

সিটিজেনস চার্টার
 (ওয়েবসাইটে প্রদর্শনের জন্য)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন: তথ্য প্রযুক্তি নির্ভর রাজস্ব আহরণে সুদক্ষ সুপ্রতিভ 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, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	মূল্য সংযোজন কর এর আওতায় নিবন্ধন প্রদান	বিভাগীয় কর্মকর্তা, (সহকারী/ডেপুটি কমিশনার) আবগারী ও ভ্যাট বিভাগ।	মূল্য সংযোজন কর আইন, ১৯৯১ এর ধারা ১৫ এবং মূল্য সংযোজন কর বিধিমালা, ১৯৯১ এর বিধি ৯	নিবন্ধনের পূর্ণাঙ্গ আবেদন দাখিলের ০২(দুই) কার্যদিবসের মধ্যে ফরম মূসক-৮ এ বিভাগীয় কর্মকর্তা কর্তৃক নিবন্ধন পত্র প্রদান।	০২(দুই) দিন	বিভাগীয় কর্মকর্তা, আবগারী ও ভ্যাট বিভাগ, সিলেট। ফোন নম্বরঃ ০৮২১-৭৬১২৪৪ বিভাগীয় কর্মকর্তা, আবগারী ও ভ্যাট বিভাগ, হবিগঞ্জ। ফোন নম্বরঃ ০৮৩১-৬৩৪৩৪ বিভাগীয় কর্মকর্তা, আবগারী ও ভ্যাট বিভাগ, মৌলভীবাজার। ফোন নম্বরঃ ০৮৬১-৬৩৯৮০ বিভাগীয় কর্মকর্তা, আবগারী ও ভ্যাট বিভাগ, সুনামগঞ্জ। ফোন নম্বরঃ ০৮৭১-৬২৭৩৬
২	পণ্যের মূসক আরোপযোগ্য মূল্য ঘোষণা প্রদান ও অনুমোদন	বিভাগীয় কর্মকর্তা, আবগারী ও ভ্যাট বিভাগ।	মূল্য সংযোজন কর আইন, ১৯৯১ এর ধারা ৫	মূল্য ঘোষণা প্রাপ্তির ১৫ (পনের) কার্যদিবসের মধ্যে।	মূল্য ঘোষণা প্রাপ্তির ১৫(পনের) কার্যদিবসের মধ্যে।	বিভাগীয় কর্মকর্তা, আবগারী ও ভ্যাট বিভাগ, সিলেট। ফোন নম্বরঃ ০৮২১-৭৬১২৪৪

			এবং মূল্য সংযোজন কর বিধিমালা, ১৯৯১ এর বিধি ৩			বিভাগীয় কর্মকর্তা, আবগারী ও ভ্যাট বিভাগ, হবিগঞ্জ। ফোন নম্বরঃ ০৮৩১-৬৩৪৩৪ বিভাগীয় কর্মকর্তা, আবগারী ও ভ্যাট বিভাগ, মৌলভীবাজার। ফোন নম্বরঃ ০৮৬১-৬৩৯৮০ বিভাগীয় কর্মকর্তা, আবগারী ও ভ্যাট বিভাগ, সুনামগঞ্জ। ফোন নম্বরঃ ০৮৭১-৬২৭৩৬
৩	ফেরৎ প্রদান (Refund)	বিভাগীয় কর্মকর্তার কার্যালয়, আবগারী ও ভ্যাট বিভাগ।	মূল্য সংযোজন কর আইন, ১৯৯১ এর ধারা ৬৭ এবং মূল্য সংযোজন কর বিধিমালা, ১৯৯১ এর বিধি ৩৪ক।	সরকারী কোষাগারে রাজস্ব জমা প্রদানের তারিখ হতে ৬ মাসের মধ্যে বিভাগীয় দপ্তরে রিফান্ড দাবী পেশ করতে হবে। পূর্ণাঙ্গ আবেদনপত্র পাওয়ার ৯০ (নব্বই) দিনের মধ্যে রিফান্ড দাবী নিষ্পত্তিযোগ্য।	সরকারী কোষাগারে রাজস্ব জমা প্রদানের তারিখ হতে ৬ মাসের মধ্যে বিভাগীয় দপ্তরে রিফান্ড দাবী পেশ করতে হবে। পূর্ণাঙ্গ আবেদনপত্র পাওয়ার ৯০ (নব্বই) দিনের মধ্যে রিফান্ড দাবী নিষ্পত্তিযোগ্য।	
৪	নিবন্ধন সংক্রান্ত বা ব্যবসায়ের পরিস্থিতির পরিবর্তন	বিভাগীয় কর্মকর্তার কার্যালয়, আবগারী ও ভ্যাট বিভাগ।	মূল্য সংযোজন কর আইন, ১৯৯১ এর ধারা ১৮ এবং মূল্য সংযোজন কর বিধিমালা, ১৯৯১ এর বিধি ১২ অনুসারে	ব্যবসার যে কোন পরিবর্তনের জন্য ১৪ দিন পূর্ব মূসক-৯ ফরমে আবেদন করতে হবে। দ্রুত নিষ্পত্তিযোগ্য।	ব্যবসার যে কোন পরিবর্তনের জন্য ১৪ দিন পূর্ব মূসক-৯ ফরমে আবেদন করতে হবে। দ্রুত নিষ্পত্তিযোগ্য।	
৬	নিবন্ধপত্র বাতিলকরণ	বিভাগীয় কর্মকর্তার কার্যালয়, আবগারী ও ভ্যাট বিভাগ	মূল্য সংযোজন কর আইন, ১৯৯১ এর ধারা ১৯ এবং মূল্য সংযোজন কর বিধিমালা, ১৯৯১ এর বিধি ১৫ অনুসারে	মূসক-১০ ফরমে পূর্ণাঙ্গ আবেদন প্রাপ্তির পর যথাযথ পরীক্ষা নিরীক্ষা সাপেক্ষে কোন দায়-দেনা না থাকলে যথাসম্ভব দ্রুততম সময়ে নিবন্ধন বাতিলযোগ্য।	মূসক-১০ ফরমে পূর্ণাঙ্গ আবেদন প্রাপ্তির পর যথাযথ পরীক্ষা নিরীক্ষা সাপেক্ষে কোন দায়-দেনা না থাকলে যথাসম্ভব দ্রুততম সময়ে নিবন্ধন বাতিলযোগ্য।	
৭	অব্যবহৃত বা ব্যবহারের অনুপযোগী উপকরণের নিষ্পত্তিকরণ	আবগারী ও ভ্যাট সংশ্লিষ্ট রাজস্ব কর্মকর্তার কার্যালয় এবং বিভাগীয় কর্মকর্তার	মূল্য সংযোজন কর আইন, ১৯৯১ এর বিধি-৪০।	মূসক-২৬ এ স্থানীয় ভ্যাট সার্কেলে আবেদন করতে হবে। রাজস্ব কর্মকর্তা কর্তৃক ০৭ (সাত)	মূসক-২৬ এ স্থানীয় ভ্যাট সার্কেলে আবেদন করতে হবে। রাজস্ব কর্মকর্তা কর্তৃক ০৭ (সাত)	

		কার্যালয়।		দিনের মধ্যে তদন্ত সম্পন্ন এবং বিভাগীয় কর্মকর্তা কর্তৃক ৩০ (ত্রিশ) দিনের মধ্যে নিষ্পত্তির সিদ্ধান্ত গ্রহণ।	দিনের মধ্যে তদন্ত সম্পন্ন এবং বিভাগীয় কর্মকর্তা কর্তৃক ৩০ (ত্রিশ) দিনের মধ্যে নিষ্পত্তির সিদ্ধান্ত গ্রহণ।	
৮	দুর্ঘটনায় ক্ষতিগ্রস্ত বা ধ্বংসপ্রাপ্ত প্রস্তুতকৃত বা উৎপাদিত পণ্যের নিষ্পত্তিকরণ	আবগারী ও ভ্যাট সংশ্লিষ্ট রাজস্ব কর্মকর্তার কার্যালয় এবং বিভাগীয় কর্মকর্তার কার্যালয়।	মূল্য সংযোজন কর বিধিমালা, ১৯৯১ এর বিধি ৪১ মোতাবেক।	মূসক-২৭ ফরমে স্থানীয় ভ্যাট সার্কেলে আবেদন করতে হবে। রাজস্ব কর্মকর্তা কর্তৃক ০৩(তিন) দিনের মধ্যে তদন্ত সম্পন্ন এবং বিভাগীয় কর্মকর্তা কর্তৃক নিষ্পত্তির সিদ্ধান্ত গ্রহণ।	মূসক-২৭ ফরমে স্থানীয় ভ্যাট সার্কেলে আবেদন করতে হবে। রাজস্ব কর্মকর্তা কর্তৃক ০৩(তিন) দিনের মধ্যে তদন্ত সম্পন্ন এবং বিভাগীয় কর্মকর্তা কর্তৃক নিষ্পত্তির সিদ্ধান্ত গ্রহণ।	
৯	দাবীনামা নিষ্পত্তি	সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা (রাজস্ব কর্মকর্তা ও তদুর্ধ্ব পদ মর্যাদার কর্মকর্তা)	মূল্য সংযোজন কর আইন, ১৯৯১ এর ধারা ৫৫।	দাবীনামা জারীর ১২০ (একশত বিশ) দিনের মধ্যে দাবীনামা চূড়ান্ত করার বিধান।	দাবীনামা জারীর ১২০ (একশত বিশ) দিনের মধ্যে দাবীনামা চূড়ান্ত করার বিধান।	
১০	বিমানবন্দরে ব্যাগেজ ক্লিয়ারেন্স সংশ্লিষ্ট কার্যক্রম	ওসমানী আন্তর্জাতিক বিমানবন্দর, সিলেট	দি কাস্টমস এ্যাক্ট, ১৯৬৯ এর আওতায় বিভিন্ন ব্যাগেজ বিধিমালা	তাৎক্ষণিকভাবে	তাৎক্ষণিকভাবে	
১১	রিফান্ড	সকল স্থল শুল্ক স্টেশন	দি কাস্টমস এ্যাক্ট, ১৯৬৯ এর ধারা ৩৩	৬ মাসে মধ্যে রিফান্ড দাবী পেশ করতে হবে। দ্রুত নিষ্পত্তিযোগ্য।	৬ মাসে মধ্যে রিফান্ড দাবী পেশ করতে হবে। দ্রুত নিষ্পত্তিযোগ্য।	
১২	সিএন্ডএফ লাইসেন্স	যুগ্ম কমিশনার (লাইসেন্স), কাস্টমস, এক্সাইজ ও ভ্যাট কমিশনারেট, সিলেট।	দি কাস্টমস এ্যাক্ট, ১৯৬৯ এর ধারা ২০৭ ও লাইসেন্সিং রুলস, ২০০৯	লাইসেন্সধারীগণকে মেয়াদ উত্তীর্ণের ২ মাস পূর্বে নবায়নের আবেদন এবং মেয়াদ উত্তীর্ণের পূর্বেই নিষ্পত্তিযোগ্য।	লাইসেন্সধারীগণকে মেয়াদ উত্তীর্ণের ২ মাস পূর্বে নবায়নের আবেদন এবং মেয়াদ উত্তীর্ণের পূর্বেই নিষ্পত্তিযোগ্য।	

বি: দ্র: নাগরিকগণকে সরাসরি সেবা। বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা যদি নাগরিকগণকে প্রদত্ত সেবার অনুরূপ হয় তবে সেটিও নাগরিক সেবা হিসাবে অন্তর্ভুক্ত হবে। উদাহরণ: সম্পত্তির রেজিস্ট্রেশন, ট্রেড লাইসেন্স।

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, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	টার্নওভার করের আওতায় তালিকাভুক্তি	রাজস্ব কর্মকর্তা, স্থানীয় মূল্য সংযোজন কর কার্যালয়	মূল্য সংযোজন কর আইন, ১৯৯১ এর ধারা ৮ এবং মূল্য সংযোজন কর বিধিমালা, ১৯৯১	টার্নওভার কর তালিকাভুক্তি আবেদন প্রাপ্তির ০৭ (সাত) কার্যদিবসের মধ্যে নিষ্পত্তিযোগ্য।	টার্নওভার কর তালিকাভুক্তি আবেদন প্রাপ্তির ০৭ (সাত) কার্যদিবসের মধ্যে নিষ্পত্তিযোগ্য।	

		(সার্কেল অফিস)	এর বিধি ৪			
২	করযোগ্য পণ্যের সরবরাহ ও রপ্তানির ক্ষেত্রে চালানপত্র প্রদান	রাজস্ব কর্মকর্তা, স্থানীয় মূল্য সংযোজন কর কার্যালয় (ভ্যাট সার্কেল অফিস)	মূল্য সংযোজন কর আইন, ১৯৯১ এর ধারা ৩২ এবং মূল্য সংযোজন কর বিধিমালা, ১৯৯১ এর বিধি ১৬ অনুসারে।	করযোগ্য পণ্যের সরবরাহকারী ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান/সংস্থা কর্তৃক পণ্য সরবরাহকালে মূসক-১১/১১ক ইস্যু করতে হবে এবং ৫ (পাঁচ) কার্যদিবসের মধ্যে স্থানীয় ভ্যাট অফিসে জমা দিতে হবে।	করযোগ্য পণ্যের সরবরাহকারী ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান/সংস্থা কর্তৃক পণ্য সরবরাহকালে মূসক-১১/১১ক ইস্যু করতে হবে এবং ৫ (পাঁচ) কার্যদিবসের মধ্যে স্থানীয় ভ্যাট অফিসে জমা দিতে হবে।	
৩	সেবা প্রদান বা সেবা রপ্তানির ক্ষেত্রে চালানপত্র প্রদান	রাজস্ব কর্মকর্তা, স্থানীয় মূল্য সংযোজন কর কার্যালয় (ভ্যাট সার্কেল অফিস)	মূল্য সংযোজন কর আইন, ১৯৯১ এর ধারা ৩২ এবং মূল্য সংযোজন কর বিধিমালা, ১৯৯১ এর বিধি ১৭ অনুসারে	করযোগ্য পণ্যের সরবরাহকারী ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান/সংস্থা কর্তৃক পণ্য সরবরাহকালে মূসক-১১ ইস্যু করতে হবে এবং ৫ (পাঁচ) কার্যদিবসের মধ্যে স্থানীয় ভ্যাট অফিসে জমা দিতে হবে।	করযোগ্য পণ্যের সরবরাহকারী ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান/সংস্থা কর্তৃক পণ্য সরবরাহকালে মূসক-১১ ইস্যু করতে হবে এবং ৫ (পাঁচ) কার্যদিবসের মধ্যে স্থানীয় ভ্যাট অফিসে জমা দিতে হবে।	
৪	দাখিলপত্র	রাজস্ব কর্মকর্তা স্থানীয় মূল্য সংযোজন কর কার্যালয় (ভ্যাট সার্কেল অফিস)	মূল্য সংযোজন কর আইন, ১৯৯১ এর ধারা ৩৫ ও ৩৬ এবং মূল্য সংযোজন কর বিধিমালা, ১৯৯১ এর বিধি ২৪ অনুসারে	মূসক-১৯ ফরম কর মেয়াদের পরবর্তী ১০ (দশ) কার্যদিবসের মধ্যে দাখিল করতে হবে। রাজস্ব কর্মকর্তা কর্তৃক প্রত্যয়নকৃত দাখিলপত্রের অনুলিপি ৬০ দিনের মধ্যে নিষ্কিত ব্যক্তিকে ফেরত প্রদান।	মূসক-১৯ ফরম কর মেয়াদের পরবর্তী ১০ (দশ) কার্যদিবসের মধ্যে দাখিল করতে হবে। রাজস্ব কর্মকর্তা কর্তৃক প্রত্যয়নকৃত দাখিলপত্রের অনুলিপি ৬০ দিনের মধ্যে নিষ্কিত ব্যক্তিকে ফেরত প্রদান।	
৫	কুটির শিল্পের আওতায় তালিকাভুক্তি	কমিশনার, কাস্টমস্ এক্সাইজ ও ভ্যাট কমিশনারেট।	প্রজ্ঞাপন এস.আর.ও নং-১৬৮- আইন/২০০৩/৩৭৬- মূসক তারিখঃ ১২/০৬/২০০৩ইং।	পূর্ণাঙ্গ আবেদন প্রাপ্তির ৩০(ত্রিশ) কার্যদিবসের মধ্যে।	পূর্ণাঙ্গ আবেদন প্রাপ্তির ৩০(ত্রিশ) কার্যদিবসের মধ্যে।	
৬	উপকরণ কর রেয়াত গ্রহণ	রাজস্ব কর্মকর্তা, স্থানীয় মূল্য সংযোজন কর কার্যালয় (ভ্যাট সার্কেল অফিস)।	মূল্য সংযোজন কর আইন, ১৯৯১ এর ধারা-৯ এবং মূল্য সংযোজন কর বিধিমালা, ১৯৯১ এর বিধি-১৯।	সম্পূর্ণ পণ্য কারখানায়/ ব্যবসার স্থলে প্রবেশের ৩০ (ত্রিশ) দিনের মধ্যে রেয়াত গ্রহণ করা আবশ্যিক। বিধি-বর্হিভূতভাবে গৃহীত রেয়াত নাকচ করার ক্ষেত্রে আপত্তি উত্থাপন করা হলে উক্ত আপত্তি শুনানীর সুযোগ প্রদান কওে ১৫ (পনের) কার্যদিবসের মধ্যে নিষ্পত্তিযোগ্য।	সম্পূর্ণ পণ্য কারখানায়/ ব্যবসার স্থলে প্রবেশের ৩০ (ত্রিশ) দিনের মধ্যে রেয়াত গ্রহণ করা আবশ্যিক। বিধি-বর্হিভূতভাবে গৃহীত রেয়াত নাকচ করার ক্ষেত্রে আপত্তি উত্থাপন করা হলে উক্ত আপত্তি শুনানীর সুযোগ প্রদান কওে ১৫ (পনের) কার্যদিবসের মধ্যে নিষ্পত্তিযোগ্য।	
৭	উৎসে কর্তন	আবগারী ও ভ্যাট সংশ্লিষ্ট রাজস্ব	মূল্য সংযোজন কর বিধিমালা, ১৯৯১ এর বিধি ১৮(ক)	নিম্নবর্ণিত প্রতিষ্ঠানসমূহ উৎসে কর আদায়ে নিমিত্তে		

		কর্মকর্তার কার্যালয় এবং বিভাগীয় কর্মকর্তার কার্যালয়।		দায়িত্ব প্রাপ্ত (৭৬৭...)		
৮	তাছাড়া চা শিল্পের ও মৌসুমী ইটভাটার রাজস্ব আদায়।	আবগারী ও ভ্যাট সংশ্লিষ্ট রাজস্ব কর্মকর্তার কার্যালয় এবং বিভাগীয় কর্মকর্তার কার্যালয়।	মূল্য সংযোজন কর বিধিমালা, ১৯৯১ এর বিধি ১৮(ক) এবং এতদসংক্রান্ত বাজঙ এর বিধান অনুযায়ী।	মূল্য সংযোজন কর বিধিমালা, ১৯৯১ এর বিধি ১৮(ক) এবং এতদসংক্রান্ত বাজঙ এর বিধান অনুযায়ী।		
৯	আমদানিকৃত পণ্য ও রপ্তানী পণ্য চালান পরীক্ষা সংক্রান্ত কার্যাবলী	সকল স্থল শুল্ক স্টেশন	দি কাস্টমস এ্যাক্ট, ১৯৬৯/ সংশ্লিষ্ট বিভিন্ন প্রজ্ঞাপন	পূর্ণাঙ্গ আবেদন প্রাপ্তির ৩০ (ত্রিশ) দিনের মধ্যে।	পূর্ণাঙ্গ আবেদন প্রাপ্তির ৩০ (ত্রিশ) দিনের মধ্যে।	
১০	আমদানিকৃত পণ্য ও রপ্তানী পণ্য চালান শুদ্ধায়ন ও প্রযোজ্য শুল্ক কর আদায় করা	সকল স্থল শুল্ক স্টেশন	দি কাস্টমস এ্যাক্ট, ১৯৬৯/ সংশ্লিষ্ট বিভিন্ন প্রজ্ঞাপন	দ্রুত সম্পাদনযোগ্য	দ্রুত সম্পাদনযোগ্য	
১১	অ-খালাসকৃত পণ্য চালান নিলামে বিক্রয় করা	সকল স্থল শুল্ক স্টেশন	দি কাস্টমস এ্যাক্ট, ১৯৬৯ এর ধারা- ৮২/ সংশ্লিষ্ট বিভিন্ন প্রজ্ঞাপন	দ্রুত সম্পাদনযোগ্য	দ্রুত সম্পাদনযোগ্য	
১২	পোস্ট অডিট কার্যক্রমের মাধ্যমে শুদ্ধায়িত পণ্য চালান শুদ্ধায়নের সঠিকতা যাচাই।	সকল স্থল শুল্ক স্টেশন	দি কাস্টমস এ্যাক্ট, ১৯৬৯/ সংশ্লিষ্ট বিভিন্ন প্রজ্ঞাপন	দ্রুত সম্পাদনযোগ্য	দ্রুত সম্পাদনযোগ্য	
১৩	অনাদায়ী রাজস্ব আদায়	সকল স্থল শুল্ক স্টেশন	দি কাস্টমস এ্যাক্ট, ১৯৬৯ এর ধারা ২০২	৩ বছরের মধ্যে শুল্ক কর্তৃপক্ষ দাবীনামা জারী করতে পারে।	৩ বছরের মধ্যে শুল্ক কর্তৃপক্ষ দাবীনামা জারী করতে পারে।	

বি: দ্র: ১। সরকারী 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 গ্রহণকারী বেসরকারী প্রতিষ্ঠান enduser না হলে অথবা কোন চুক্তির আওতায় প্রদত্ত সেবা প্রাতিষ্ঠানিক সেবার অন্তর্ভুক্ত হবে। উদাহরণ : বিটিআরসি -এর নিকট থেকে ব্যাণ্ডউইথ ক্রয়।

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, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	মার্তৃকালীন ছুটি		প্রেসক্রিপশন,		৭(সাত) দিন	কমিশনার

			আল্টাসনোগ্রাফি রিপোর্ট।			ফোন নম্বরঃ ০৮২১- ৭২৭৩৯৬
২	অর্জিত ছুটি		যথাযথ আবেদনের মাধ্যমে।		৭(সাত) দিন	
৩	শান্তিবিনোদন ছুটি		যথাযথ আবেদনের মাধ্যমে।		৭(সাত) দিন	
৪	পি.আর.এল		যথাযথ আবেদনের মাধ্যমে।		৭(সাত) দিন	
৫	নৈমিত্তিক ছুটি		যথাযথ আবেদনের মাধ্যমে।			

বি: দ্র: অভ্যন্তরীণ জনবল (আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা সহ) এবং একই প্রতিষ্ঠানের অন্য শাখা/অধিশাখা/অনুবিভাগ-কে প্রদত্ত সেবা। উদাহরণ: লজিস্টিকস, ছুটি, জিবিএফ অগ্রিম।

২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা
আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থাসমূহের সিটিজেনস চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত 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।

ক্রঃ নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নাম ও পদবী : মোঃ নেয়ামুল ইসলাম, যুগ্ম-কমিশনার ফোনঃ ০৮২১-৭১৪৪৬৩ ইমেইলঃ bba.mba.du@gmail.com ওয়েব পোর্টালঃ প্রতিষ্ঠানের ওয়েব পোর্টালের GRS লিঙ্ক	০৭(সাত) দিন
২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	কমিশনার ফোন নম্বরঃ ০৮২১-৭২৭৩৯৬ ইমেইলঃ sylhetcustoms@yahoo.com	০৭(সাত) দিন

৪। আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

ক্রঃ নং	প্রতিশ্রুত/কাজক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্য করণীয়
১)	আমদানি/রপ্তানীকৃত পণ্যের বিপরীতে প্রযোজ্য করাদি যথাসময়ে সরকারী কোষাগারে পরিশোধ নিশ্চিত করণ ;
২)	প্রত্যেক ক্রেতা/ভোক্তাকে মূসক (ভ্যাট) চালান মূসক-১১, ১১(ক) ফরম সংখ্যানুক্রেমিক প্রদান করণ;
৩)	প্রতিদিনের বিক্রিত পণ্যের মূল্য ও সংগ্রহকৃত মূসক (ভ্যাট) বিক্রয় রেজিস্টারে লিপিবদ্ধ করণ;
৪)	ব্যবসায়ী/ক্রেতা/ভোক্তার নিকট হতে সংগ্রহকৃত মূসক (ভ্যাট) যথাসময়ে সরকারী কোষাগারে জমাদান নিশ্চিত করণ;
৫)	প্রতিমাসের দাখিলপত্র (মূসক-১৯) পরবর্তী মাসের প্রথম ১০(দশ) কার্যদিবসের মধ্যে সংশ্লিষ্ট মূল্য সংযোজন কর কার্যালয়ে দাখিল করণ;
৬)	কাজক্ষিত দলিলপত্রের প্রত্যয়িত অনুলিপি সংশ্লিষ্ট দপ্তর হতে পাওয়ার ক্ষেত্রে দলিলপত্রের পৃষ্ঠা-০৫ (পাঁচ) বা তার কম হলে ৫০/- (পঞ্চাশ) টাকা, অধিক হলে প্রথম ০৫ (পাঁচ) পৃষ্ঠার জন্য ৫০/- (পঞ্চাশ) টাকা এবং পরবর্তী প্রতি

	পৃষ্ঠার জন্য ৭/- (সাত) টাকা হারে নির্ধারিত ফিস সরকারী কোষাগারে পরিশোধ করে সংগ্রহ করুন (মূল্য সংযোজন কর আইন, ১৯৯১ এর ৩৪ ক ধারা মোতাবেক),
৭)	যে কোন বিষয়ে লিখিত আবেদন দাখিলে প্রয়োজন হলে নির্ধারিত ১০/- (দশ) টাকার কোর্ট ফি/স্ট্যাম্প লাগিয়ে আবেদন দাখিল করুন এবং
৮)	এ বিষয়ে আপনার কোন জিজ্ঞাসা থাকলে অফিস চলাকালীন সময়ে সংশ্লিষ্ট দপ্তরের সাথে যোগাযোগ করুন।

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

সিটিজেনস চার্টার (দেওয়ালে প্রদর্শনের জন্য)

১. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি :

ক্র: নং	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)
১	মূল্য সংযোজন কর এর আওতায় নিবন্ধন প্রদান	মূল্য সংযোজন কর আইন, ১৯৯১ এর ধারা ১৫ এবং মূল্য সংযোজন কর বিধিমালা, ১৯৯১ এর বিধি ৯	নিবন্ধনের পূর্ণাঙ্গ আবেদন দাখিলের ০২(দুই) কার্যদিবসের মধ্যে ফরম মূসক-৮ এ বিভাগীয় কর্মকর্তা কর্তৃক নিবন্ধন পত্র প্রদান।	০২(দুই) দিন	বিভাগীয় কর্মকর্তা, আবগারী ও ভ্যাট বিভাগ, সিলেট। ফোন নম্বরঃ ০৮২১-৭৬১২৪৪ বিভাগীয় কর্মকর্তা, আবগারী ও ভ্যাট বিভাগ, হবিগঞ্জ। ফোন নম্বরঃ ০৮৩১-৬৩৪৩৪ বিভাগীয় কর্মকর্তা, আবগারী ও ভ্যাট বিভাগ, মৌলভীবাজার। ফোন নম্বরঃ ০৮৬১-৬৩৯৮০ বিভাগীয় কর্মকর্তা, আবগারী ও ভ্যাট বিভাগ, সুনামগঞ্জ ফোন নম্বরঃ ০৮৭১-৬২৭৩৬
২	পণ্যের মূসক আরোপযোগ্য মূল্য ঘোষণা প্রদান ও অনুমোদন	মূল্য সংযোজন কর আইন, ১৯৯১ এর ধারা ৫ এবং মূল্য সংযোজন কর বিধিমালা, ১৯৯১ এর বিধি ৩	মূল্য ঘোষণা প্রাপ্তির ১৫ (পনের) কার্যদিবসের মধ্যে।	মূল্য ঘোষণা প্রাপ্তির ১৫ (পনের) কার্যদিবসের মধ্যে।	বিভাগীয় কর্মকর্তা, আবগারী ও ভ্যাট বিভাগ, সিলেট। ফোন নম্বরঃ ০৮২১-৭৬১২৪৪ বিভাগীয় কর্মকর্তা, আবগারী ও ভ্যাট বিভাগ, হবিগঞ্জ। ফোন নম্বরঃ ০৮৩১-৬৩৪৩৪ বিভাগীয় কর্মকর্তা, আবগারী

					ও ভ্যাট বিভাগ, মৌলভীবাজার। ফোন নম্বরঃ ০৮৬১-৬৩৯৮০ বিভাগীয় কর্মকর্তা, আবগারী ও ভ্যাট বিভাগ, সুনামগঞ্জ ফোন নম্বরঃ ০৮৭১-৬২৭৩৬
৩	ফেরৎ প্রদান (Refund)	মূল্য সংযোজন কর আইন, ১৯৯১ এর ধারা ৬৭ এবং মূল্য সংযোজন কর বিধিমালা, ১৯৯১ এর বিধি ৩৪ক।	সরকারী কোষাগারে রাজস্ব জমা প্রদানের তারিখ হতে ৬ মাসের মধ্যে বিভাগীয় দপ্তরে রিফান্ড দাবী পেশ করতে হবে। পূর্ণাঙ্গ আবেদনপত্র পাওয়ার ৯০ (নব্বই) দিনের মধ্যে রিফান্ড দাবী নিষ্পত্তিযোগ্য।	সরকারী কোষাগারে রাজস্ব জমা প্রদানের তারিখ হতে ৬ মাসের মধ্যে বিভাগীয় দপ্তরে রিফান্ড দাবী পেশ করতে হবে। পূর্ণাঙ্গ আবেদনপত্র পাওয়ার ৯০ (নব্বই) দিনের মধ্যে রিফান্ড দাবী নিষ্পত্তিযোগ্য।	
৪	নিবন্ধন সংক্রান্ত বা ব্যবসায়ের পরিস্থিতির পরিবর্তন	মূল্য সংযোজন কর আইন, ১৯৯১ এর ধারা ১৮ এবং মূল্য সংযোজন কর বিধিমালা, ১৯৯১ এর বিধি ১২ অনুসারে	ব্যবসার যে কোন পরিবর্তনের জন্য ১৪ দিন পূর্ব মূসক- ৯ ফরমে আবেদন করতে হবে। দ্রুত নিষ্পত্তিযোগ্য।	ব্যবসার যে কোন পরিবর্তনের জন্য ১৪ দিন পূর্ব মূসক- ৯ ফরমে আবেদন করতে হবে। দ্রুত নিষ্পত্তিযোগ্য।	
৫	নিবন্ধনপত্র বাতিলকরণ	মূল্য সংযোজন কর আইন, ১৯৯১ এর ধারা ১৯ এবং মূল্য সংযোজন কর বিধিমালা, ১৯৯১ এর বিধি ১৫ অনুসারে	মূসক-১০ ফরমে পূর্ণাঙ্গ আবেদন প্রাপ্তির পর যথাযথ পরীক্ষা নিরীক্ষা সাপেক্ষে কোন দায়- দেনা না থাকলে যথাসম্ভব দ্রুততম সময়ে নিবন্ধন বাতিলযোগ্য।	মূসক-১০ ফরমে পূর্ণাঙ্গ আবেদন প্রাপ্তির পর যথাযথ পরীক্ষা নিরীক্ষা সাপেক্ষে কোন দায়- দেনা না থাকলে যথাসম্ভব দ্রুততম সময়ে নিবন্ধন বাতিলযোগ্য।	
৬	অব্যবহৃত বা ব্যবহারের অনুপযোগী উপকরণের নিষ্পত্তিকরণ	মূল্য সংযোজন কর আইন, ১৯৯১ এর বিধি-৪০।	মূসক-২৬ এ স্থানীয় ভ্যাট সার্কেলে আবেদন করতে হবে। রাজস্ব কর্মকর্তা কর্তৃক ০৭ (সাত) দিনের মধ্যে তদন্ত সম্পন্ন এবং বিভাগীয় কর্মকর্তা কর্তৃক ৩০ (ত্রিশ) দিনের মধ্যে নিষ্পত্তির সিদ্ধান্ত গ্রহণ।	মূসক-২৬ এ স্থানীয় ভ্যাট সার্কেলে আবেদন করতে হবে। রাজস্ব কর্মকর্তা কর্তৃক ০৭ (সাত) দিনের মধ্যে তদন্ত সম্পন্ন এবং বিভাগীয় কর্মকর্তা কর্তৃক ৩০ (ত্রিশ) দিনের মধ্যে নিষ্পত্তির সিদ্ধান্ত গ্রহণ।	
৭	দুর্ঘটনায় ক্ষতিগ্রস্ত বা ধ্বংসপ্রাপ্ত প্রস্তুতকৃত বা উৎপাদিত পণ্যের নিষ্পত্তিকরণ	মূল্য সংযোজন কর বিধিমালা, ১৯৯১ এর বিধি ৪১ মোতাবেক।	মূসক-২৭ ফরমে স্থানীয় ভ্যাট সার্কেলে আবেদন করতে হবে। রাজস্ব কর্মকর্তা কর্তৃক ০৩(তিন) দিনের মধ্যে তদন্ত সম্পন্ন এবং বিভাগীয়	মূসক-২৭ ফরমে স্থানীয় ভ্যাট সার্কেলে আবেদন করতে হবে। রাজস্ব কর্মকর্তা কর্তৃক ০৩(তিন) দিনের মধ্যে তদন্ত সম্পন্ন এবং বিভাগীয়	

			কর্মকর্তা কর্তৃক নিষ্পত্তির সিদ্ধান্ত গ্রহণ।	কর্মকর্তা কর্তৃক নিষ্পত্তির সিদ্ধান্ত গ্রহণ।	
৮	দাবীনামা নিষ্পত্তি	মূল্য সংযোজন কর আইন, ১৯৯১ এর ধারা ৫৫।	দাবীনামা জারীর ১২০ (একশত বিশ) দিনের মধ্যে দাবীনামা চূড়ান্ত করার বিধান।	দাবীনামা জারীর ১২০ (একশত বিশ) দিনের মধ্যে দাবীনামা চূড়ান্ত করার বিধান।	
৯	বিমানবন্দরে ব্যাগেজ ক্রিয়ারেলস সংশ্লিষ্ট কার্যক্রম	দি কাস্টমস এ্যাক্ট, ১৯৬৯ এর আওতায় বিভিন্ন ব্যাগেজ বিধিমালা	তাৎক্ষণিকভাবে	তাৎক্ষণিকভাবে	
১০	রিফান্ড	দি কাস্টমস এ্যাক্ট, ১৯৬৯ এর ধারা ৩৩	৬ মাসে মধ্যে রিফান্ড দাবী পেশ করতে হবে। দ্রুত নিষ্পত্তিযোগ্য।	৬ মাসে মধ্যে রিফান্ড দাবী পেশ করতে হবে। দ্রুত নিষ্পত্তিযোগ্য।	
১১	সিএন্ডএফ লাইসেন্স	দি কাস্টমস এ্যাক্ট, ১৯৬৯ এর ধারা ২০৭ ও লাইসেন্সিং রুলস, ২০০৯	লাইসেন্সধারীগণকে মেয়াদ উত্তীর্ণের ২ মাস পূর্বে নবায়নের আবেদন এবং মেয়াদ উত্তীর্ণের পূর্বেই নিষ্পত্তিযোগ্য।	লাইসেন্সধারীগণকে মেয়াদ উত্তীর্ণের ২ মাস পূর্বে নবায়নের আবেদন এবং মেয়াদ উত্তীর্ণের পূর্বেই নিষ্পত্তিযোগ্য।	
১২	টার্নওভার করের আওতায় তালিকাভুক্তি	মূল্য সংযোজন কর আইন, ১৯৯১ এর ধারা ৮ এবং মূল্য সংযোজন কর বিধিমালা, ১৯৯১ এর বিধি ৪	টার্নওভার কর তালিকাভুক্তি আবেদন প্রাপ্তির ০৭ (সাত) কার্যদিবসের মধ্যে নিষ্পত্তিযোগ্য।	টার্নওভার কর তালিকাভুক্তি আবেদন প্রাপ্তির ০৭ (সাত) কার্যদিবসের মধ্যে নিষ্পত্তিযোগ্য।	
১৩	করযোগ্য পণ্যের সরবরাহ ও রপ্তানির ক্ষেত্রে চালানপত্র প্রদান	মূল্য সংযোজন কর আইন, ১৯৯১ এর ধারা ৩২ এবং মূল্য সংযোজন কর বিধিমালা, ১৯৯১ এর বিধি ১৬ অনুসারে।	করযোগ্য পণ্যের সরবরাহকারী ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান/সংস্থা কর্তৃক পণ্য সরবরাহকালে মূসক-১১/১১ক ইস্যু করতে হবে এবং ৫ (পাঁচ) কার্যদিবসের মধ্যে স্থানীয় ভ্যাট অফিসে জমা দিতে হবে।	করযোগ্য পণ্যের সরবরাহকারী ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান/সংস্থা কর্তৃক পণ্য সরবরাহকালে মূসক-১১/১১ক ইস্যু করতে হবে এবং ৫ (পাঁচ) কার্যদিবসের মধ্যে স্থানীয় ভ্যাট অফিসে জমা দিতে হবে।	
১৪	সেবা প্রদান বা সেবা রপ্তানির ক্ষেত্রে চালানপত্র প্রদান	মূল্য সংযোজন কর আইন, ১৯৯১ এর ধারা ৩২ এবং মূল্য সংযোজন কর বিধিমালা, ১৯৯১ এর বিধি ১৭ অনুসারে	করযোগ্য পণ্যের সরবরাহকারী ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান/সংস্থা কর্তৃক পণ্য সরবরাহকালে মূসক-১১ ইস্যু করতে হবে এবং ৫ (পাঁচ) কার্যদিবসের মধ্যে স্থানীয় ভ্যাট অফিসে জমা দিতে হবে।	করযোগ্য পণ্যের সরবরাহকারী ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান/সংস্থা কর্তৃক পণ্য সরবরাহকালে মূসক-১১ ইস্যু করতে হবে এবং ৫ (পাঁচ) কার্যদিবসের মধ্যে স্থানীয় ভ্যাট অফিসে জমা দিতে হবে।	
১৫	দাখিলপত্র	মূল্য সংযোজন কর আইন, ১৯৯১ এর ধারা ৩৫ ও ৩৬ এবং মূল্য সংযোজন কর বিধিমালা, ১৯৯১ এর বিধি ২৪ অনুসারে	মূসক-১৯ ফরম কর মেয়াদের পরবর্তী ১০ (দশ) কার্যদিবসের মধ্যে দাখিল করতে হবে। রাজস্ব কর্মকর্তা কর্তৃক প্রত্যয়নকত্	মূসক-১৯ ফরম কর মেয়াদের পরবর্তী ১০ (দশ) কার্যদিবসের মধ্যে দাখিল করতে হবে। রাজস্ব কর্মকর্তা কর্তৃক প্রত্যয়নকত্	

			দাখিলপত্রের অনুলিপি ৬০ দিনের মধ্যে নিম্নিত ব্যক্তিকে ফেরত প্রদান।	দাখিলপত্রের অনুলিপি ৬০ দিনের মধ্যে নিম্নিত ব্যক্তিকে ফেরত প্রদান।	
১৬	কুটির শিল্পের আওতায় তালিকাভুক্তি	প্রজ্ঞাপন এস.আর.ও নং-১৬৮- আইন/২০০৩/৩৭৬- মুসক তারিখঃ ১২/০৬/২০০৩ইং।	পূর্ণাঙ্গ আবেদন প্রাপ্তির ৩০(ত্রিশ) কার্যদিবসের মধ্যে।	পূর্ণাঙ্গ আবেদন প্রাপ্তির ৩০(ত্রিশ) কার্যদিবসের মধ্যে।	
১৭	উপকরণ কর রেয়াত গ্রহণ	মূল্য সংযোজন কর আইন, ১৯৯১ এর ধারা-৯ এবং মূল্য সংযোজন কর বিধিমালা, ১৯৯১ এর বিধি-১৯।	সম্পূর্ণ পণ্য কারখানায়/ ব্যবসার স্থলে প্রবেশের ৩০ (ত্রিশ) দিনের মধ্যে রেয়াত গ্রহণ করা আবশ্যিক। বিধি- বর্হিতভাবে গৃহীত রেয়াত নাকচ করার ক্ষেত্রে আপত্তি উত্থাপন করা হলে উক্ত আপত্তি শুনানীর সুযোগ প্রদান কওে ১৫ (পনের) কার্যদিবসের মধ্যে নিষ্পত্তিযোগ্য।	সম্পূর্ণ পণ্য কারখানায়/ ব্যবসার স্থলে প্রবেশের ৩০ (ত্রিশ) দিনের মধ্যে রেয়াত গ্রহণ করা আবশ্যিক। বিধি- বর্হিতভাবে গৃহীত রেয়াত নাকচ করার ক্ষেত্রে আপত্তি উত্থাপন করা হলে উক্ত আপত্তি শুনানীর সুযোগ প্রদান কওে ১৫ (পনের) কার্যদিবসের মধ্যে নিষ্পত্তিযোগ্য।	
১৮	উৎসে কর্তন	মূল্য সংযোজন কর বিধিমালা, ১৯৯১ এর বিধি ১৮(ক)	নিম্নবর্ণিত প্রতিষ্ঠানসমূহ উৎসে কর আদায়ে নিমিত্তে দায়িত্ব প্রাপ্ত (৭৬৭...)		
১৯	তাছাড়া চা শিল্পের ও মৌসুমী ইটভাটার রাজস্ব আদায়।	মূল্য সংযোজন কর বিধিমালা, ১৯৯১ এর বিধি ১৮(ক) এবং এতদসংক্রান্ত রাজস্ব এর বিধান অনুযায়ী।	মূল্য সংযোজন কর বিধিমালা, ১৯৯১ এর বিধি ১৮(ক) এবং এতদসংক্রান্ত রাজস্ব এর বিধান অনুযায়ী।		
২০	আমদানিকৃত পণ্য ও রপ্তানী পণ্য চালান পরীক্ষা সংক্রান্ত কার্যাবলী	দি কাস্টমস এ্যাক্ট, ১৯৬৯/ সংশ্লিষ্ট বিভিন্ন প্রজ্ঞাপন	পূর্ণাঙ্গ আবেদন প্রাপ্তির ৩০ (ত্রিশ) দিনের মধ্যে।		
২১	আমদানিকৃত পণ্য ও রপ্তানী পণ্য চালান শুক্রায়ন ও প্রযোজ্য শুক্র কর আদায় করা	দি কাস্টমস এ্যাক্ট, ১৯৬৯/ সংশ্লিষ্ট বিভিন্ন প্রজ্ঞাপন	দ্রুত সম্পাদনযোগ্য	দ্রুত সম্পাদনযোগ্য	
২২	অ-খালাসকৃত পণ্য চালান নিলামে বিক্রয় করা	দি কাস্টমস এ্যাক্ট, ১৯৬৯ এর ধারা- ৮২/ সংশ্লিষ্ট বিভিন্ন প্রজ্ঞাপন	দ্রুত সম্পাদনযোগ্য	দ্রুত সম্পাদনযোগ্য	
২৩	পোস্ট অডিট কার্যক্রমের মাধ্যমে শুক্রায়িত পণ্য চালান শুক্রায়নের	দি কাস্টমস এ্যাক্ট, ১৯৬৯/ সংশ্লিষ্ট বিভিন্ন প্রজ্ঞাপন	দ্রুত সম্পাদনযোগ্য	দ্রুত সম্পাদনযোগ্য	

	সঠিকতা যাচাই।				
২৪	অনাদায়ি রাজস্ব আদায়	দি কাস্টমস এগ্যান্ট, ১৯৬৯ এর ধারা ২০২	৩ বছরের মধ্যে শুদ্ধ কর্তৃপক্ষ দাবীনামা জারী করতে পারে।	৩ বছরের মধ্যে শুদ্ধ কর্তৃপক্ষ দাবীনামা জারী করতে পারে।	

বি: দ্র: নাগরিকগণকে সরাসরি সেবা। বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা যদি নাগরিকগণকে প্রদত্ত সেবার অনুরূপ হয় তবে সেটিও নাগরিক সেবা হিসাবে অন্তর্ভুক্ত হবে। উদাহরণ: সম্পত্তির রেজিস্ট্রেশন, ট্রেড লাইসেন্স।

২. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

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

ক্র: নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নাম ও পদবী : মোঃ নেয়ামুল ইসলাম, যুগ্ম-কমিশনার ফোনঃ ০৮২১-৭১৪৪৬৩ ইমেইলঃ bba.mba.du@gmail.com ওয়েব পোর্টালঃ প্রতিষ্ঠানের ওয়েব পোর্টালের GRS লিঙ্ক	০৭(সাত) দিন
২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	কমিশনার ফোন নম্বরঃ ০৮২১-৭২৭৩৯৬ ইমেইলঃ sylhetcustoms@yahoo.com	০৭(সাত) দিন

৪। আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

ক্র: নং	প্রতিশ্রুত/কাজক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১)	আমদানি/রপ্তানীকৃত পণ্যের বিপরীতে প্রযোজ্য করা দি যথাসময়ে সরকারী কোষাগারে পরিশোধ নিশ্চিত করুন ;
২)	প্রত্যেক ক্রেতা/ভোক্তাকে মূসক (ভ্যাট) চালান মূসক-১১, ১১(ক) ফরম সংখ্যানুক্রেমিক প্রদান করুন;
৩)	প্রতিদিনের বিক্রিত পণ্যের মূল্য ও সংগ্রহকৃত মূসক (ভ্যাট) বিক্রয় রেজিস্টারে লিপিবদ্ধ করুন;
৪)	ব্যবসায়ী/ক্রেতা/ভোক্তার নিকট হতে সংগ্রহকৃত মূসক (ভ্যাট) যথাসময়ে সরকারী কোষাগারে জমাদান নিশ্চিত করুন;
৫)	প্রতিমাসের দাখিলপত্র (মূসক-১৯) পরবর্তী মাসের প্রথম ১০(দশ) কার্যদিবসের মধ্যে সংশ্লিষ্ট মূল্য সংযোজন কর কার্যালয়ে দাখিল করুন;
৬)	কাজক্ষিত দলিলপত্রের প্রত্যয়িত অনুলিপি সংশ্লিষ্ট দপ্তর হতে পাওয়ার ক্ষেত্রে দলিলপত্রের পৃষ্ঠা-০৫ (পাঁচ) বা তার কম হলে ৫০/- (পঞ্চাশ) টাকা, অধিক হলে প্রথম ০৫ (পাঁচ) পৃষ্ঠার জন্য ৫০/- (পঞ্চাশ) টাকা এবং পরবর্তী প্রতি পৃষ্ঠার জন্য ৭/- (সাত) টাকা হারে নির্ধারিত ফিস সরকারী কোষাগারে পরিশোধ করে সংগ্রহ করুন (মূল্য সংযোজন কর আইন, ১৯৯১ এর ৩৪ ক ধারা মোতাবেক),
৭)	যে কোন বিষয়ে লিখিত আবেদন দাখিলে প্রয়োজন হলে নির্ধারিত ১০/- (দশ) টাকার কোর্ট ফি/স্ট্যাম্প লাগিয়ে আবেদন দাখিল করুন এবং
৮)	এ বিষয়ে আপনার কোন জিজ্ঞাসা থাকলে অফিস চলাকালীন সময়ে সংশ্লিষ্ট দপ্তরের সাথে যোগাযোগ করুন।

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