

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: ই-মেইল:
২						
৩						
৪						ফোন: ই-মেইল:
৫						
৬						

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: ই-মেইল:
২						
৩						
৪						ফোন: ই-মেইল:
৫						
৬						

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।

৪ ৮

২। সেবাপ্রাপ্তকারী 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 জারি করা।	প্রশাসনিক মন্ত্রণালয় এবং জাতীয় রাজস্ব বোর্ডের অধীন বিভিন্ন দপ্তর থেকে প্রাপ্ত পত্র/ প্রতিবেদন	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কার্যদিবস	মোঃ আবুল বাশার দ্বিতীয় সচিব (শুঃভঃপ্রঃ-২) ফোন:-৮৩১৮১২০- ২৬/৩৭৪ a.bashar1995nbr@gmail.com
২	কমিশনারেট/ডি ভিশন/সার্কেল ইত্যাদির অধিক্ষেত্র নির্ধারণ	বিধি মোতাবেক উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে প্রশাসনিক মন্ত্রণালয়ে/ দপ্তরে প্রেরণের জন্য অফিস স্মারক জারি করা।	প্রশাসনিক মন্ত্রণালয় এবং জাতীয় রাজস্ব বোর্ডের অধীন বিভিন্ন দপ্তর থেকে প্রাপ্ত পত্র/ প্রতিবেদন	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কার্যদিবস	মোঃ আবুল বাশার দ্বিতীয় সচিব (শুঃভঃপ্রঃ-২) ফোন:-৮৩১৮১২০- ২৬/৩৭৪ a.bashar1995nbr@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 জারি করা।	প্রশাসনিক মন্ত্রণালয় এবং জাতীয় রাজস্ব বোর্ডের অধীন বিভিন্ন দপ্তর থেকে প্রাপ্ত পত্র/ প্রতিবেদন	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	মোঃ আবুল বাশার দ্বিতীয় সচিব (শুঃভঃপ্রঃ-২) ফোন:-৮৩১৮১২০- ২৬/৩৭৪ a.bashar1995nbr@gmail.com
৪	'বিবিধ ব্যয়ের' মঞ্জুরী প্রদান	বিধি মোতাবেক উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে প্রশাসনিক মন্ত্রণালয়ে/ দপ্তরে প্রেরণের জন্য অফিস স্মারক জারি করা।	প্রশাসনিক মন্ত্রণালয় এবং জাতীয় রাজস্ব বোর্ডের অধীন বিভিন্ন দপ্তর থেকে প্রাপ্ত পত্র/ প্রতিবেদন	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	মোঃ আবুল বাশার দ্বিতীয় সচিব (শুঃভঃপ্রঃ-২) ফোন:-৮৩১৮১২০- ২৬/৩৭৪ a.bashar1995nbr@gmail.com
৫	অফিস ভাড়া এবং বাসস্থান সংক্রান্ত	বিধি মোতাবেক উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে প্রশাসনিক মন্ত্রণালয়ে/ দপ্তরে প্রেরণের জন্য অফিস স্মারক জারি করা।	প্রশাসনিক মন্ত্রণালয় এবং জাতীয় রাজস্ব বোর্ডের অধীন বিভিন্ন দপ্তর থেকে প্রাপ্ত পত্র/ প্রতিবেদন	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	মোঃ আবুল বাশার দ্বিতীয় সচিব (শুঃভঃপ্রঃ-২) ফোন:-৮৩১৮১২০- ২৬/৩৭৪ a.bashar1995nbr@gmail.com



						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 জারি করা।	প্রশাসনিক মন্ত্রণালয় এবং জাতীয় রাজস্ব বোর্ডের অধীন বিভিন্ন দপ্তর থেকে প্রাপ্ত পত্র/ প্রতিবেদন	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) দিনের মধ্যে মামলা দায়ের করা হয়।	মোঃ আবুল বাশার দ্বিতীয় সচিব (শুঃভঃপ্রঃ-২) ফোন:-৮৩১৮১২০- ২৬/৩৭৪ a.bashar1995nbr@gmail.com
৭	প্রাসংগিক অন্যান্য কার্যাবলী	বিধি মোতাবেক উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে প্রশাসনিক মন্ত্রণালয়ে/ দপ্তরে প্রেরণের জন্য অফিস স্মারক জারি করা।	প্রশাসনিক মন্ত্রণালয় এবং জাতীয় রাজস্ব বোর্ডের অধীন বিভিন্ন দপ্তর থেকে প্রাপ্ত পত্র/ প্রতিবেদন	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	মোঃ আবুল বাশার দ্বিতীয় সচিব (শুঃভঃপ্রঃ-২) ফোন:-৮৩১৮১২০- ২৬/৩৭৪ a.bashar1995nbr@gmail.com

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

উদাহরণঃ লস্টিকস, ছুটি, জিপিএফ অগ্রিম।

২.৪ আওতাধীন অধিদপ্তর/দপ্তর/সংস্থা কর্তৃক প্রদত্ত সেবা

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

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

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

ক্র. নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নাম ও পদবি: মোঃ ইদতাজুল ইসলাম 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।

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
জাতীয় রাজস্ব বোর্ড
সিটিজেনস চার্টার
(ওয়েবসাইটে প্রদর্শনের জন্য)

১. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

ক্র. নং	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)
১	অর্জিত ছুটি	(ক) যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে আবেদনপত্র (খ) নির্ধারিত ফরমে প্রধান হিসাব রক্ষন কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটির প্রাপ্যতার প্রতিবেদন	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কার্যদিবস	মোঃ আবুল বাশার দ্বিতীয় সচিব (শুভঃপ্রঃ-২) ফোন:-৮৩১৮১২০-২৬/৩৭৪ a.bashar1995nbr@gmail.com
২	অর্জিত ছুটি (বহিঃ বাংলাদেশ)	(ক) যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে আবেদনপত্র (খ) নির্ধারিত ফরমে প্রধান হিসাব রক্ষন কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটির প্রাপ্যতার প্রতিবেদন (গ) ব্যক্তিগত কারণে বিদেশ ভ্রমণের আবেদন	বিনামূল্যে	১৫ (পনের) কার্যদিবস	মোঃ আবুল বাশার দ্বিতীয় সচিব (শুভঃপ্রঃ-২) ফোন:-৮৩১৮১২০-২৬/৩৭৪ a.bashar1995nbr@gmail.com
৩	সাধারণ ভবিষ্যৎ তহবিল হতে অগ্রিম মঞ্জুরি।	(ক) যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে আবেদনপত্র।	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	মোঃ আবুল বাশার দ্বিতীয় সচিব (শুভঃপ্রঃ-২) ফোন:-৮৩১৮১২০-২৬/৩৭৪ a.bashar1995nbr@gmail.com
৪	চাকুরি স্থায়ীকরণ	(ক) যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে আবেদনপত্র।	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	মোঃ আবুল বাশার দ্বিতীয় সচিব (শুভঃপ্রঃ-২) ফোন:-৮৩১৮১২০-২৬/৩৭৪ a.bashar1995nbr@gmail.com
৫	কর্মকর্তাদের পিআরএল/ অবসর প্রদান	(১) যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে আবেদনপত্র। (২) পিআরএল এর আবেদন (৩) পেনশন ফরম (৪) এস.এস.সি সনদ (৫) উত্তরাধীকার এর সনদপত্র (৬) পাঁচ আংগুলের ছাপ (৭) পেনশনারের ছবি এবং	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	মোঃ আবুল বাশার দ্বিতীয় সচিব (শুভঃপ্রঃ-২) ফোন:-৮৩১৮১২০-২৬/৩৭৪ a.bashar1995nbr@gmail.com

A B

		মনোনয়নকারীর ছবি। (৮) সকল প্রকার না দাবীপত্র (৯) চাকুরীর বিবরণী (১০) ইএলপিসি (১১) জাতীয় বেতন নির্ধারণের কপি			
৬	কর্মকর্তাদের বিরুদ্ধে বিভিন্ন অভিযোগ	(ক) সংশ্লিষ্ট দপ্তর হতে অভিযোগ সংশ্লিষ্ট প্রস্তাব (খ) অভিযোগের স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় কাগজপত্র (গ) অভিযোগ সংশ্লিষ্ট বিধিমালা/অধ্যাদেশ/আইন অনুযায়ী কার্যক্রম গ্রহণ	বিনামূল্যে	৩০ (ত্রিশ) দিনের মধ্যে মামলা দায়ের করা হয়।	
৭	চিত্ত বিনোদন ছুটি	(ক) যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে আবেদনপত্র। (খ) ইতোপূর্বে প্রদত্ত চিত্ত বিনোদন ছুটি আদেশ সহ (গ) নির্ধারিত ফরমে প্রধান হিসাব রক্ষন কর্মকর্তা কর্তৃক প্রদত্ত ছুটির প্রাপ্যতার প্রতিবেদন	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	মোঃ আবুল বাশার দ্বিতীয় সচিব (শুভঃপ্রঃ-২) ফোন:- ৮৩১৮১২০-২৬/৩৭৪ a.bashar1995nbr@gmail.com
৮	সিলেকশন গ্রেড/টাইম স্কেল মঞ্জুরী	(ক) যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে আবেদনপত্র। (খ) হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	মোঃ আবুল বাশার দ্বিতীয় সচিব (শুভঃপ্রঃ-২) ফোন:- ৮৩১৮১২০-২৬/৩৭৪ a.bashar1995nbr@gmail.com
৯	পদোন্নতি	(ক) যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে আবেদনপত্র। (খ) হালনাগাদ বার্ষিক গোপনীয় প্রতিবেদন	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	মোঃ আবুল বাশার দ্বিতীয় সচিব (শুভঃপ্রঃ-২) ফোন:- ৮৩১৮১২০-২৬/৩৭৪ a.bashar1995nbr@gmail.com
১০	বিদেশে প্রশিক্ষণ এবং বিদেশে সেমিনারে কর্মকর্তা মনোনয়ন	যোগ্যতা ও জ্যেষ্ঠতা অনুযায়ী	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) কার্যদিবস	মোঃ আবুল বাশার দ্বিতীয় সচিব (শুভঃপ্রঃ-২) ফোন:- ৮৩১৮১২০-২৬/৩৭৪ a.bashar1995nbr@gmail.com

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।

৩) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে বা দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধা দিতে ব্যর্থ হলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করুন।

ক্র. নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নাম ও পদবি: মোঃ সৈদতাজুল ইসলাম প্রথম সচিব (শুল্ক ও ভ্যাট প্রশাসন)	
২	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	জনাব মোঃ সাইফুল ইসলাম সদস্য (শুল্ক 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।
৪)	
৫)	

Arifin
২৪/০২/২০২০
মোঃ সুলতানুল আরশাদ
অফিস সহকারী
জাতীয় রাজস্ব বোর্ড, ঢাকা

স্বাক্ষর
২৪/০২/২০২০
মোঃ আবুল বাশার
দ্বিতীয় সচিব (শুল্ক ও ভ্যাট প্রশাসন-২)
জাতীয় রাজস্ব বোর্ড, ঢাকা।