

# नागरिक संहिता

हितधारक-केंद्रित दृष्टिकोण अपनाते हुए और सीमाओं की रक्षा करते हुए प्रगतिशील अप्रत्यक्ष कर नीतियों को तैयार और कार्यान्वित करके भारत के सामाजिक-आर्थिक विकास में भागीदारी ।

## मिशन

सेवाओं की डिलीवरी की दृष्टि से एक मजबूत अप्रत्यक्ष कर और सीमा नियंत्रण प्रशासन, जो है -

- सरल और पूर्वानुमानित
- उचित और 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 की वैध आवाजाही को सक्षम बनाता है।
- राष्ट्रीय सुरक्षा सुनिश्चित करने के प्रयासों को पूरक बनाना, और;
- पेशेवर और नैतिक उत्कृष्टता प्राप्त करने के लिए क्षमता निर्माण में लगातार निवेश करता रहता है।

**हमारा आदर्श वाक्य** "देश सेवार्थ कर संचय" राष्ट्र की सेवा में कर संग्रह

## बुनियादी मूल्य

- ईमानदारी और विवेकशीलता
- न्याय एवं निष्पक्षता
- शिष्टाचार और समझ
- वस्तुनिष्ठता एवं पारदर्शिता
- ईमानदारी और कर्तव्यनिष्ठा
- शीघ्रता 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
- अपने कर्तव्यों एवं कानूनी दायित्वों को समय पर पूरा करें
- जानकारी प्रस्तुत करने में ईमानदार रहें
- पूछताछ और सत्यापन में सहयोगी और स्पष्टवादी बनें
- अनावश्यक मुकदमेबाजी से बचें.

## हमारे मानक

हम निर्दिष्ट समयसीमा के भीतर निम्नलिखित प्रमुख सेवाएं प्रदान करने की आकांक्षा रखते हैं:

क्र.सं. _	प्रमुख सेवाएँ	समयसीमा
1	(i) घोषणाओं, सूचनाओं, आवेदनों और रिटर्न सहित सभी लिखित संचार की पावती	3 दिन
	(ii) इलेक्ट्रॉनिक मीडिया के माध्यम से प्राप्त संचार की स्वीकृति	तुरंत
2	घोषणाओं या मूल्यांकन सहित मामलों पर निर्णय बताएं	15 दिन
3	(i) सीमा शुल्क के रिफंड दावे का निपटान (ii) जीएसटी के रिफंड दावों का निस्तारण	पूर्ण आवेदन प्राप्त होने से 90 दिन पूर्ण आवेदन प्राप्त होने से 60 दिन
4	(i) ड्रॉबैक की मंजूरी	
	(ए) वापसी दावों के इलेक्ट्रॉनिक प्रसंस्करण के मामले में	निर्यात सामान्य घोषणापत्र दाखिल करने के 7 दिन बाद
	(बी) ड्रॉबैक दावों की मैनुअल प्रोसेसिंग के मामले में	मैनुअल रिटर्न भरने के 15 दिन
	(ii) ड्यूटी ड्रॉबैक की ब्रांड दर का निर्धारण	पूर्ण आवेदन की तिथि से 30 दिन
5	कार्गो रिलीज का समय	
	(ए) निर्यात के मामले में (i). समुद्री कार्गो के लिए (ii). एयर कार्गो, अंतर्देशीय कंटेनर डिपोर्ट और भूमि सीमा शुल्क स्टेशन	(i) 48 घंटे (ii) चौबीस घंटे
	(बी) आयात के मामले में (i) समुद्री कार्गो के लिए (ii). एयर कार्गो, अंतर्देशीय कंटेनर डिपोर्ट (iii). भूमि सीमा शुल्क स्टेशन	(i) 72 घंटे (ii). 48 घंटे (iii). चौबीस घंटे
6	जीएसटी पंजीकरण	पूर्ण आवेदन पत्र प्राप्त होने के 3 दिन बाद
7	पात्र पाए जाने पर पंजीकरण में संशोधन	15 दिन
8	जीएसटी पंजीकरण रद्द करना	आवेदन की तिथि से 30 दिन
9	ऑडिट करने से पहले अग्रिम सूचना	न्यूनतम 15 दिन
10	ऑडिट का निष्कर्ष, यदि ऑडिट के परिसर में आयोजित किया जा रहा है	
	(ए) जीएसटी ऑडिट (बी).सीमा शुल्क लेखापरीक्षा	(ए) .ऑडिट शुरू होने से 90 दिन (बी).ऑडिट शुरू होने से 30 दिन
11	लेखापरीक्षा के निष्कर्षों की सूचना	ऑडिट के समापन के 30 दिन बाद
12	यदि विभाग द्वारा अपेक्षित न हो तो जब्त किए गए दस्तावेजों और चीजों को जारी करना	कारण बताओ नोटिस जारी होने के 30 दिन बाद
13	कारखाने/गोदाम परिसर में निर्यात खेप की पूरी जांच और निकासी	उचित अधिकारी द्वारा आवेदन प्राप्त होने के 24 घंटे बाद
14	निर्यात खेप के लिए स्व-सीलिंग की अनुमति	उचित अधिकारी द्वारा आवेदन प्राप्त होने से 10 दिन

15	मूल आदेश/अपील आदेश जारी करना	व्यक्तिगत सुनवाई के समापन की तारीख से 30 दिन जहां सभी अपेक्षित जानकारी उपलब्ध है
16	अंतिम मूल्यांकन को अंतिम रूप देना	पूछताछ के समापन या अपेक्षित दस्तावेज जमा करने की तारीख से 30 दिन
17.	निर्यात प्रोत्साहन योजनाओं में बांड और बीजी की वापसी	
	(ए) जब सीमा शुल्क द्वारा सत्यापन के लिए नहीं चुना गया हो	ईओडीसी सहित पूर्ण आवेदन प्राप्त होने से 10 दिन
	(बी) अन्य मामले जिनकी जांच नहीं चल रही है	ईओडीसी सहित पूर्ण आवेदन प्राप्त होने से 30 दिन

### हमारी प्रतिबद्धता

हम इसके लिए प्रयास करेंगे:

- स्वैच्छिक अनुपालन को प्रोत्साहित करना
- नागरिकों को अप्रत्यक्ष कर कानूनों के बारे में शिक्षित करना
- सेवा वितरण मानकों को लगातार बढ़ाना
- परामर्शात्मक और सहयोगात्मक वातावरण को बढ़ावा देना
- जीएसटी सेवा केंद्रों/सुविधा काउंटर्स के साथ-साथ वेबसाइट [www.cbic.gov.in](http://www.cbic.gov.in) पर जानकारी और अन्य सहायता प्रदान करना।
- अखंडता को बढ़ावा देने के लिए व्यापक राष्ट्रीय मिशन के हिस्से के रूप में भ्रष्टाचार से प्रभावी ढंग से निपटना

### शिकायत निवारण

- हम शिकायतें प्राप्त होने के 48 घंटों के भीतर स्वीकार करेंगे और उनकी प्राप्ति के 30 दिनों के भीतर अंतिम उत्तर देने का प्रयास करेंगे।
- यदि शिकायत का निर्धारित समय सीमा के भीतर जवाब नहीं दिया जाता है या प्रस्तावित समाधान संतोषजनक नहीं है, तो अगले उच्च प्राधिकारी के पास अपील दायर की जा सकती है। अपील पर निर्णय प्राप्ति के 15 दिनों के भीतर 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 वेबसाइट [www.cbic.gov.in](http://www.cbic.gov.in) पर उपलब्ध है

## 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 ii. Disposal of refund claims of GST	90 days from receipt of complete application 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 ii. Air Cargo, Inland Container Deport & Land Customs Stations	i. 48 hours ii. 24 hours
	(b) In case of imports i. For Sea Cargo ii. Air Cargo, Inland Container Deport iii. Land Customs Stations	i. 72 hours ii. 48 hours iii. 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  <ul style="list-style-type: none"> <li>• a.GST Audit</li> <li>• b.Customs Audit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• a.90 days from the commencement of audit</li> <li>• b.30 days from the commencement of audit</li> </ul>
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](http://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](http://www.cbic.gov.in)