नागरिक चार्टर (अंतिम बार 11.12.2024 को अद्यतन किया गया)

विजन:

प्रगतिशील अप्रत्यक्ष कर नीतियों को तैयार और लागू करके भारत के सामाजिक-आर्थिक विकास में भागीदार बनना, हितधारक-केंद्रित दृष्टिकोण अपनाना और सीमाओं की रक्षा करना।

मिशन

एक मजबूत अप्रत्यक्ष कर और सीमा नियंत्रण प्रशासन, जिसका ध्येय ऐसे सेवाओं को प्रदत करना है, जो हो -

- सरल और अनुमानित
- निष्पक्ष और न्यायपूर्ण
- पारदर्शी
- प्रौद्योगिकी-संचालित

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 सुविधाजनक बनाता है
- लोगों, माल और सेवाओं की वैध आवाजाही को सक्षम बनाता है।
- राष्ट्रीय सुरक्षा सुनिश्चित करने के प्रयासों में सहायता करता है,
- पेशेवर और नैतिक उत्कृष्टता प्राप्त करने के लिए क्षमता निर्माण की दिशा मे निरंतर प्रयासरत है, और;
- व्यवसाय में सुगमता को बढ़ावा देता है।

हमारा आदर्श वाक्य

"देश सेवार्थ कर संचय" राष्ट्र की सेवा में कर संग्रहण

मुख्य मूल्य

- ईमानदारी और विवेकशीलता
- निष्पक्षता और न्याय
- शिष्टाचार और समझ
- वस्तुनिष्ठता और पारदर्शिता
- ईमानदारी और कर्तव्यनिष्ठा
- तत्परता और दक्षता

हमारी अपेक्षाएँ

हम नागरिकों से अपेक्षा करते हैं कि:

- देश के कानूनों का पालन करें और उनका सम्मान करें
- स्वेच्छा से सभी कर देनदारियों का निर्वहन करें
- समय पर अपने कर्तव्यों और कानूनी दायित्वों को पूरा करें
- जानकारी देने में ईमानदार रहें
- पूछताछ और सत्यापन में सहयोग करें और स्पष्ट रहें
- अनावश्यक मुकदमेबाजी से बचें।

हमारे मानक

हम निर्दिष्ट समयसीमा के भीतर निम्नलिखित प्रमुख सेवाएं प्रदान करने के प्रति प्रतिबद्ध हैं:

क्र.सं.	प्रमुख सेवाएँ	समय-सीमा
1	i. घोषणाओं, सूचनाओं, आवेदनों और रिटर्न सहित सभी लिखित संचार की पावती	3 दिन
	ii. इलेक्ट्रॉनिक मीडिया के माध्यम से प्राप्त संचार की पावती	तुरंत
2	घोषणाओं या आकलनों सहित मामलों के संबंध मे निर्णय संप्रेषित करना	15 दिन
3	i. सीमा शुल्क के रिफंड दावों का निपटान ii. जीएसटी के रिफंड दावों का निपटान	पूर्ण आवेदन प्राप्ति से 90 दिन पूर्ण आवेदन प्राप्ति से 60 दिन
4	i. ड्रॉबैक की मंजूरी	
	(ए) ड्रॉबैक दावों के इलेक्ट्रॉनिक प्रसंस्करण के मामले में	निर्यात के 3 दिन
	(बी) ड्रॉबैक दावों के मैन्युअल प्रसंस्करण के मामले में	मैन्युअल रिटर्न भरने के 15 दिन
	ii. ड्यूटी ड्रॉबैक की ब्रांड दर का निर्धारण	पूर्ण आवेदन प्राप्त होने की तिथि से 25 दिन
5	कार्गो रिलीज समय	
	(क) निर्यात के मामले में i. समुद्री कार्गो के लिए	 i. 24 घंटे

	ii. एयर कार्गो iii अंतर्देशीय कंटेनर डिपो iv. भूमि सीमा शुल्क स्टेशन	ii. 12 घंटे iii. 24 घंटे iv. 24 घंटे
	(ख) आयात के मामले में i. समुद्री कार्गो के लिए ii. एयर कार्गो iii. अंतर्देशीय कंटेनर डिपो iv. भूमि सीमा शुल्क स्टेशन	 i. 48 घंटे ii. 24 घंटे iii. 48 घंटे iv. 48 घंटे
6	जीएसटी पंजीकरण	i. 7 दिन (यदि आधार नंबर प्रमाणीकृत हो) ii. 30 दिन (यदि आधार नंबर के प्रमाणीकरण का विकल्प नहीं चुना गया हो, या आधार प्रमाणीकरण असफल हो जाए, या जहाँ आवेदक के परिसर का भौतिक निरीक्षण किया जाना अपेक्षित हो।
7	पंजीकरण में संशोधन, यदि पात्र पाया जाए	15 दिन
8	जीएसटी पंजीकरण रद्द करना	आवेदन की तिथि से 30 दिन
9	लेखापरीक्षा शुरू करने से पहले अग्रिम सूचना	न्यूनतम 15 दिन

10	ऑडिट का समापन, यदि ऑडिट लेखापरीक्षिती के परिसर में किया जा रहा हो क. जीएसटी ऑडिट ख. सीमा शुल्क ऑडिट	क. ऑडिट शुरू होने से 90 दिन ख. ऑडिट शुरू होने से 30 दिन
11	ऑडिट के निष्कर्षों की सूचना क. जीएसटी ऑडिट ख. सीमा शुल्क ऑडिट	क. ऑडिट समाप्त होने से 30 दिन ख. अंतिम ऑडिट रिपोर्ट तैयार होने के 07 दिन बाद
12	यदि विभाग द्वारा अपेक्षित न हो तो जब्त दस्तावेजों और वस्तुओं को विमुक्त करना	कारण बताओ नोटिस जारी होने के 30 दिन बाद
13	कारखाना/गोदाम परिसर में निर्यात माल की पूरी जांच और निकासी	उपयुक्त अधिकारी को आवेदन प्राप्त होने के 24 घंटे
14	निर्यात खेप के लिए स्व-सीलिंग की अनुमति	उपयुक्त अधिकारी को आवेदन प्राप्त होने के 10 दिन
15	मूल आदेश/अपील आदेश जारी करना	**जीएसटी** **मूल आदेश:** व्यक्तिगत सुनवाई के समापन की तिथि से 30 दिन, यदि सभी अपेक्षित जानकारी उपलब्ध हो **अपील आदेश:** अपील दाखिल होने की तिथि से एक वर्ष **सीमा शुल्क** **मूल आदेश/अपील आदेश:** व्यक्तिगत सुनवाई के समापन की तिथि से 30 दिन, यदि सभी अपेक्षित जानकारी उपलब्ध हो
16	अनंतिम आकलन को पूरा करना	**जीएसटी** अनंतिम आदेश जारी किए जाने की तिथि से 06 माह **सीमा शुल्क** जांच पूरी होने या अपेक्षित दस्तावेज जमा करने की तिथि से 30 दिन

17.	निर्यात संवर्धन योजनाओं के संबंध में बॉन्ड और बैंक गारंटी की वापसी	
	(क) जब सत्यापन के लिए सीमा शुल्क द्वारा चयन नहीं किया गया हो	EODC सहित पूर्ण आवेदन प्राप्ति से 10 दिन
	(ख) अन्य मामले जिनमे जांच नहीं की जा रही है	EODC सहित पूर्ण आवेदन प्राप्ति से 30 दिन
18.	CPGRAMS	21 दिन
19.	व्यवसाय में सुगमता (EoDB) के संबंध मे सुझाव - इस प्रमुख सुविधा का प्रावधान व्यापारी/व्यापार संघों/करदाताओं से सुझाव प्राप्त करने और सीबीआईसी द्वारा उन पर उचित विचार सुनिश्चित करने के लिए किया गया है।	

हमारी प्रतिबद्धता

हम निम्नलिखित प्रयास करेंगे:

- स्वैच्छिक अनुपालन को प्रोत्साहित करना
- नागरिकों को अप्रत्यक्ष कर कानूनों के बारे में शिक्षित करना
- सेवा वितरण मानकों को निरंतर बढ़ाना
- परामर्शदात्री और सहयोगात्मक वातावरण को बढ़ावा देना
- जीएसटी सेवा केंद्रों/सुविधा काउंटरों के साथ-साथ www.cbic.gov.in वेबसाइट पर भी सूचना और अन्य सहायता प्रदान करना
- अखंडता को बढ़ावा देने के व्यापक राष्ट्रीय मिशन के भाग के रूप में भ्रष्टाचार का प्रभावी निराकरण करना

शिकायत निवारण -

- हम शिकायत प्राप्त होने के 48 घंटों के भीतर शिकायत की पावती प्रदान करेंगें और उनकी प्राप्ति के 21 दिनों के भीतर अंतिम उत्तर देने का प्रयास करेंगे।
- यदि निर्धारित समय मानदंडों के भीतर शिकायत का जवाब नहीं दिया जाता है या प्रस्तावित उपाय संतोषजनक नहीं है, तो अगले उच्च प्राधिकारी के समक्ष अपील दायर की जा सकती है। अपील की प्राप्ति के 15 दिनों के भीतर निर्णय किया जाएगा।
- आम शिकायतों को लोक शिकायत समिति, सीमा शुल्क निकासी सुविधा समिति, स्थायी व्यापार सुविधा समिति, क्षेत्रीय सलाहकार समिति की ओपन हाउस बैठकों में उठाया जा सकता है
- लोक शिकायत अधिकारियों के संपर्क विवरण सहित शिकायत निवारण तंत्र www.cbic.gov.in वेबसाइट पर उपलब्ध है

नोट:

- आरटीआई अधिनियम, 2005 की धारा 4.1.b के तहत जारी की जाने वाली सूचना www.cbic.gov.in वेबसाइट पर उपलब्ध है।
- अन्य सेवाओं के लिए यथा निर्धारित समय मानदंडो का भी पालन किया जाएगा।