

नागरिक अधिकार – पत्र

यह चार्टर हमारी प्रगति में सहभागी उद्योग व व्यापार के हित में केन्द्रीय उत्पाद एवं सीमा शुल्क की नीतियों व पद्धतियों के उत्कृष्ट निर्माण व क्रियान्वयन के प्रति हमारे मिशन, मूल्य व मानक तथा हमारी वचनबद्धता की घोषणा हैं !

नागरिक अधिकार – पत्र

हमारी वचनबद्धता

हम अपने कार्यों का निष्पादन करेंगे:-

सत्यनिष्ठा व बुद्धिमत्ता :

शिष्टाचार व सद्भावना : से

वस्तुनिष्ठा व पारदर्शिता :

तत्परता व निपुणता :

हम अपने ग्राहकों को स्वैच्छिक कर-भुगतान के लिए प्रोत्साहन व सहायता प्रदान करेंगे !

हमारी अपेक्षाएं

हम आशा करते हैं कि आप अपना कर्तव्य एवं विधिक बाध्यताओं को उचित रूप से पूरा करने के लिए तत्पर रहेंगे तथा हमारे समक्ष सूचनाओं को प्रस्तुत करने में सत्यनिष्ठ व ईमानदार बनेंगे !

हमारे मानदंड

हम मौके पर प्राप्त होने वाली घोषणाओं, आसूचनाओं, प्रार्थना-पत्रों, रिटर्नों व सभी प्रकार के संप्रेषण व अन्य किसी मामले में इनकी प्राप्ति के 7 दिनों के अंदर-अंदर पावती स्वीकारेंगे!

प्राप्त संप्रेषण का प्रत्युत्तर इनकी प्राप्ति के 15 कार्य दिवसों के भीतर दिया जा सकेगा!

घोषणाओं अथवा मूल्यांकनों संबंधी किसी भी विवाद का निपटान आपके लिखित या मौखिक स्पष्टीकरण की प्राप्ति के 10 कार्य दिवसों के भीतर किया जा सकेगा !

प्रमाणिक दावों की प्राप्ति के 30 कार्य दिवसों के अंदर देय बकाया-राशि का पुनः भुगतान किया जा सकेगा !

वस्तुओं के निर्यात पर देय ड्यूटी-झा बैंक का भुगतान तत्संबंधी इलेक्ट्रॉनिक घोषणा की प्राप्ति के 48 घंटों के भीतर तथा दस्तावेजों की घोषणा के मामले में 15 दिन के भीतर किया जा सकेगा !

परेषण (कन्साइनमेंट) से संबंधित घोषणा पूर्ण व सत्य पाए जाने पर, निर्यात के मामले में इलेक्ट्रॉनिकी घोषणा फाइल करने के 8 घंटे के अंदर व दस्तावेजी घोषणा फाइल करने के 24 घंटे के अंदर रिलीज की जा सकेगी !

आयात के मामले में इलेक्ट्रॉनिकी घोषणा फाइल करने के 24 घंटे व दस्तावेजी घोषणा फाइल करने के 72 घंटे के अंदर रिलीज की जा सकेगी !

आपके आवेदन-पत्र की प्राप्ति के 48 घंटे के अंदर उत्पाद शुल्क पंजीयन संबंधी सभी औपचारिकताएं पूरी की जा सकेगी!

आपके द्वारा प्रस्तुत इनपुट ड्यूटी संबंधी दस्तावेजों को, जिन पर मोडवेट क्रेडिट का उपभोग किया गया हो, 7 दिनों के अंदर लौटाई जा सकेगी!

आपके कारखाने – परिसर से निर्यात की जाने वाली परेषण (जब कभी आपने ऐसी सुविधा चाही है), सूचना प्राप्त होने पर 8 घंटे के अंदर संपूर्ण जांच व निकासी का कार्य किया जा सकेगा !

जब कभी हम आपके रिकार्डों का ऑडिट करेंगे तो इसकी सूचना आपको 15 दिन पहले दे दी जाएगी !

विवादित अथवा उन मामलों में जिनमें निर्णय लिए जाने में संभावित अथवा अनिवार्य देरी हो तो हम अपनी ओर से देरी के कारणों को सेप्रेषित करने की पहल करेंगे !

हम आगे वचनबद्ध हैं कि

सभी वर्दीधारी, अधिकारी, जिनका संबंध जनता से है, वे अपने नाम का बैज धारण करेंगे तथा पहचान – पत्र साथ रखेंगे!

व्यक्तिगत व व्यावसायिक सूचना जो हमारे सामने प्रकट की जाएगी, उसे गोपनीय रखेंगे!

परेषण की निकासी तब तक रोकी जाएगी जब तक संबंधित कारणों का स्पष्टीकरण नहीं मिलता है और हम आपको किसी भी अंतिम आवेदन के पारित किए जाने से पूर्व स्पष्टीकरण देने का पूरा मौका देंगे!

लघु उद्योग क्षेत्र के करदाता वरिष्ठ अधिकारियों से केवल अपने उचित प्राधिकारी के माध्यम से ही मिल सकेंगे!

आपके कर अनुपालन रिकार्डों को स्वीकार किया जाएगा तथा इस पर कोई भी प्रतिपूर्ति/प्रत्यापूर्ति नहीं लगाई जाएगी!

यात्री, सीमा शुल्क संस्थानों की यात्रा, शिष्टाचार, स्वच्छन्दता व विचारशीलता की आशा के साथ कर सकेंगे!

अंतर्राष्ट्रीय यात्रियों का समान केवल उनके द्वारा दिए गए स्पष्टीकरण के पश्चात उनकी उपस्थिति में खोला जाएगा!

यदि आपके सामान को खोला गया है तो हम उसको पुनः पैक करवाने में मदद करेंगे!

यदि हमें आपकी तलाशी लेने की आवश्यकता महसूस होती है तो हम आपको कारण बताएंगे तथा तलाशी से पूर्व स्वयं की तलाशी लेने का प्रस्ताव रखेंगे!

विभाग के उच्चाधिकारी यदि प्रथमदृष्टया साक्ष्य पाए जाने पर संतुष्ट होंगे तभी जांच पडताल करने व शस्ति लगाने की कार्यवाही प्रारंभ की जा सकेगी!

जांच अधिकारी

विधिक उपबंधों व आपके अधिकारों और बाध्यताओं को स्पष्ट करेंगे!

व्यक्तिगत संपर्क द्वारा पुष्टिकारक सूचना प्राप्त करेंगे!

विभागीय कार्रवाही हेतु आवश्यक दस्तावेजों को छोड़कर अभिग्रहित दस्तावेजों को 60 दिन से अधिक अवधि तक नहीं रोका जाएगा!

हम आपको अपील प्रक्रिया तथा जिस प्राधिकारी के समक्ष अपील फाइल की जा रही है, इससे संबंधित पूर्ण जानकारी उपलब्ध करवाएंगे!

हम अपनी नीतियों व प्रक्रिया की समीक्षा करते समय, व्यावसायिक हितों के बारे में निरंतर परामर्श करेंगे और नियमों व प्रक्रिया में हुए परिवर्तनों को समयानुसार प्रकाशित करेंगे!

मंडल कार्यालय/आयुक्तालय/सीमा शुल्क भवन के जन संपर्क अधिकारी (इस प्रकार के कार्यालयों में जन संपर्क अधिकारी का नाम व दूरभाष नंबर स्पष्ट लिखा होगा), चाही गई प्रासंगिक सूचना व प्रक्रियाओं से संबंधित विवरण की जानकारी देने के लिए हर संभव सहायता प्रदान करेंगे!

हमारी कार्य निष्पादन की परिमाणन इन मानकों के आधार पर की जाएगी और ग्राहकों का स्वतंत्र सर्वेक्षण, हमारे कार्य – निष्पादन का मूल्यांकन तथा उसका परिणाम मीडिया द्वारा प्रसारित किया जाएगा!

शिकायतें एवं आपत्तियां

हम अपनी शिकायतें तत्परता से स्वीकार करेंगे तथा इन शिकायतों की प्राप्ति के 30 कार्य-दिवसों के अंदर अंतिम जवाब उपलब्ध करवाएंगे!

यदि आपको कोई शिकायत है तो आप आयुक्त के नेतृत्व में गठित लोक शिकायत समिति अथवा मुख्य आयुक्त के नेतृत्व में गठित क्षेत्रीय शिकायत समिति के समक्ष अपना मामला रख सकते हैं!

हेल्प – लाइन

केन्द्रीय उत्पाद एवं सीमा शुल्क के प्रत्येक प्रधान के पास इकाइयों के निर्देशन हेतु एक नेटवर्क स्थापित किया गया है जो केन्द्रीय उत्पाद एवं सीमा शुल्क से संबंधित मामलों में आपको सहायता प्रदान करेगा!

.....

CITIZEN'S CHARTER

Our Commitment

We shall carry out our tasks with

- integrity and judiciousness
- courtesy and understanding
- objectivity and transparency
- promptness and efficiency

We shall encourage and assist voluntary tax compliance by our clients.

Our Expectation

We expect you to be prompt and reasonable in fulfilling your duty and legal obligations and be true and honest in furnishing information to us.

Our Standards

WE SHALL

- **acknowledge declarations, intimations, applications, returns and all communications on the spot and in any case within 7 days of their receipt.**
- **respond to all communication within 15 working days of its receipt.**
- **settle any disputes relating to declarations or assessments within 10 working days of receipt of your written or oral explanation.**
- **refund amounts due to you within 30 working days of receiving a valid claim.**
- **pay any duty drawback due to you within 48 hours of the export of the goods in case of electronic declarations and 15 days in case of paper declarations.**
- **release, where your declaration relating to any consignment is complete and correct,**
- **in case of exports, within 8 hours of filing an electronic declaration or within 24 hours of filing a paper declaration.**
- **in case of imports, within 24 hours of filing an electronic declaration or within 72 hours of filing a paper declaration.**
- **complete excise registration formalities within 48 hours of receiving your application.**
- **return to you the input duty documents on which MODVAT credit has been availed of within 7 days of your submission.**

- **complete examination and clearance of your export consignment at your factory premises, whenever you seek such a facility, within 8 hours of receiving intimation.**
- **give you 15 days advance intimation before we undertake audit of your records.**
- **In case of likely or inevitable delay in decision making or when an issue is disputed, we shall promptly communicate the reasons on our own initiative.**

We Further Commit That

- **all uniformed officers who deal with the public will wear name badges and carry an Identity Card.**
- **personal and business information disclosed to us will be kept confidential.**
- **clearance of consignments will be withheld only after explaining the reasons for the same and we will give you full opportunity to explain before passing any final order.**
- **assessees in the small scale sector will be visited only with proper authority from senior officers.**
- **your tax compliance record will be recognised and security/ surety will not be insisted upon.**
- **passengers can walk through customs expecting courtesy, fairness and consideration.**
- **baggage of international passengers will be opened only after explaining the reasons and in their presence.**
- **we will help in repacking baggage if we have made you unpack them.**
- **we will explain the reasons if we need to search you and offer our own search before it.**
- **investigations and penalty proceedings will be initiated only after senior officers of the Department are satisfied that prima facie evidence exists.**
- **the investigating officer will**
 - **explain the legal provisions and your rights and obligations.**
 - **seek confirmatory information by personal contact.**
- **no seized document will be withheld beyond 60 days except where they are to be relied upon in departmental proceedings.**
- **we will provide full information about appeal procedures and the authorities with whom appeals can be filed.**
- **we will continually consult all commercial interests while reviewing our policies and procedures and provide timely publicity of all changes in the law or procedures.**

- every possible assistance will be rendered by the Public Relations Officer in the Divisional Office/Commissionerate Office/Custom House (the name and telephone number of the Public Relations Officer will be prominently displayed at such offices) by providing all relevant information and details of procedures as may be required.
- our performance will be measured against these standards and independent surveys of clients' perception and assessment of our performance and the results will be publicised through the media.

Complaints and Grievances

We will promptly acknowledge your complaints and within 30 working days of their receipt, provide final replies. If you have a complaint or grievance you may also take up the matter with the Public Grievances Committee headed by the Commissioner and/or the Zonal Grievances Committee headed by the Chief Commissioner.

Help Lines

A network of Guidance Units set up in the office of each head of Customs and Central Excise will provide help and assistance in Customs and Central Excise matters.