

১। সেবা প্রদান

১.১) নাগরিক সেবা

ক্রঃ নংঃ	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবারমূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী ও ফোন নম্বর)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	তথ্য সেবা	১. ইলেকট্রনিক মাধ্যমে সেবা প্রদান ২. আপীল আবেদন গ্রহন ৩. শুনানী গ্রহন ৪. আপীল আদেশ জারী ৫. আইন ও বিধির আলোকে পরামর্শ প্রদান ৬. অন্যান্য তথ্য সেবা প্রদান	এ দপ্তরের ই-মেইল এর মাধ্যমে প্রয়োজনীয় তথ্য সরবরাহ করা হয়।	আপীল আবেদনে ২২০ (দুইশত বিশ টাকা মাত্র) টাকা কোর্ট ফি সংযোজন করতে হয়।	মামলা ও দলিলাদি গ্রহন সেবা তাৎক্ষণিক ভাবে প্রদান করা হয়।	মোঃ সামছুল ইসলাম কমিশনার (চঃ দাঃ) ফোনঃ +৮৮-০৪১-২৮৫০৭৯১ তানজিলা ইয়াছমিন সহকারী কমিশনার ফোনঃ +৮৮-০৪১-২৮৫০৭৯২
২	আপীল দায়েরকারী ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠানকে মামলা সংক্রান্ত সকল সহযোগিতা ও সেবা প্রদান		সরাসরি এ দপ্তরের হেল্পডেস্ক এর মাধ্যমে সেবা প্রদান করা।	অন্যান্য সেবাসমূহ বিনামূল্যে সরবরাহ করা হয়।	ভাট মামলা ১ (এক) বছর কাস্টমস্ মামলা ২ (দুই) বছরের মধ্যে নিষ্পত্তির বিধান থাকলেও যথাসম্ভব দ্রুততম ও সল্পসময়ের মধ্যে নিষ্পত্তির লক্ষ্যে আপীল আবেদন প্রাপ্তির ০৭ (সাত) দিনের মধ্যে শুনানীর তারিখ ঘোষণা করে বাদী এবং বিবাদীকে অবহিত করা হয়।	মোঃ মিজানুর রহমান রাজস্ব কর্মকর্তা (চঃ দাঃ) ফোনঃ +৮৮০১৭১১-২৪৪৬২৯ জি,এম, নাসির উদ্দীন রাজস্ব কর্মকর্তা (চঃ দাঃ) ফোনঃ +৮৮০১৯৩১-৯৮১০৭০ আর, এম, সাগর সহকারী রাজস্ব কর্মকর্তা ফোনঃ +৮৮০১৭৯৩-৩৯৮১৮২

১.২) অভ্যন্তরীণ সেবাঃ

ক্রঃ নংঃ	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবারমূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী ও ফোন নম্বর)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	অজিত ছুটি/শ্রান্তি বিনোদন ছুটি	প্রশাসনিক	* ছুটির আবেদন পত্র * ছুটির প্রাপ্তির হিসাব * এ দপ্তরের হিসাব শাখা	বিনামূল্যে	আবেদনপত্র প্রাপ্তির ০৩ (তিন) কর্মদিবসের মধ্যে	মোঃ সামছুল ইসলাম কমিশনার (চঃ দাঃ) ফোনঃ +৮৮-০৪১-২৮৫০৭৯১ তানজিলা ইয়াছমিন সহকারী কমিশনার ফোনঃ +৮৮-০৪১-২৮৫০৭৯২
২	জিপিএফ এর আবেদন গ্রহন/অগ্রীম মঞ্জুরী	প্রশাসনিক	* জিপিএফ এর ব্যালেন্স শীট * অধিদপ্তরের হিসাব শাখা	বিনামূল্যে	আবেদনপত্র প্রাপ্তির ০৭ (সাত) কর্মদিবসের মধ্যে	মোঃ মিজানুর রহমান রাজস্ব কর্মকর্তা (চঃ দাঃ) ফোনঃ +৮৮০১৭১১-২৪৪৬২৯ জি,এম নাসির উদ্দীন রাজস্ব কর্মকর্তা (চঃ দাঃ) ফোনঃ +৮৮০১৯৩১-৯৮১০৭০ আর. এম. সাগর সহকারী রাজস্ব কর্মকর্তা ফোনঃ +৮৮০১৭৯৩-৩৯৮১৮২
৩	পেনশন মঞ্জুরী	প্রশাসনিক	* পেনশন মঞ্জুরী নির্ধারিত পেনশন ফরমসমূহ আনুষঙ্গিক কাগজপত্রাদি * অধিদপ্তরের হিসাব শাখা	বিনামূল্যে	আবেদনপত্র প্রাপ্তির ১৫ (পনের) কর্মদিবসের মধ্যে	মোঃ মিজানুর রহমান রাজস্ব কর্মকর্তা (চঃ দাঃ) ফোনঃ +৮৮০১৭১১-২৪৪৬২৯ জি,এম নাসির উদ্দীন রাজস্ব কর্মকর্তা (চঃ দাঃ) ফোনঃ +৮৮০১৯৩১-৯৮১০৭০ আর. এম. সাগর সহকারী রাজস্ব কর্মকর্তা ফোনঃ +৮৮০১৭৯৩-৩৯৮১৮২

২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ

ক্রঃ নংঃ	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবারমূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম,পদবী ও ফোন নম্বর)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১	সংক্ষুব্ধ প্রতিষ্ঠান কতৃক দায়েরকৃত আপীল মামলা গ্রহন	১. ইলেকট্রনিক মাধ্যমে সেবা প্রদান ২. আপীল আবেদন গ্রহন ৩. শুনানী গ্রহন ৪. আপীল আদেশ জারী ৫. আইন ও বিধির আলোকে পরামর্শ প্রদান ৬. অন্যান্য তথ্য সেবা প্রদান	এ দপ্তরের ই-মেইল এর মাধ্যমে প্রয়োজনীয় তথ্য সরবরাহ করা হয়।	আপীল আবেদনে ২২০ (দুইশত বিশ টাকা মাত্র) টাকা কোর্ট ফি সংযোজন করতে হয়।	মামলা ও দলিলাদি গ্রহন সেবা তাৎক্ষণিক ভাবে প্রদান করা হয়।	মোঃ সামছুল ইসলাম কমিশনার (চঃ দাঃ) ফোনঃ +৮৮-০৪১-২৮৫০৭৯১ তানজিলা ইয়াছমিন সহকারী কমিশনার ফোনঃ +৮৮-০৪১-২৮৫০৭৯২
২	শুনানী গ্রহন		সরাসরি এ দপ্তরের হেল্পডেস্ক এর মাধ্যমে সেবা প্রদান করা।	অন্যান্য সেবাসমূহ বিনামূল্যে সরবরাহ করা হয়।	ভ্যাট মামলা ১ (এক) বছর কাস্টমস্ মামলা ২ (দুই) বছরের মধ্যে নিষ্পত্তির বিধান থাকলেও যথাসম্ভব দ্রুততম ও সল্পসময়ে মধ্যে নিষ্পত্তির লক্ষ্যে আপীল আবেদন প্রাপ্তির ০৭ (সাত) দিনের মধ্যে শুনানীর তারিখ ঘোষণা করে বাদী এবং বিবাদীকে অবহিত করা হয়।	মোঃ মিজানুর রহমান রাজস্ব কর্মকর্তা (চঃ দাঃ) ফোনঃ +৮৮০১৭১১-২৪৪৬২৯ জি.এম নাসির উদ্দীন রাজস্ব কর্মকর্তা (চঃ দাঃ) ফোনঃ +৮৮০১৯৩১-৯৮১০৭০ আর.এম. সাগর সহকারী রাজস্ব কর্মকর্তা ফোনঃ +৮৮০১৭৯৩-৩৯৮১৮২
৩	রায় প্রদান					
৪	রায়ের কপি সরবরাহ					
৫	মামলা সংক্রান্ত সকল প্রয়োজনীয় তথ্য সেবা প্রদান করা					

৩। অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতিঃ

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

ক্রঃ নংঃ	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	(GRS) ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তার নাম ও পদবী তানজিলা ইয়াছমিন সহকারী কমিশনার ফোনঃ +৮৮-০৪১-২৮৫০৭৯২ ই-মেইলঃ cevtappeal_kln@yahoo.com	০৫ (পাঁচ) দিন
২	(GRS) ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মোঃ সামছুল ইসলাম কমিশনার (চঃ দাঃ) কাস্টমস্, এক্সাইজ ও ভ্যাট (আপীল) কমিশনারেট, খুলনা ফোনঃ +৮৮-০৪১-২৮৫০৭৯১ ফ্যাক্সঃ +৮৮-০৪১-২৮৫০৭৯২ ই-মেইলঃ cevtappeal_kln@yahoo.com	০৩ (তিন) দিন