

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
জাতীয় রাজস্ব বোর্ড
রাজস্ব ভবন
সেগুনবাগিচা, ঢাকা।
সিটিজেনস চার্টার
(ওয়েবসাইটে প্রদর্শনের জন্য)

১. ভিশন ও মিশন

ভিশন : যুক্তি সংগত বক্তব্য উপস্থাপনের সুযোগ প্রদানের মাধ্যমে জাতীয় রাজস্ব বোর্ড, ঢাকা-কে আর্দশিক/মডেল প্রশাসনিক প্রতিষ্ঠান হিসেবে গড়ে তোলা।

মিশনঃ সঠিক ও যথাসময়ে নিরপেক্ষভাবে স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিত করে প্রশাসনিক সেবা প্রদান।

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি :

২.১) নাগরিক সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১						ফোন:
২						
৩						ই-মেইল:
৪						ফোন:
৫						
৬						ই-মেইল:

বি. দ্র. নাগরিকগণকে সরাসরি প্রদত্ত সেবা। বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা যদি নাগরিকগণকে প্রদত্ত সেবার অনুরূপ হয় তবে সেটিও নাগরিক সেবা হিসাবে অন্তর্ভুক্ত হবে। উদাহরণঃ সম্পত্তির রেজিস্ট্রেশন, ট্রেড লাইসেন্স।

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১						ফোন:
২						
৩						ই-মেইল:
৪						ফোন:
৫						
৬						ই-মেইল:

১। সরকারি কোন প্রতিষ্ঠান, উন্নয়ন সহযোগী সংস্থা, সেবাপ্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা এবং দাপ্তরিকভাবে সম্পৃক্ত দেশি/বিদেশি বেসরকারি প্রতিষ্ঠানকে প্রদত্ত সেবা। উদাহরণঃ বাজেট বরাদ্দ/বিভাজন, অর্থ ছাড়, মতামত গ্রহণ।

২। সেবাগ্রহণকারী বেসরকারি প্রতিষ্ঠান ন হলে অথবা কোন চুক্তির আওতায় প্রদত্ত সেবা প্রাতিষ্ঠানিক সেবার অন্তর্ভুক্ত হবে।
উদাহরণঃ বিটিআরসি-এর নিকট থেকে ব্যান্ডউইডথ ক্রয়।

]

২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	সাংগঠনিক কাঠামো গঠন, পূর্ণগঠন এবং পদ সৃষ্টি, সরঞ্জামাদি সংক্রান্ত	বিধি মোতাবেক উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে প্রশাসনিক মন্ত্রণালয়ে/ দপ্তরে প্রেরণের জন্য অফিস স্মারক জারী করা।	প্রশাসনিক মন্ত্রণালয় এবং জাতীয় রাজস্ব বোর্ডের অধীন বিভিন্ন দপ্তর থেকে প্রাপ্ত পত্র/ প্রতিবেদন	বিনামূল্যে	৭ (সাত) কার্যদিবস	মোঃ আবুল হাশেম দ্বিতীয় সচিব (গঃঃঃঃঃ-২) ফোন:-৮৩১৮১২০- ২৬/৩৭৪ ahshem2ndsectt@gmail.com
২	কমিশনারেট/ডিভিশন/সার্কেল ইত্যাদির অধিক্ষেত্র নির্ধারণ	বিধি মোতাবেক উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে প্রশাসনিক মন্ত্রণালয়ে/ দপ্তরে প্রেরণের জন্য অফিস স্মারক জারী করা।	প্রশাসনিক মন্ত্রণালয় এবং জাতীয় রাজস্ব বোর্ডের অধীন বিভিন্ন দপ্তর থেকে প্রাপ্ত পত্র/ প্রতিবেদন	বিনামূল্যে	৭ (সাত) কার্যদিবস	মোঃ আবুল হাশেম দ্বিতীয় সচিব (গঃঃঃঃঃ-২) ফোন:-৮৩১৮১২০- ২৬/৩৭৪ ahshem2ndsectt@gmail.com
৩	অবকাঠামো নির্মাণ, অটোমেশন/ যানবাহন, সরঞ্জামাদি সাংগঠনিক কাঠামোতে অনুমোদনসহ বাজেট বরাদ্দের প্রস্তাব	বিধি মোতাবেক উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে প্রশাসনিক মন্ত্রণালয়ে/ দপ্তরে প্রেরণের জন্য অফিস স্মারক জারী করা।	প্রশাসনিক মন্ত্রণালয় এবং জাতীয় রাজস্ব বোর্ডের অধীন বিভিন্ন দপ্তর থেকে প্রাপ্ত পত্র/ প্রতিবেদন	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	মোঃ আবুল হাশেম দ্বিতীয় সচিব (গঃঃঃঃঃ-২) ফোন:-৮৩১৮১২০- ২৬/৩৭৪ ahshem2ndsectt@gmail.com
৪	'বিবিধ ব্যয়ের' মঞ্জুরী প্রদান	বিধি মোতাবেক উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে প্রশাসনিক মন্ত্রণালয়ে/ দপ্তরে প্রেরণের জন্য অফিস স্মারক জারী করা।	প্রশাসনিক মন্ত্রণালয় এবং জাতীয় রাজস্ব বোর্ডের অধীন বিভিন্ন দপ্তর থেকে প্রাপ্ত পত্র/ প্রতিবেদন	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবস	মোঃ আবুল হাশেম দ্বিতীয় সচিব (গঃঃঃঃঃ-২) ফোন:-৮৩১৮১২০- ২৬/৩৭৪ ahshem2ndsectt@gmail.com
৫	অফিস ভাড়া এবং বাসস্থান সংক্রান্ত	বিধি মোতাবেক উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে প্রশাসনিক মন্ত্রণালয়ে/ দপ্তরে প্রেরণের জন্য অফিস স্মারক জারী করা।	প্রশাসনিক মন্ত্রণালয় এবং জাতীয় রাজস্ব বোর্ডের অধীন বিভিন্ন দপ্তর থেকে প্রাপ্ত পত্র/ প্রতিবেদন	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবস	মোঃ আবুল হাশেম দ্বিতীয় সচিব (গঃঃঃঃঃ-২) ফোন:-৮৩১৮১২০- ২৬/৩৭৪ ahshem2ndsectt@gmail.com
৬	গবাদি পশুর করিডোরের জন্য শুষ্ক ফরম ছাপানো, ছাপানো ও বন্টন	বিধি মোতাবেক উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে প্রশাসনিক মন্ত্রণালয়ে/ দপ্তরে প্রেরণের জন্য অফিস স্মারক জারী করা।	প্রশাসনিক মন্ত্রণালয় এবং জাতীয় রাজস্ব বোর্ডের অধীন বিভিন্ন দপ্তর থেকে প্রাপ্ত পত্র/ প্রতিবেদন	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবস	মোঃ আবুল হাশেম দ্বিতীয় সচিব (গঃঃঃঃঃ-২) ফোন:-৮৩১৮১২০- ২৬/৩৭৪ ahshem2ndsectt@gmail.com

৭	প্রাসংগিক অন্যান্য কার্যাবলী	বিধি মোতাবেক উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে প্রশাসনিক মন্ত্রণালয়ে/ দপ্তরে প্রেরণের জন্য অফিস স্মারক জারী করা।	প্রশাসনিক মন্ত্রণালয় এবং জাতীয় রাজস্ব বোর্ডের অধীন বিভিন্ন দপ্তর থেকে প্রাপ্ত পত্র/ প্রতিবেদন	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) কার্যদিবস	মোঃ আবুল হাশেম দ্বিতীয় সচিব (ঃঃঃঃঃ-২) ফোন:-৮৩১৮১২০- ২৬/৩৭৪ ahshem2ndsectt@ gmail.com
---	------------------------------------	--	--	------------	-----------------------	--

বি. দ্র. অভ্যন্তরীণ জনবল (আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থাসহ) এবং একই প্রতিষ্ঠানের অন্য শাখা/অধিশাখা/অনুবিভাগ-কে প্রদত্ত সেবা।

উদাহরণঃ লজিস্টিকস, ছুটি, জিপিএফ অগ্রিম।

২.৪ আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থাসমূহের সিটিজেন চার্টার লিঙ্ক আকারে যুক্ত করতে হবে।

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সংগে যোগাযোগ করণ। তিনি সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করণ।

ক্র. নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নাম ও পদবি: মোহাম্মদ মিজানুর রহমান ভূইয়া প্রথম সচিব (শুষ্ক ও ভ্যাট প্রশাসন)	
২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	জনাব মোঃ সাইফুল ইসলাম সদস্য (শুষ্ক ও ভ্যাট প্রশাসন)	

৪) আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/কাজিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১)	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত আবেদন জমা প্রদান।
২)	আবেদনের সাথে প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি প্রদান।
৩)	সেবা প্রাপ্তির ক্ষেত্রে কোন অস্পষ্টতা থাকলে সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তার নিকট থেকে পরামর্শ গ্রহণ করবেন।

বি. দ্র. সাধারণত যে সকল কারণে আবেদন বাতিল হয় অথবা সেবা প্রদান সম্ভব হয় না তা বিশ্লেষণ করে ছক পূরণ করতে হবে। কিছু বিষয় সকল প্রতিষ্ঠানের জন্য একই হবে এবং কিছু বিষয় আলাদা হবে।