CITIZENS' CHARTER (Last updated on 11.12.2024)

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
- Continually invests in capacity building to achieve professional and ethical excellence, and
- Promotes Ease of doing Business

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
- Fulfil 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 ii. Disposal of refund claims of GST	90 days from receipt of complete application 60 days from receipt of complete application
4	i. Sanction of Drawback	
	(a) In Case of electronic processing of drawback claims	3 days from Export
	(b) In Case of manual processing of drawback claims	15 days of filing of manual return
	ii. Fixation of Brand rate of Duty Drawback	25 days from date of complete application
5	Cargo Release Time	
	(a) In case of exports, for i. Sea Cargo ii. Air Cargo iii. ICD iv. LCS	 i. 24 hours ii. 12 hours iii. 24 hours iv. 24 hours
	(b) In case of imports, for	

	i. Sea Cargo ii. Air Cargo iii. ICD iv. LCS	i. 48 hours ii. 24 hours iii. 48 hours iv. 48 hours
6	GST Registration	i. 7 days (where Aadhaar number is authenticated) ii. 30 days (where Aadhaar Authentication has not been opted, or Aadhaar Authentication fails, or where the applicant is identified for physical verification of the premises.
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 b. Customs Audit	 a. 90 days from the commencement of audit b. 30 days from the commencement of audit
11	Intimation of findings of audit a. GST Audit b. Customs Audit	 a. 30 days after conclusion of audit b. 7 days after finalization of audit report
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	**GST** **O-I-O:** 30 days from the date of conclusion of personal hearing where all the requisite information is available **O-I-A:** 1 year from the date on which appeal is filed. **CUSTOMS** **O-I-O/ O-I-A:** 30 days from the date of conclusion of personal hearing where all the requisite information is available
16	Finalization of provisional assessment	**GST** 6 months from the date of passing of the provisional order **CUSTOMS** 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
18	CPGRAMS	21 days
19	Suggestions for Ease of Doing Business (EoDB)- This Key facility has been provisioned for receiving suggestion from Trade/ Trade Associations/ Taxpayers and ensuring due consideration of the same by CBIC.	

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 21 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.
- Time norms for other services, as may be prescribed, shall also be observed.

<u>नागरिक चार्टर (अंतिम बार 11.12.2024 को अद्यतन किया गया)</u>

विजन:

प्रगतिशील अप्रत्यक्ष कर नीतियों को तैयार और लागू करके भारत के सामाजिक-आर्थिक विकास में भागीदार बनना, हितधारक-केंद्रित दृष्टिकोण अपनाना और सीमाओं की रक्षा करना।

मिशन

एक मजबूत अप्रत्यक्ष कर और सीमा नियंत्रण प्रशासन, जिसका ध्येय ऐसे सेवाओं को प्रदत करना है, जो हो -

- सरल और अनुमानित
- निष्पक्ष और न्यायपूर्ण
- पारदर्शी
- प्रौद्योगिकी-संचालित

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 सुविधाजनक बनाता है
- लोगों, माल और सेवाओं की वैध आवाजाही को सक्षम बनाता है।
- राष्ट्रीय सुरक्षा सुनिश्चित करने के प्रयासों में सहायता करता है,
- पेशेवर और नैतिक उत्कृष्टता प्राप्त करने के लिए क्षमता निर्माण की दिशा मे निरंतर प्रयासरत है, और;
- व्यवसाय में सुगमता को बढ़ावा देता है।

हमारा आदर्श वाक्य

"देश सेवार्थ कर संचय" राष्ट्र की सेवा में कर संग्रहण

मुख्य मूल्य

- ईमानदारी और विवेकशीलता
- निष्पक्षता और न्याय
- शिष्टाचार और समझ
- वस्तुनिष्ठता और पारदर्शिता
- ईमानदारी और कर्तव्यनिष्ठा
- तत्परता और दक्षता

हमारी अपेक्षाएँ

हम नागरिकों से अपेक्षा करते हैं कि:

- देश के कानूनों का पालन करें और उनका सम्मान करें
- स्वेच्छा से सभी कर देनदारियों का निर्वहन करें
- समय पर अपने कर्तव्यों और कानूनी दायित्वों को पूरा करें
- जानकारी देने में ईमानदार रहें
- पूछताछ और सत्यापन में सहयोग करें और स्पष्ट रहें
- अनावश्यक मुकदमेबाजी से बचें।

हमारे मानक

हम निर्दिष्ट समयसीमा के भीतर निम्नलिखित प्रमुख सेवाएं प्रदान करने के प्रति प्रतिबद्ध हैं:

क्र.सं.	प्रमुख सेवाएँ	समय-सीमा
1	i. घोषणाओं, सूचनाओं, आवेदनों और रिटर्न सहित सभी लिखित संचार की पावती	3 दिन
	ii. इलेक्ट्रॉनिक मीडिया के माध्यम से प्राप्त संचार की पावती	तुरंत
2	घोषणाओं या आकलनों सहित मामलों के संबंध मे निर्णय संप्रेषित करना	15 दिन
3	i. सीमा शुल्क के रिफंड दावों का निपटान ii. जीएसटी के रिफंड दावों का निपटान	पूर्ण आवेदन प्राप्ति से 90 दिन पूर्ण आवेदन प्राप्ति से 60 दिन
4	i. ड्रॉबैक की मंजूरी	
	(ए) ड्रॉबैक दावों के इलेक्ट्रॉनिक प्रसंस्करण के मामले में	निर्यात के 3 दिन
	(बी) ड्रॉबैक दावों के मैन्युअल प्रसंस्करण के मामले में	मैन्युअल रिटर्न भरने के 15 दिन
	ii. ड्यूटी ड्रॉबैक की ब्रांड दर का निर्धारण	पूर्ण आवेदन प्राप्त होने की तिथि से 25 दिन
5	कार्गो रिलीज समय	
	(क) निर्यात के मामले में i. समुद्री कार्गो के लिए	 i. 24 घंटे

	ii. एयर कार्गो iii अंतर्देशीय कंटेनर डिपो iv. भूमि सीमा शुल्क स्टेशन	ii. 12 घंटे iii. 24 घंटे iv. 24 घंटे
	(ख) आयात के मामले में i. समुद्री कार्गो के लिए ii. एयर कार्गो iii. अंतर्देशीय कंटेनर डिपो iv. भूमि सीमा शुल्क स्टेशन	 i. 48 घंटे ii. 24 घंटे iii. 48 घंटे iv. 48 घंटे
6	जीएसटी पंजीकरण	i. 7 दिन (यदि आधार नंबर प्रमाणीकृत हो) ii. 30 दिन (यदि आधार नंबर के प्रमाणीकरण का विकल्प नहीं चुना गया हो, या आधार प्रमाणीकरण असफल हो जाए, या जहाँ आवेदक के परिसर का भौतिक निरीक्षण किया जाना अपेक्षित हो।
7	पंजीकरण में संशोधन, यदि पात्र पाया जाए	15 दिन
8	जीएसटी पंजीकरण रद्द करना	आवेदन की तिथि से 30 दिन
9	लेखापरीक्षा शुरू करने से पहले अग्रिम सूचना	न्यूनतम 15 दिन

10	ऑडिट का समापन, यदि ऑडिट लेखापरीक्षिती के परिसर में किया जा रहा हो क. जीएसटी ऑडिट ख. सीमा शुल्क ऑडिट	क. ऑडिट शुरू होने से 90 दिन ख. ऑडिट शुरू होने से 30 दिन
11	ऑडिट के निष्कर्षों की सूचना क. जीएसटी ऑडिट ख. सीमा शुल्क ऑडिट	क. ऑडिट समाप्त होने से 30 दिन ख. अंतिम ऑडिट रिपोर्ट तैयार होने के 07 दिन बाद
12	यदि विभाग द्वारा अपेक्षित न हो तो जब्त दस्तावेजों और वस्तुओं को विमुक्त करना	कारण बताओ नोटिस जारी होने के 30 दिन बाद
13	कारखाना/गोदाम परिसर में निर्यात माल की पूरी जांच और निकासी	उपयुक्त अधिकारी को आवेदन प्राप्त होने के 24 घंटे
14	निर्यात खेप के लिए स्व-सीलिंग की अनुमति	उपयुक्त अधिकारी को आवेदन प्राप्त होने के 10 दिन
15	मूल आदेश/अपील आदेश जारी करना	**जीएसटी** **मूल आदेश:** व्यक्तिगत सुनवाई के समापन की तिथि से 30 दिन, यदि सभी अपेक्षित जानकारी उपलब्ध हो **अपील आदेश:** अपील दाखिल होने की तिथि से एक वर्ष **सीमा शुल्क** **मूल आदेश/अपील आदेश:** व्यक्तिगत सुनवाई के समापन की तिथि से 30 दिन, यदि सभी अपेक्षित जानकारी उपलब्ध हो
16	अनंतिम आकलन को पूरा करना	**जीएसटी** अनंतिम आदेश जारी किए जाने की तिथि से 06 माह **सीमा शुल्क** जांच पूरी होने या अपेक्षित दस्तावेज जमा करने की तिथि से 30 दिन

17.	निर्यात संवर्धन योजनाओं के संबंध में बॉन्ड और बैंक गारंटी की वापसी	
	(क) जब सत्यापन के लिए सीमा शुल्क द्वारा चयन नहीं किया गया हो	EODC सहित पूर्ण आवेदन प्राप्ति से 10 दिन
	(ख) अन्य मामले जिनमे जांच नहीं की जा रही है	EODC सहित पूर्ण आवेदन प्राप्ति से 30 दिन
18.	CPGRAMS	21 दिन
19.	व्यवसाय में सुगमता (EoDB) के संबंध मे सुझाव - इस प्रमुख सुविधा का प्रावधान व्यापारी/व्यापार संघों/करदाताओं से सुझाव प्राप्त करने और सीबीआईसी द्वारा उन पर उचित विचार सुनिश्चित करने के लिए किया गया है।	

हमारी प्रतिबद्धता

हम निम्नलिखित प्रयास करेंगे:

- स्वैच्छिक अनुपालन को प्रोत्साहित करना
- नागरिकों को अप्रत्यक्ष कर कानूनों के बारे में शिक्षित करना
- सेवा वितरण मानकों को निरंतर बढ़ाना
- परामर्शदात्री और सहयोगात्मक वातावरण को बढ़ावा देना
- जीएसटी सेवा केंद्रों/सुविधा काउंटरों के साथ-साथ www.cbic.gov.in वेबसाइट पर भी सूचना और अन्य सहायता प्रदान करना
- अखंडता को बढ़ावा देने के व्यापक राष्ट्रीय मिशन के भाग के रूप में भ्रष्टाचार का प्रभावी निराकरण करना

शिकायत निवारण -

- हम शिकायत प्राप्त होने के 48 घंटों के भीतर शिकायत की पावती प्रदान करेंगें और उनकी प्राप्ति के 21 दिनों के भीतर अंतिम उत्तर देने का प्रयास करेंगे।
- यदि निर्धारित समय मानदंडों के भीतर शिकायत का जवाब नहीं दिया जाता है या प्रस्तावित उपाय संतोषजनक नहीं है, तो अगले उच्च प्राधिकारी के समक्ष अपील दायर की जा सकती है। अपील की प्राप्ति के 15 दिनों के भीतर निर्णय किया जाएगा।
- आम शिकायतों को लोक शिकायत समिति, सीमा शुल्क निकासी सुविधा समिति, स्थायी व्यापार सुविधा समिति, क्षेत्रीय सलाहकार समिति की ओपन हाउस बैठकों में उठाया जा सकता है
- लोक शिकायत अधिकारियों के संपर्क विवरण सहित शिकायत निवारण तंत्र www.cbic.gov.in वेबसाइट पर उपलब्ध है

नोट:

- आरटीआई अधिनियम, 2005 की धारा 4.1.b के तहत जारी की जाने वाली सूचना www.cbic.gov.in वेबसाइट पर उपलब्ध है।
- अन्य सेवाओं के लिए यथा निर्धारित समय मानदंडो का भी पालन किया जाएगा।