

नागरिक चार्टर

दूरदर्शिता

प्रगतिशील अप्रत्यक्ष कर नीतियों को निरूपित एवं लागू , हितधारकों-केंद्रित दृष्टिकोण अपना कर एवं सीमाओं की रक्षा करके भारत की सामाजिक-आर्थिक विकास में भागीदारी और मिशन

सेवाओं के वितरण की दिशा में एक मजबूत अप्रत्यक्ष कर और सीमा नियंत्रण प्रशासन, जो है -

- सरल और अनुमानित
- निष्पक्ष और न्यायसंगत
- पारदर्शक
- प्रौद्योगिकी चालित

और जो -

- विश्वास - आधारित स्वैच्छिक अनुपालन को प्रोत्साहित करता है
- ईमानदार करदाताओं के अधिकारों की रक्षा करता है
- जोखिम आधारित प्रवर्तन के साथ व्यापार को सुगम बनाता है
- लोगों, वस्तुओं और सेवाओं के वैध आवागमन को सक्षम करता है।
- राष्ट्रीय सुरक्षा सुनिश्चित करने के प्रयासों का पूरक, और;
- पेशेवर और नैतिक उत्कृष्टता प्राप्त करने के लिए लगातार क्षमता निर्माण में निवेश करता है।

हमारे सिद्धांत

"देश सेवार्थ कर संचय " देश की सेवा में कर संग्रह

बुनियादी मूल्य

- ईमानदारी और विवेकशीलता
- निष्पक्षता एवं न्याय
- सौजन्य और समझ
- वस्तुनिष्ठता और पारदर्शिता
- ईमानदारी और कर्तव्यनिष्ठा
- शीघ्रता और दक्षता

हमारी उम्मीदें

हम नागरिकों से अपेक्षा करते हैं:

- भूमि के कानूनों को लागू करना और उनका सम्मान करना
- सभी कर देनदारियों का स्वेच्छा से निर्वहन करें
- समय पर अपने कर्तव्यों और कानूनी दायित्वों को पूरा करें

- जानकारी प्रस्तुत करने में ईमानदार रहें
- पूछताछ और सत्यापन में बेबाक एवं सहयोगी रहें
- अनावश्यक मुकदमेबाजी से बचें।

हमारे मानक

हम निर्दिष्ट समयसीमा के भीतर निम्नलिखित मुख्य सेवाएं प्रदान करना चाहते हैं:

क्रम संख्या	मुख्य सेवाएँ	समय सीमा
1)	(i) घोषणा, सूचना, आवेदन और रिटर्न सहित सभी लिखित संचार की पावती (ii) इलेक्ट्रॉनिक मीडिया तत्काल के माध्यम से प्राप्त संचार की पावती	3 दिन तत्काल
2)	घोषणा या मूल्यांकन सहित मामलों पर निर्णय	15 दिन
3)	(i) सीमा शुल्क के रिफंड के दावे का निपटान (ii) जीएसटी के रिफंड दावों का निपटान	पूर्ण आवेदन की प्राप्ति से 90 दिनों में पूर्ण आवेदन की प्राप्ति से 60 दिनों में
4)	(i) ड्राबैक की स्वीकृति (ए) ड्राबैक दावों के इलेक्ट्रॉनिक प्रसंस्करण के मामले में (बी) ड्राबैक दावों के हस्तचालित (मैनुअल) प्रोसेसिंग के मामले में (ii) ड्यूटी ड्राबैक की ब्रांड दर निर्धारित करना	निर्यात सामान्य माल सूची दायर करने के 7 दिनों के बाद हस्तचालित (मैनुअल) रिटर्न भरने के 15 दिनों के अंदर पूर्ण आवेदन की तारीख से 30 दिनों में
5)	कार्गो रिलीज का समय (क) निर्यात के मामले में i. समुद्र कार्गो के लिए ii. एयर कार्गो, अंतर्देशीय कंटेनर डीपोर्ट और भूमि सीमा शुल्क स्टेशन (ख) आयात के मामले में i. समुद्र कार्गो के लिए ii. एयर कार्गो, इनलैंड कंटेनर डीपोर्ट iii. भूमि सीमा शुल्क स्टेशन	i. 48 घंटे ii. 24 घंटे i. 72 घंटे ii. 48 घंटे iii. 24 घंटे
6)	जीएसटी पंजीकरण	पूर्ण आवेदन पत्र प्राप्त होने के 3 दिन बाद
7)	पंजीकरण में संशोधन, यदि पात्र पाए गए	15 दिन
8)	जीएसटी पंजीकरण रद्द करना	आवेदन की तारीख से 30 दिनों में
9)	लेखा परीक्षा करने से पहले अग्रिम सूचना	न्यूनतम 15 दिन

10)	लेखा परीक्षा के निर्णय की सूचना, यदि लेखा परीक्षार्थी के परिसर में आयोजित किया जा रहा है क. माल एवं सेवाकर लेखा परीक्षा ख. सीमा शुल्क लेखा परीक्षा	क. लेखा परीक्षा शुरू होने से 90 दिन पहले ख. लेखा परीक्षा शुरू होने से 90 दिन पहले
11)	लेखापरीक्षा के निष्कर्षों की सूचना	लेखापरीक्षा के समापन के 30 दिनों के बाद
12)	जब्त दस्तावेजों और चीजों की वापसी, यदि विभाग द्वारा आवश्यक न हो	कारण बताओ नोटिस जारी करने के 30 दिन बाद
13)	कारखाने / गोदाम परिसर में निर्यात खेप की पूर्ण परीक्षा और निकासी	उचित अधिकारी द्वारा आवेदन प्राप्त होने के 24 घंटे बाद
14)	निर्यात खेप के लिए स्व-सीलिंग की अनुमति	उचित अधिकारी द्वारा आवेदन की प्राप्ति से 10 दिनों में
15)	मूल आदेश / अपील आदेश जारी करना	व्यक्तिगत सुनवाई के समापन की तिथि से 30 दिन में, जहां सभी आवश्यक जानकारी उपलब्ध हो
16)	अनंतिम मूल्यांकन का अंतिम रूप	पूछताछ के समापन या अपेक्षित दस्तावेजों को प्रस्तुत करने की तारीख से 30 दिनों में
17)	निर्यात संवर्धन योजनाओं में बॉन्ड और बीजी की वापसी (क) जब सत्यापन के लिए सीमा शुल्क द्वारा नहीं चुना गया है (ख) अन्य मामले जो जांच के अधीन नहीं हैं	ईओडीसी सहित पूर्ण आवेदन प्राप्त होने के 10 दिनों में ईओडीसी सहित पूर्ण आवेदन प्राप्त होने के 30 दिनों में

हमारी प्रतिबद्धता

हम प्रयास करेंगे:

- स्वैच्छिक अनुपालन को प्रोत्साहित करने के लिए
- अप्रत्यक्ष कर कानूनों के बारे में नागरिकों को शिक्षित करने के लिए
- सेवा वितरण मानकों को लगातार बढ़ाने के लिए
- एक सलाहकारी और सहयोगी वातावरण को बढ़ावा देने के लिए
- जीएसटी सेवा केंद्रों / सुविधा काउंटरों पर और वेबसाइट www.cbic.nic.in पर भी जानकारी और अन्य सहायता प्रदान करने के लिए
- ईमानदारी को बढ़ावा देने के लिए व्यापक राष्ट्रीय मिशन के हिस्से के रूप में भ्रष्टाचार का प्रभावी ढंग से मुकाबला करने के लिए

शिकायत निवारण

- हम प्राप्ति के 48 घंटे के भीतर शिकायतों की पावती भेजेंगे और उनकी प्राप्ति के 30 दिनों के भीतर अंतिम उत्तर देने का प्रयास करेंगे।

- यदि शिकायत को निर्धारित समय मानदंडों के भीतर जवाब नहीं दिया जाता है या प्रस्तावित उपाय संतोषजनक नहीं है, तो अगले उच्च प्राधिकारी के समक्ष अपील दायर की जा सकती है। प्राप्ति के 15 दिनों के भीतर अपील पर निर्णय लिया जाएगा।
- लोक शिकायत समिति, सीमा शुल्क निकासी सुविधा समिति, स्थायी व्यापार सुविधा समिति, क्षेत्रीय सलाहकार समिति की आम बैठकों में आम शिकायतें लाई जा सकती हैं।
- लोक शिकायत अधिकारियों के संपर्क विवरण सहित शिकायत निवारण तंत्र वेबसाइट www.cbic.gov.in पर उपलब्ध हैं ।

ध्यान दें:

- आरटीआई अधिनियम, 2005 की धारा 4.1. बी के तहत प्रकाशित होने के लिए आवश्यक जानकारी वेबसाइट www.cbic.gov.in पर उपलब्ध हैं ।
- जीएसटी के अंतर्गत सेवा सुपुर्दगी के मानक केंद्रीय उत्पाद शुल्क और सेवाकर के अंतर्गत सेवा देने वालों के लिए आवश्यक परिवर्तनों सहित लागू होंगे ।
- अन्य सेवाओं के लिए समय मानदंड, जैसा कि निर्धारित किया जा सकता है, को माना जाए ।