



সিটিজেন চার্টার (ওয়েবসাইটে প্রদর্শনের জন্য)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন : স্বেচ্ছাসেবিত্ব নিশ্চিত করে করদাতাবান্ধব পরিবেশে প্রযুক্তিভিত্তিক আধুনিক দক্ষ রাজস্ব ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে জাতীয় অর্থনীতির অগ্রগতিতে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা রাখা।

মিশন : আন্তর্জাতিকভাবে স্বীকৃত ন্যায়ভিত্তিক মুসক ব্যবস্থাপনায় অভ্যন্তরীণ সম্পদ বিভাগ ও জাতীয় রাজস্ব বোর্ডের নির্দেশনার আলোকে করদাতা সেবা নিশ্চিতপূর্বক একটি স্বচ্ছ ও জবাবদিহিমূলক কর্মবাহিনীর দ্বারা ডিজিটাল কর্মপরিবেশ সৃষ্টির মাধ্যমে যাবতীয় কার্যক্রমে গতিশীলতা আনয়নপূর্বক রাজস্ব লক্ষ্যমাত্রা অর্জন করা।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

ক্রম. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	মূল্য সংযোজন কর আইন এর আওতায় প্রদান নিবন্ধন প্রদান	মূল্য সংযোজন কর ও সম্পূরক শুল্ক আইন, ২০১২ এর ধারা ৫ এবং মূল্য সংযোজন কর ও সম্পূরক শুল্ক বিধিমালা, ২০১৬ এর বিধি ৪ অনুযায়ী	১. জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি ২. টিন (TIN) সনদ এর ফটোকপি ৩. ট্রেড লাইসেন্স এর ফটোকপি ৪. ব্যাংক এর প্রত্যয়নপত্র এর ফটোকপি ৫. অফিস ভাড়ার চুক্তিপত্রের ফটোকপি ৬. আইআরসি এর ফটোকপি (আমদানীকারক এর ক্ষেত্রে) ৭. ইআরসি এর ফটোকপি (রপ্তানীকারক এর ক্ষেত্রে) ৮. প্রতিষ্ঠান/প্রাঙ্গন এর নীল নকশা ৯. মালিকানা বা ভাড়া সংক্রান্ত দলিলাদি এর ফটোকপি ১০. অথরাইজেশন পত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ১১. মেমোরেন্ডাম অব আর্টিকেল (লিঃ কোম্পানীর ক্ষেত্রে) ১২. অংশীদার চুক্তিনামা (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	বিনামূল্যে সেবা প্রদান	নিবন্ধনের পূর্ণাঙ্গ আবেদন দাখিলের ০৩(তিন) কার্যদিবসের মধ্যে	বিভাগীয় কর্মকর্তা কাস্টমস, এক্সাইজ ও ভ্যাট মোহাম্মদপুর বিভাগ, ঢাকা। ফোন: ০২-৫৮১৫০৫৫৭ ই-মেইল: mdpurdivision@gmail.com বিভাগীয় কর্মকর্তা কাস্টমস, এক্সাইজ ও ভ্যাট মিরপুর বিভাগ, ঢাকা। ফোন: ০২-৯০২১৭৩৪ ই-মেইল: customs.mirpurdivision@yahoo.com বিভাগীয় কর্মকর্তা কাস্টমস, এক্সাইজ ও ভ্যাট সাভার বিভাগ, ঢাকা। ফোন: ০২-৭৭৪২১৭৭ ই-মেইল: savardivision@yahoo.com বিভাগীয় কর্মকর্তা কাস্টমস, এক্সাইজ ও ভ্যাট

ক্রম. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
						<p>ধামরাই বিভাগ, ঢাকা। ফোন: ০২-৭৭৩১০৪৩ ই-মেইল: dhamraiwest@gmail.com</p> <p>বিভাগীয় কর্মকর্তা কাস্টমস, এক্সাইজ ও ভ্যাট মানিকগঞ্জ বিভাগ, ঢাকা। ফোন: ০২-৭৭১১৩৯১ ই-মেইল : cev.mddivision@gmail.com</p> <p>বিভাগীয় কর্মকর্তা, কাস্টমস এক্সাইজ ও ভ্যাট, টাঙ্গাইল বিভাগ, ঢাকা। ফোন: ০৯২১৬১৬৪৬ ই-মেইল : cev_tangaildivision@yahoo.com</p> <p>বিভাগীয় কর্মকর্তা, কাস্টমস এক্সাইজ ও ভ্যাট, জামালপুর বিভাগ, ঢাকা। ফোন: ০৯৮১৬৪৪৪০ ই-মেইল : cev.jamalpurdivision@yahoo.com</p>
2.	টার্নওভার করে আওতায় 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	বিনামূল্যে সেবা প্রদান	টার্ন ওভার কর তালিকাভুক্তির আবেদন প্রাপ্তির ০৩(তিন) কার্যদিবসের মধ্যে	ক্রমিক (১) এর কলাম ৭ দ্রষ্টব্য
3.	মুসক দাখিলপত্র পেশ, বিলম্বে দাখিলপত্র পেশ, দাখিলপত্র সংশোধন 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 থেকে ৫১ অনুযায়ী	কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী নির্ধারিত কাগজপত্র <u>প্রাপ্তিস্থান</u> <ul style="list-style-type: none"> ভ্যাট অনলাইন সিস্টেম স্থানীয় মুসক কার্যালয় বিভাগীয় কর্মকর্তার কার্যালয় কমিশনারেটের সদর দপ্তর 	বিনামূল্যে সেবা প্রদান	<ul style="list-style-type: none"> ➤ দাখিলপত্র পেশ-কর মেয়াদ সমাপ্তির অনধিক ১৫দিনের মধ্যে ➤ বিলম্বে দাখিলপত্র পেশ-আবেদন প্রাপ্তির ০৭ দিনের মধ্যে ➤ সংশোধিত দাখিলপত্র পেশ-আবেদন 	ক্রমিক (১) এর কলাম ৭ দ্রষ্টব্য

ক্রম. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
					প্রাপ্তির ৩০ দিনের মধ্যে ➤ বিকল্প দাখিলপত্র পেশ- সময়সীমা অনির্ধারিত। তবে দ্রুত সময়ের মধ্যে দাখিলপত্র পেশ করতে হবে	
4.	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 <u>প্রাপ্তিস্থান</u> • ভ্যাট অনলাইন সিস্টেম • স্থানীয় মুসক কার্যালয় • বিভাগীয় কর্মকর্তার কার্যালয় • কমিশনারেটের সদর দপ্তর	বিনামূল্যে সেবা প্রদান	আবেদন প্রাপ্তির পর যথাযথ পরীক্ষা নিরীক্ষা সাপেক্ষে চূড়ান্ত দাখিলপত্র পেশের ১৫ দিনের মধ্যে	ক্রমিক (১) এর কলাম ৭ দ্রষ্টব্য
5.	ব্যবসার স্থান ও নিবন্ধনের পরিস্থিতির পরিবর্তন সংক্রান্ত আবেদনের নিষ্পত্তি	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 অনুযায়ী	কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী নির্ধারিত কাগজপত্র	বিনামূল্যে সেবা প্রদান	পরিবর্তনের অন্ত্যন ১৫ (পনের) দিন পূর্বে কমিশনারেটকে অবহিত করতে হবে এবং কমিশনারেট হতে তা যাচাইয়াত্তে ০৭ (সাত) কার্যদিবসের মধ্যে অনুমতি প্রদান করতে হবে।	ক্রমিক (১) এর কলাম ৭ দ্রষ্টব্য
6.	কর নির্ধারণ	মূল্য সংযোজন কর ও সম্পূরক শুল্ক আইন, ২০১২ এর ধারা ৭৩ এবং মূল্য সংযোজন কর ও সম্পূরক শুল্ক বিধিমালা, ২০১৬ এর বিধি ৫৭ক অনুযায়ী	কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী নির্ধারিত কাগজপত্র <u>প্রাপ্তিস্থান</u> : • বিভাগীয় কর্মকর্তার কার্যালয় • কমিশনারেটের সদর দপ্তর	বিনামূল্যে সেবা প্রদান	কর মেয়াদ সমাপ্তির ৫ (পাঁচ) বৎসরের মধ্যে কর নির্ধারণ করা যাবে।	ক্রমিক (১) এর কলাম ৭ দ্রষ্টব্য
7.	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 <u>প্রাপ্তিস্থান</u> : • স্থানীয় মুসক কার্যালয় • কমিশনারেটের সদর দপ্তর	বিনামূল্যে সেবা প্রদান	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	ক্রমিক (১) এর কলাম ৭ দ্রষ্টব্য

ক্রম. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
					উপরকণ কর রেয়াত গ্রহণ করতে হবে।	
8.	বিকল্প বিরোধ নিষ্পত্তি	মূল্য সংযোজন কর ও সম্পূরক শুল্ক আইন, ২০১২ এর ধারা 125 এবং মূল্য সংযোজন কর ও সম্পূরক শুল্ক বিধিমালা, ২০১৬ এর বিধি 99 অনুযায়ী	কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী নির্ধারিত কাগজপত্র <u>প্রাপ্তিস্থান :</u> • স্থানীয় মুসক কার্যালয় • বিভাগীয় কর্মকর্তার কার্যালয় • কমিশনারেটের সদর দপ্তর	বিনামূল্যে সেবা প্রদান	সম্ভাব্য স্বল্প সময়ে	ক্রমিক (১) এর কলাম ৭ দ্রষ্টব্য
9.	আপীল	মূল্য সংযোজন কর ও সম্পূরক শুল্ক আইন, ২০১২ এর ধারা 132 এবং মূল্য সংযোজন কর ও সম্পূরক শুল্ক বিধিমালা, ২০১৬ এর বিধি 115 অনুযায়ী	কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী নির্ধারিত কাগজপত্র <u>প্রাপ্তিস্থান :</u> • আপীল কমিশনারেট • আপীলাত কমিশনারেট	বিনামূল্যে সেবা প্রদান	-অতিরিক্ত কমিশনার বা তাঁর নিম্নের কোনো কর্মকর্তার আদেশের বিরুদ্ধে কমিশনার (আপীল) এ নিকট; এবং - কমিশনার বা কমিশনার (আপীল) এর আদেশের বিরুদ্ধে আপীলাত ট্রাইব্যুনাল এর নিকট আদেশ জারীর ০৩ (তিন) মাসের মধ্যে নির্ধারিত ফি (মুসক ফাঁকির 10%) জমা সাপেক্ষে আপীল দায়ের করতে হবে। ব্যাপ্তিকাল: কমিশনার আপীল- এক বছর আপীলাত ট্রাইব্যুনাল দুই বছর	ক্রমিক (১) এর কলাম ৭ দ্রষ্টব্য
10.	মুসক ফাঁকি, অনিয়ম মামলার শুনানী, আটক/জব্দকৃত পণ্যের বিচার নিষ্পত্তি	মূল্য সংযোজন কর ও সম্পূরক শুল্ক আইন, ২০১২ এর ধারা 85 এবং মূল্য সংযোজন কর ও সম্পূরক শুল্ক বিধিমালা, ২০১৬ এর বিধি 65 অনুযায়ী	কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী নির্ধারিত কাগজপত্র <u>প্রাপ্তিস্থান :</u> • স্থানীয় মুসক কার্যালয় • বিভাগীয় কর্মকর্তার কার্যালয় • কমিশনারেটের সদর দপ্তর	বিনামূল্যে সেবা প্রদান	সময়সীমা অনির্ধারিত, সম্ভাব্য স্বল্প সময়ে	ক্রমিক (১) এর কলাম ৭ দ্রষ্টব্য
11.	অর্থদন্ড ও জরিমানা অর্থ কিস্তিতে	অর্থদন্ড ও জরিমানা অর্থ কিস্তিতে পরিশোধ করতে চাইলে সংশ্লিষ্ট		বিনামূল্যে সেবা প্রদান	দাবীকৃত মুসক ও কর প্রদানের জন্য যে ব্যক্তির নিকট	ক্রমিক (১) এর কলাম ৭ দ্রষ্টব্য

ক্রম. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	পরিশোধের সুযোগ সংক্রান্ত আবেদন	কমিশনারেটের কমিশনার বরাবর আবেদন করতে হবে।			হতে দাবী করা হয় সে ব্যক্তি লিখিতভাবে উক্ত দাবীকৃত অর্থ কিস্তি পরিশোধের ব্যক্তি করলে কমিশনার কর্তৃক দাবীকৃত অর্থের মধ্যে অর্থদণ্ড ও জরিমানা অনধিক বারো মাসের মধ্যে কিস্তিতে পরিশোধের জন্য আদেশ জারী করতে পারেন।	
12.	অসাবধানতা বশতঃ বা ভুলবশতঃ বা ভুল ব্যাখ্যার কারণে পরিশোধিত বা অধিক পরিশোধিত বলে দাবীকৃত মূসক/সম্পূরক কর ফেরত প্রদান (রিফান্ড)	মূল্য সংযোজন কর ও সম্পূরক শুল্ক আইন, ২০১২ এর ধারা 68 হতে 72 এবং মূল্য সংযোজন কর ও সম্পূরক শুল্ক বিধিমালা, ২০১৬ এর বিধি 52 হতে 56 অনুযায়ী	কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী নির্ধারিত কাগজপত্র <u>প্রাপ্তিস্থান :</u> • স্থানীয় মূসক কার্যালয় • বিভাগীয় কর্মকর্তার কার্যালয় • কমিশনারেটের সদর দপ্তর	বিনামূল্যে সেবা প্রদান	নির্ধারিত শর্ত ও পদ্ধতিতে আবেদন প্রাপ্তির 03(তিন) মাসের মধ্যে	ক্রমিক (১) এর কলাম ৭ দ্রষ্টব্য
13.	মূল্য সংযোজন সংক্রান্ত দলিলপত্রের প্রত্যয়িত প্রতিলিপি প্রদান সংক্রান্ত	মূল্য সংযোজন কর ও সম্পূরক শুল্ক আইন, ২০১২ এর ধারা 132 এবং মূল্য সংযোজন কর ও সম্পূরক শুল্ক বিধিমালা, ২০১৬ এর বিধি 115 অনুযায়ী	কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী নির্ধারিত কাগজপত্র <u>প্রাপ্তিস্থান :</u> • কমিশনারেটের সদর দপ্তর • স্থানীয় মূসক কার্যালয় • বিভাগীয় কর্মকর্তার কার্যালয়	কাজিত দলিলপত্রের পৃষ্ঠা সংখ্যা ৫(পাঁচ) বা তার কম বা অধিক হলে ১০০ টাকা এবং পরবর্তী প্রতি পৃষ্ঠার জন্য 10(দশ) টাকা	নির্ধারিত শর্ত পূরণ সাপেক্ষে আবেদন প্রাপ্তির 07(সাত) দিনের মধ্যে	ক্রমিক (১) এর কলাম ৭ দ্রষ্টব্য
14.	রপ্তানি সহায়ক সেবার বিপরীতে (টেলিফোন, ট্যাক্স ও ফ্যাক্স এবং গ্যাস, ওয়াসা ও	তদন্ত সাপেক্ষে দ্রুততার সাথে আবেদনের বিষয়টি নিষ্পত্তিযোগ্য।		বিনামূল্যে সেবা প্রদান	সময়সীমা নির্ধারিত নাই। তবে তদন্ত সাপেক্ষে দ্রুততার সাথে আবেদনের বিষয়টি নিষ্পত্তিযোগ্য।	ক্রমিক (১) এর কলাম ৭ দ্রষ্টব্য

ক্রম. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	বিদ্যুৎ বিতরণ) মুসক অব্যাহতির সুবিধা					
15.						
16.	সার্ভিস ডেস্ক : মুসক সংক্রান্ত যে কোনো জিজ্ঞাসা	সম্মানিত করদাতাদের সেবা প্রদানের জন্য কমিশনারেটের সদর দপ্তর (সকাল 09.00 টা থেকে বিকাল 05.00টা পর্যন্ত) ও মাঠ পর্যায়ে (সকাল 09.00 টা থেকে দুপুর 02.00 টা পর্যন্ত) সার্ভিস ডেস্ক চালু থাকে		বিনামূল্যে সেবা প্রদান	সদর দপ্তর (সকাল 09.00 টা থেকে বিকাল 05.00টা পর্যন্ত) ও মাঠ পর্যায়ে (সকাল 09.00 টা থেকে দুপুর 02.00 টা পর্যন্ত) সার্ভিস ডেস্ক চালু থাকে।	কাজী ফরিদ উদ্দীন কমিশনার কাস্টমস, এক্সাইজ ও ভ্যাট কমিশনারেট, ঢাকা (পশ্চিম) ঢাকা। ফোন: ০২-48037967 ই-মেইল: dhakawestcomm@yahoo.com
17.	আমদানিকৃত ও রপ্তানিকৃত পণ্যচালান পরীক্ষা সংক্রান্ত কার্যাবলী	দি কাস্টমস অ্যাক্ট, ১৯৬৯/ সংশ্লিষ্ট বিভিন্ন প্রজ্ঞাপন	কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী নির্ধারিত কাগজপত্র <u>প্রাপ্তিস্থান :</u> সংশ্লিষ্ট শুল্ক স্টেশন		কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ে	ক্রমিক (১) এর কলাম ৭ দ্রষ্টব্য
18.	আমদানিকৃত ও রপ্তানিকৃত পণ্যচালান শুল্কায়ন ও প্রযোজ্য শুল্ক কর আদায় করা	দি কাস্টমস অ্যাক্ট, ১৯৬৯/ সংশ্লিষ্ট বিভিন্ন প্রজ্ঞাপন	সংশ্লিষ্ট শুল্ক স্টেশন	বিনামূল্যে সেবা প্রদান	দ্রুত সম্পাদনযোগ্য	ক্রমিক (১) এর কলাম ৭ দ্রষ্টব্য
19.	অথলাসকৃত পণ্যচালান নিলামে বিক্রয় করা	দি কাস্টমস অ্যাক্ট, ১৯৬৯/ সংশ্লিষ্ট বিভিন্ন প্রজ্ঞাপন	সংশ্লিষ্ট শুল্ক স্টেশন	বিনামূল্যে সেবা প্রদান	পণ্য অবতরণের 60(ষাট) দিনের মধ্যে	শুল্ক স্টেশনের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
20.	মেয়াদ উত্তীর্ণ এবং দেশের বা জনস্বাস্থ্যের জন্য ক্ষতিকর পণ্য ধ্বংসকরণ	দি কাস্টমস অ্যাক্ট, ১৯৬৯/ সংশ্লিষ্ট বিভিন্ন প্রজ্ঞাপন	সংশ্লিষ্ট শুল্ক স্টেশন	বিনামূল্যে সেবা প্রদান	পূর্ণাঙ্গ আবেদন প্রাপ্তির 30 (ত্রিশ) দিনের মধ্যে	ক্রমিক (১) এর কলাম ৭ দ্রষ্টব্য

ক্রম. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবা মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
21.	চোরাচালান রোধে প্রয়োজনীয় তদারকি ও Preventive কার্যক্রম পরিচালনা	দি কাস্টমস অ্যাক্ট, ১৯৬৯/ সংশ্লিষ্ট বিভিন্ন প্রজ্ঞাপন	সংশ্লিষ্ট শুল্ক স্টেশন	বিনামূল্যে সেবা প্রদান	তাৎক্ষণিকভাবে ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।	কাজী ফরিদ উদ্দীন কমিশনার কাস্টমস, এক্সাইজ ও ভ্যাট কমিশনারেট, ঢাকা (পশ্চিম) ঢাকা। ফোন: ০২-৪৮০৩৭৯৬৭ই- মেইল: dhakawestcomm@yahoo.com
22.	অনাদায়ি রাজস্ব আদায়	দি কাস্টমস অ্যাক্ট, ১৯৬৯/ সংশ্লিষ্ট বিভিন্ন প্রজ্ঞাপন	সংশ্লিষ্ট শুল্ক স্টেশন	বিনামূল্যে সেবা প্রদান	দ্রুততম সময়ে ২০২ ধারা প্রয়োগ করা হয়	কাজী ফরিদ উদ্দীন কমিশনার কাস্টমস, এক্সাইজ ও ভ্যাট কমিশনারেট, ঢাকা (পশ্চিম) ঢাকা। ফোন: ০২-৪৮০৩৭৯৬৭ই- মেইল: dhakawestcomm@yahoo.com
23.	রিফান্ড	দি কাস্টমস অ্যাক্ট, ১৯৬৯/ সংশ্লিষ্ট বিভিন্ন প্রজ্ঞাপন	সংশ্লিষ্ট শুল্ক স্টেশন	বিনামূল্যে সেবা প্রদান	আবেদন প্রাপ্তির ০৩(তিন) মাসের মধ্যে	কাজী ফরিদ উদ্দীন কমিশনার কাস্টমস, এক্সাইজ ও ভ্যাট কমিশনারেট, ঢাকা (পশ্চিম) ঢাকা। ফোন: ০২-৪৮০৩৭৯৬৭ই- মেইল: dhakawestcomm@yahoo.com

2.2) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্র. 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)
1.						ফোন :
2.						
3.						ই-মেইল :
4.						ফোন :
5.						
6.						ই-মেইল :

বিঃ দ্রঃ ১। সরকারি যে কোন প্রতিষ্ঠান, উন্নয়ন সহযোগী সংস্থা, সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা এবং দাপ্তরিকভাবে সম্পৃক্ত দেশি/বিদেশি বেসরকারী প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা উদাহরণ: বাজেট বরাদ্দ/বিভাজন, অর্থ ছাড়, মতামত গ্রহণ।

২। সেবা প্রদানকারী বেসরকারী প্রতিষ্ঠান end user মা হলে অথবা কোন চুক্তির আওতায় প্রদত্ত সেবা প্রাতিষ্ঠানিক সেবার অন্তর্ভুক্ত হবে।
উদাহরণ: বিটিআরসি-এর নিকট থেকে ব্যাল্ডউইথ ক্রয়।

2.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তি	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
	৩য় ও ৪র্থ শ্রেণীর পদে নিয়োগ, বদলী, প্রেরণ	জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় কর্তৃক প্রণীত বিধি-বিধান	কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী		বিধি দ্বারা নির্ধারিত সময়সীমা	কাজী ফরিদ উদ্দীন কমিশনার কাস্টমস, এক্সাইজ ও ভ্যাট কমিশনারেট, ঢাকা (পশ্চিম) ঢাকা। ফোন: ০২-৪৮০৩৭৯৬৭ই-মেইল: dhakawestcomm@yahoo.com
1.	৩য় ও ৪র্থ শ্রেণীর পদে জ্যেষ্ঠতা ও পদোন্নতি	ঐ	কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী	-	ঐ	ঐ
2.	শৃঙ্খলা ও আচরণ	সরকারি কর্মচারী (আচরণ) বিধিমালা, ১৯৭৯ এবং সরকারি কর্মচারী (শৃঙ্খলা ও আপীল) বিধিমালা, ২০১৮	কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী	-	ঐ	ঐ
3.	বরখাস্ত ও পদত্যাগ	জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয় কর্তৃক প্রণীত বিধি-বিধান	কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী	-	ঐ	ঐ
4.	প্রশিক্ষণ	জাতীয় রাজস্ব বোর্ড কর্তৃক প্রদত্ত নির্দেশনা	কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী	-	ঐ	ঐ
5.	লজিস্টিকস	এস্টাবলিশ্মেন্ট ম্যানুয়াল	কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী	-	ঐ	ঐ
6.	ছুটি	নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, 1959	কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী	-	ঐ	ঐ
7.	জিপিএফ অগ্রীম	ভবিষ্য তহবিল আইন, 1925 ও সাধারণ ভবিষ্য তহবিল বিধিমালা. 1979	কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী	-	ঐ	ঐ
8.	জিপিএফ চূড়ান্ত উত্তোলন			-	ঐ	ঐ
9.	পেনশন ও আনুতোষিক মঞ্জুরী	গণকর্মচারী (অবসর) আইন, 1974 ও গণকর্মচারী (অবসর) বিধিমালা, 1975	কলাম ৩ এ বর্ণিত আইন ও বিধি অনুযায়ী	-	ঐ	ঐ

1. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

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

ক্র. নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নাম ও পদবী : ফোন: ০২-৪৮০৩৭৯৬৭ ই-মেইল: dhakawestcomm@yahoo.com ওয়েব পোর্টাল : www.vatdhakawest.gov.bd	আইন ও বিধি দ্বারা নির্ধারিত সময়ের মধ্যে (যেক্ষেত্রে সময় নির্ধারিত নয় সেক্ষেত্রে সর্বোচ্চ ০৩ কার্যদিবস)
	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তার নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS) মন্ত্রণালয়/বিভাগের ক্ষেত্রে মন্ত্রিপরিষদ GRS পোর্টালের ঠিকানা জেলা প্রশাসনের ক্ষেত্রে বিভাগীয় কমিশনারের GRS পোর্টালের ঠিকানা	সদস্য (.....) জাতীয় রাজস্ব বোর্ড রাজস্ব ভবন, প্লট-এফ ১/এ, আগারগাঁও, শের-ই-বাংলা নগর, ঢাকা-১২০৫।

2. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

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

ক্র. নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
(১)	(২)
1.	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
2.	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)
3.	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।
4.	আবেদনের সমর্থনে প্রয়োজনীয় সকল দলিলাদি উপস্থাপন করা।

বি. দ্র. : সাধারণত যে সকল কারণে আবেদন বাতিল হয় অথবা সেবা প্রদান সম্ভব হয় না তা বিশ্লেষণ করে ছক পূরণ করতে হবে। কিছু বিষয় সকল প্রতিষ্ঠানের জন্য একই হবে এবং কিছু বিষয় আলাদা হবে।