

সিটিজেন চার্টার
(দেওয়ালে প্রদর্শনের জন্য)

১. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

ক্র. নং	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)
১	টিআইএন রেজিস্ট্রেশন, রি-রেজিস্ট্রেশন সনদপত্র প্রদান।	i) TIN আবেদন ফরম ii) ব্যক্তি শ্রেণীর আবেদনকারীর ক্ষেত্রে আবেদনকারীর জাতীয় পরিচয়পত্র অথবা পাসপোর্টের অনুলিপি ও সদ্য তোলা পাসপোর্ট সাইজের ছবি। iii) অপ্রাপ্ত বয়স্কদের ক্ষেত্রে তার অভিভাবকের TIN এবং আবেদনকারীর জন্ম সনদ। iv) ফার্ম/ব্যক্তিসংঘ পর্যায়ভুক্ত আবেদনকারীর ক্ষেত্রে অংশীদারগণের TIN ও ফার্ম/ব্যক্তিসংঘের চুক্তিপত্র। v) কোম্পানীর ক্ষেত্রে ইনকর্পোরেশন সার্টিফিকেট এবং পরিচালকগণের TIN	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট উপ কর কমিশনারের কার্যালয়/কর তথ্য ও সেবা কেন্দ্র, কর অঞ্চল-রাজশাহী।
২	আয়কর রিটার্ন ফরম, চালান প্রদান	প্রয়োজ্য নয়	বিনামূল্যে	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট উপ কর কমিশনারের কার্যালয়/কর তথ্য ও সেবা কেন্দ্র, কর অঞ্চল-রাজশাহী।
৩	রিটার্ন দাখিলের প্রাপ্তি স্বীকার পত্র প্রদান	আয়কর রিটার্ন ফরম, কর পরিশোধের প্রমাণ (যদি থাকে)।	প্রদেয় কর (যদি থাকে)	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট উপ কর কমিশনারের কার্যালয়
৪	ট্যাক্স ক্লিয়ারেন্স সার্টিফিকেট ইস্যু	সাদা কাগজে সংশ্লিষ্ট উপ কর কমিশনার বরাবর আবেদনপত্র।	প্রদেয় কর (যদি থাকে)	সমুদয় আয়কর পরিশোধ সাপেক্ষে আবেদনের ৩ কার্য দিবসের মধ্যে	সংশ্লিষ্ট উপ কর কমিশনার
৫	কর নির্ধারণ আদেশ ও দাবীনামা সরবরাহ	রিটার্নে প্রদর্শিত আয় ও ব্যয়ের প্রমানাদি এবং নোটিশে উল্লিখিত প্রমানাদি।	বিনামূল্যে	মামলা নিষ্পত্তির ৩০ দিনের মধ্যে	সংশ্লিষ্ট উপ কর কমিশনার
৬	কর নির্ধারণ আদেশ, আয়কর রিটার্ন, সম্পদ বিবরণী ইত্যাদির অবিকল নকল সরবরাহ	আবেদনপত্র ও চালানের কপি	প্রতিটি নকলের জন্য প্রয়োজ্য কপিং ফি এবং প্রতিটি নকলের জন্য ১০ টাকা মূল্যের কোট ফি	আবেদনের ৫ কর্ম দিবসের মধ্যে	সংশ্লিষ্ট উপ কর কমিশনারের কার্যালয়
৭	ইস্যুকৃত টিআইএন সনদের সঠিকতা যাচাই	টিআইএন সনদের ফটো কপি	বিনামূল্যে	৩ কার্য দিবস	সংশ্লিষ্ট উপ কর কমিশনারের কার্যালয়
৮	আপীল, ট্রাইব্যুনাল ও হাইকোর্ট কর্তৃপক্ষের আদেশ অনুযায়ী কর নির্ধারণ আদেশ সংশোধন	প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে নোটিশে উল্লিখিত প্রমানাদি	বিনামূল্যে	আদেশ প্রাপ্তির ৩০ দিনের মধ্যে তবে সেট-এ-সাইড মামলার ক্ষেত্রে ৪৫ দিনের মধ্যে	সংশ্লিষ্ট উপ কর কমিশনার
৯	ফেরৎ যোগ্য কর সময়	আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর যথাসম্ভব দ্রুততার সাথে নিষ্পত্তি করা হয়	সংশ্লিষ্ট উপ কর কমিশনার
১০	কর নির্ধারণী আদেশের ভুল সংশোধন	আবেদনপত্র	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির পর যথাসম্ভব দ্রুততার সাথে নিষ্পত্তি করা হয়	সংশ্লিষ্ট উপ কর কমিশনার
১১	প্রতিভেদ ফান্ডের অনুমোদন প্রদান	i) আবেদনপত্র ii) ডীড অব ট্রাস্ট ও রুলস এর মূল কপি iii) প্রতিভেদ ফান্ডে অংশ গ্রহণকারী কর্মকর্তা ও কর্মচারীর সংখ্যা iv) যে ব্যাংকে ফান্ডটি সংরক্ষণ করা হবে তার নাম, ফান্ডের স্থিতিপত্র এবং ফান্ড হতে বিনিয়োগ v) আবেদনের সংলাগ (Annex) হিসাবে বিধি ৪৩(৪) এ বর্ণিত প্রত্যয়নপত্র সংযুক্ত করতে হবে।	বিনামূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির ৩০ দিনের মধ্যে	কর কমিশনার
১২	কর অবকাশের আবেদন প্রক্রিয়াকরণ	i) বিধি ৫৯এ মোতাবেক আবেদনপত্র ii) সত্যায়িত ইনকর্পোরেশন সার্টিফিকেট iii) ব্যবসা শুরুর সপক্ষে প্রত্যয়নপত্র iv) কোম্পানী মেমোরেন্ডাম এবং আর্টিকেল অব এসোসিয়েশন এর সত্যায়িত কপি v) নিরীক্ষাকৃত স্থিতিপত্র এবং লাভ-ক্ষতির হিসাব (অসম্পূর্ণ আয় বৎসরের ক্ষেত্রে ট্রায়াল ব্যালেন্স এর কপি)	বিনা মূল্যে	আবেদন প্রাপ্তির ২০ দিনের মধ্যে জাতীয় রাজস্ব বোর্ডে প্রেরণ করা হয়।	উপ কর কমিশনারের কার্যালয়, সার্কেল-১ (কোম্পানীজ)/ সার্কেল-২ (কোম্পানীজ)/ কর অঞ্চল-রাজশাহী।
১৩	আয়কর সংক্রান্ত পরামর্শ প্রদান	প্রয়োজন মোতাবেক	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময়সীমা নেই তবে যথাসম্ভব দ্রুত সেবা প্রদান করা হয়।	কর পরামর্শ কেন্দ্র, কর কমিশনারের কার্যালয়, পরিদর্শী অতিরিক্ত/ যুগ্ম কর কমিশনারের কার্যালয় ও উপকর কমিশনারের কার্যালয়
১৪	কর ফাঁকি সংক্রান্ত অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি	কর ফাঁকির তথ্য	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময়সীমা নেই তবে যথাসম্ভব দ্রুত নিষ্পত্তি করা হয়।	কর কমিশনারের কার্যালয়
১৫	কর কর্মকর্তা/ কর্মচারীগণের বিরুদ্ধে অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি	অভিযোগের তথ্য	বিনামূল্যে	নির্ধারিত সময়সীমা নেই তবে যথাসম্ভব দ্রুত নিষ্পত্তি করা হয়।	কর কমিশনারের কার্যালয়

২. অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS)

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

ক্র.	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা- পদবি- অতিরিক্ত কর কমিশনার ফোন: ০২৫৮৮-৮৫১৭১০ ইমেইল: range1rajshahi@gmail.com ওয়েব পোর্টাল: প্রতিষ্ঠানের ওয়েব পোর্টালের GRS লিংক	
২.	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS) কর কমিশনার ফোন: ০২৫৮৮-৮১২৩২০ ইমেইল: ctrajbd@yahoo.com	

৩. আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুত/ কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির জন্য করণীয়
১)	নির্ধারিত ফরমে সম্পূর্ণভাবে পূরণকৃত কাঙ্ক্ষিত সেবার আবেদনপত্র দাখিল
২)	সঠিক মাধ্যমে নির্ধারিত সেবামূল্য পরিশোধ করা
৩)	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ে উপস্থিত থাকা
৪)	শুনানী পর্যায়ে কর নির্ধারণের সহিত সংশ্লিষ্ট প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদি উপস্থাপন করা
৫)	কর পরিশোধের স্বপক্ষে প্রমাণাদি সংরক্ষণ করা