

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
কাস্টমস এক্সাইজ ও ভ্যাট (আপীল) কমিশনারেট, ঢাকা-২  
নীলাচল ভবন, বি/১৪ মেইন রোড ও বি/৩০, রোড নং-১, এভিনিউ-২,  
বনশ্রী, রামপুরা, ঢাকা-১২১৩।  
www.cevappealdhaka2.gov.bd  
Email-cusappealdk2@ gmail.com  
ফোনঃ ৮৩৯৬৭২৪

### সিটিজেন চার্টার

#### ১। ভিশন ও মিশন

ভিশন: | The Customs Act, 1969 এবং মূল্য সংযোজন কর আইন, ১৯৯১ এর আওতায় ন্যায় বিচার প্রতিষ্ঠা, জনসেবা এবং সরকারের রাজস্ব সুরক্ষার মাধ্যমে বিচার কার্য সম্পাদন।

মিশন: দায়েরকৃত আপীল মামলাসমূহ স্বল্প সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তি করা এবং মামলার ফলাফল সংশ্লিষ্ট পক্ষকে পৌঁছে দেওয়া।

#### 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 ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	মামলা গ্রহণের তথ্য	ওয়েব সাইট ও লিখিত ভাবে	অত্র দপ্তর	বিনা মূল্যে	০৭ কর্মদিবসের মধ্যে	মুহাম্মদ ছৈয়দুল আলম, সহকারী কমিশনার ফোনঃ ৮৩৯৬৭২৪ ইমেইল cusappealdk2@ gmail.com
২	মামলার হাল নাগাদ অবস্থা	ওয়েব সাইট ও লিখিত ভাবে	অত্র দপ্তর	বিনা মূল্যে	০৭ কর্মদিবসের মধ্যে।	
৩	শুনানীর তারিখ	ওয়েব সাইট ও লিখিত ভাবে	অত্র দপ্তর	বিনা মূল্যে	মূল নথি ও দফওয়ারি জবাব প্রাপ্তির ১০ কর্মদিবসের মধ্যে।	
৪	রায় সংক্রান্ত বিষয়	ওয়েব সাইট ও লিখিত ভাবে	অত্র দপ্তর	বিনা মূল্যে	রায় স্বাক্ষরের পর ০১ কর্মদিবসের মধ্যে।	
৫	অভিযোগ ব্যবস্থাপনা	ওয়েব সাইট ও লিখিত ভাবে	অত্র দপ্তর	বিনা মূল্যে	০৭ কর্মদিবসের মধ্যে। (কেইস টু কেস ভিত্তিতে বিষয়টি নির্ধারিত হবে)	

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবায় মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	মামলার হাল নাগাদ অবস্থা	ওয়েব সাইট ও লিখিত ভাবে	অত্র দপ্তর	বিনা মূল্যে	০৭ কর্মদিবসের মধ্যে।	মুহাম্মদ ছৈয়দুল আলম, সহকারী কমিশনার
২	রায় সংক্রান্ত বিষয়	ওয়েব সাইট ও লিখিত ভাবে	অত্র দপ্তর	বিনা মূল্যে	রায় স্বাক্ষরের পর ০১ কর্মদিবসের মধ্যে।	ফোনঃ ৮৩৯৬৭২৪ ইমেইল cusappealDK2@ gmail.com

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্রমিক নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবায় মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	অর্জিত ছুটি/ শান্তি বিনোদন ছুটি	প্রশাসনিক	*ছুটির আবেদন পত্র *ছুটি প্রাপ্তির হিসাব *এ দপ্তরের হিসাব শাখা	বিনা মূল্যে	আবেদনপত্র প্রাপ্তির ০৩ কর্মদিবসের মধ্যে।	মুহাম্মদ ছৈয়দুল আলম, সহকারী কমিশনার ফোনঃ ৮৩৯৬৭২৪, ইমেইল cusappealDK2@ gmail.com
২	জি পি এফ এর আবেদন গ্রহণ /অগ্রিম মঞ্জুরী	প্রশাসনিক	*জিপিএফ এর ব্যালেন্স সিট *এ দপ্তরের হিসাব শাখা	বিনা মূল্যে	আবেদন পত্র প্রাপ্তির ০৭ কর্মদিবসের মধ্যে।	
৩	পেনশন মঞ্জুরী	প্রশাসনিক	* পেনশন মঞ্জুরী নির্ধারিত পেনশন ফরমসহ আনুসঙ্গিক কাগজপত্রাদি *এ দপ্তরের হিসাব শাখা	বিনা মূল্যে	আবেদন পত্র প্রাপ্তির ১৫ কর্মদিবসের মধ্যে।	

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 নাম ও পদবিঃ মুহাম্মদ হৈয়দুল আলম, সহকারী কমিশনার ফোনঃ ৮৩৯৬৭২৪ ইমেইলঃ cusappeal2@gmail.com	০৫ দিন
২	(GRS) ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	কমিশনার, কাস্টমস এক্সাইজ ও ভ্যাট (আপীল) কমিশনারেট, ঢাকা-২, ঢাকা।	০৩ দিন

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/ কাম্বিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১	নির্ধারিত পদ্ধতিতে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান।
২	সঠিক মাধ্যমে প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা।
৩	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।
৪	যথাসময়ে মূলনতি ও দফাওয়ারী জবাব প্রেরণ।
৫	শুনানীতে যথা সময়ে উপস্থিত থাকা, শুনানী বর্ধিত করনের মাধ্যমে অহেতুক কাল ক্ষেপন হতে বিরত থাকা।
৬	মামলা তামাদি না করা।
৮	মামলার তথ্য সহ উচ্চতর আদালতে মামলা পেভিং আছে কি না সে সম্পর্কিত তথ্য গোপন করে আবেদন না করা।
৯	অসম্পূর্ণ আপীল আবেদন দাখিল না করা।
১০	স্টেক হোল্ডারগণ যথাযথভাবে প্রস্তুত হয়ে আপীল কমিশনারেটে আপীল পেশ করবেন।