গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
কাস্টমস্, এক্সাইজ ও ভ্যাট আপীলাত ট্রাইব্যুনাল

সিটিজেন চার্টার

১. ভিশন ও মিশন

রূপকল্প (Vision) : একটি ন্যায় ও আইনানুগ এবং আধুনিক প্রতিষ্ঠান হিসাবে ট্রাইব্যুনালকে প্রতিতিষ্ঠত করা।

অভিলক্ষ (Mission) : দাখিলকৃত আপিল মামলাসমূহ দ্রুততার সাথে এবং আইনে নির্ধারিত সময়ের মধ্যে মামলার 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, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	মামলা গ্রহণ	দলিলাদি সঠিক প্রাপ্তি সাপেক্ষে আপিল নম্বর প্রদান	গ্রহণ শাখা : ১) ফরম-১ এর মাধ্যে নির্ধারিত ফরমে আবেদন পত্র; ২) ৩০ (ত্রিশ) টাকা মূল্যমানের কোর্ট ফিসহ আপীল আবেদনের আর্জির কপি (৩ সেট ফটোকপিসহ); ৩) ২০ টাকা মূল্যমানের কোর্ট ফিসহ কমিশনার কর্তৃক প্রদত্ত আদেশের কপি); ৪) জাতীয় পরিচয় পত্রের সত্যায়িত কপি; ৫) ট্রাইব্যুনালের ফি বাবদ টি. আর চালানের কপি; ৬) মূল্য সংযোজন কর নিবন্ধন পত্রের সত্যায়িত কপি; ৭) বিধি বা টাইব্যুনাল কর্তৃক নির্ধারিত অর্থ জমা প্রদান বাবদ টি. আর চালানের কপি।	আপিল ফি: জড়িত শুল্ক/কর/দন্ডের পরিমাণ : — ফি ১ (এক) লক্ষ টাকা পর্যন্ত — ৩০০ ১ (এক) লক্ষ টাকার অধিক — ১২০০ ডিপোজিট জমাদান : মামলা — জমার পরিমাণ কাস্টমস্ — জড়িত শুল্ক/কর/দন্ডের ৫০% বা ট্রাইব্যুনাল কর্তৃক নির্ধারিত হার । ভ্যাট — জড়িত শুল্ক/কর/দন্ডের ২০% আপিল ফি কোড নং- ১-১১৩৫-০০১০-২৬৮১ ও ডিপোজিট জমাদানের অর্থ সংশ্লিষ্ট দপ্তরের কোডে টি. আর চালানের মাধ্যমে প্রাদন। বিস্তারিত ট্রাইব্যুনালের ওয়েবসাইটের আপিল দায়ের সেবাবক্সে আছে।	সবকিছু যথাযথ থাকা সাপেক্ষে তাৎক্ষনিকভাবে মামলা গ্রহণপূর্বক আপিল নম্বর প্রদান।	মোহাম্মদ সাইফুর রহমান রেজিষ্টার ফোন :০২-২২২২১৮০৭০ ই-মেইল : registercevt@yahoo.com

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
২।	শুনানির নোটিশ জারি	শুনানীর নোটিশ ই-মেইল ও ডাকযোগে প্রেরণ ও কজলিস্ট ওয়েবসাইটে আপলোড		বিনা মূল্যে		মোহাম্মদ সাইফুর রহমান রেজিষ্টার ফোন :০২-২২২২১৮০৭০ ই-মেইল : registercevt@yahoo.com
৩।	মামলা নিষ্পত্তি	শুনানী শেষে আপীল আদেশ জারি ও ডাকযোগ আপীল আদেশ প্রেরণ।		বিনা মূল্যে	আপীল দায়েরের ৪ বছরের মধ্যে কাস্টমস্ মামলার ও ২ বছরের মধ্যে ভ্যাট মামলা	
৪।	রায়ের সার্টিফাইড কপি	সার্টিফাইড কপি প্রস্তুতপূর্বক সীল-স্বাক্ষরসহ কোর্ট ফি সংযোজন করে সরবরাহ	রেকর্ড শাখা; যথাযথ আবেদনের সাথে ৩০ টাকার কোর্ট ফি ও প্রয়োজনীয় সংখ্যাক কার্টিজ পেপার।	৩০ টাকার কোর্ট ফি ও প্রয়োজনীয় সংখ্যাক কার্টিজ পেপার	২ (দুই) কর্মদিবস	
		সার্টিফাইড কপি ডাকযোগে সেবা গ্রহীতার ঠিকানায় প্রেরণ	২০ টাকার কোর্ট ফি যুক্ত আবেদন ডাকযোগে প্রেরণ; সাথে প্রয়োজনীয় সংখ্যাক ফি ও ট্রেজারী চালানের মূলকপি যুক্তকরণ	৩০ টাকার কোর্ট ফি ও প্রতি পাতার জন্য ৫০ টাকা ১-১১৩৫-০০১০-২৬৮১ কোডে জমা প্রদান।	১০ (দশ) কর্মদিবস	

২.২ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	অর্জিত ছুটি	আবেদন পাওয়ার পর নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, ১৯৫৯ অনুযায়ী প্রশাসনিক ক্ষমতা অনুযায়ী নিষ্পত্তি করে আদেশ জারি বা উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ বরাবর অগ্রায়ণ।	(ক) সাদা কাগজে আবেদনপত্র (খ) নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নং-২৩৯৫) প্রধান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রপ্যতার প্রতিবেদন/সার্ভিস বুকে ছুটির হিসাব কপি।	বিনা মূল্যে	৭ (সাত) কর্মদিবস	জনাবা সালমা আক্তার রাজস্ব কর্মকর্তা ফোন : ০১৭২১-০৮৮৩২২

CamScanner

২.২ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
২।	অর্জিত ছুটি (বহি: বাংলাদেশ)	আবেদন পাওয়ার পর নির্ধারিত ছুটি বিধিমালা, ১৯৫৯ অনুযায়ী প্রশাসনিক ক্ষমতা অনুযায়ী নিস্পত্তি করে আদেশ জারি বা উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ বরাবর আবেদন অগ্রায়ন।	(ক) সাদা কাগজে আবেদনপত্র (খ) নির্ধারিত ফরমে (বাংলাদেশ ফরম নং- ২৩৯৫) প্রদান হিসাব রক্ষণ কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটি প্রপ্যতার প্রতিবেদন/সার্ভিস বুকে ছুটির হিসাব কপি।	বিনা মূল্যে	৭ (সাত) কর্মদিবস	জনাবা সালমা আক্তার রাজস্ব কর্মকর্তা ফোন : ০১৭২১-০৮৮৩২২
৩।	নৈমিত্তিক ছুটি	নির্ধারিত ফরমে আবেদন ও প্রাপ্যতা সাপেক্ষে রেজিষ্ট্রারের সুপারিশ থাকলে প্রসিডেন্ট/সদস্যগণ কর্তৃক অনুমোদন/মঞ্জুরী প্রদান।	নির্ধারিত ফরমে আবেদন; জনপ্রশাসন শাখা	বিনা মূল্যে	২ (দুই) কর্মদিবস	
৪।	পাসপোর্ট এনওসি	লিখিত আবেদন প্রাপ্তির পর পাসপোর্ট এনওসি প্রদান।	নির্ধারিত ফরমে আবেদন, জাতীয় পরিচয়পত্র/পূর্বের পাসপোর্টের কপি	বিনা মূল্যে	২ (দুই) কর্মদিবস	
৫।	চাকুরী স্থায়ীকরণ	আবেদন পাওয়ার পর সংশ্লিষ্ট নিয়োগ বিধিমালা অনুযায়ী কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে আদেশ জারি।	(ক) সাদা কাগজে আবেদনপত্র (খ) হালনাগাদ এসিআর	বিনা মূল্যে	৭ (সাত) কর্মদিবস	
৬।	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পিআরএল/অবসর প্রদান।	আবেদন পাওয়ার পর প্রশাসনিক ক্ষমতা অনুযায়ী নিস্পত্তি করে আদেশ জারি বা উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ বরাবর আবেদন অগ্রায়ন।	১। পেনশন ফরম (লিংক); ২। পিআরএল এর আবেদন; ৩। উত্তরাধীকার এর সনদপত্র; ৪। পাঁচ আঙ্গুলের ছাপ; ৫। পেনশনারের এবং মনোনয়নকারীর ছবি; ৬। সকল প্রকার না-দাবীপত্র; ৭। চাকুরির বিবরণী; ৮। ইএলপিসি।	বিনা মূল্যে	৭ (সাত) কর্মদিবস	
৭।	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বিরুদ্ধে বিভিন্ন অভিযোগ	বিদ্যমান বিধিমালা অনুযায়ী প্রশাসনিক ক্ষমতা অনুযায়ী নিস্পত্তি করে আদেশ জারি বা উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ বরাবর আবেদন অগ্রায়ন।	(ক) প্রাপ্ত অভিযোগ; (খ) অভিযোগের স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/প্রমাণক;	বিনা মূল্যে	৭ (সাত) কর্মদিবস	
৮।	সরকারি বাসা বরাদ্দ	সরকারি বাসা বরাদ্দ নীতিমালা, ১৯৮২ অনুযায়ী আবেদনের পরিপ্রেক্ষিতে আবেদন অগ্রায়ন।	১। নির্ধারিত ফরমেটে আবেদন (ফরমের লিংক) ২। অনলাইনে আবেদন (লিংক) ৩। মূল বেতনের প্রত্যয়নপত্র (প্রাপ্তিস্থান)	বিনা মূল্যে	৭ (সাত) কর্মদিবস	

CamScanner

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৯।	আবাসিক ও দাপ্তরিক টেলিফোন সংযোগ ব্যবস্থা	টেলিফোন নীতিমালা ২০১৮ অনুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়।	টেলিফোন নীতিমালা ২০১৮ এর নির্ধারিত ছকে আবেদন।	বিনা মূল্যে	৭ (সাত) কর্মদিবস	জনাবা সালমা আক্তার রাজস্ব কর্মকর্তা ফোন : ০১৭২১-০৮৮৩২২
১০।	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের গৃহ নির্মাণ ঋণ মঞ্জুর।	প্রচলিত বিধি-বিধান অনুসরণ পূর্বক গৃহ নির্মাণ ঋণ মঞ্জুরী আদেশ জারী।	(ক) সাদা কাগজে আবেদন। (খ) জমির দলিল/বায়নাপত্র (গ) ৩০০ টাকার নন জুডিশিয়াল ষ্ট্যাম্পে অঙ্গীকারনামা। (ঘ) যথাযথ কর্তৃপক্ষের সুপারিশ।	বিনা মূল্যে	১০ (দশ) কর্মদিবস	
১১।	কর্মচারীদের মোটরযান ক্রয় অগ্রিম	প্রচলিত বিধি-বিধান অনুসরণ পূর্বক মোটরযান ক্রয় অগ্রিম মঞ্জুরী করা হয়।	(ক) সাদা কাগজে আবেদন। (খ) ৩০০ টাকার নন জুডিশিয়াল ষ্ট্যাম্পে অঙ্গীকারনামা।	বিনা মূল্যে	১০ (দশ) কর্মদিবস	
১২।	কর্মচারীদের কম্পিউটার ক্রয় অগ্রিম।	প্রচলিত বিধি-বিধান অনুসরণ পূর্বক কম্পিউটার ক্রয় অগ্রিম মঞ্জুরী প্রদান।	(ক) সাদা কাগজে আবেদন। (খ) ৩০০ টাকার নন জুডিশিয়াল ষ্ট্যাম্পে অঙ্গীকারনামা।	বিনা মূল্যে	১০ (দশ) কর্মদিবস	
১৩।	সিলেকশনন গ্রেড/টাইম স্কেল মঞ্জুরী	বিভাগীয় নির্বাচন কমিটির সভায় উপস্থাপন করা হয়। কমিটির সুপারিশ উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে মঞ্জুরী আদেশ জারী।	(ক) সাদা কাগজে আবেদন। (খ) হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় আবেদন	বিনা মূল্যে	১৫(পনের) কর্মদিবস	
১৪।	সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুরী	আবেদন পাওয়ার পর সাধারণ ভবিষ্য তহবিল বিধিমালা ১৯৭৯ অনুযায়ী কর্তৃপক্ষের (আর্থিক ও প্রশাসনিক ক্ষমতা অনুযায়ী) আদেশ জারি।	(ক) নির্ধারিত ফরমে আবেদন (বাংলাদেশ ফরম নং- ২৬৩৯) (খ) সাধারণ ভবিষ্য তহবিলে সর্বশেষ জমাকৃত অর্থের হিসাব বিবরণী।	বিনা মূল্যে	৭ (সাত) কর্মদিবস	
১৫।	সার্ভিস বুক হালনাগাদ	সার্ভিস বুকে নতুন অর্থ বছরেরি ইনক্রিমেন্ট, পূর্বের সময়ের চাকুরীর বিবরণ উল্লেখপূর্বক স্বাক্ষর প্রদান।	যথাযথ আবেদন; জনপ্রশাসন শাখা।	বিনা মূল্যে	২ (দুই) কর্মদিবস	

CS CamScanner

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।

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা মোহাম্মদ সাইফুর রহমান রেজিস্টার ফোন :০২-২২২২১৮০৭০ ই-মেইল : registercevt@yahoo.com	৫ (পাঁচ)কর্মদিবস
২।	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	প্রেসিডেন্ট কাস্টমস্, এক্সাইজ ও ভ্যাট আপীলাত ট্রাইব্যুনাল, ঢাকা। ফোন :০২-২২২২১৮০৫৮ ই-মেইল :cevt2017@gmal.com	১০ (দশ) কর্মদিবস

৪. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা :

ক্রমিক নং- **প্রতিশ্রুতি/কাঙ্খিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয় :**

১। নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত জমা প্রদান।

২। সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা।

৩। সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।

৪। যথাসময়ে মূলনথি ও দফাওয়ারী জবাব পাঠাতে হবে।

৫। শুনানিতে যথাসময়ে উপস্থিত থাকতে হবে, শুনানি বর্ধিত কারণের মাধ্যমে অহেতুক কালক্ষেপন হতে বিরত থাকা।

৬। মামলা তামাদি না থাকা।

৭। নির্দিষ্ট পরিমাণ অর্থ জমা প্রদান করা (নির্ধারিত সংবিধিবদ্ধ চার্জ)।

৮। মামলার তথ্যসহ উচ্চতর আদালতে পেন্ডিং আছে কিনা সে সম্পর্কিত তথ্য গোপন করে আবেদন না করা।

৯। অসম্পূর্ণ দরখাস্ত দাখিল না করা।

১০। ষ্টেক হোল্ডারগণ যথাযথভাবে প্রস্তুত হয়ে আদালতে কেস পেশ করবেন।

মোহাম্মদ সাইফুর রহমান
রেজিস্ট্রার
কাস্টমস, এক্সাইজ ও ভ্যাট
আপিলাত ট্রাইব্যুনাল, ঢাকা

২৭.০৩.২০২৪
ড. মোঃ মতিউর রহমান
সদস্য-জাতীয় রাজস্ব বোর্ড
ও
প্রেসিডেন্ট
কাস্টমস, এক্সাইজ ও ভ্যাট আপিলাত ট্রাইব্যুনাল

CS CamScanner