

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
কাস্টমস, এক্সাইজ ও ভ্যাট (আপীল) কমিশনারেট,  
সরকারী কার্যভবন নং-০১,  
আগ্রাবাদ, চট্টগ্রাম।  
E-mail: cusappealctg@gmail.com  
Web-site: www.cevappealctg.gov.bd

## সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

### ১. ভিশন ও মিশন :-

- ভিশনঃ যুক্তি সংগত বক্তব্য উপস্থাপনের সুযোগ প্রদান ও ন্যায় বিচার করার মাধ্যমে এ কমিশনারেটকে আর্দশিক বিচার বিভাগীয় প্রতিষ্ঠান হিসেবে গড়ে তোলা।
- মিশনঃ সঠিক বিচারপদ্ধতি অনুসরণের মাধ্যমে যথাসময়ে নিরপেক্ষভাবে বিচারকার্য সম্পন্ন করা যাতে আপীলকারী ন্যায় বিচার পায় ও সরকার ন্যায্য রাজস্ব নিশ্চিত করা।

### ২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহঃ

#### 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 ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	ন্যায় বিচার প্রাপ্তির জন্য আপীল দায়েরকারী ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠানকে মামলার তথ্য সংক্রান্ত সকল সহযোগিতা ও তথ্য সেবা প্রদান।	উপযুক্ত ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠান কর্তৃপক্ষের আবেদনের আলোকে দি কাস্টমস্ এ্যাক্ট, ১৯৬৯ এর সংশ্লিষ্ট বিধি-বিধান, গ্যাট ভ্যালুয়েশন এগ্রিমেন্ট, আমদানিকৃত পণ্যের শুল্ক মূল্যায়ন বিধিমালা, বাংলাদেশ কাস্টমস্ ট্যারিফ ইত্যাদি।	দি কাস্টমস্ এ্যাক্ট, ১৯৬৯; গ্যাট ভ্যালুয়েশন এগ্রিমেন্ট; আমদানিকৃত পণ্যের শুল্ক মূল্যায়ন বিধিমালা- ২০০০; বাংলাদেশ কাস্টমস্ ট্যারিফ;	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	নাম: মোশাররফ হোসেন পদবী: রাজস্ব কর্মকর্তা ফোন : ০১৭১১-৪৬৮১৫৪ ই-মেইল: cusappealctg@gmail.com

## 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 ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	কাস্টমস্ বিষয়ক (আপীল) মামলা নিষ্পত্তিকরণ	উপযুক্ত ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠান কর্তৃপক্ষের আবেদনপত্র পাওয়ার পর সংশ্লিষ্ট মূল নথির আদেশ, দি কাস্টমস্ এ্যাক্ট, ১৯৬৯ এর সংশ্লিষ্ট বিধি-বিধান, গ্যাট ভ্যালুয়েশন এগ্রিমেন্ট, আমদানিকৃত পণ্যের শুল্ক মূল্যায়ন বিধিমালা, বাংলাদেশ কাস্টমস্ ট্যারিফ ইত্যাদির আলোকে বাদী-বিবাদীগণের শুনানী গ্রহণ ও বক্তব্যের সমর্থনে দাখিলকৃত দলিলাদি পর্যালোচনা করে আদেশ জারী।	দি কাস্টমস্ এ্যাক্ট, ১৯৬৯; গ্যাট ভ্যালুয়েশন এগ্রিমেন্ট; আমদানিকৃত পণ্যের শুল্ক মূল্যায়ন বিধিমালা-২০০০; বাংলাদেশ কাস্টমস্ ট্যারিফ;	সরকার কর্তৃক নির্ধারিত ২২০/- টাকার কোর্ট ফি।	০২ (দুই) মাস	ড. মোঃ সহিদুল ইসলাম কমিশনার ফোন- ০৩১-৭২১০৮৮ ই-মেইল- cusappealctg@gmail.com
২।	মুসক বিষয়ক (আপীল) মামলা নিষ্পত্তিকরণ	উপযুক্ত ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠান কর্তৃপক্ষের আবেদনপত্র পাওয়ার পর সংশ্লিষ্ট মূল নথির আদেশ, মূল্য সংযোজন কর আইন, ১৯৯১ ইত্যাদির আলোকে বাদী-বিবাদীগণের শুনানী গ্রহণ ও বক্তব্যের সমর্থনে দাখিলকৃত দলিলাদি পর্যালোচনা করে আদেশ জারী।	মূল্য সংযোজন কর আইন, ১৯৯১	সরকার কর্তৃক নির্ধারিত ২২০/- টাকার কোর্ট ফি।	০২ (দুই) মাস	ড. মোঃ সহিদুল ইসলাম কমিশনার ফোন- ০৩১-৭২১০৮৮ ই-মেইল- cusappealctg@gmail.com
৩।	পিএসআই/রিভিউ মামলা নিষ্পত্তিকরণ	উপযুক্ত ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠান কর্তৃপক্ষের আবেদনপত্র পাওয়ার পর সংশ্লিষ্ট মূল নথি পর্যালোচনা, পিএসআই বিধিমালা ইত্যাদির আলোকে বাদী-বিবাদীগণের শুনানী গ্রহণ ও বক্তব্যের সমর্থনে দাখিলকৃত দলিলাদি পর্যালোচনা করে আদেশ জারী।	দি কাস্টমস্ এ্যাক্ট, ১৯৬৯; আমদানিকৃত পণ্যের শুল্ক মূল্যায়ন বিধিমালা-২০০০; বাংলাদেশ কাস্টমস্ ট্যারিফ; এস.আর.ও নং- ২৫৫- আইন/২০০২/১৯৭৩/ শুল্ক, তাং- ১৯/০৯/২০০২ খি:	সরকার কর্তৃক নির্ধারিত ২২০/- টাকার কোর্ট ফি।	১৫ (পনের) দিন	ড. মোঃ সহিদুল ইসলাম কমিশনার ফোন- ০৩১-৭২১০৮৮ ই-মেইল- cusappealctg@gmail.com
৪।	মাননীয় হাইকোর্টে দফাওয়ারী জবাব, ওকালতনামা ও মূলনথি প্রেরণ	কাস্টমস্, এক্সাইজ ও ভ্যাট (আপীল) কমিশনারেট, চট্টগ্রামের বিচারাদেশ ও বিচারাদেশ সংশ্লিষ্ট মূলনথি	চাহিদাপত্র	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) দিন	ড. মোঃ সহিদুল ইসলাম কমিশনার ফোন- ০৩১-৭২১০৮৮ ই-মেইল- cusappealctg@gmail.com
৫।	আপীলাত ট্রাইব্যুনালে মূল নথি প্রেরণ	কাস্টমস্, এক্সাইজ ও ভ্যাট (আপীল) কমিশনারেট, চট্টগ্রামের বিচারাদেশ ও বিচারাদেশ সংশ্লিষ্ট মূলনথি	চাহিদাপত্র	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) দিন	ড. মোঃ সহিদুল ইসলাম কমিশনার ফোন- ০৩১-৭২১০৮৮ ই-মেইল- cusappealctg@gmail.com
৬।	রায়ের সার্টিফাইড কপি সরবরাহ	দি কাস্টমস্ এ্যাক্ট, ১৯৬৯; মূল্য সংযোজন কর আইন, ১৯৯১	চাহিদাপত্র	২০ টাকার কোর্ট ফি।	০২ (দুই) দিন	মোহাম্মদ ইউছুফ সহকারী কমিশনার ফোন- ০৩১-৭২০৩৪৪ ই-মেইল- cusappealctg@gmail.com

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 ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	অর্জিত ছুটি	আবেদন পাওয়ার পর নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, ১৯৫৯ অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (আর্থিক ও প্রশাসনিক ক্ষমতা অনুযায়ী) নিষ্পত্তি করে সরকারি আদেশ জারি করা হয়।	ক) সাদা কাগজে আবেদনপত্র খ) নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নং-২৩৯৫) প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন	বিনামূল্যে	৭ (সাত) কার্যদিবস	মোহাম্মদ ইউছুফ সহকারী কমিশনার ফোন- ০৩১-৭২০৩৪৪ ই-মেইল- cusappealctg@gmail.com
২।	অর্জিত ছুটি (বহিঃ বাংলাদেশ)	(ক) নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, ১৯৫৯ অনুযায়ী নিষ্পত্তি করে সরকারি আদেশ জারি করা হয়। (খ) সরকার কর্তৃক সময়ে সময়ে জারিকৃত বিদেশ ভ্রমণের অনুমতি ও আনুষঙ্গিক নির্দেশনা অনুযায়ী।	(ক) সাদা কাগজে আবেদনপত্র (খ) নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নং-২৩৯৫) প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গ) ব্যক্তিগত কারণে সরকার/স্বায়ত্বশাসিত সংস্থার কর্মকর্তাদের বিদেশ ভ্রমণের আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	৭ (সাত) কার্যদিবস	মোহাম্মদ ইউছুফ সহকারী কমিশনার ফোন- ০৩১-৭২০৩৪৪ ই-মেইল- cusappealctg@gmail.com
৩।	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুরি।	আবেদন পাওয়ার পর সাধারণ ভবিষ্য তহবিল বিধিমালা, ১৯৭৯ অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের (আর্থিক ও প্রশাসনিক ক্ষমতা অনুযায়ী) সরকারি আদেশ জারি করা হয়।	(ক) নির্ধারিত ফরমে আবেদন (বাংলাদেশ ফরম নং-২৬৩৯) (খ) সাধারণ ভবিষ্য তহবিলে সর্বশেষ জমাকৃত অর্থের হিসাব বিবরণী	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	মোহাম্মদ ইউছুফ সহকারী কমিশনার ফোন- ০৩১-৭২০৩৪৪ ই-মেইল- cusappealctg@gmail.com
৪।	চাকুরি স্থায়ীকরণ।	আবেদন পাওয়ার পর সংশ্লিষ্ট নিয়োগ বিধিমালা অনুযায়ী উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে সরকারি আদেশ জারি করা হয়।	(ক) সাদা কাগজে আবেদনপত্র (খ) হালনাগাদ এসিআর	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) দিন	মোহাম্মদ ইউছুফ সহকারী কমিশনার ফোন- ০৩১-৭২০৩৪৪ ই-মেইল- cusappealctg@gmail.com
৫।	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের পিআরএল/অবসর প্রদান।	আবেদন পাওয়ার পর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে আদেশ জারি করা হয়।	১। পেনশন ফরম ২। পিআরএল এর আবেদন ৩। উত্তরাধীকার এর সনদপত্র ৪। পঁচ আংগুলের ছাপ ৫। পেনশনারের ছবি এবং মনোনয়নকারীর ছবি। ৬। সকল প্রকার না-দাবীপত্র ৭। চাকুরির বিবরণী ৮। ইএলপিসি	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) দিন	ড. মোঃ সহিদুল ইসলাম কমিশনার ফোন- ০৩১-৭২১০৮৮ ই-মেইল- cusappealctg@gmail.com

৬।	কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের বিবুদ্ধে বিভিন্ন অভিযোগ।	বিদ্যমান বিধিমালা অনুযায়ী যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে আদেশ জারি করা হয়।	(ক) সংশ্লিষ্ট দপ্তর হতে অভিযোগ সংশ্লিষ্ট প্রস্তাব; (খ) অভিযোগের স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/ প্রমাণক; (গ) অভিযোগ সংশ্লিষ্ট বিধিমালা/অধ্যাদেশ/আইন অনুযায়ী কার্যক্রম গ্রহণ	বিনামূল্যে	২ (দুই) মাস	ড. মোঃ সহিদুল ইসলাম কমিশনার ফোন- ০৩১-৭২১০৮৮ ই-মেইল- cusappealctg@gmail.com
৭।	চিত্ত বিনোদন ছুটি।	চিত্ত বিনোদনভাতা বিধিমালা, ১৯৭৯ অনুযায়ী নিষ্পত্তি করে সরকারি আদেশ জারি করা হয়।	(ক) সাদা কাগজে আবেদনপত্র (ইতোপূর্বে প্রদত্ত চিত্ত বিনোদন ছুটির আদেশসহ) (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) (খ) নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নং-২৩৯৫) প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা প্রদত্ত ছুটি প্রাপ্যতার প্রতিবেদন।	বিনামূল্যে	৫ (পাঁচ) কার্যদিবস	ড. মোঃ সহিদুল ইসলাম কমিশনার ফোন- ০৩১-৭২১০৮৮ ই-মেইল- cusappealctg@gmail.com
৮।	কর্মকর্তা/কর্মচারী দের গৃহ নির্মাণ ঋণ মঞ্জুর।	প্রচলিত বিধি-বিধান অনুসরণ পূর্বক গৃহ নির্মাণ ঋণ মঞ্জুরী আদেশ জারি করা হয়।	(ক) সাদা কাগজে আবেদন (খ) যে জমিতে গৃহ নির্মাণ/মেরামত করা হবে সে জমির দলিল/বায়নাপত্র (গ) ১৫০ টাকার নন জুডিশিয়াল স্ট্যাম্প অঙ্গীকারনামা (ঘ) যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশ	বিনামূল্যে	১ (এক) মাস	ড. মোঃ সহিদুল ইসলাম কমিশনার ফোন- ০৩১-৭২১০৮৮ ই-মেইল- cusappealctg@gmail.com
৯।	কর্মকর্তা/কর্মচারী দের কম্পিউটার ক্রয় অগ্রিম।	প্রচলিত বিধি-বিধান অনুসরণ পূর্বক কম্পিউটার ক্রয় অগ্রিম মঞ্জুর করা হয়।	(ক) সাদা কাগজে আবেদন	বিনামূল্যে	১ (এক) মাস	ড. মোঃ সহিদুল ইসলাম কমিশনার ফোন- ০৩১-৭২১০৮৮ ই-মেইল- cusappealctg@gmail.com
১০।	সিলেকশন গ্রেড/টাইম স্কেল মঞ্জুরী।	বিভাগীয় নির্বাচন কমিটির সভায় উপস্থাপন করা হয়। কমিটির সুপারিশ উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে মঞ্জুরী আদেশ জারি করা হয়।	(ক) সাদা কাগজে আবেদনপত্র (খ) হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় অনুবেদন	বিনামূ ল্যে	১৫ (পনের) কার্যদিবস	ড. মোঃ সহিদুল ইসলাম কমিশনার ফোন- ০৩১-৭২১০৮৮ ই-মেইল- cusappealctg@gmail.com

## ২.৪) আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

### 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।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নাম ও পদবি: জনাব মোহাম্মদ ইউছুফ সহকারী কমিশনার, ফোন: ০৩১-৭২০৩৪৪ ইমেইল: <a href="mailto:cusappealctg@gmail.com">cusappealctg@gmail.com</a> ওয়েব পোর্টাল: প্রতিষ্ঠানের ওয়েব পোর্টালের GRS লিঙ্ক	
২।	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	ড. মোঃ সহিদুল ইসলাম কমিশনার ফোন- ০৩১-৭২১০৮৮ ই-মেইল- <a href="mailto:cusappealctg@gmail.com">cusappealctg@gmail.com</a>	

### ৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা -

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১)	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান
২)	আবেদনের সাথে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি প্রদান।
৩)	সেবা প্রাপ্তির ক্ষেত্রে কোন অস্পষ্টতা থাকলে সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তার নিকট থেকে পরামর্শ গ্রহণ করবেন