नागरिक अधिकार–पत्रा (चार्टर)

भारत संघ के परोक्ष/अप्रत्यक्ष कर यथा, केन्द्रीय उत्पाद शुल्क तथा सेवा कर उगाही(वसूली) और समाहरण/उदग्रहण के प्रबन्ध एवं प्रशासन तथा सीमापार वस्तुओं एवं सेवाओं के आवागमन अर्थात आवाजाही आदि को सरल,सुकर करने हेतु वित्त मंत्रालय का केन्द्रीय उत्पाद एवं सीमा शुल्क बोर्ड एक निकाय है । इस विभाग द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं के सुधार और समुन्नति के लिए बोर्ड ने यह नागरिक अधिकार–पत्र प्रतिपादित करने (तैयार करने) का निर्णय लिया है ।

व्यापार, उद्योग एवं अन्य स्टेकहोल्डर्स (पणधारियों) के हितार्थ हमारे लक्ष्य, मूल्यों, स्तर (मानकों) का ,सीमा शुल्क, केन्द्रीय उत्पाद शुल्क एवं सेवा कर नीतियों तथा सीमापार नियंत्रण के प्रवर्तन की नीतियों के निर्माण–निर्धारण तथा कार्यान्वयन में उत्कर्ष एवं समुन्नत स्तर की प्राप्ति के लिये, यह नागरिक अधिकार–पत्र एक घोषणा पत्र है ।

यह चार्टर/नागरिक अधिकार–पत्र हमारी दक्षता एवं कार्यकुशलता को आंकने के लिए एवं उसके निर्धारण हेतु बैंचमार्क होगा तथा यह एक गतिशील दस्तावेज का रूप भी होगा जिसे दो साल में कम से कम एक बार पुनरीक्षित किया जायेगा ।

दृष्टि एवं भविष्य निरुपण

परोक्ष/अप्रत्यक्ष करों के पारदर्शी समाहरण तथा सीमापार नियंत्रण के प्रवर्तन हेतु हमारा दृष्टि ध्येय एक दक्ष एवं पारदर्शी तंत्र/प्रणाली प्रदान करना है ताकि उनका स्वेच्छा से अनुपालन प्रोत्साहित हो सके ।

लक्ष्य (मिशन)

हमारा लक्ष्य केन्द्रीय उत्पाद,सीमा शुल्क व सेवाकर की विधि (कानून) एवं प्रक्रियाऐं तैयार करने/सूत्रबद्ध करने और कार्यान्वयन में उत्कर्ष व समुन्नति प्राप्त करना तथा विधि एवं प्रक्रियाओं के निम्नवत् मानदण्ड प्राप्त करना है :–

- राजस्व की निष्पक्ष, उचित,न्यायसंगत, साम्यापूर्ण, पारदर्शी तथा दक्षतापूर्वक वसूली
- सरकार की आर्थिक, कराधान तथा व्यापार नीतियों को व्यावहारिक रूप से लागू करना
- सीमा शुल्क, केन्द्रीय उत्पाद शुल्क तथा सेवाकर की प्रक्रियाओं को सरल, और सटीक बनाकर व्यापार और उद्योग को सुकर और सुसाध्य बनाना एवं भारतीय व्यापार को प्रतिस्पर्धात्मक रूप से समृद्ध बनाने में सहायता करना ।
- सीमापार वस्तुओं, सेवाओं तथा बौद्धिक सम्पदा की आवाजाही पर नियंत्रण सुनिश्चित करना ।
- सूचना और मार्गदर्शन देकर स्वैच्छिक अनुपालन का वातावरण बनाना ।
- राजस्व अपवंचन, वाणिज्यिक कपट–छल तथा सामाजिक बुराई के विरुद्ध सतत् संघर्ष ।

- राष्ट्रीय सुरक्षा सुनिश्चित करने हेतु अनुपूरक प्रयासों के साथ सजग, सचेष्ट रहना

हमारी योजना/रणनीति

अपने लक्ष्य को पाने के लिए योजना में निम्नलिखित शामिल हैं :–

- प्रचालनों/संचालनों की बैंचमार्किंग और उत्तम योजनाओं को अपनाना ।
- सूचना प्रौद्योगिकी के प्रयोग को बढ़ाना ।
- अद्यतन/अधुनातन तकनीक जैसे कि जोखिम प्रबन्धन, नॉन इण्ट्रयूसिव इन्सपेक्शन तथा प्रत्यायित (एक्रेडिटेड) क्लाइंट सुकरता के प्रयत्न द्वारा सीमा शुल्क, केन्द्रीय उत्पाद शुल्क तथा सेवाकर प्रक्रियाओं को ग्राहक/मुवक्किल के लिए सरल और कारगर बनाना ।
- अन्य सरकारी एवं निजी अभिकरणों के साथ सहकारिता हेतु पहल विकसित करने का प्रयास तथा व्यापार, उद्योग और अन्य पणधारियों (स्टेकहोल्डरों) के साथ भागीदारी निर्मित करना ।
- मानकों/मानदण्ड के अनुरूप सेवा प्रदान करने के स्तर का माप, आकलन करना
- क्षमता निर्माण के द्वारा व्यावसायिकता विकसित करना ।

हमारे मुख्य कार्यकलाप तथा सेवाऐं

नियामक कार्यकलाप

- सीमा शुल्क, केन्द्रीय उत्पाद शुल्क तथा सेवाकर का समाहरण (उद्ग्रहण) तथा वसूली ।
- शुल्क योग्य वस्तुओं की विनिर्माता इकाइयों तथा सेवा प्रदाताओं का पंजीकरण और उनकी निगरानी ।
- घोषणाओं तथा विभाग में फाइल की गई रिटर्नों की प्राप्ति तथा उनकी जॉच और छानबीन ।
- तस्करी निवारण तथा शुल्कों और सेवाकर के अपवंचन की रोकथाम ।
- वस्तुओं और परिवहन के ऊपर सीमा नियंत्रण (बॉर्डर कण्ट्रोल) का प्रवर्तन ।
- आयातित वस्तुओं और निर्यात की जाने वाली वस्तुओं का कर–निर्धारण, परीक्षण तथा निकासी ।
- निर्यात संवर्धन उपायों का कार्यान्वयन ।
- अंतर्राष्ट्रीय यात्रियों तथा उनके सामान की निकासी ।
- प्रशासनिक और कानूनी उपायों से विवादों का समाधान ।

- शुल्क प्रतिदाय (ड्रॉ–बैक), शुल्क में छूट (रिबेट) तथा शुल्क वापसी (रिफंड) की स्वीकृति ।
- बकाया राजस्व की वसूली ।
- कर अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए कर–निर्धारणों की लेखा परीक्षा ।

सेवा सम्बन्धी कार्यकलाप

- इलैक्ट्रानिक एवं प्रिंट मीडिया द्वारा कानून और प्रक्रियाओं पर सूचना का प्रचार–प्रसार करना ।
- ऑनलाइन सेवाओं द्वारा घोषणाओं, रिटर्न तथा दावों को फाइल करने की सुविध उपलब्ध कराना ।
- घोषणाओं, रिटर्न तथा दावों के संसाधन की स्थिति के बारे में सूचना उपलब्ध करवाना ।
- बौद्धिक सम्पदा के अधिकारों के संरक्षण हेतु राइट होल्डर्स की सहायता करना ।
- सीमा शुल्क, केन्द्रीय उत्पाद शुल्क तथा सेवाकर के मामलों से संबंधित सार्वजनिक पूछताछ पर उत्तरकारी भूमिका निभाना ।
- नीति के अनुसार क्लाइण्ट के स्थल पर ही सीमा शुल्क सेवाऐं जैसे : वस्तुओं का परीक्षण, निर्यात की जाने वाली वस्तुओं की फैक्टरी स्टफिंग उपलब्ध करवाना ।

हमारी अपेक्षाएं

नागरिकों से हम निम्नवत् अपेक्षा करते हैं कि :–

- देश के कानून का सम्मान एवं उसकी अक्षुण्णता तथा पालन को कायम रखना ।
- समस्त कर सम्बन्धी दायित्वों को स्वेच्छापूर्वक निभाना एवं देयकारों की अदायगी हेतु सजगता ।
- अपने दायित्वों और कानूनी बाध्यताओं का समय पर निष्पादन एवं निर्वाह करना ।
- सूचना एवं जानकारियॅा देने में ईमानदारी एवं साफगोई बरतना ।
- पूछताछ तथा सत्यापनों में सहयोग प्रदान करना तथा पूछताछ एवं जॉच/ सत्यापनों में सटीक साफगोई रखना ।
- अनावश्यक मुकदमेबाजी से बचना ।

उपर्युक्त हमें प्रभावी तथा दक्षतापूर्ण सेवाऐं उपलब्ध करवाने में सहायक सिद्ध होंगें ।

हमारे स्तर/ मानदण्ड

अपनी सेवाओं में हम निम्नलिखित समय–मानक अपनाएंगे :–

- सभी लिखित पत्राचार जिसमें घोषणाऐं, सूचनाएं, प्रार्थना पत्र तथा रिटर्न सम्मिलित हैं, सभी की प्राप्ति होने के पश्चात तत्काल या किसी भी स्थिति में 7 कार्यदिवसों के अन्दर प्राप्ति पत्र/पावती भिजवाना ।
- घोषणाओं अथवा कर–निर्धारण से संबंधित मामलों पर हुए निर्णय को उनके प्राप्त होने के दिन से 15 कार्यदिवसों के अंदर सूचित करना ।
- पूर्ण दावा प्राप्त होने के 3 माह के अंदर वापसी (रिफंड) दावे का निपटान ।
- निम्नलिखित फाईल किये जाने के 7 कार्य दिवसों के अंतराल के अंदर ड्राबैक देना :
- घोषणाओं के इलेक्ट्रानिक प्रोसेसिंग के मामले में मैनीफैस्ट फाइल करने की तिथि से ।
- मैनुअल प्रोसेसिंग के मामले में कागज के रूप में दावा फाइल करने की तिथि से
- जहॉ किसी भी भेजे हुए माल से संबंधित घोषणा पूर्ण तथा सही हो, माल की निकासी करना :
- निर्यात के मामले में घोषणा फाइल करने के समय से 24 घंटों के अंदर ।
- आयात के मामले में घोषणा फाइल करने के समय से 48 घंटों के अंदर ।
- केन्द्रीय उतपाद शुल्क पंजीकरण की समस्त औपचारिकताओं को पूर्ण आवेदन प्राप्त होने की तिथि से 2 कार्यदिवसों के भीतर पूरा किया जाना ।
- निर्यात हेतु भेजे जाने वाले माल का निवेदन स्वीकार किए जाने के समय से 24 घंटों के अंदर फैक्टरी परिसरों में ही पूर्ण परीक्षण व निकासी ।
- निर्धारिती के अभिलेखों की लेखा–परीक्षा करने से पूर्व कम से कम 15 दिनों पूर्व अग्रिम सूचना देना ।
- उन जब्त दस्तावेजों को, जिन्हें कारण बताओ नोटिस जारी किए जाने पर आधार न बनाया गया हो, कथित नोटिस जारी करने के 30 दिनों के अन्दर छोड़ना, जब तक विधि में अन्यथा प्रावधान न हो ।
- अन्य कियाकलापों एवं गतिविधियों के लिए यथा निर्धारित समय मानकों को पालन किया जाना ।

उपर्युक्त समय मानकों के यथाशक्य न्यूनतम 80 प्रतिशत अनुपालन स्तर तक की लक्ष्य प्राप्ति हेतु हम प्रयासरत रहेंगे ।

अनुपालन स्तरों में क्रमिक वृद्धि के लिए गहन एवं सूक्ष्म मानीटरिंग, प्रक्रियाओं के मानकीकरण, सूचना प्रौद्योगिकी सम्पन्न सक्षम सेवाओं के प्रयोग इत्यादि द्वारा प्रयास किए जाएंगे ।

हमारी प्रतिबद्धता/बचनबद्धता

हम प्रयास करेंगे कि :–

- देश तथा देश के नागरिकों की सेवा हेतु तत्पर रहें ।
- देश की आर्थिक सुरक्षा तथा संप्रभुता की अक्षुण्णता के लिए कार्य करेंगे ।
- हमारी प्रक्रियाऐं तथा संव्यवहार एवं कार्य यथासम्भव पारदर्शी हों ।
- कराधान के स्वच्छापूर्वक भुगतान अथवा जमा किए जाने हेतु अनुपालन को बढ़वा,
  प्रोत्साहन तथा सहायता देंगे ।
- अपना कार्य निष्पादन :–
- ईमानदारी, सत्यनिष्ठा के साथ न्यायसम्मत विधि एवं तरीकों से करेंगे ।
- निष्पक्षतापूर्वक उचित रूप से करेंगे
- विनम्रता तथा समझदारीपूर्वक करेंगे
- वस्तुनिष्ठा तथा पारदर्शितापूर्वक करेंगे
- सच्चाई, ईमानदारी एवं कर्तव्य निष्ठा से करेंगे
- तत्परता तथा दक्षतापूर्वक करेंगे

इसके अतिरिक्त भी हम प्रतिबद्ध/ वचनबद्ध हैं कि

- सभी अधिकारी शासकीय डयूटी के समय पहचान–पत्र रखेंगे तथा सभी वर्दीधारी अधिकारी नाम बैज लगाएंगे ।
- हमें बताई गई वैयक्तिक/व्यक्तिगत तथा व्यावसायिक सूचना को सूचना का अधिकार अधिनियम,2005 के प्रावधानों के अध्यधीन गुप्त रखा जाएगा ।
- प्राधिकृत अधिकारी ही निर्धरिती के पास जाएंगे ।
- निर्धारिती के कर अनुपालन अभिलेख को उचित सम्मान दिया जाएगा ।
- माल की निकासी को उसके रोकने का कारण बताकर ही रोका जाएगा तथा कोई भी अंतिम आदेश जारी करने से पूर्व एक अवसर प्रदान किया जाएगा ।
- अंतर्राष्ट्रीय यात्रियों का बैगेज/सामान कारणों को बताते हुए तथा उनकी उपस्थिति में ही खोला जाएगा ।
- किसी भी परिसर अथवा व्यक्ति की तलाशी से पूर्व उस तलाशी के आधार एवं कारणों को बताया जाएगा । किसी भी प्राकर की तलाशी का कार्य करने से पूर्व तलाशी लेने वाले अधिकारी स्वयं को व्यक्तिगत तलाशी के लिए प्रस्तुत करेंगे ।

- जॉच अधिकारी विधिमान्य कानूनी उपबन्धों तथा आपके अधिकारों व कर्तव्यों के संबंध में बताएंगे एवं जानकारी देंगे ।
- अपील प्रक्रिया एवं जिन प्राधिकरणों या प्राधिकारियों को अपील फाइल की जा सकती है, के विवरण के साथ पूरी जानकारी प्रदान की जाएगी ।
- स्टेकहोल्डर्स (पणधारियों) से हमारी नीतियों एवं प्रक्रियाओं के पुनरीक्षण के दौरान निरन्तर विचार–विमर्श किया जाएगा । कानून एवं प्रक्रियाओं में परिवर्तन यथासमय विज्ञापित एवं प्रचारित किये जाऐंगे ।
- सभी कार्य क्षेत्रों में सूचना प्रौद्योगिकी का प्रयोग बढ़ाने तथा व्यापार को सूचना प्रौद्योगिकी आधारित सूचना की पहुंच एवं सुविधा से सम्पन्न व समृद्ध बनाने हेतु प्रयास किए जाएंगे ।
- मंडल कार्यालयों/आयुक्तालय/सीमा शुल्क सदन में जनसम्पर्क अधिकारी द्वारा हर संभव सहायता प्रदान की जाएगी । ऐसे कार्यालयों में जनसंपर्क अधिकारी का नाम तथा दूरभाष संख्या को प्रमुखता के साथ प्रदर्शित किया जाएगा । अपेक्षाअनुरूप संगत सूचना तथा प्रक्रियाओं का विवरण भी प्रदान किया जाएगा ।

सेवा के श्रेय एवं उपलब्धियों का आकलन ग्राहक को सेवा प्रदान किये जाने में निरन्तर सुधार के उददेश्य हेतु प्रतिबद्धता के परिणामी पुर्निवेशन (सन्तुष्टि) से किया जाएगा ।

परिवाद तथा शिकायतें

एक प्रतिसंवेदी उत्तरकारी तथा करदाता– हितैषी विभाग होने के नाते हम निम्नलिखित तंत्र पर आधारित प्रक्रिया अपनायेंगे :

- हम शिकायतों को उनके प्राप्त होने के 48 घंटों के अंदर तत्परता से स्वीकारेंगे तथा प्रयास करेंगे कि उनकी प्राप्ति के 30 कार्यदिवसों के अंदर अंतिम उत्तर दिया जा सके । यदि अंतिम उत्तर निर्दिष्ट समय के भीतर भेजा जाना संभव नहीं है तो शिकायतकर्ता को एक उंतरिम उत्तर दिया जायेगा ।
- यदि शिकायत पर निर्धारित समय मानकों के भीतर ध्यान नहीं दिया जाता अथवा किया गया निदान/प्रस्तुत समाधान संतोषजनक नहीं है, तो क्षेत्राधिकार विशेष से सम्बन्धित आयुक्त/मुख्य आयुक्त को अपील फाइल की जा सकती है ।
- सामान्य/समान प्रकार के परिवाद तथा शिकायतें जन शिकायत समिति, स्थायी व्यापार सुविधा समिति, क्षेत्रीय सलाहकार समिति एवं संबंधित ओपन हाउस बैठकों से भी की जा सकती है ।

शिकायत प्रेक्षण प्रक्रिया की विस्तृत कार्यविधि सी.बी.ई.सी. की वेबसाइट www.cbec.gov.in पर देखी जा सकती है ।

शिकायत निवारक अधिकारी

- कार्य–क्षेत्रा स्तर पर : एक जनसंपर्क अधिकारी को प्रत्येक आयुक्तालय/ सीमा शुल्क गृह में नाम–निर्दिष्ट किया गया है जिससे सभी परिवाद तथा शिकायतें की जा सकती हैं । शिकायत अधिकारी का आयुक्तालयवार संपर्क विवरण www.cbec.gov.in पर उपलब्ध है ।
- बोर्ड स्तर पर : केन्द्रीय उत्पाद एवं सीमा शुल्क बोर्ड हेतु आयुक्त (प्रचार) को जन शिकायत अधिकारी के रूप में नाम–निर्दिष्ट किया गया है जिनका संपर्क विवरण नीचे दिया गया है –

पता :– प्रचार एवंज न संपर्क निदेशालय
केन्द्रीय उत्पाद एवं सीमा शुल्क
केन्द्रीय राजस्व भवन, आई.पी.एस्टेट
नई दिल्ली–110109
दूरभाष : 011–23379331 फैक्स : 011–23370744

इस अधिकार– पत्र को तैयार करते समय भारतीय उद्योग संगठन, वाणिज्य एवं भारतीय उद्योग चैम्बर्स संघ, भारतीय वाणिज्य एवं उद्योग पी. एच. डी. चैम्बर, भारतीय निर्यातक एसोसिएशन संघ, भारतीय गुणवता परिषद, भारतीय कंटेनर निगम, दिल्ली सीमा शुल्क निकासी एजैंटस संघ, विभाग के अधिकारी तथा स्टाफ एसोसिएशनों से भी विचार विमर्श किया गया ।

यह संशोधित नागरिक अधिकार–पत्र 1 दिसम्बर, 2008 को जारी किया गया था ।