

नागरिक चार्टर

करदाताओं के प्रति हमारी वचनबद्धता की घोषणा

आयकर विभाग

भारत सरकार

2014



आयकर विभाग का नागरिक चार्टर अपने ध्येय, लक्ष्य और उत्तम सेवा प्रदान करने संबंधी घोषणा पत्र है

ध्येय

प्रगतिशील कर नीति, कुशल एवं दक्ष प्रशासन तथा बेहतर स्वैच्छिक अनुपालन के द्वारा राष्ट्र निर्माण की प्रक्रिया में भागीदारी

लक्ष्य

- प्रगतिशील कर नीतियाँ बनाना
- अनुपालन को आसान करना
- जवाबदेह और पारदर्शी बनना और ईमानदारी के साथ, विवेकपूर्ण तथा निष्पक्ष रूप से कार्य करना
- उत्कृष्ट सेवाएं प्रदान करना
- कार्य कौशल का लगातार उन्नयन तथा एक व्यावसायिक एवं लक्ष्य के प्रति सजग श्रमशक्ति तैयार करना

हम विश्वास करते हैं

- समानता एवं पारदर्शिता में ;
- करदाता जागरूकता को बढ़ावा देने में और स्वैच्छिक अनुपालन हेतु उन्हें प्रोत्साहित कर उनकी सहायता में ;
- कर अपवचन को प्रभावशाली ढंग से रोकने में ;
- कर नीति और प्रशासन के आधार के रूप में लगातार शोध में ; तथा
- बेहतर सेवाएं प्रदान करने के लिये समर्थ टेक्नोलॉजी के प्रयोग में ।

सेवा प्रदान करने के मापदण्ड

हम विनिर्दिष्ट समय सीमा के भीतर निम्नलिखित आधारभूत सेवाएं उपलब्ध करवाने के आकांक्षी हैं:

क्र. सं.	आधारभूत सेवाएं	समयसीमा मापदण्ड (जिस माह में रिटर्न/आवेदन प्राप्त हुए/कार्यवाही का कारण प्रारंभ हुआ उस माह के अंत से)
1.	आयकर अधिनियम की धारा 143(1) के अंतर्गत ब्याज सहित प्रतिदाय जारी करना (क) इलेक्ट्रॉनिक माध्यम द्वारा दाखिल विवरणियों के मामले में (ख) अन्य विवरणियाँ	6 माह 9 माह
2.	आयकर अधिनियम की धारा 143(1) के अतिरिक्त किसी कार्यवाही के कारण प्रतिदाय ब्याज सहित जारी करना	1 माह
3.	संशोधन हेतु आवेदन पर निर्णय	2 माह
4.	परिशोधन/अपील आदेश को प्रभाव देना	1 माह
5.	दस्ती अथवा इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से प्राप्त सूचना की पावती भेजना	तत्काल
6.	कर भुगतान हेतु समय बढ़ाने या कर को किस्तों में देने हेतु आवेदन पत्र पर निर्णय	1 माह
7.	आयकर अधिनियम की धारा 230 के अंतर्गत कर अनापत्ति प्रमाण पत्र जारी करना	आवेदन प्राप्ति के 3 कार्यदिवस के अंदर
8.	भविष्य निधि/अधिवर्षिता निधि/उपदान निधि को मान्यता/अनुमोदन प्राप्त करने संबंधी आवेदन पर निर्णय	3 माह
9.	संस्थाओं (विश्वविद्यालय, स्कूल, अस्पताल आदि) को आयकर अधिनियम की धारा 10(23 सी) के तहत छूट देने की अनुमति देने संबंधी आवेदन पत्र पर निर्णय	12 माह
10.	आयकर अधिनियम की धारा 10 (23 एएए) के तहत फण्ड अनुमोदन करने संबंधी आवेदन पर निर्णय	3 माह
11.	धर्मादा या धार्मिक ट्रस्ट अथवा संस्था का पंजीकरण करवाने से संबंधित आवेदन पर निर्णय	4 माह
12.	विनिर्दिष्ट रोगों से संबंधित उपचार लेने हेतु अस्पतालों के अनुमोदन संबंधित आवेदन पर निर्णय	3 माह
13.	आयकर अधिनियम की धारा 80 जी (5) (vi) के अंतर्गत संस्था अथवा फण्ड को अनुमति प्रदान करने संबंधित आवेदन पर निर्णय	4 माह
14.	कर कटौती न करने अथवा न्यून दर पर कर की कटौती करने से संबंधित आवेदन पर निर्णय	1 माह
15.	शिकायत का निवारण	2 माह
16.	एक प्रभार से दूसरे प्रभार में मामलों को हस्तांतरित करने संबंधी आवेदन पर निर्णय	2 माह

उपर्युक्त सभी समय सीमाएं ऐसे मामलों में लागू होंगी जहाँ विवरणियाँ/आवेदन पत्र हर प्रकार से पूर्ण होंगे।

करदाताओं से अपेक्षाएं

हमें अपने करदाताओं से अपेक्षा है कि वे :

- सत्यनिष्ठ हों तथा सभी कानूनी बाध्यता पूरी करें ;
- करों का भुगतान समय पर करें ;
- पैन सं. (PAN) प्राप्त करें और उसे हर दस्तावेज एवं पत्राचार में लिखें ;
- टैन सं. (TAN) प्राप्त करें और उसे हर दस्तावेज एवं पत्राचार में लिखें ;
- कर विवरणियों में भुगतान किए गए कर / कटौतियों का सही विवरण लिखें ;
- टैक्स क्रेडिट विवरणियों में क्रेडिटों का सत्यापन करें ;
- सही एवं पूरी भरी हुई विवरणियाँ उचित कर क्षेत्राधिकार में निर्धारित तारीख तक दाखिल करें ;
- आय की विवरणियों में सही बैंक खाता सं., एम आई सी आर / आई एफ एस सी कोड और अन्य बैंक विवरण भरें ;
- गते में परिवर्तन की सूचना संबंधित प्राधिकारी को दें ;
- पैन (PAN) विवरण में किसी भी तरह का परिवर्तन होने पर मनोनीत एजेंसी को सूचित करें ;
- टी.डी.एस (TDS) विवरण में उन सभी की पैन सं. भी लिखें जिनकी कर कटौती की गई है ; तथा
- विभाग द्वारा किये गए संचार पर तुरंत प्रतिक्रिया करें ।

हमारा प्रयास है

- स्वैच्छिक अनुपालन को प्रोत्साहित करना ;
- करदाताओं और नागरिकों को कर नियमों के बारे में प्रशिक्षित करना ;
- सुविधा काउन्टरों तथा वेबसाइट www.incometaxindia.gov.in पर सूचना, फॉर्म और अन्य सहायता उपलब्ध करवाना ;
- प्रदान की जाने वाली सेवाओं में निरंतर सुधार करना ;
- प्रयोग कर्ता के लिए अत्यधिक आसान, विश्व स्तरीय, उत्कृष्ट तथा हरित टेक्नोलॉजी अपनाना ;
- कर संग्रहकर्ता एवं अच्छे करदाता के उत्तरदायित्व निभाते हुए राष्ट्र निर्माण के लिए श्रेष्ठ कर परिपाटी का निर्माण करना ;
- करदाताओं की तकनीकी (technological) मुद्दों के कारण उत्पन्न हुई शिकायतों का तुरंत निपटान करना ; तथा
- करदाताओं से मिलने की निर्धारित कार्यक्रम सूची का पालन करना ।

शिकायतों का निवारण

- माह के अंत तक प्राप्त सभी शिकायतों का निवारण प्राप्ति के दो महीने के अंदर ;
- अनिर्णीत शिकायतों के संबंध में अगले उच्च प्राधिकारी के समक्ष दायर याचिका का उसकी प्राप्ति के पंद्रह कार्य दिवसों के भीतर निपटान किया जाएगा ;
- अनिर्णीत शिकायतों के मामले में करदाता आयकर लोकपाल से संपर्क कर सकते हैं ; तथा
- शिकायत निवारण तंत्र सहित जन शिकायत अधिकारी से संपर्क करने हेतु पूरा विवरण वेबसाइट www.incometaxindia.gov.in पर उपलब्ध है।

जुलाई, 2010 चार्टर में संशोधन करते हुए यह चार्टर 29 अप्रैल, 2014 को जारी किया गया है। स्टेकहोल्डरों (भागीदारों) के साथ परामर्श के पश्चात इस चार्टर को तैयार किया गया है।

यह चार्टर विभाग के उत्तम प्रयासों को परिलक्षित करता है। विभाग तीन वर्षों की अवधि के भीतर इस चार्टर का पुनरीक्षण करेगा।