नागरिक चार्टर

दूरदर्शिता

प्रगतिशील अप्रत्यक्ष कर नीतियों को बनाते व लागू करते हुए और हितधारक-केंद्रित दृष्टिकोण को अपनाते और सीमाओं की रक्षा करते हुए भारत की सामाजिक -आर्थिक विकास में भागीदारी ।

लक्ष्य

सेवायें प्रदान करने की दिशा में एक मजबूत अप्रत्यक्ष कर और सीमा नियंत्रण प्रशासन, जो है

- सरल और प्रत्याशित
- निष्पक्ष एवं न्यायसंगत
- पारदर्शी
- प्रौद्योगिकी चालित

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 सुगम बनाता है
- लोगों, वस्तुओं और सेवाओं के वैध आवागमन को सक्षम बनाता है
- राष्ट्रीय सुरक्षा को सुनिश्चित करने के प्रयासों में सहायक, तथा
- पेशेवर और नैतिक उत्कृष्टता प्राप्त करने के लिए लगातार क्षमता निर्माण में निवेश करता है ।

हमारे सिद्धांत

"देश सेवार्थ कर संचय" देश की सेवा में कर संग्रह

बुनियादी मूल्य

- सत्यनिष्ठा और विवेकशीलता
- निष्पक्षता और न्याय
- शिष्टाचार और समझ
- वस्तुनिष्ठता और पारदर्शिता
- इमानदारी और कर्त्तव्यनिष्ठा
- शीघ्रता और दक्षता

हमारी उम्मीदें

हम नागरिकों से अपेक्षा करते हैं कि :

- वे देश के नियमों को बनाए रखें और उनका सम्मान करें ।
- सभी कर देनदारियों का स्वेच्छा से निर्वहन करें ।
- समय पर अपने कर्तव्यों और कानूनी दायित्वों का निर्वहन करें ।
- जानकारी देने में ईमानदार रहे ।
- पूछताछ और सत्यापन में स्पष्ट और ईमानदार रहे ।
- अनावश्यक मुकदमेबाजी से बचे ।

हमारे मानक

हम निर्दिष्ट समयसीमा में निम्नलिखित मुख्य सेवायें प्रदान करना चाहते हैं :

क्र.सं.		मुख्य सेवायें	समय सीमा
1.	i	घोषणाओं, सूचनाओं, आवेदनों तथा रिटर्न सहित सभी लिखित संचार की पावती	: 3 दिन
	ii	इलेक्ट्रोनिक माध्यम से प्राप्त संचार की पावती	: तत्काल
2.		घोषणाओं अथवा मूल्यांकनों सहित मामलों पर निर्णय	: 15 दिन
3.	i	सीमा शुल्क की वापसी (रिफंड) के दावों का निपटान	: पूर्ण आवेदन की प्राप्ति से 90 दिन में ।
	ii	वस्तु एवं सेवा कर की वापसी (रिफंड) के दावों का निपटान	: पूर्ण आवेदन की प्राप्ति से 60 दिन में ।
4.	i	ड्राबैक की स्वीकृति	
		(क) ड्राबैक दावों के ईलेक्ट्रोनिक प्रसंस्करण के मामले में	: निर्यात सामान्य माल सूची दायर करने के बाद 7 दिन में
		(ख) ड्राबैक दावों के मैनुअल प्रसंस्करण के मामले में	: मैनुअल रिटर्न दायर करने के बाद 15 दिन में
	ii	ड्यूटी ड्राबैक की ब्रांड दर निर्धारित करना	: पूर्ण आवेदन की तारीख से 30 दिन में ।
5.		माल छोड़ने का समय	
		(क) निर्यात के मामलों में :	
	i	समुद्री माल के लिए	: 48 घंटे
	ii	हवाई माल, अंतर्देशीय कंटेनर डीपो तथा भूमि सीमा शुल्क स्टेशन	: 24 घंटे
		(ख) आयात के मामलों में :	
	i	समुद्री माल के लिए	: 72 घंटे
	ii	हवाई माल, अंतर्देशीय कंटेनर डीपो	: 48 घंटे
	iii	भूमि सीमा शुल्क स्टेशन	: 24 घंटे
6.		जीएसटी पंजीकरण	: पूर्ण आवेदन की प्राप्ति के बाद 3 दिन में ।
7.		पंजीकरण में संशोधन (यदि उपयुक्त पाया जाता है तो)	: 15 दिन
8.		जीएसटी पंजीकरण का निरस्तीकरण	: आवेदन की तारीख से 30 दिन में ।
9.		लेखापरीक्षा करने से पहले अग्रिम सूचना	: न्यूनतम 15 दिन
10.		लेखापरीक्षा का समापन, यदि लेखापरिक्षिती के परिसर में आयोजित किया जा रहा है :	
		(क) जीएसटी लेखापरीक्षा	: लेखापरीक्षा की शुरुआत से 90 दिन ।
		(ख) सीमा शुल्क लेखापरीक्षा	: लेखापरीक्षा की शुरुआत से 30 दिन ।
11.		लेखापरीक्षा के निष्कर्षों की सूचना	: लेखापरीक्षा के समापन के 30 दिन के बाद
12.		जब्त दस्तावेजों और चीजों को छोड़ना, यदि विभाग को आवश्यकता न हो	: कारण बताओ सूचना जारी करने के बाद 30 दिन
13.		कारखाने/गोदाम परिसर में निर्यात खेप की पूर्ण परीक्षा और निकासी	: उचित अधिकारी द्वारा आवेदन की प्राप्ति के 24 घंटे बाद
14.		निर्यात खेप के लिए स्व-मुद्रण की अनुमति	: उचित अधिकारी द्वारा आवेदन की प्राप्ति के 10 घंटे बाद
15.		मूल आदेश/अपील आदेश जारी करना	: व्यक्तिगत सुनवाई के समापन की तिथि से 30 दिन में, जहां सभी आवश्यक जानकारी उपलब्ध हो
16.		अनंतिम मूल्यांकन को अंतिम रूप देना	: जांच के समापन या अपेक्षित दस्तावेजों को प्रस्तुत करने की तारीख से 30 दिन में
17.		निर्यात प्रोत्साहन योजनाओं में बोंड व बीजी को लौटाना	
		(क) जब सीमा शुल्क द्वारा सत्यापन के लिए नहीं चुना गया है	ईओडीसी सहित पूर्ण आवेदन की प्राप्ति से 10 दिन में
		(ख) अन्य मामले जो जांच के अधीन नहीं हैं	ईओडीसी सहित पूर्ण आवेदन की प्राप्ति से 30 दिन में

हमारी प्रतिबद्धता

हम प्रयास करेंगे :

- स्वैच्छिक अनुपालन को प्रोत्साहित करने के लिए ।
- अप्रत्यक्ष कर कानूनों के बारे में नागरिकों को शिक्षित करने के लिए ।
- सेवा वितरण मानकों को लगातार बढाने के लिए ।
- एक सलाहकारी और सहयोगी वातावरण को बढ़ावा देने के लिए ।
- जीएसटी सेवा केन्द्रों/सुविधा काउंटरों तथा वेबसाईट www.cbic.gov.in सहायता प्रदान करने के लिए ।
- ईमानदारी को बढ़ावा देने हेत व्यापक राष्ट्रीय मिशन के हिस्से के रूप में भ्रष्टाचार का प्रभावी ढंग से मुकाबला करने के लिए ।

शिकायत निवारण :

- हम शिकायतों की प्राप्ति से 48 घंटे के भीतर पावती भेजेंगे और उनकी प्राप्ति के 30 दिनों भीतर अंतिम उत्तर देने का प्रयास करेंगे ।
- उपाय संतोषजनक नहीं है, तो अगले उच्च प्राधिका अपील की प्राप्ति से 15 दिन के भीतर उस पर निर्णय लिया जाएगा ।
- लोक शिकायत समिति, सीमा शुल्क निकासी सुविधा समिति, स्थायी व्यापार सुविधा समिति, क्षेत्रीय सलाहकार समिति की आम बैठकों में आम शिकायते लाई जा सकती हैं ।
- www.cbic.gov.in पर उपलब्ध है ।

ध्यान दें :

- सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 के धरा 4.1.बी के तहत प्रकाशन के लिए आवश्यक जानकारी वेबसाईट www.cbic.gov.in पर उपलब्ध है ।
- जीएसटी के अंतर्गत सेवा सुपुर्दगी के मानक केन्द्रीय उत्पाद शुल्क और सेवा कर के अंतर्गत सेवा देने वालों के लिए आवश्यक परिवर्तनों सहित लागू होंगे ।
- अन्य सेवाओं के लिए समय मानदंड, जैसा कि निर्धारित किया जा सकता है, को माना जाए ।

केंद्रीय वस्तु एवं सेवा कर तथा केंद्रीय उत्पाद शुल्क,

अहमदाबाद उत्तर आयुक्तालय

CITIZENS' CHARTER

Vision

Partnering in India's socio-economic growth by formulating and implementing progressive indirect tax policies, adopting stakeholder-centric approach and protecting the frontiers.

Mission

A robust indirect tax and border control administration, with a view towards delivery of services, which is –

- Simple and predictable
- Fair and just
- Transparent
- Technology-driven

and which –

- Encourages trust – based voluntary compliance
- Protects honest taxpayers' rights
- Facilitates trade with risk-based enforcement
- Enables legitimate movement of people, goods and services.
- Supplement the efforts to ensure national security, and;
- Continually invests in capacity building to achieve professional and ethical excellence.

Our Motto

"Desh Sevarth Kar Sanchay" Tax collection in Service of the Nation

Core Values

- Integrity and judiciousness
- Impartiality and Fairness
- Courtesy and Understanding
- Objectivity and Transparency
- Uprightness and Conscientiousness
- Promptness and Efficiency

Our Expectations

We expect citizens to:

- Uphold and respect the laws of the land
- Voluntarily discharge all tax liabilities
- Fulfill their duties and legal obligations in time
- Be honest in furnishing information
- Be co-operative and forthright in inquiries and verifications
- Avoid unnecessary litigation.

OUR STANDARDS

We aspire to provide the following key services within specified timelines :

S.No.		Key Services	Timelines
1	i	Acknowledgement of all written communication including declarations, intimations, applications and returns	3 days
	ii	Acknowledgement of communication received through electronic media	Immediate
2		Convey decision on matters including declarations or assessments	15 days
3	i	Disposal of refund claim of Customs Duty	90 days from receipt of complete application
	ii	Disposal of refund claims of GST	60 days from the receipt of complete application
4	i	Sanction of Drawback	
		(a) In Case of electronic processing of drawback claims	7 days after filing of export general manifest
		(b) In Case of manual processing of drawback claims	15 days of filling of manual return
	ii	Fixation of Brand rate of Duty Drawback	30 days from date of complete application
5		Cargo Release Time	
		(a) In case of exports	
	i	For Sea Cargo	48 hours
	ii	Air Cargo, Inland Container	24 hours
		Deport & Land Customs Stations	
		(b) In case of imports	
	i	For Sea Cargo	72 hours
	ii	Air Cargo, Inland Container Deport	48 hours
	iii	Land Customs Stations	24 hours
6		GST Registration	3 days after receipt of complete application form
7		Amendment in registration, if found eligible	15 days
8		Cancellation of GST Registration	30 days from the date of application
9		Advance intimation before undertaking audit	Minimum 15 days
10		Conclusion of Audit, if being conducted at the premises of the auditee	
		(a) GST Audit	90 days from the commencement of audit
		(b) Customs Audit	30 days from the commencement of audit
11		Intimation of findings of audit	30 days after conclusion of audit
12		Release of seized documents and things, if not required by the Department	30 days after issue of Show Cause Notice
13		Complete examination and clearance of export consignment at factory/warehouse premises	24 hours from receipt of application by proper officer
14		Permission for self-sealing for export consignment	10 days from receipt of application by proper officer
15		Issue of Orders-in-Original/Orders-in-Appeal	30 days from the date of conclusion of personal hearing where all the requisite information is available
16		Finalization of provisional assessment	30 days from the date of conclusion of inquiry or submission of requisite documents
17		Return of Bond and BG in Export Promotion Schemes	
		(a) When not selected by customs for verification	10 days from receipt of complete application including EODC
		(b) Other cases not under investigation	30 days from receipt of complete application including EODC

OUR COMMITMENT

We shall strive to:

- To encourage voluntary compliance
- To educate citizens about indirect tax laws
- To continuously enhance service delivery standards
- To promote a consultative and collaborative environment
- To provide information and other assistance at the GST Seva Kendras/Facilitation Counters as also on the website www.cbic.gov.in.
- To effectively combat corruption as part of the comprehensive national mission for promotion of integrity

Grievance Redressal

- We will acknowledge grievances within 48 hours of receipt and attempt to provide final reply within 30 days of their receipt.
- In case the grievance is not responded to within the prescribed time norms or the remedy offered is not satisfactory, an appeal can be filed with the next higher authority. The appeal will be decided within 15 days of the receipt.
- Common grievances can be taken up in Open House meetings of Public Grievance Committee, Customs Clearance Facilitation Committee, Permanent Trade Facilitation Committee, Regional Advisory Committee.
- The grievance redressal mechanism including contact details of public grievance officers are available on the website www.cbic.gov.in.

Note:

- Information required to be published under Section 4.1.b of RTI Act, 2005 are available on the website www.cbic.gov.in.
- The standards of service deliverables under GST are applicable mutatis mutandis to the service deliverables under Central Excise and the Service Tax.
- Time norms for other services, as may be prescribed, shall also be observed.

Central Goods & Services Tax & Central Excise,
Ahmedabad North Commissionerate