

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
কাস্টমস, এক্সাইজ ও ভ্যাট আপিলেট ট্রাইব্যুনাল  
জীবন বীমা ভবন (৪র্থ তলা)  
১০, দিলকুশা বানিজ্যিক এলাকা, ঢাকা-১০০০।  
[www.cevt.gov.bd](http://www.cevt.gov.bd)

সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

ভিশনঃ রূপকল্প (Vision) একটি ন্যায় ও আইনানুগ এবং আধুনিক প্রতিষ্ঠান হিসাবে ট্রাইব্যুনাল-কে প্রতিষ্ঠিত করা।

মিশনঃ অভিলক্ষ্য (Mision) দাখিলকৃত আপীল মামলাসমূহ দ্রুততার সাথে এবং আইনে নির্ধারিত সময়ের মধ্যে মামলা নিষ্পত্তি করা।

২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১) নাগরিক সেবা

| ক্রমিক 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.        | মামলা গ্রহণের তারিখ    | ওয়েব সাইট ও লিখিত ভাবে | অত্র দপ্তর                             | বিনা মূল্যে                   |                                                     | মোঃ মাহবুবুর রহমান<br>রেজিস্ট্রার<br>ফোনঃ +৮৮ ০২-<br>৯৫৫০২৪২<br>registrarcvt@yahoo.com |
| ২.        | মামলার হালনাগাদ অবস্থা | ওয়েব সাইট ও লিখিত ভাবে | অত্র দপ্তর                             | বিনা মূল্যে                   | ১০ দিন                                              |                                                                                        |
| ৩.        | শুনানীর তারিখ          | ওয়েব সাইট ও লিখিত ভাবে | অত্র দপ্তর                             | বিনা মূল্যে                   | চাহিবামা ত্র তাৎক্ষণিকভাবে                          |                                                                                        |
| ৪.        | রায় সংক্রান্ত বিষয়   | ওয়েব সাইট ও লিখিত ভাবে | অত্র দপ্তর                             | বিনা মূল্যে                   | রায় স্বাক্ষরের পর চাহিবামা ত্র তাৎক্ষণিকভাবে       |                                                                                        |
| ৫.        | অভিযোগ ব্যবস্থাপনা     | ওয়েব সাইট ও লিখিত ভাবে | অত্র দপ্তর                             | বিনা মূল্যে                   | ১০ দিন (কেইস টু কেস ভিত্তিতে বিষয়টি নির্ধারিত হবে) |                                                                                        |

## ২.২) অভ্যন্তরীণ সেবা

| ক্রমিক<br>নং | সেবার নাম                                       | সেবা প্রদান<br>পদ্ধতি | প্রয়োজনীয়<br>কাগজপত্র<br>এবং<br>প্রাপ্তিস্থান | সেবার মূল্য<br>এবং<br>পরিশোধ<br>পদ্ধতি | সেবা প্রদানের<br>সময়সীমা | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,<br>পদবী, ফোন নম্বর ও ই-<br>মেইল)                       |
|--------------|-------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| (১)          | (২)                                             | (৩)                   | (৪)                                             | (৫)                                    | (৬)                       | (৭)                                                                                    |
| ১.           | ছুটির<br>আবেদন                                  | প্রশাসনিক             | অত্র দপ্তর                                      | বিনা মূল্যে                            | সার্বক্ষণিক               | মোঃ মাহবুবুর রহমান<br>রেজিস্ট্রার<br>ফোনঃ +৮৮ ০২-<br>৯৫৫০২৪২<br>registrarcvt@yahoo.com |
| ২.           | প্রাধিকার<br>প্রাপ্ত<br>কর্মকর্তাদের<br>র গাড়ি | প্রশাসনিক             | অত্র দপ্তর                                      | বিনা মূল্যে                            | ০৫ দিন                    |                                                                                        |
| ৩.           | জি পি এফ<br>এর<br>আবেদন<br>গ্রহণ                | প্রশাসনিক             | অত্র দপ্তর                                      | বিনা মূল্যে                            | ০৫ দিন                    |                                                                                        |
| ৪.           | অগ্রিম                                          | প্রশাসনিক             | অত্র দপ্তর                                      | বিনা মূল্যে                            | ০৫ দিন                    |                                                                                        |

## ৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

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

## ২.২) অভ্যন্তরীণ সেবা

| ক্রমিক নং | কখন যোগাযোগ করবেন                                                   | যোগাযোগের ঠিকানা                                                                                       | নিষ্পত্তির সময়সীমা |
|-----------|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| (১)       | (২)                                                                 | (৩)                                                                                                    | (৪)                 |
| ১.        | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান<br>দিতে ব্যর্থ হলে                 | GRS ফোকাল পয়েন্ট<br>কর্মকর্তার নাম ও পদবি<br>মোঃ মাহবুবুর রহমান<br>রেজিস্ট্রার<br>ফোনঃ +৮৮ ০২-৯৫৫০২৪২ | ০৫ দিন              |
| ২.        | GRS ফোকাল পয়েন্ট<br>কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে<br>সমাধান ব্যর্থ হলে | প্রেসিডেন্ট<br>কাস্টমস, এক্সাইজ ও ভ্যাট<br>আপিলাত ট্রাইব্যুনাল, ঢাকা                                   | ০৩ দিন              |