

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

- 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, वस्तुओं और सेवाओं की वैध आवाजाही को सक्षम बनाता है।
- राष्ट्रीय सुरक्षा सुनिश्चित करने के प्रयासों में सहायता करता है, और;
- पेशेवर और नैतिक उत्कृष्टता प्राप्त करने के लिए क्षमता निर्माण में निरंतर निवेश करता है।

हमारा आदर्श वाक्य

"देश सेवा कर संचय" राष्ट्र की सेवा में कर संग्रह

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 को बनाए रखें 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 सहयोगी और स्पष्ट रहें
- 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 पावती	तुरंत
2	घोषणाओं या मूल्यांकनों सहित मामलों पर निर्णय बताना	15 दिन
3	i. सीमा शुल्क के रिफंड दावे का निपटान	पूर्ण आवेदन प्राप्ति से 90 दिन
	ii. जीएसटी के रिफंड दावों का निपटान	पूर्ण आवेदन प्राप्ति से 60 दिन
4	i. वापसी की मंजूरी	
	(ए) वापसी दावों के इलेक्ट्रॉनिक प्रसंस्करण के मामले में	निर्यात सामान्य घोषणापत्र दाखिल करने के 7 दिन बाद
	(बी) ड्रॉबैक दावों के मैनुअल प्रसंस्करण के मामले में	मैनुअल रिटर्न भरने के 15 दिन
ii. ड्यूटी ड्रॉबैक की ब्रांड दर का निर्धारण	आवेदन पूर्ण होने की तिथि से 30 दिन	
5	कार्गो रिलीज समय	
	(क) निर्यात के मामले में i. समुद्री कार्गो के लिए ii. एयर कार्गो, अंतर्देशीय कंटेनर डिपोर्ट और भूमि सीमा शुल्क स्टेशन	i. 48 घंटे ii. 24 घंटे
	(ख) 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. 24 घंटे
6	जीएसटी पंजीकरण	पूर्ण आवेदन पत्र प्राप्त होने के 3 दिन बाद

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	लेखापरीक्षा का समापन, यदि लेखापरीक्षी के परिसर में किया जा रहा हो a. जीएसटी ऑडिट बी. सीमा शुल्क लेखा परीक्षा	a. ऑडिट शुरू होने से 90 दिन b. ऑडिट शुरू होने से 30 दिन
11	लेखापरीक्षा के निष्कर्षों की सूचना	लेखापरीक्षा समाप्ति के 30 दिन बाद
12	यदि विभाग द्वारा अपेक्षित न हो तो जब्त दस्तावेजों और चीजों को छोड़ना	कारण बताओ नोटिस जारी होने के 30 दिन बाद
13	फैक्ट्री/गोदाम परिसर में निर्यात माल की पूरी जांच और निकासी	उचित अधिकारी द्वारा आवेदन प्राप्त होने के 24 घंटे के भीतर
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 तिथि से 30 दिन, जहां सभी अपेक्षित जानकारी उपलब्ध हो
16	अंतिम मूल्यांकन को अंतिम रूप देना	जांच पूरी होने या अपेक्षित दस्तावेज जमा करने की तिथि से 30 दिन
17.	निर्यात संवर्धन योजनाओं में बांड और बैंक गारंटी की वापसी	
	(क) जब सत्यापन के लिए सीमा शुल्क द्वारा चयन नहीं किया गया हो	ईओडीसी सहित पूर्ण आवेदन प्राप्ति से 10 दिन
	(ख) अन्य मामले जिनकी जांच नहीं हो रही है	ईओडीसी सहित पूर्ण आवेदन प्राप्ति से 30 दिन

हमारी प्रतिबद्धता

हम निम्नलिखित का प्रयास करेंगे:

- स्वेच्छिक 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 वेबसाइट www.cbic.gov.in

पर भी सूचना और अन्य सहायता प्रदान करना - अखंडता को बढ़ावा देने के व्यापक राष्ट्रीय मिशन के हिस्से के रूप में भ्रष्टाचार का प्रभावी ढंग से मुकाबला करना

शिकायत निवारण

- हम प्राप्त होने के 48 घंटों के भीतर शिकायतों की पावती देंगे और उनकी प्राप्ति के 30 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 पास अपील दायर की जा सकती है। अपील

नोट: - आरटीआई अधिनियम, 2005 की धारा 4.1.बी के तहत प्रकाशित की जाने वाली सूचना www.cbic.gov.in

वेबसाइट पर उपलब्ध है। - जीएसटी के तहत सेवा वितरण के मानक केंद्रीय उत्पाद शुल्क और सेवा कर के तहत सेवा वितरण के लिए आवश्यक परिवर्तनों सहित लागू हैं। - अन्य सेवाओं भी पालन किया जाएगा।