

**कार्यालय मुख्य आयुक्त केन्द्रीय उत्पाद शुल्क , सीमा शुल्क एवं सेवाकर,  
48 , प्रशासनिक क्षेत्र, अरेरा हिल्स, होशंगाबाद रोड, भोपाल**

फा.सं.IV(16)16/Tech CCO/BZ/2015/10981/11000 3803

दिनांक-16.12.2015

**जन सूचना क्र. 01 / 2015**

**विषय:-** अप्रत्यक्ष कर लोकपाल, लखनऊ के द्वारा विवाद निराकरण एवं कर-दाता सेवाएँ।

केन्द्रीय उत्पाद शुल्क, सीमा शुल्क एवं सेवाकर के निर्धारित आयतक, निर्यातक, उत्पादक, सेवा प्रदाता तथा मध्य प्रदेश एवं छत्तीसगढ़ राज्य के व्यापार एवं उद्योग जगत के सदस्यों का ध्यान " अप्रत्यक्ष कर लोकपाल दिशा-निर्देशों, 2011" (इसके बाद "द गाइडलान्स " से उल्लिखित है) की ओर आकृष्ट किया जाता है जो कि वित्त मंत्रालय एवं केन्द्रीय उत्पाद शुल्क बोर्ड(सी.बी.ई.सी.) दोनों ही वेबसाइट पर उपलब्ध है। उक्त गाइडलाइन्स के आधार पर भारत सरकार ने सात स्थानों पर "अप्रत्यक्ष कर लोकपाल" संस्था की स्थापना करने का निर्णय लिया है। यह स्थान है- दिल्ली, मुम्बई, चैन्नई, कोलकाता, बँगलोर, अहमदाबाद एवं लखनऊ और श्री शशिभूषण सिंह को लखनऊ का अप्रत्यक्ष कर लोकपाल नियुक्त किया गया है, उनका अधिकार क्षेत्र उत्तर-प्रदेश, मध्य प्रदेश, छत्तीसगढ़ एवं उत्तराखण्ड राज्यों पर रहेगा।

2) अप्रत्यक्ष कर लोकपाल के पद को इस उद्देश्य से बनाया गया है कि केन्द्रीय उत्पाद शुल्क, सीमा शुल्क एवं सेवाकर विभाग से संबंधित शिकायतों का निराकरण किया जा सके और शिकायतकर्ता को संतुष्ट किया जा सके। दिशा निर्देशों के पैरा 10(III) में यह समझाया गया है कि लोकपाल के पास कौन अपनी शिकायत दर्ज करा सकता है। लोकपाल के समक्ष अपनी शिकायत दर्ज कराने से पहले कुछ बुनियादी शर्तों का पालन करना होगा। सर्वप्रथम, शिकायतकर्ता को अपना अभ्यावेदन विभाग के शिकायत प्रकोष्ठ में देना होगा। अथवा क्षेत्र निर्माण में उस अधिकारी से वरिष्ठ अधिकारी को देना होगा। अगली शर्त यह है कि या तो शिकायतकर्ता को शिकायत दर्ज करने के एक माह के भीतर शिकायतकर्ता को शिकायत प्राधिकारी से उत्तर प्राप्त न हो या फिर शिकायत अस्वीकृत हो जाए या फिर वह शिकायत के उत्तर से संतुष्ट न हो। दिशा-निर्देशों के पैरा 9 में उन आधारों को निर्दिष्ट किया गया है जिन पर शिकायत दर्ज कराई जा सकती है। इसका एक मुख्य आधार है निम्नलिखित में से किसी में विलंब होना :- निर्धारित समय सीमा के बाद धन वापसी या कर छुट का निर्गमन, न्यायनिर्णयन, करदाताओं का पंजीयन, अपीलीय आदेशों को जारी करना जब की कई लेखा पुस्तकें एवं सम्पत्ति का छोड़ना आदि। ड्रॉबैंक का वितरण के लिए निर्धारित नियम तथा धन वापसी की स्वीकृति हेतु "प्रथम आओं, प्रथम पाओं" के सिद्धांत का पालन न करना शिकायत का एक और आधार हो सकता है। कर दाता के साथ अधिकारी के द्वारा अशुचित व्यवहार के आधार पर भी शिकायत दर्ज कराई जा सकती है, साथ ही पत्रों और दस्तावेजों की गैर पावती एवं अधिकारी द्वारा प्रशासनिक अनुदेशों तथा परिपत्रों के उल्लंघन आदि पर भी शिकायत दर्ज कराई जा सकती है। दिशा-निर्देशों का पैरा 10 शिकायत दर्ज कराने की प्रक्रिया के बारे में बताता है। अभ्यावेदन अथवा शिकायत को शिकायतकर्ता स्वयं अथवा अपने अधिकृत प्रतिनिधी के द्वारा लिखित रूप में दर्ज करवा सकता है। शिकायतों को इलेक्ट्रॉनिक रूप से भी दर्ज करवाया जा सकता है। यद्यपि इलेक्ट्रॉनिक रूप से दर्ज की शिकायतों में प्रिंट आउट पर शिकायतकर्ता जल्द से जल्द हस्ताक्षर करे ताकि लोकपाल द्वारा कार्यवाही आरंभ की जा सके। शिकायत पत्र में शिकायत से जुड़े बुनियादी तथ्यों एवं मांगी गई राहत का विवरण होना अनिवार्य है।

3) लोकपाल की शक्तियाँ एवं कर्तव्य दिशा-निर्देशों के पैरा 8 (I, II, III) में उल्लेखित है। लोकपाल को आयुक्तालय और शिकायतकर्ता के बीच सुलह या मध्यस्थता द्वारा उनकी आपसी सहमति से विवाद को सुलझाने की शक्तियाँ निहित होंगी या तो फिर अधिनिर्णय पारित करके "अधिनिर्णय" पारित करने का विस्तार से वर्णन दिशा-निर्देशों के पैरा 13 में दिया गया है। अधिनिर्णय एक आख्यापक आदेश होगा जो कि पूर्वोक्त पैरा 13 के सब पैरा (II) के तत्वों से बना हुआ होगा। पूर्वोक्त पैरा 13 के सब पैरा (IV) में निर्दिष्ट के आधार पर "अधिनिर्णय" संबंधित कार्यालय और साथ ही शिकायतकर्ता दोनों पर बाध्यकारी रहेगा। लोकपाल हर करदाता के

अधिकारों की रक्षा करेगा और जानकारी एवं दस्तावेजों की गोपनीयता को बनाए रखेगा सिवाय उस सीमा तक जो उसके अनुसार प्राकृतिक न्याय के सिद्धांतों का पालन करने और कार्यवाही के दौरान न्यायपूर्ण व्यवहार हो कायम रखने में यथोचित रूप से आवश्यक हो।

4) दिशा-निर्देशों के पैरा 11 एवं 12 इस बात को स्पष्ट करते हैं कि समझौते के माध्यम से शिकायतों के समाधान को बढ़ावा देने हेतु लोकपाल ऐसे किसी भी प्रकार की प्रक्रिया का पालन कर सकते हैं जिसे वह उचित समझे और इसकी कार्यवाही उनके लिए संक्षिप्त स्वरूप की रहेगी और उसके लिए लोकपाल को किसी भी प्रकार के कानून अथवा साक्ष्य से बाध्य नहीं होगा।

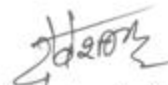
5) कार्यालय लोकपाल, अप्रत्यक्ष कर, 7-A, अशोक मार्ग, लखनऊ-226001 से अपना कार्य कर रहा है। इसका दूरभाष क्रमांक है:- 0522-2233053। शिकायतों को ई-मेल के द्वारा भी भेजा सकता है। ई-मेल का पता है [ombudsmanluck@gmail.com](mailto:ombudsmanluck@gmail.com) .

6) सूत्र: जन सूचना क्रमांक 01/2015 दिनांक 16.09.2015 फा.क. ombudsman/LKO/policy/1/2015/2752 द्वारा अप्रत्यक्ष कर लोकपाल, लखनऊ से जारी।

(हेमंत ए. भट)  
मुख्य आयुक्त

प्रति:-

1. प्रमुख आयुक्त/आयुक्त, केन्द्रीय उत्पाद शुल्क, सीमा शुल्क एवं सेवाकर भोपाल/जबलपुर/इंदौर/बिलासपुर/इंदौर/ग्वालियर/लेखा परीक्षा-I, भोपाल/लेखा परीक्षा-II, रायपुर।
2. सभी व्यापार संघ/वाणिज्य मण्डल, भोपाल जोन।
3. प्रबंधक, भारत सरकार प्रेस, नई दिल्ली को इस अनुरोध के साथ कि इसको सरकारी गजट में प्रकाशित किया जाए।
4. वेब मास्टर (सी.सी.ओ.), केन्द्रीय उत्पाद एवं सीमा शुल्क, भोपाल जोन, भोपाल की ओर आवश्यक कार्यवाही हेतु।
5. गार्ड फाईल/मास्टर फाईल।

  
अधीक्षक(तकनीकी)  
कार्यालय मुख्य आयुक्त,  
केन्द्रीय उत्पाद, सीमा शुल्क एवं सेवाकर, भोपाल  
जोन।