ্যে	সংলগ্নী-ক
৮.	মুসক নিবন্ধন বাতিলকরণ	মূল্য সংযোজন কর ও সম্পূরক শুল্ক আইন, ২০১২ এর ধারা-৯ এবং মূল্য সংযোজন কর ও সম্পূরক শুল্ক বিধিমালা, ২০১৬ এর বিধি-৮ অনুযায়ী	কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী নির্ধারিত কাগজপত্র; প্রাপ্তিস্থান -স্থানীয় মুসক কার্যালয়; -বিভাগীয় কর্মকর্তার কার্যালয়; -কমিশনারেটের সদর দপ্তর;	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর যথাযথ পরীক্ষা-নিরীক্ষা সাপেক্ষে চূড়ান্ত দাখিলপত্র পেশের ১৫ (পনের) দিনের মধ্যে	সংলগ্নী-ক
৯.	মুসক ফাঁকি, অনিয়ম মামলার শুনানী ও আটক/জব্দকৃত পণ্যের বিচার নিষ্পত্তি প্রদান	মূল্য সংযোজন কর ও সম্পূরক শুল্ক আইন, ২০১২ এর ধারা-৮৫ ও মূল্য সংযোজন কর ও সম্পূরক শুল্ক বিধিমালা, ২০১৬ এর বিধি-৬৫ অনুযায়ী	কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী নির্ধারিত কাগজপত্র; প্রাপ্তিস্থান -স্থানীয় মুসক কার্যালয়; -বিভাগীয় কর্মকর্তার কার্যালয়; -কমিশনারেটের সদর দপ্তর;	বিনামূল্যে	সময়সীমা অনির্ধারিত। সম্ভাব্য স্বল্প সময়ে।	সংলগ্নী-ক

ক্র: নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি স্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১০.	বিকল্প বিরোধ নিষ্পত্তি	মূল্য সংযোজন কর ও সম্পূরক শুল্ক আইন, ২০১২ এর ধারা-১২৫ ও মূল্য সংযোজন কর ও সম্পূরক শুল্ক বিধিমালা, ২০১৬ এর বিধি-৯৯ অনুযায়ী	কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী নির্ধারিত কাগজপত্র; <u>প্রাপ্তিস্থান</u> -স্থানীয় মুসক কার্যালয়; -বিভাগীয় কর্মকর্তার কার্যালয়; -কমিশনারেটের সদর দপ্তর; -জাতীয় রাজস্ব বোর্ডের ওয়েবসাইট <a href="http://www.nbr.gov.bd">www.nbr.gov.bd</a>	বিনামূল্যে	সম্ভাব্য স্বল্প সময়ে	
১১.	আপীল	মূল্য সংযোজন কর ও সম্পূরক শুল্ক আইন, ২০১২ এর ধারা-১২১ ও ১২২ এবং মূল্য সংযোজন কর ও সম্পূরক শুল্ক বিধিমালা, ২০১৬ এর বিধি-৯৮ অনুযায়ী	কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী নির্ধারিত কাগজপত্র; <u>প্রাপ্তিস্থান</u> -আপীল কমিশনারেট; -আপীলাত ট্রাইব্যুনাল;	বিনামূল্যে	-অতিরিক্ত কমিশনার বা তাঁর নিম্নের কোন মুসক কর্মকর্তার আদেশের বিরুদ্ধে কমিশনার (আপীল) এর নিকট; এবং -কমিশনার বা কমিশনার (আপীল) এর আদেশের বিরুদ্ধে আপীলাত ট্রাইব্যুনাল এর নিকট আদেশ জারীর ৩(তিন) মাসের মধ্যে নির্ধারিত ফি জমা সাপেক্ষে আপীল দায়ের করতে হবে; ব্যতিক্রমঃ কমিশনার আপীল এক বছর, আপীলাত ট্রাইব্যুনাল দুই বছর।	সংলগ্নী-ক
১২.	দলিলপত্রের প্রত্যায়িত অনুলিপি প্রদান	মূল্য সংযোজন কর ও সম্পূরক শুল্ক আইন, ২০১২ এর ধারা-১৩২ এবং মূল্য সংযোজন কর ও সম্পূরক শুল্ক বিধিমালা, ২০১৬ এর বিধি-১১৫ অনুযায়ী	কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী নির্ধারিত কাগজপত্র; <u>প্রাপ্তিস্থান</u> -স্থানীয় মুসক কার্যালয়; -বিভাগীয় কর্মকর্তার কার্যালয়; -কমিশনারেটের সদর দপ্তর;	-কাজিত দলিলপত্রের পৃষ্ঠা সংখ্যা ৫ (পাঁচ) বা তার কম হলে ১০০ (একশত) টাকা; এবং -কাজিত দলিলপত্রের পৃষ্ঠা সংখ্যা ৫ (পাঁচ) এর অধিক হলে ১ম ৫ (পাঁচ) পৃষ্ঠার জন্য ১০০ (একশত) টাকা এবং পরবর্তী প্রতি পৃষ্ঠার জন্য ১০ (দশ) টাকা।	নির্ধারিত শর্ত পূরণ সাপেক্ষে আবেদন প্রাপ্তির ০৭ (সাত) দিনের মধ্যে	সংলগ্নী-ক
১৩.	আমদানিকৃত ও রপ্তানিতব্য পণ্যচালান পরীক্ষা ও শুদ্ধায়ন সংক্রান্ত কার্যাবলী	দি কাস্টমস এ্যাক্ট ১৯৬৯ অনুযায়ী	কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী নির্ধারিত কাগজপত্র; <u>প্রাপ্তিস্থান</u> -সংশ্লিষ্ট শুল্ক স্টেশন;	বিনামূল্যে	দি কাস্টমস এ্যাক্ট, ১৯৬৯ অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ে।	সংলগ্নী-ক
১৪.	অখালাসকৃত পণ্যচালান নিলামে বিক্রয় করা	দি কাস্টমস এ্যাক্ট ১৯৬৯ অনুযায়ী	কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী নির্ধারিত কাগজপত্র; <u>প্রাপ্তিস্থান</u> -সংশ্লিষ্ট শুল্ক স্টেশন;	বিনামূল্যে	দি কাস্টমস এ্যাক্ট, ১৯৬৯ অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ে।	সংলগ্নী-ক
১৫.	মেয়াদ উত্তীর্ণ এবং দেশের বা জনস্বাস্থ্যের জন্য ক্ষতিকর পণ্য ধ্বংসকরণ	দি কাস্টমস এ্যাক্ট, ১৯৬৯ অনুযায়ী	কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী নির্ধারিত কাগজপত্র; <u>প্রাপ্তিস্থান</u> -সংশ্লিষ্ট শুল্ক স্টেশন;	বিনামূল্যে	দি কাস্টমস এ্যাক্ট, ১৯৬৯ অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ে।	সংলগ্নী-ক
১৬.	সার্ভিস ডেস্ক: মুসক সংক্রান্ত যে কোন জিজ্ঞাসা	কমিশনারেটের সদর দপ্তর ও মাঠ পর্যায়ের অফিস (সকাল-০৯:০০ টা হতে বিকাল ০৪:০০ টা পর্যন্ত) সরাসরি অথবা ডাকযোগে পত্রের মাধ্যমে ও দপ্তরের Facebook Page এ মুসক সংক্রান্ত যে কোন জিজ্ঞাসার জবাব দেয়া হবে	--	বিনামূল্যে	দি কাস্টমস এ্যাক্ট, ১৯৬৯ অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ে।	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 ৪ নির্মান সংস্থা, আসবাবপত্র (উৎপাদন), আসবাবপত্র (বিপণন), যোগানদার, মটর গাড়ীর গ্যারেজ, ডকইয়ার্ড, ছাপাখানা, নিলামকারী, মেরামত সার্ভিসিং, সিকিউরিটি সার্ভিস, খেলাধুলা আয়োজক, পরিবহন ঠিকাদার (অন্যান্য), পরিবহন ঠিকাদার (পেট্রো:), বোর্ড সভায় যোগদানকারী, ভবন পরিষ্কারকারী, ইন্টারনেট সংস্থা, ইভেন্টিং, তথ্য প্রযুক্তি, ভূমি উন্নয়ন সংস্থা, ভবন নির্মাণ (ফ্ল্যাট)	মূল্য সংযোজন কর ও সম্পূরক শুল্ক আইন, ২০১২ এর ধারা-৪৯ অনুযায়ী উৎসে মুসক কর্তনকারী সত্তা কর্তৃক ক্রয়কৃত সকল মূল্যের উপর উৎসে মুসক কর্তনযোগ্য হবে।	কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী	-	উৎসে মুসক কর্তনকারী সত্তা/প্রতিষ্ঠান, উৎসে মুসক কর্তনের ১৫(পনের) কার্যদিবসের মধ্যে সরকারী কোষাগারে জমা প্রদানপূর্বক ০৩ (তিন) কার্যদিবসের মধ্যে ফরম মুসক-৬.৬ তিন প্রস্থে উৎসে কর কর্তন সনদপত্র ইস্যু করিয়া মূলকপি (ট্রেজারি চালানের মূল কপিসহ) সংশ্লিষ্ট মুসক সার্কেলে ও ১টি অনুলিপি সরবরাহকারীকে প্রদান এবং ১টি অনুলিপি উৎসে কর্তনকারী সত্তা ০৫ (পাঁচ) বৎসর সংরক্ষণ করবেন। 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) কার্য দিবসের 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 (পনের) কার্য দিবসের মধ্যে।	সংলগ্নী-ক
৪.	বিভিন্ন বিষয়ে মতামত গ্রহণ	সংশ্লিষ্ট আইন ও বিধি মোতাবেক	কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী	-	কাজ্জিত 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: মোহাম্মদ নেয়াজুর রহমান কমিশনার (চলতি দায়িত্ব) ফোন- ০২-৪৮৯৫৮১১৫ ইমেইল- <a href="mailto:commdkn@yahoo.com">commdkn@yahoo.com</a> ওয়েব পোর্টাল- <a href="http://www.dknvat.gov.bd">www.dknvat.gov.bd</a>
২.	৩য় ও ৪র্থ শ্রেণীর পদে কর্মরত কর্মচারীদের জেষ্ঠ্যতা ও পদোন্নতি	জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় কর্তৃক প্রণীত বিধি-বিধান	কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী	-		
৩.	শৃংখলা ও আচরণ	সরকারী কর্মচারী (আচরণ) বিধিমালা, ১৯৭৯ এবং সরকারী কর্মচারী (শৃঙ্খলা ও আপীল) বিধিমালা, ২০১৮	কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী	-		
৪.	বরখাস্ত ও পদত্যাগ	জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় কর্তৃক প্রণীত বিধি-বিধান	কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী	-		
৫.	প্রশিক্ষণ	জাতীয় রাজস্ব বোর্ড কর্তৃক প্রদত্ত নির্দেশনার আলোকে এবং দাপ্তরিক প্রয়োজন অনুসারে	কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী	-		
৬.	লজিস্টিকস	এস্টাবলিশমেন্ট ম্যানুয়াল	কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী	-		
৭.	ছুটি	নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, ১৯৫৯	কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও	-		

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)
			বিধি অনুযায়ী			
৮.	জিপিএফ অগ্রীম	ভবিষ্য তহবিল আইন, ১৯২৫ ও সাধারণ ভবিষ্য তহবিল বিধিমালা, ১৯৭৯	কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী	-		
৯.	জিপিএফ চূড়ান্ত উত্তোলন		কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী	-		
১০.	পেনশন ও আনুতোষিক মঞ্জুরী		গণকর্মচারী (অবসর) আইন, ১৯৭৪ ও গণকর্মচারী (অবসর) বিধিমালা, ১৯৭৫	কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী	-	

### ৩. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

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

ক্র: নং	প্রতিশ্রুত/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে 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

### ৪. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা সম্পর্কে 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: মিয়া মোঃ আবু ওবায়দা অতিরিক্ত কমিশনার ফোন : ০২-৪৮৯৫৮১১৬ ইমেইল: <a href="mailto:commdkn@yahoo.com">commdkn@yahoo.com</a> ওয়েব পোর্টাল: <a href="http://www.dknvat.gov.bd">www.dknvat.gov.bd</a>	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)  সদস্য (শুধু ও ভ্যাট প্রশাসন) জাতীয় রাজস্ব বোর্ড রাজস্ব ভবন, সেগুনবাগিচা, ঢাকা ওয়েব পোর্টাল: <a href="http://www.nbr.gov.bd">www.nbr.gov.bd</a>	যুক্তিসংগত সময়ের মধ্যে

**“সংলগ্নী-ক”**

সেবা প্রাপ্তির পর্যায়	সেবা প্রাপ্তির স্থান/দপ্তর	কর্মকর্তার নাম ও পদবী, ফোন ও ই-মেইল নম্বর
সেবা যথাসময়ে না পাওয়া গেলে প্রথম পর্যায়ে অভিযোগ করা যাবে:	কাস্টমস, এক্সাইজ ও ভ্যাট গুলশান বিভাগীয় দপ্তরের আওতাধীন স্থানীয় মূসক কার্যালয়সমূহ-	জনাব নীল রতন বিশ্বাস রাজস্ব কর্মকর্তা (গুলশান সার্কেল-১) মোবাইল: ০১৯৭২৭৫২২৫২ ই-মেইল : <a href="mailto:cev.gulshan.cir1@gmail.com">cev.gulshan.cir1@gmail.com</a>
		জনাব মোঃ মজিবুর রহমান রাজস্ব কর্মকর্তা (গুলশান সার্কেল-২) মোবাইল: ০১৭১২-৯৬১৬৪৪ ই-মেইল : <a href="mailto:cev.gulshan.cir2@gmail.com">cev.gulshan.cir2@gmail.com</a>
		জনাব মোহাম্মদ আলমগীর হোসেন রাজস্ব কর্মকর্তা (গুলশান সার্কেল-৩) মোবাইল: ০১৭৩৩৫০৬৬৯৮ ই-মেইল : <a href="mailto:cev.gulshan.cir3@gmail.com">cev.gulshan.cir3@gmail.com</a>
		জনাব মুহাম্মদ মাহবুবুল আলম রাজস্ব কর্মকর্তা (গুলশান সার্কেল-৪) মোবাইল: ০১৮৩৩৬৪০৯৪৫ ই-মেইল : <a href="mailto:cev.gulshan.cir4@gmail.com">cev.gulshan.cir4@gmail.com</a>
		জনাব সুপ্তা স্যানাল রাজস্ব কর্মকর্তা (গুলশান সার্কেল-৫) মোবাইল: ০১৭৩১৫২৩৩৭৯ ই-মেইল : <a href="mailto:cev.gulshan.cir5@gmail.com">cev.gulshan.cir5@gmail.com</a>
	কাস্টমস, এক্সাইজ ও ভ্যাট গাজীপুর বিভাগীয় দপ্তরের আওতাধীন স্থানীয় মূসক কার্যালয়সমূহ-	জনাব মোঃ শহিদুল ইসলাম রাজস্ব কর্মকর্তা (গাজীপুর সার্কেল-১) মোবাইল: ০১৭৭২৬৫১৯৪০ ই-মেইল : <a href="mailto:cevgazipur.cir1@gmail.com">cevgazipur.cir1@gmail.com</a>
		জনাব তমাল কান্ত দে রাজস্ব কর্মকর্তা (গাজীপুর সার্কেল-২) মোবাইল: ০১৭২৩-৩৩৭৫৬৯ ই-মেইল : <a href="mailto:cevgazipur.cir2@gmail.com">cevgazipur.cir2@gmail.com</a>
		জনাব মোঃ হাবিবুল ইসলাম রাজস্ব কর্মকর্তা (গাজীপুর সার্কেল-৩) মোবাইল: ০১৭৬১৪৪৭৪৪০ ই-মেইল : <a href="mailto:cevgazipur.cir3@gmail.com">cevgazipur.cir3@gmail.com</a>
		জনাব মোঃ গাজী সালাহ উদ্দিন রাজস্ব কর্মকর্তা (গাজীপুর সার্কেল-৪) মোবাইল: ০১৮২১৪১৪৬৬৬ ই-মেইল : <a href="mailto:cevgazipur.cir4@gmail.com">cevgazipur.cir4@gmail.com</a>
		জনাব মোঃ মজিবুর রহমান রাজস্ব কর্মকর্তা (গাজীপুর সার্কেল-৫) মোবাইল: ০১৮৬৯৬০০২২১ ই-মেইল : <a href="mailto:cevgazipur.cir5@gmail.com">cevgazipur.cir5@gmail.com</a>
		জনাব মোঃ মিজানুর রহমান রাজস্ব কর্মকর্তা (টঙ্গী সার্কেল-১)

সেবা প্রাপ্তির পর্যায়	সেবা প্রাপ্তির স্থান/দপ্তর	কর্মকর্তার নাম ও পদবী, ফোন ও ই-মেইল নম্বর	
সেবা যথাসময়ে না পাওয়া গেলে প্রথম পর্যায়ে অভিযোগ করা যাবে:	কাস্টমস, এক্সাইজ ও ভ্যাট টংগী বিভাগীয় দপ্তরের আওতাধীন স্থানীয় মুসক কার্যালয়সমূহ-	মোবাইল: ০১৭১০৭৭৯৪৫৫ ই-মেইল : <a href="mailto:cevtongi.cir1@gmail.com">cevtongi.cir1@gmail.com</a>	
		জনাব মোঃ আল আমিন রাজস্ব কর্মকর্তা (টঙ্গী সার্কেল-২) মোবাইল: ০১৭৭৮৪৮৯২১৮ ই-মেইল : <a href="mailto:cevtongi.cir2@gmail.com">cevtongi.cir2@gmail.com</a>	
		জনাব মাহমুদা বেগম রাজস্ব কর্মকর্তা (টঙ্গী সার্কেল-৩) মোবাইল: ০১৭৪১৮৯৬০৮৫ ই-মেইল : <a href="mailto:cevtongi.cir3@gmail.com">cevtongi.cir3@gmail.com</a>	
		জনাব শিরীন সুলতানা রাজস্ব কর্মকর্তা (টঙ্গী সার্কেল-৪) মোবাইল: ০১৭১১২৩৯০১৭ ই-মেইল : <a href="mailto:cevtongi.cir4@gmail.com">cevtongi.cir4@gmail.com</a>	
		জনাব মোঃ শামসুল ইসলাম আকন রাজস্ব কর্মকর্তা (টঙ্গী সার্কেল-৫) মোবাইল: ০১৭১২৫৫২৮৮০ ই-মেইল : <a href="mailto:cevtongi.cir5@gmail.com">cevtongi.cir5@gmail.com</a>	
	কাস্টমস, এক্সাইজ ও ভ্যাট ময়মনসিংহ বিভাগীয় দপ্তরের আওতাধীন স্থানীয় মুসক কার্যালয়সমূহ-	জনাব মোহাঃ এনামুল হক রাজস্ব কর্মকর্তা (ময়মনসিংহ সার্কেল-১) মোবাইল: ০১৭১১-৪৬৫২৬৪ ই-মেইল : <a href="mailto:cevmymensingh.cir1@gmail.com">cevmymensingh.cir1@gmail.com</a>	
		জনাব মোঃ শফিকুল হক রাজস্ব কর্মকর্তা (ময়মনসিংহ সার্কেল-২) মোবাইল: ০১৭১৮৭২২০৫৯ ই-মেইল : <a href="mailto:cevmymensingh.cir2@gmail.com">cevmymensingh.cir2@gmail.com</a>	
		জনাব মোঃ আবুল হাছনাত শাহাঙ্গীর চৌধুরী রাজস্ব কর্মকর্তা (ময়মনসিংহ সার্কেল-৩) মোবাইল: ০১৭১৬০৪৭৩১৯ ই-মেইল : <a href="mailto:cevmymensingh.cir3@gmail.com">cevmymensingh.cir3@gmail.com</a>	
	কাস্টমস, এক্সাইজ ও ভ্যাট কিশোরগঞ্জ বিভাগীয় দপ্তরের আওতাধীন স্থানীয় মুসক কার্যালয়সমূহ-	জনাব দেবাশিস কুন্ডু রাজস্ব কর্মকর্তা (কিশোরগঞ্জ সার্কেল-১) মোবাইল: ০১৭১১৪৭১৩১৭ ই-মেইল : <a href="mailto:cevkishoregonj.cir1@gmail.com">cevkishoregonj.cir1@gmail.com</a>	
		জনাব আব্দুর রহিম হালদার রাজস্ব কর্মকর্তা (কিশোরগঞ্জ সার্কেল-২) মোবাইল: ০১৭১১৯৩৩২৩৫ ই-মেইল : <a href="mailto:cevkishoregonj.cir2@gmail.com">cevkishoregonj.cir2@gmail.com</a>	
		কাস্টমস, এক্সাইজ ও ভ্যাট নেত্রকোণা বিভাগীয় দপ্তরের আওতাধীন	জনাব মোঃ মজিবুর রহমান রাজস্ব কর্মকর্তা (নেত্রকোণা সার্কেল-১) মোবাইল: ০১৮১৯-৬৪০০৩১ ই-মেইল : <a href="mailto:cevetrakona.cir1@gmail.com">cevetrakona.cir1@gmail.com</a> জনাব মোঃ মজিবুর রহমান

সেবা প্রাপ্তির পর্যায়	সেবা প্রাপ্তির স্থান/দপ্তর	কর্মকর্তার নাম ও পদবী, ফোন ও ই-মেইল নম্বর
	স্থানীয় মুসক কার্যালয়সমূহ-	রাজস্ব কর্মকর্তা (নেত্রকোণা সার্কেল-২) মোবাইল: ০১৮১৯-৬৪০০৩১ ই-মেইল : <a href="mailto:cevnetrakona.cir2@gmail.com">cevnetrakona.cir2@gmail.com</a>
	কাস্টমস, এক্সাইজ ও ভ্যাট শেরপুর বিভাগীয় দপ্তরের আওতাধীন স্থানীয় মুসক কার্যালয়সমূহ-	জনাব এস এম শাহ্ নেওয়াজ চৌধুরী রাজস্ব কর্মকর্তা (শেরপুর সার্কেল-১) মোবাইল: ০১৮১৯-৬২২৫৯২ ই-মেইল : <a href="mailto:cevsherpurc.1@gmail.com">cevsherpurc.1@gmail.com</a>
		জনাব এস এম শাহ্ নেওয়াজ চৌধুরী রাজস্ব কর্মকর্তা (শেরপুর সার্কেল-২) মোবাইল: ০১৮১৯-৬২২৫৯২ ই-মেইল : <a href="mailto:cevsherpurc.2@gmail.com">cevsherpurc.2@gmail.com</a>
প্রথম পর্যায়ে অভিযোগের প্রতিকার না পাওয়া গেলে দ্বিতীয় পর্যায়ে অভিযোগ করা যাবে:	বিভাগীয় কর্মকর্তার কার্যালয় কাস্টমস, এক্সাইজ ও ভ্যাট বিভাগ, গুলশান-	জনাব মোঃ মাহবুবুর রহমান বিভাগীয় কর্মকর্তা/ডেপুটি কমিশনার (গুলশান বিভাগ) মোবাইল: ০১৭১৬-১৭০৫০১ ই-মেইল : <a href="mailto:cev.gulshan.div@gmail.com">cev.gulshan.div@gmail.com</a>
	বিভাগীয় কর্মকর্তার কার্যালয় কাস্টমস, এক্সাইজ ও ভ্যাট বিভাগ, গাজীপুর-	জনাব উত্তম বিশ্বাস বিভাগীয় কর্মকর্তা/ডেপুটি কমিশনার (গাজীপুর বিভাগ) মোবাইল: ০১৭১২২১২০৫১ ই-মেইল : <a href="mailto:cevgazi.div@gmail.com">cevgazi.div@gmail.com</a>
	বিভাগীয় কর্মকর্তার কার্যালয় কাস্টমস, এক্সাইজ ও ভ্যাট বিভাগ, টংগী-	মিজ্ ফাহিমদা মাহ্জাবীন বিভাগীয় কর্মকর্তা ডেপুটি কমিশনার (টঙ্গী বিভাগ) মোবাইল: ০১৭১২-১৭৪ ৭৪৬ ই-মেইল : <a href="mailto:cevtongi@yahoo.com">cevtongi@yahoo.com</a>
	বিভাগীয় কর্মকর্তার কার্যালয় কাস্টমস, এক্সাইজ ও ভ্যাট বিভাগ, ময়মনসিংহ-	মিজ্ মির্জা রাফেজা সুলতানা বিভাগীয় কর্মকর্তা ডেপুটি কমিশনার (ময়মনসিংহ বিভাগ) মোবাইল: ০১৭১৭-৪৯৯৬৩৫ ই-মেইল : <a href="mailto:cevmymdiv@gmail.com">cevmymdiv@gmail.com</a>
	বিভাগীয় কর্মকর্তার কার্যালয় কাস্টমস, এক্সাইজ ও ভ্যাট বিভাগ, কিশোরগঞ্জ-	জনাব সুশান্ত পাল বিভাগীয় কর্মকর্তা/ডেপুটি কমিশনার (কিশোরগঞ্জ বিভাগ) মোবাইল: ০১৭১৬-০৮৬৯২১ ই-মেইল : <a href="mailto:kg_vat@yahoo.com">kg_vat@yahoo.com</a>
	বিভাগীয় কর্মকর্তার কার্যালয় কাস্টমস, এক্সাইজ ও ভ্যাট বিভাগ, নেত্রকোণা-	জনাব মোঃ ফরিদুল আলম বিভাগীয় কর্মকর্তা/সহকারী কমিশনার (নেত্রকোণা বিভাগ) মোবাইল: ০১৭১৫-৫৭৩০৩৪ ই-মেইল : <a href="mailto:cevnetrakona_div@yahoo.com">cevnetrakona_div@yahoo.com</a>
	বিভাগীয় কর্মকর্তার কার্যালয় কাস্টমস, এক্সাইজ ও ভ্যাট বিভাগ, শেরপুর-	জনাব আবুল বাশার মোঃ আব্দুল্লাহ হেল কাফী বিভাগীয় কর্মকর্তা/সহকারী কমিশনার (শেরপুর বিভাগ) মোবাইল: ০১৭২০-৩২৩৯৫২ ই-মেইল : <a href="mailto:cevsherpur_div@yahoo.com">cevsherpur_div@yahoo.com</a>
	দ্বিতীয় পর্যায়ে অভিযোগের প্রতিকার না পাওয়া গেলে তৃতীয় পর্যায়ে অভিযোগ করা যাবে:	কাস্টমস, এক্সাইজ ও ভ্যাট কমিশনার, ঢাকা (উত্তর) জনাব রেজভী আহমেদ যুগ্ম কমিশনার ফোন: ০২-৪৮৯৫৮১০৩



সেবা প্রাপ্তির পর্যায়	সেবা প্রাপ্তির স্থান/দপ্তর	কর্মকর্তার নাম ও পদবী, ফোন ও ই-মেইল নম্বর
	সদর দপ্তর, ঢাকা	ই-মেইল: <a href="mailto:commdkn@yahoo.com">commdkn@yahoo.com</a> জনাব মিয়া মোঃ আবু ওবায়দা অতিরিক্ত কমিশনার ফোন: ০২-৪৮৯৫৮১১৬ ই-মেইল: <a href="mailto:commdkn@yahoo.com">commdkn@yahoo.com</a>
তৃতীয় পর্যায়ে অভিযোগের প্রতিকার না পাওয়া গেলে চতুর্থ পর্যায়ে অভিযোগ করা যাবে	কাস্টমস, এক্সাইজ ও ভ্যাট কমিশনার, ঢাকা (উত্তর) সদর দপ্তর, ঢাকা	জনাব মোহাম্মদ নেয়াজুর রহমান কমিশনার ফোন: ০২-৪৮৯৫৮১১৫ ই-মেইল: <a href="mailto:commdkn@yahoo.com">commdkn@yahoo.com</a>