

রেজিস্টার্ড নং ডি এ-১

বাংলাদেশ



গেজেট

অতিরিক্ত সংখ্যা
কর্তৃপক্ষ কর্তৃক প্রকাশিত

শনিবার, সেপ্টেম্বর ১৫, ২০১৮

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

জাতীয় রাজস্ব বোর্ড,

আদেশ

তারিখ : ০৩ সেপ্টেম্বর ২০১৮ খ্রিঃ

বিষয়: কাস্টমস সংক্রান্ত National Enquiry Point (NEP) এর কার্যক্রম পরিচালনার দিক নির্দেশনা।

নং ৩০৮/২০১৮/কাস্টমস—উপর্যুক্ত বিষয়ে সংশ্লিষ্ট সকলের দৃষ্টি আকর্ষণপূর্বক জানানো যাচ্ছে যে, আমদানি ও রপ্তানি বাণিজ্য বিশেষত: বৈদেশিক বাণিজ্যের ক্ষেত্রে কাস্টমস বিষয়ক গুরুত্বপূর্ণ এবং প্রাসঙ্গিক তথ্য জানতে চেয়ে যে কোন ব্যক্তি কর্তৃক দাখিলকৃত প্রশ্নসমূহের (Enquiry) জবাব প্রদান ও অন্যবিধ তথ্য সরবরাহের জন্য জাতীয় রাজস্ব বোর্ড ইন্টারনেট ভিত্তিক National Enquiry Point (NEP) for Customs চালু করেছে। বাংলাদেশ কাস্টমস এর ওয়েবসাইট www.bangladeshcustoms.gov.bd তে এই NEP-টি স্থাপন করা হয়েছে। উক্ত ওয়েবসাইট ভিজিট করে ‘National Enquiry Point’ মেন্যু এর মাধ্যমে ব্যবহারকারীগণ NEP-তে আপলোডকৃত Frequently Asked Questions (FAQ)-এর ডাটাবেইজে প্রবেশ করতে পারবেন। এছাড়াও অন্যান্য তথ্য/ উপাত্ত/ দলিলাদি/ পদ্ধতি ইত্যাদি বিষয়ে জানতে ব্যবহারকারীগণ আলোচ্য NEP এর মাধ্যমে Enquiry করতে পারবেন।

২। উল্লিখিত NEP এর মাধ্যমে ব্যবসায়ী ও অন্যান্য স্টেকহোল্ডারগণ যাতে দ্রুত Enquiry দাখিল করতে এবং দাখিলকৃত Enquiry এর জবাব পেতে পারেন, সে লক্ষ্যে নিম্নরূপ NEP টিম গঠন করা হলো:

- (ক) NEP মেম্বর;
- (খ) NEP সুপারভাইজার; এবং
- (গ) NEP অফিসার।

(১১৪১৭)

মূল্য : টাকা ৮০০০

৩। উক্ত NEP টিমের অধীনে NEP মেম্বার, NEP সুপারভাইজার এবং NEP অফিসারের জন্য আলাদা ড্যাশবোর্ড প্যানেল থাকবে। NEP টিমের সদস্যগণ নিম্নবর্ণিত কার্যক্রম সম্পাদন করবেন:

(ক) NEP মেম্বারের কার্যক্রম ও কার্যপদ্ধতি:

(১) জাতীয় রাজস্ব বোর্ডের সদস্য (কাস্টমস: আধুনিকায়ন) উক্ত National Enquiry Point for Customs এর জন্য NEP মেম্বার হিসেবে দায়িত্ব পালন করবেন। NEP মেম্বার NEP সিস্টেমটি কার্যকরভাবে পরিচালনার ক্ষেত্রে দলনেতা হিসেবে কাজ করবেন। NEP মেম্বারের ড্যাশবোর্ডে ৫টি ট্যাব থাকবে, যার কার্যক্রম হবে নিম্নরূপ :

- (i) 'New': সকল নতুন Enquiry, যা এখনো কোনো ক্যাটাগরিভুক্ত হয়নি;
- (ii) 'Re-routed': যে সকল Enquiry NEP সুপারভাইজার কর্তৃক ভুলক্রমে যথাযথ NEP অফিসারের পরিবর্তে অন্য কোনো NEP অফিসারের নিকট Assign করার পর উক্ত NEP অফিসার ফেরত প্রদান করেছেন;
- (iii) 'Delinquent': যে সকল Enquiry এর জবাব NEP অফিসার, জাতীয় রাজস্ব বোর্ড কর্তৃক নির্ধারিত সময়সীমার (৯৬ ঘণ্টা) মধ্যে প্রদান করতে পারেননি;
- (iv) 'Declined': যে সকল Enquiry National Enquiry Point for Customs সংশ্লিষ্ট না হওয়ায় NEP সুপারভাইজার কর্তৃক প্রত্যাখ্যান করা হয়েছে; এবং

(v) 'Replied': NEP অফিসারগণ যে সকল Enquiry এর জবাব প্রদান করেছেন।

(২) NEP মেম্বার তার ড্যাশবোর্ড প্যানেলের মাধ্যমে NEP সুপারভাইজার এবং NEP অফিসারের নিয়োগ, কর্মবন্টন এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে এক NEP সুপারভাইজার/NEP অফিসারের পরিবর্তে অন্যকোনো NEP সুপারভাইজার/NEP অফিসারকে প্রতিস্থাপন করতে পারবেন। NEP মেম্বার তার ড্যাশবোর্ড প্যানেলের 'Users' মেন্যু থেকে Add a user ট্যাব-এ গিয়ে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা সম্পর্কে যথাযথ তথ্য পূরণকরত: Create user বাটনে ক্লিক করে NEP সুপারভাইজার/NEP অফিসার নিয়োগ এবং কর্মবন্টন করতে পারবেন।

NEP মেম্বার তার ড্যাশবোর্ড প্যানেলের 'Users' মেন্যু থেকে Supervisor ট্যাব-এ গিয়ে যে কর্মকর্তাকে NEP সুপারভাইজারের দায়িত্ব থেকে বাদ দিতে চান, তার নামে ক্লিক করার পর Edit this user বাটনে ক্লিক করবেন। একইভাবে তিনি তার ড্যাশবোর্ড প্যানেলের 'Users' মেন্যু থেকে Officer ট্যাব-এ গিয়ে যে কর্মকর্তাকে NEP অফিসারের দায়িত্ব থেকে বাদ দিতে চান, তার নামে ক্লিক করার পর Edit this user বাটনে ক্লিক করবেন। অতঃপর 'Categories' এবং 'Assigned' শীর্ষক দুটো বক্স আসবে। বামপার্শ্বের 'Categories' বক্সে থাকবে সকল ক্যাটাগরিসমূহ এবং ডানপার্শ্বের 'Assigned' বক্সে থাকবে কোন নির্দিষ্ট NEP অফিসারের উপর ন্যাস্ত ক্যাটাগরিসমূহ। NEP মেম্বার উক্ত NEP সুপারভাইজার/অফিসারের জন্য 'Assigned' বক্সে রক্ষিত ক্যাটাগরিসমূহে ক্লিক করবেন। অতঃপর বক্সের নিচে ডানদিকে প্রদর্শিত 'Confirm' বাটনে ক্লিক করলে প্রত্যাহারকরণ সম্পন্ন হবে। একইরূপ পদ্ধতি অনুসরণপূর্বক তিনি উক্ত প্রত্যাহারকৃত ক্যাটাগরিটি নতুন কোনো NEP অফিসারের নিকট Assign করবেন।

(৩) NEP মেম্বার তার ড্যাশবোর্ড প্যানেলের ‘Categories’ মেন্যুর মাধ্যমে সংযোজন (Addition) বা বিয়োজন (Deletion) করতে পারবেন। যেমন, ক্যাটাগরি যোগ করার জন্য Add Categories ট্যাব এ ক্লিক করতে হবে। অতঃপর সংশ্লিষ্ট Text field এ ক্যাটাগরিটির নাম লিখে Add Category ট্যাব এ ক্লিক করে নতুন ক্যাটাগরি সৃষ্টি করবেন।

(৬) NEP মেম্বার প্রয়োজনে কোনো NEP অফিসারকে Deactivate করতে পারবেন। এক্ষেত্রে Deactivation করার জন্য NEP মেম্বার প্রথমে তার ড্যাশবোর্ড প্যানেলের ‘Users’ মেন্যুতে ক্লিক করে ‘Officer’ ট্যাব এ যাবেন। উক্ত ‘Officer’ ট্যাব এ ক্লিক করত: সকল NEP অফিসারের নামের তালিকা দেখবেন। অতঃপর তিনি যে NEP অফিসারকে Deactivate করতে চান, তার নামের সর্ব ডানপার্শ্ব থেকে দ্বিতীয় বাটন তথা ‘Deactivate’ বাটনে ক্লিক করত: উক্ত অফিসারকে Deactivate করবেন। Deactivate করার পর উক্ত NEP অফিসারের নামের ডানপার্শ্ব ‘Inactive’ বাটনটি প্রদর্শিত হবে। Inactive করার অর্থ হলো উক্ত কর্মকর্তা NEP সিস্টেমের মাধ্যমে NEP অফিসার হিসেবে কাজ করার যোগ্যতা হারাবেন। তবে NEP মেম্বার প্রয়োজন মনে করলে ‘Inactive’ বাটনটিতে ক্লিক করে তাকে আবার Activate করত: পুনরায় NEP অফিসার হিসেবে কাজ করার অনুমতি দিতে পারবেন।

(৫) NEP মেম্বার তার ড্যাশবোর্ড এর Team Performance মেন্যুতে ক্লিক করে NEP সুপারভাইজার এবং NEP অফিসারদের কর্মদক্ষতা মনিটর করতে পারবেন। এক্ষেত্রে কোনো NEP অফিসারকে Assign করা প্রশ্নের মধ্য হতে কতগুলো প্রশ্নের উত্তর প্রদান করেছেন তা Replied কলামের আওতায় দৃশ্যমান হবে এবং কতগুলো প্রশ্নের উত্তর যথাসময়ে প্রদান করেননি তা Delinquent কলামের আওতায় দৃশ্যমান হবে। প্রয়োজন মনে করলে NEP মেম্বার তার ড্যাশবোর্ডের মাধ্যমে Delinquent প্রশ্নগুলোর জন্য NEP অফিসারকে তাগিদ বা ‘Reminder’ দিতে পারবেন।

(খ) NEP সুপারভাইজার (NEP Supervisor): এর কার্যক্রম ও কার্যপদ্ধতি:

(১) জাতীয় রাজস্ব বোর্ডের প্রথম সচিব (কাস্টমস:আধুনিকায়ন) আলোচ্য National Enquiry Point for Customs এর জন্য NEP সুপারভাইজার হিসেবে দায়িত্ব পালন করবেন। NEP সুপারভাইজারের তার অধীনস্থ NEP অফিসারগণের কার্যক্রম নিয়মিত ভিত্তিতে মনিটর বা তদারকি করবেন।

NEP মেম্বারের ন্যায় NEP সুপারভাইজারের ড্যাশবোর্ডেও ৫টি ট্যাব থাকবে: (i) ‘New’ (নতুন); (ii) ‘Re-routed’ (NEP অফিসার কর্তৃক ফেরত প্রদত্ত); (iii) ‘Delinquent’ (NEP অফিসার উত্তর দেয়নি); (iv) ‘Declined’ (NEP সুপারভাইজার কর্তৃক প্রত্যাখ্যানকৃত); এবং (v) ‘Replied’ (NEP অফিসার কর্তৃক জবাব প্রদানকৃত)।

(২) যখন একটি নতুন Enquiry NEP সিস্টেমে দাখিল হবে, তখন উহা NEP সুপারভাইজারের ড্যাশবোর্ডে স্বয়ংক্রিয়ভাবে New ট্যাব এর আওতাভুক্ত হয়ে যাবে। NEP সুপারভাইজার উক্ত New ট্যাব এ ক্লিক করে প্রত্যেকটি নতুন Enquiry দেখবেন। কোনো Enquiry, NEP-তে দাখিল হওয়ার পর উক্ত Enquiry টির বিষয়বস্তু (Content) পর্যালোচনাপূর্বক NEP সুপারভাইজার একে প্রযোজ্য ক্যাটাগরিতে শ্রেণিভুক্ত করবেন। বর্তমানে NEP ডাটাবেইজে বিদ্যমান FAQ সমূহকে ৩০ টি ক্যাটাগরিতে শ্রেণিবিন্যাস করা আছে। যদি দাখিলকৃত কোনো Enquiry উক্ত ৩০টি ক্যাটাগরির আওতাভুক্ত না হয়, তাহলে NEP সুপারভাইজার তা ‘Miscellaneous’ ক্যাটাগরির অন্তর্ভুক্ত করবেন। প্রাপ্ত Enquiry-টি কোন ক্যাটাগরিভুক্ত তা NEP সুপারভাইজার নিরূপন করবেন এবং সে অনুযায়ী বন্টন করবেন।

এভাবে Enquiry টি সংশ্লিষ্ট ক্যাটাগরিতে Assign করার পর তা স্বয়ংক্রিয়ভাবে সংশ্লিষ্ট NEP অফিসার এর নিকট চলে যাবে, এবং উক্ত NEP অফিসারের ড্যাশবোর্ডে দৃশ্যমান হবে। একই সঙ্গে NEP হতে প্রশ্নকর্তার নিকট অন-লাইনের মাধ্যমে একটি কাস্টমাইজড জবাব (Response) প্রেরিত হবে। উক্ত জবাবে Enquiry-টির প্রাপ্তি স্বীকার করা হবে এবং ৭২ ঘণ্টার মধ্যে জবাব প্রেরিত হবে মর্মে জানানো হবে। উক্ত Enquiry টি আর NEP সুপারভাইজারের ড্যাশবোর্ডে “New” ট্যাব এর অধীনে দেখা যাবে না, এবং তৎপরিবর্তে তা তার ড্যাশবোর্ডে “Assigned” ট্যাব এর অধীনে দেখা যাবে।

(৩) যদি NEP-তে দাখিলকৃত নতুন প্রশ্ন বা Enquiry এর জবাব প্রদান করা সম্ভব না হয় তবে NEP সুপারভাইজার Enquiry এর নিচে উল্লিখিত ‘Can this enquiry be addressed by the NEP?’ অপশন এর নিচে প্রদর্শিত ‘● Yes ● No’ এর মধ্য হতে ‘No’ অপশনে ক্লিক করবেন। এক্ষেত্রে Response লেখার জন্য অপশন আসবে। NEP সুপারভাইজার যদি ‘Auto reply 1’ নির্বাচন করেন, তবে প্রশ্নকর্তা বা এনকয়ারার এর নিকট প্রেরণের লক্ষ্যে প্রস্তুতকৃত Auto reply-টি প্রদর্শিত হবে। অতঃপর NEP সুপারভাইজার উক্ত Auto reply এর নিচে প্রদর্শিত ‘Send’ বাটনে ক্লিক করবেন। তখন, NEP হতে প্রশ্নকর্তা বা এনকয়ারার এর নিকট অন-লাইনের মাধ্যমে এই মর্মে একটি জবাব (Response) প্রেরিত হবে, যাতে বলা থাকবে যে উক্ত Enquiry টি National Enquiry Point for Customs এর মাধ্যমে ব্যবস্থিত হওয়ার যোগ্য নয়। NEP সুপারভাইজার কর্তৃক প্রত্যাখ্যানকৃত Enquiry সমূহ তার ড্যাশবোর্ডের ‘Declined’ ট্যাব এ প্রদর্শিত হবে।

(৪) কোনো একটি Enquiry এর বিপরীতে যে জবাব প্রদান করা হবে, তা NEP ডাটাবেইজে প্রকাশিত হবে কিনা, সে বিষয়ে NEP সুপারভাইজার সিদ্ধান্ত গ্রহণ করবেন। তিনি যদি মনে করেন যে, কোনো Enquiry এর বিপরীতে প্রদত্ত জবাব NEP ডাটাবেইজে প্রকাশিত হলে তা ভবিষ্যৎ প্রশ্নকারীদের জন্য সহজে জবাব পেতে সহায়ক হবে এবং বোর্ডের NEP টিমের উপর চাপ হ্রাস করবে, তাহলে তিনি উক্ত Enquiry টির Publish অপশনে ক্লিক করত: ডাটাবেইজে উহার অন্তর্ভুক্তি নিশ্চিত করবেন। উল্লেখ্য, যদি Enquiry-টি ইতোমধ্যে NEP ডাটাবেইজে অন্তর্ভুক্ত হয়ে থাকে তবে ডুপ্লিকেশন পরিহারের স্বার্থে তা পুনরায় অন্তর্ভুক্ত করার প্রয়োজন হবে না। তাই উক্তরূপ অন্তর্ভুক্তিকরণের ক্ষেত্রে NEP সুপারভাইজার নিশ্চিত হবেন যে-Enquiry টি ইতোমধ্যে NEP ডাটাবেইজে অন্তর্ভুক্ত হয়নি।

(৫) যে সকল Enquiry NEP অফিসারগণের নিকট Assign করা হয়েছে, সেগুলো ৯৬ ঘণ্টার মধ্যে নিষ্পত্তি করা না হলে NEP সুপারভাইজারের ড্যাশবোর্ডে ‘Delinquent’ ট্যাব এ প্রদর্শিত হবে। সে ক্ষেত্রে NEP সুপারভাইজার ‘Delinquent’ ট্যাব এর নিচে রক্ষিত ‘Remind’ বাটনে ক্লিক করত: NEP অফিসারকে উক্ত Enquiry টির জবাব অবিলম্বে প্রদানের বিষয়টি স্মরণ করিয়ে দিবেন।

(৬) যখন কোন NEP অফিসার তার নিকট ভুলক্রমে প্রেরিত কোনো Enquiry NEP সুপারভাইজারের নিকট ফেরত প্রদান করবেন, সেইক্ষেত্রে উক্তরূপে ফেরত প্রদত্ত Enquiry টি NEP সুপারভাইজারের ড্যাশবোর্ডে ‘Rerouted’ ট্যাবে প্রদর্শিত হবে। তখন NEP সুপারভাইজার Enquiry টিতে ক্লিক করে উহাকে যথাযথ ক্যাটাগরিতে Re-assign করবেন এবং উহা স্বয়ংক্রিয়ভাবে সঠিক NEP অফিসারের নিকট প্রেরিত হবে।

(৭) NEP সুপারভাইজার তার ড্যাশবোর্ড প্যানেলের ‘Team Performance’ মেন্যুর মাধ্যমে তার অধীনস্থ NEP অফিসারগণের পারফরম্যান্স বা কার্যক্রম মনিটর করবেন। তিনি তার ড্যাশবোর্ডে Assigned/Delinquent/ Replied Enquiry এর সংখ্যা দেখতে পারবেন। তৎভিত্তিতে কোন্ NEP অফিসারের নিকট সবচেয়ে বেশী সংখ্যায় Delinquent Enquiry রয়েছে তা নিরূপন করবেন এবং তাকে পারফরম্যান্স উন্নত করার জন্য প্রয়োজনীয় পরামর্শ বা নির্দেশ দেবেন।

(গ) NEP অফিসার (NEP Officer) এর কার্যক্রম ও কার্যপদ্ধতি:

(১) জাতীয় রাজস্ব বোর্ডের কাস্টমস উইং এর বিভিন্ন সেকশনের দায়িত্বপ্রাপ্ত দ্বিতীয় সচিবগণ আলোচ্য National Enquiry Point for Customs এর জন্য NEP অফিসার হিসেবে দায়িত্ব পালন করবেন। NEP অফিসারের ড্যাশবোর্ড প্যানেলে তিনটি ট্যাব প্রদর্শিত হবে, যথা: (১) ‘My’ (আমার); (২) ‘Replied’ (জবাব প্রদানকৃত); এবং (৩) ‘Notification’ (নোটিফিকেশন)।

(২) NEP অফিসার তার নিকট আসা Enquiry সমূহের জবাব First-In First-Out ভিত্তিতে প্রদান করবেন। এইরূপ পদ্ধতিতে Enquiry সমূহের জবাব প্রদানের মাধ্যমে মূলত: যে Enquiry টি সবচেয়ে বেশী সময় ধরে জবাব প্রদানের জন্য অপেক্ষমান থাকবে, উহা সর্বপ্রথম ব্যবস্থিত হবে।

(৩) My ট্যাবে ক্লিক করার পর NEP অফিসার তাকে Assign করা হয়েছে এমন Enquiry সমূহ দেখতে পারবেন। অতঃপর উক্ত Enquiry তে ক্লিক করত: তার Text field-এ Enquiry টির সঠিক জবাব লিপিবদ্ধ করবেন। তারপর Text field-এর নিচে প্রদর্শিত Post Reply বাটনে ক্লিক করে Enquiry টির জবাব প্রদান করবেন। প্রতিটি Enquiry এর ক্ষেত্রে একই পদ্ধতি অনুসৃত হবে।

(৪) যদি কোনো NEP অফিসার নিশ্চিত হন যে, প্রাপ্ত Enquiry টি তার আওতাধীন কর্মক্ষেত্রের নয়, অর্থাৎ Enquiry টি NEP সুপারভাইজারের ভুলে যথাযথ NEP অফিসারের পরিবর্তে তার নিকট Assigned হয়েছে, তবে ঐ অফিসার তার ড্যাশবোর্ডে প্রদর্শিত Enquiry টিতে ক্লিক করত: Click to declare wrong category বাটনটি পাবেন, এবং উক্ত বাটনে ক্লিক করে Enquiry টি NEP সুপারভাইজারের নিকট ফেরত প্রদান (Re-route) করবেন।

(৫) Replied ট্যাব এ ক্লিক করত: NEP অফিসার কি কি জবাব Enquiry এর বিপরীতে প্রদান করেছেন তা দেখতে পারবেন। আবার, কোন একটি নির্দিষ্ট Enquiry এর ক্ষেত্রে কি জবাব দিয়েছেন, উক্ত নির্দিষ্ট জবাবটিতে ক্লিক করে তাও দেখতে পারবেন।

(৬) NEP অফিসার তার ড্যাশবোর্ডে রক্ষিত 'Notification' ট্যাব এ ক্লিক করে যে সকল প্রশ্নের জবাব তিনি নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে প্রদানে ব্যর্থ হয়েছেন, কিংবা এখনও প্রদান করেননি, তার বিপরীতে NEP মেসার অথবা NEP সুপারভাইজার হতে কোন Reminder পাওয়া গেলে তা দেখতে পারবেন।

৪। এই NEP সিস্টেমটি সুষ্ঠুভাবে রক্ষণাবেক্ষণের জন্য System Admin নামে একটি পৃথক User সৃষ্টি করা হয়েছে, যা জাতীয় রাজস্ব বোর্ডের সিস্টেমস ম্যানেজারের তত্ত্বাবধানে নিম্নবর্ণিত কার্যক্রমসমূহ সম্পাদন করবে:

- (১) **Log In (লগ ইন):** User name (ইউজারের নাম) এবং পাসওয়ার্ড দিয়ে লগ ইন করত: পুরো NEP সিস্টেমটির আইসিটি সংক্রান্ত বিষয়াদি তত্ত্বাবধানকরণ।
- (২) **System Backup (সিস্টেম ব্যাক-আপ):** System Admin প্যানেলে 'System Backup' মেন্যুতে ক্লিক করত: Database Backup ট্যাব ও Content Backup ট্যাব এর অধীনে Create Backup এবং Download Backup বাটনে ক্লিক করত: ব্যাকআপ তৈরি ও সংরক্ষণকরণ।

- (৩) **Audit Log (অডিট লগ):** System Admin প্যানেলে গিয়ে ‘System Audit Log’ মেন্যুতে ক্লিক করত: NEP সিস্টেমের সকল ইউজার এর লগ দেখা এবং এক্সেল (Excel) ফরম্যাট এ ডাউনলোডকরণ।
- (৪) **User Support (ইউজার সাপোর্ট):** System Admin প্যানেলে গিয়ে ‘User Support’ মেন্যুতে ক্লিক করত: NEP সিস্টেমের সকল ইউজারের প্রয়োজনে ই-মেইল/ পাসওয়ার্ড পরিবর্তন, পুনরুদ্ধারসহ তাদের তথ্য হালনাগাদকরণ।
- ৫। **National Enquiry Point (NEP) for Customs** এর সার্বিক কার্যক্রম সুষ্ঠুভাবে পরিচালনা ও সম্পাদনের জন্য এই স্থায়ী আদেশ জারি করা হলো।

খন্দকার মুহাম্মদ আমিনুর রহমান

সদস্য (কাস্টমস: নিরীক্ষা, আধুনিকায়ন ও আন্তর্জাতিক বাণিজ্য)।