नागरिक अधिकार – पत्र

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

<u>नागरिक अधिकार – पत्र</u>

हमारी वचनबद्धता

हम अपने कार्यो का निष्पादन करेंगेः–

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 रुप 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 डयूटी–ड्रा बैंक का भुगतान तत्संबंधी इलेक्ट्रानिक 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 इलेक्ट्रानिकी 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 इलेक्ट्रानिकी 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 डयूटी 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 अनूपालन रिकार्डों को स्वीकार किया जाएगा तथा इस पर कोई भी प्रतिपूर्ति/प्रत्यापूर्ति नहीं लगाई जाएगी!

यात्री, सीमा शुल्क संस्थानों की यात्रा, षिष्टाचार, 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 जएगा!

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 छोड.कर 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 परामर्ष 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 परिमापन इन मानकों के आधार पर की जाएगी और ग्राहकों का स्वतंत्र सर्वेक्षण, हमारे कार्य – निष्पादन का मूल्यांकन तथा उसका परिणाम मीडिया द्वारा प्रसारित किया जएगा!

शिकायतें एवं आपत्तियां

हम अपकी षिकायतें तत्परता से स्वीकार करेंगे तथा इन षिकायतों 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 नतृत्व 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!

....