महेन्द्र रंगा
MAHENDRA RANGA
मुख्य आयुक्त
CHIEF COMMISSIONER

सत्यमेव जयते

विकसित भारत अभियान
1947 TO 2047

भारत सरकार
वित्त मंत्रालय
मुख्य आयुक्त कार्यालय
सीजीएसटी एवं केन्द्रीय उत्पाद शुल्क
जयपुर

GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF FINANCE
OFFICE OF THE CHIEF COMMISSIONER
CGST & CENTRAL EXCISE
Jaipur

10 दिसम्बर 2024
D.O. No. GCCO/TECH/MISC/440/2023

प्रिय सहकर्मी

'संवाद': दिसम्बर 2024

सर्दियों की दस्तक बता रही है कि नया साल करीब है। यह इस बात का भी द्योतक है कि वित्तीय वर्ष भी समाप्ति की ओर बढ़ रहा है। अतः हमें लक्ष्यों, उपलब्धियों का मूल्यांकन करने और उन्हें प्राप्त करने के लिए अपना सर्वश्रेष्ठ देने की आवश्यकता है।

2. जीएसटी काउंसिल की 53वीं और 54वीं बैठकों की सिफारिशों के आधार पर, सीजीएसटी ढांचे में कई बदलाव किए गए हैं। सीजीएसटी अधिनियम, 2017 में धारा 128A दिनांक 01.11.2024 से प्रभावी हो गई है। यह हमें वित्त वर्ष 2017-18, 2018-19 और 2019-20 के तहत धारा 73 के तहत मांगों के लिए ब्याज या शास्ति या दोनों को माफ करने की सशर्त अनुमति देती है। सीजीएसटी नियम, 2017 में धारा 128A के तहत कार्यवाही समाप्ति की प्रक्रिया को रेखांकित करने के लिए भी नियम 164 प्रस्तुत किया गया है। इसके अतिरिक्त, 31.03.2025 को कर भुगतान की पूरी राशि जमा करने की अंतिम तिथि के रूप में अधिसूचित किया गया है, ताकि छूट लाभ प्राप्त किया जा सके। सभी आयुक्तों को सलाह दी जाती है कि इन प्रावधानों का व्यापक रूप से प्रचार-प्रसार करें ताकि करदाता सूचित हो सकें और लाभ उठा सकें।

3. नवंबर 2024 के दौरान राजस्व ₹2,176 करोड़ तक पहुंच गया, जो पिछले माह के आंकड़ों से अधिक है। यह लगातार दूसरा माह है जब ₹2,100 करोड़ के आंकड़े को पार किया गया है और यह इस वर्ष का दूसरा सबसे उच्चतम राजस्व है। अब तक पिछले वित्तीय वर्ष की समान अवधि की तुलना में राजस्व में 9.6% की वृद्धि हुई है। यद्यपि ये आंकड़े उत्साहजनक हैं, लेकिन अभी और भी कार्य किया जाना शेष है। लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए कर अपवंचना को रोकना महत्वपूर्ण है।

4. सीआईयू प्रदत्त आसूचना के आधार पर, सीजीएसटी जयपुर ने फर्जी फर्मों द्वारा धोखाधड़ी वाले आईटीसी लेनदेन का पर्दाफाश किया। मैसर्स अर्पित ट्रेडर्स, मैसर्स राज ट्रेडर्स, मैसर्स आयुष चौधरी और मैसर्स शीश पाल एंटरप्राइजेज नामक इन फर्जी कंपनियों ने अवैध रूप से ₹19.73 करोड़ की आईटीसी राशि हस्तांतरित की। इसके अतिरिक्त, सीआईयू से प्राप्त आसूचना पर कार्रवाई करते हुए, सीजीएसटी

जयपुर ने मैसर्स राजस्थान राज्य प्रदूषण नियंत्रण बोर्ड से ₹6.67 करोड़ का आईटीसी वसूल किया है, जो 'छूट वाली आपूर्ति' श्रेणी के तहत 'संपूर्ण सरकारी सार्वजनिक सेवाओं' की आपूर्ति करते हैं। करदाता उनके पास उपलब्ध इनपुट/इनपुट सेवाओं/पूंजीगत वस्तुओं पर संपूर्ण आईटीसी ले रहा था और सीजीएसटी नियम, 2017 के नियम 42 और 43 के साथ सीजीएसटी अधिनियम, 2017 की धारा 17(2) के तहत आवश्यक छूट प्राप्त आपूर्तियों में उपयोग किए गए माल के संबंध में आनुपातिक आईटीसी को लौटाने में विफल रहा।

5. सीजीएसटी, जयपुर द्वारा किए गए निरीक्षण में मैसर्स श्री हरि इंफ्राप्रोजेक्ट्स प्राइवेट लिमिटेड द्वारा कर अनियमितताओं का पता चला। करदाता ने सेवाओं का गलत तरीके से वर्गीकरण किया, जिसके परिणामस्वरूप 18% के बजाय 12% जीएसटी का भुगतान हुआ, कर भुगतान में देरी हुई और अयोग्य इनपुट टैक्स क्रेडिट का लाभ उठाया गया। करदाता ने इन मुद्दों को स्वीकार करते हुए स्वेच्छा से ₹96 लाख का जीएसटी जमा करवाया। इसके अलावा, सीजीएसटी, जयपुर ने मैसर्स एन.एस. पब्लिसिटी इंडिया प्राइवेट लिमिटेड और मैसर्स श्री सालासर इंडस्ट्रीज से बिना माल के इनवाइस/रद्द आपूर्तिकर्ताओं से इनवाइस /अवरुद्ध आईटीसी और माल के गलत वर्गीकरण के कारण गलत तरीके से आईटीसी का लाभ उठाने के लिए ₹2.11 करोड़ की वसूली की है।

6. डीजीजीआई जयपुर ने मैसर्स श्यामा केम, जयपुर के खिलाफ एक मामला दर्ज किया है, जिन्होंने विभिन्न स्थानीय फर्मों को बिना बिल के चोरी से डिटर्जेंट के कच्चे माल की आपूर्ति की और मध्य प्रदेश और गुजरात के करदाताओं को आईटीसी पास करने के लिए फर्जी बिल जारी किए। करदाता ने इसे स्वीकार करते हुए ₹5.46 करोड़ की निर्धारित देनदारी के विरुद्ध ₹3.50 करोड़ जीएसटी जमा किया है। एक अन्य मामले में, डीजीजीआई जयपुर ने मैसर्स चंद्रा इंजीनियर्स, अलवर से ₹2 करोड़ की जीएसटी वसूली की है, जिन्होंने बिना माल की वास्तविक प्राप्ति के, एक गैर-मौजूद और गैर-कार्यात्मक फर्म से इनवाइसों के आधार पर ₹6.66 करोड़ की आईटीसी धोखाधड़ी से हासिल की और उपयोग में ली।

7. यह देखा गया कि फर्जी आईटीसी मामलों की जांच के लिए आयुक्तालयों द्वारा अलग-अलग तरीकों को अपनाया जा रहा है। पूरे जोन में प्रक्रियाओं को मानकीकृत करने के लिए, दिनांक 20.11.2024 को आयोजित **'मंथन'** के दौरान फर्जी आईटीसी मामलों की जांच के लिए एक मानक संचालन प्रक्रिया (SOP) साझा की गई। इस एसओपी को सभी क्षेत्रीय संरचनाओं के परामर्श से तैयार किया गया है और इसका उद्देश्य जांच प्रक्रिया को एकीकृत करना है, जिससे सभी आयुक्तालयों में फर्जी आईटीसी मामलों की पहचान और समाधान के लिए एक समान और कुशल दृष्टिकोण सुनिश्चित हो सके।

8. राजस्थान राज्य के लिए शिकायत निवारण समिति (GRC) की 7वीं बैठक दिनांक 08.11.2024 को आयोजित की गई थी। राज्य कर विभाग, जीएसटीएन, कर पेशेवर संघों और व्यापार संघों के प्रतिनिधियों ने व्यापार और उद्योग द्वारा उठाए गए प्रमुख मुद्दों को संबोधित करने के लिए चर्चा में भाग लिया। विभाग के वरिष्ठ अधिकारियों ने भी विचार-विमर्श में भाग लिया। इस सहयोगात्मक प्रयास का उद्देश्य राजस्थान में व्यावसायिक वातावरण को बेहतर बनाने के लिए संवाद को बढ़ावा देना और प्रभावी समाधान ढूंढना था।

9. 20 नवंबर 2024 को **'खुला संवाद'** पहल के तहत, मुझे जोधपुर में व्यापार और उद्योग संघों के साथ चर्चा करने का अवसर मिला। यह सत्र, हमारी श्रृंखला में तीसरा, जीएसटी से संबंधित विभिन्न

मुद्दों पर उत्पादक चर्चाओं के लिए एक खुला मंच प्रदान करने के लिए डिज़ाइन किया गया था। यह आदान-प्रदान उत्साहजनक था, क्योंकि इसने हितधारकों की चिंताओं को संबोधित किया और अनुपालन प्रक्रियाओं को सरल बनाने और पारदर्शिता बढ़ाने के लिए सरकार के प्रयासों को उजागर किया। ऐसे संवाद कर प्रशासन और व्यापार समुदाय के बीच विश्वास बनाने और सहयोगात्मक संबंध को बढ़ाने के लिए आवश्यक हैं।

10. सीजीएसटी, अलवर ने व्यापार संघों और कर पेशेवरों के साथ दिनांक 14.11.2024 को भिवाड़ी में **"पहल – एक कदम उन्नति की ओर"** श्रृंखला की तीसरी बैठक आयोजित की। चर्चाओं में यह सामने आया कि व्यापार अक्सर अधिकारियों के सहायक रवैये और दैनिक चुनौतियों में मदद की सराहना करता है। "पहल" के पहले चरण में, अलवर व्यापार संघों ने अनुपालन नोटिस में सहायता के लिए श्री रवि कांत, निरीक्षक की प्रशंसा की। इसी प्रकार, इस बैठक में, भिवाड़ी व्यापार संघों ने व्यापार को सुगम बनाने के प्रयासों के लिए श्री शरद चंद्र, अधीक्षक की सराहना की।

11. सीजीएसटी जोधपुर ने 23.11.2024 को व्यापार संगठनों और कर पेशेवरों के साथ एक आउटरीच कार्यक्रम आयोजित किया, जिसमें नए लागू किए गए इनवॉइस प्रबंधन प्रणाली, एमनेस्टी योजना और बायोमेट्रिक आधार प्रमाणीकरण पर चर्चा की गई। इस संवादात्मक सत्र में सभी क्षेत्र-स्तरीय प्रश्नों का समाधान किया गया और प्रतिभागियों को आश्वासन दिया गया कि नीति-संबंधी समस्याओं को समाधान के लिए उच्च अधिकारियों तक पहुँचाया जाएगा।

12. प्रशासक, सीबीआईसी ईऑफिस ने ईऑफिस में डिस्पैच और प्राप्ति के लिए एक नई मानक संचालन प्रक्रिया जारी की है, जिसका उद्देश्य सीबीआईसी के भीतर संचार को सुव्यवस्थित करना है। यह एसओपी डिस्पैच और डायराइजिंग के लिए सीआरयू ईऑफिस आईडी के उपयोग पर जोर देता है ताकि पता लगाने की क्षमता और सुसंगतता सुनिश्चित की जा सके। एसओपी और मैनुअल ईऑफिस नोटिस बोर्ड पर उपलब्ध है और इसे सीसीओ के पत्र दिनांक 03.12.2024 के माध्यम से परिचालित किया गया है। सभी ईऑफिस उपयोगकर्ताओं को एसओपी और मैनुअल में उल्लिखित दिशानिर्देशों का पालन करने के लिए निर्देशित किया जाना चाहिए।

13. इस माह के **ज्ञान-संग्रह** में, हम उत्साह के साथ दो ज्ञानवर्धक लेख प्रस्तुत कर रहे हैं, जो डोमेन और व्यवहारिक योग्यता दोनों का उदाहरण देते हैं:-

(क) *Avoiding payment of tax in cash by converting CGST/ SGST liability to IGST liability in GSTR-3B and subsequent resort to Section 77 of the CGST Act, 2017* – लेखक - श्री निखार गर्ग, निरीक्षक, सीजीएसटी संभाग, बहरोड़; और

(ख) *CBIC's Behavioural Sensitization Program Under Mission Karmayogi – A Journey of Transformation from Karmachari to Karmayogi* – लेखक – श्री अमित कुमार जैन, निरीक्षक, मुख्य आयुक्त कार्यालय, जयपुर।

हम उन अधिकारियों के प्रति विशेष रूप से आभारी हैं जिन्होंने उदारतापूर्वक अपने विचार हमारे साथ साझा किए।

14. गत माह हमें श्री राजीव रंजन, आयुक्त, श्री आलोक गोस्वामी और श्री बी.एस. सोलंकी, दोनों अधीक्षक और श्री राधेश्याम यादव, एलडीसी की सेवानिवृत्त करने का सौभाग्य मिला। यह प्रशंसा का

समय था क्योंकि हम उपरोक्त अधिकारियों को विदाई दे रहे थे जिनकी प्रतिबद्धता और कड़ी मेहनत ने विभाग पर एक स्थायी प्रभाव डाला है। हम उनके लिए प्रसन्नता, अच्छे स्वास्थ्य और आराम से भरे एक नए अध्याय की कामना करते हैं और उनकी योग्य सेवानिवृत्ति के लिए अपनी शुभकामनाएं देते हैं।

अगले वर्ष तक,

आपका शुभेच्छु

(महेंद्र रंगा)
मुख्य आयुक्त

सेवा में :- टीम जयपुर जोन

प्रतिलिपि सूचनार्थ:-

(i) ओएसडी, अध्यक्ष, सीबीआईसी, नई दिल्ली।
(ii) निजी सचिव, सदस्य (जीएसटी/सीई/एसटी एवं क्षेत्रीय प्रभारी), सीबीआईसी, नई दिल्ली।
(iii) आयुक्त, वाणिज्यिक कर, राजस्थान, जयपुर
(iv) प्रधान एडीजी/ एडीजी, नासिन /डीजीजीआई, जयपुर

ज्ञान संग्रह

दिसम्बर, 2024

GYAN SANGRAH

DECEMBER, 2024

Avoiding Payment of Tax in Cash by Converting CGST/ SGST Liability to IGST Liability in GSTR-3B and Subsequent Resort to Section 77 of the CGST Act, 2017

By – Nikhar Garg, Inspector,
CGST Division, Behror

One of the main features of GST is that it is a Value Added Tax which means that it avoids cascading by allowing Input Tax Credit (ITC) of the taxes paid on inward supplies which can be used to set off the tax liability on outward supplies of goods and services ensuring thereby that a taxable person is required to pay tax in cash on the value addition only, done by him in the course of business. **However, cross-utilisation of ITC of CGST and SGST for payment of tax has not been allowed.** Thus, even if a taxable person is having excess balance of SGST in his Electronic Credit Ledger (ECL), it can-not be utilized for payment of CGST liability and vice versa. The present article narrates how a taxable person can **evade payment of tax in cash** by utilizing ITC of SGST for payment of tax under the head of CGST and vice versa.

2. During the course of scrutiny of a taxpayer for F.Y. 2020-21, it was observed that the taxable person had short paid the tax liability by Rs.14,00,000/- (CGST- Rs.7,00,000/- and SGST- Rs.7,00,000/-) and have excess paid IGST of Rs.14,00,000/- in the GSTR-3B return filed for the month of July-2020 as compared to the tax liability declared by them in GSTR-1 return. It was also observed that the entire tax liability was paid via ITC.

3. In response to the Notice issued in FORM ASMT-10, the taxable person submitted that they had mistakenly shown the liability of CGST & SGST in the wrong head - IGST but they have paid the total liability in the same month.

4. On examination of the ECL, it was observed that **the balance of ITC of CGST and IGST was short as compared to the corresponding CGST and IGST tax liabilities. It was further observed that the balance of ITC of SGST was in excess to the SGST tax liability. Accordingly, a portion of CGST tax liability was required to be paid in cash.**

However, while filing the GSTR-3B return, the taxable person wrongly reported the amount of tax liability under different heads of tax viz. CGST, SGST & IGST while keeping the total liability unchanged and paid the entire tax liability through ITC, thus evading cash payment of tax.

5.1. Section 49 of the CGST Act, 2017, in sub-section (5), provides the order of utilization of ITC of different heads of tax and also provides for restrictions on utilization of ITC of a given head for payment of tax under a different head in the following manner:-

ITC of Tax Head	**Utilization for payment of tax liability under the head**		
	First preference	**Second preference**	**Third preference**
IGST	IGST	CGST	SGST
CGST	CGST	IGST	Not allowed
SGST	SGST	IGST	Not allowed

5.2. In the instant case, ITC available of IGST, CGST & SGST was Rs.7,12,438/-, Rs.3,68,661/- and Rs.30,32,354/- respectively as against the tax liability of Rs.17,61,261/-, Rs.10,50,222/- and Rs. 10,50,222/- respectively. Thus, the utilization of ITC should be as under:

i. IGST liability to be set off from ITC of IGST & SGST.
ii. CGST tax liability to be set off from ITC to the extent of Rs.3,68,661/- only and **remaining amount of Rs.6,81,561/- (*Rs.10,50,222/- minus Rs.3,68,661/-*) was to be paid in cash**.
iii. SGST liability to be set off from ITC of SGST.

6. As evident from above, the payment of CGST amounting to Rs.6,81,561/- was to be done in cash. However, the taxable person, **rather than paying the remaining liability of CGST in cash, wrongly reported the tax liabilities in GSTR-3B return by reducing the CGST tax liability to the extent it was required to be paid in cash** with the following precautions:-

(A) The amount of reduction was rounded off to the next higher sum in lakh so as to make it appear as if it was a clerical error; and
(B) The liability of SGST was also lowered in equal sum because the liabilities under both the heads run concurrently.
(C) The liability of IGST was increased to keep the total tax liability same.

7. The case, therefore, appears to be one of **manipulation of the figures of tax liability and incorrect reporting thereof in GSTR-3B return with intent to evade payment of tax in cash** and accordingly, demand of tax has been raised under section 74 of the CGST Act, 2017 **as the taxable person has willfully misstated the tax liabilities.**

8.1. Interestingly, the taxable person has come up with an argument that payment of tax under wrong head was actually a clerical error brought to his notice through ASMT-10 only and they will pay the tax under correct heads in due course and claim refund of wrongly paid IGST.

8.2. It is worthwhile to note here that refund of tax paid under incorrect head of IGST is governed by **Section 19(1) of the IGST Act, 2017** which provides that:-

> "*(1) A registered person who has **paid integrated tax on a supply considered by him to be an inter-State supply**, but which is subsequently held to be an intra-State supply, shall be granted refund of the amount of Integrated tax so paid in such manner and subject to such conditions as may be prescribed."*

8.3. Similarly, **Section 77(2) of the CGST Act, 2017** provides for payment of tax subsequently under correct head [CGST and SGST] without the requirement of paying interest for delayed payment as follows:-

> *"(2) A registered person who has **paid integrated tax on a transaction considered by him to be an inter-State supply**, but which is subsequently held to be an intra-State supply, shall not be required to pay any interest on the amount of central tax and State tax or, as the case may be, the Central tax and the Union territory tax payable."*

9. In the instant case, no **intra-State supplies** have been considered by the taxable person as **inter-State supplies** because invoices have been raised correctly showing the tax liability under the heads of CGST and SGST and so has the GSTR-1 return been filed showing the tax liability under those heads.

Accordingly, case of **manipulation of the figures of tax liability while filing GSTR-3B return in order to evade payment of tax in cash can not be categorized as a case of an intra-State supply having been considered as inter-State supply** and accordingly, such a case is clearly out of the scope of section 19(1) and section 77(2) ibid.

10. In view of above, while scrutinizing the returns filed by a taxable person, mismatch of tax liability declared in return in FORM GSTR-1 with the tax liability paid in GSTR-3B shall be examined carefully to find out the real cause of the mismatch and intent thereof.

****

(The write-up is simply intended to share the personal experience of the writer with the colleagues and the views expressed therein may not necessarily represent the stand taken by him on the provisions of law in his official capacity.)

CBIC's Behavioural Sensitization Program Under Mission Karmayogi : A Journey of Transformation from Karmachari to Karmayogi

By – Amit Kumar Jain, Inspector,
CCO, Jaipur

CBIC has consistently demonstrated leadership in policy implementation and operational modernization. From the successful rollout of GST to the integration of cutting-edge technology in administrative processes, CBIC has remained at the forefront of innovation in Indirect Tax administration. Public service in India is undergoing a profound transformation, spearheaded by initiatives such as Mission Karmayogi. Within this broader framework, CBIC has implemented the CBIC Karmayogi Program – Behavioural Sensitization Training to redefine governance through behavioral change, professional excellence and empathy. This initiative marks a shift from transactional interactions to a service-oriented approach, aiming to create a workforce which would be efficient and citizen-centric both.

Vision and Overarching Objectives

This training program aspires to achieve two primary goals: fostering trust and improving taxpayer engagement while ensuring personal and professional growth for its officials. It emphasizes moving beyond traditional bureaucratic roles, empowering officers to act as servant-leaders who prioritize the needs of citizens and stakeholders.

By adopting behavioral sensitization and advanced training methodologies, the program focuses on:

1. Enhancing empathy and responsiveness in interactions with taxpayers.
2. Reducing grievances through proactive and preventive measures.
3. Building a culture of trust, integrity and service.

Defining the CBIC Karmayogi

A CBIC Karmayogi is more than a public servant. He is a custodian of trust, a problem solver and an enabler of progress. This identity is rooted in the harmonious integration of "Who I am" (being aspect) and "What I do" (functional aspect).

By awakening the "Karmayogi Mode," officials unlock their highest potential, ensuring that their personal values flow seamlessly into their professional functions. This transformation is marked by:

- **Seva Bhav (Spirit of Service):** A genuine intent to serve taxpayers and other stakeholders by addressing their needs proactively and equitably.
- **Positive Engagement:** The ability to turn every interaction into an opportunity for trust-building and problem-solving for all the stakeholders.
- **Purposeful Contribution:** A commitment to delivering meaningful outcomes, both in terms of tangible results and intangible benefits such as goodwill and satisfaction.

Core Pillars of the Program

The Program is built on several foundational principles, each contributing to the overall vision of integrity and excellence. The principles can be underlined as under:

1. Seva Bhav: The Spirit of Service

Seva Bhav serves as the moral compass of the program, guiding officials in their daily interactions and decision-making. This principle emphasizes the importance of prioritizing the public good, reducing procedural complexities and fostering a taxpayer-friendly environment.

Through improved behavior, reduced response times and fair decision-making, CBIC officials embody the spirit of service, ensuring that the organization's actions reflect its commitment to national progress.

2. Trust Surplus: Building Sustainable Relationships

Trust is the cornerstone of effective governance. The program introduces the concept of "Trust Surplus," which measures the degree of trust cultivated in each interaction with stakeholders. Tools such as the "Trust-o-Meter" enable officials to assess and improve their trust quotient, ensuring that transparency, fairness and accountability remain central to all engagements.

A "Trust Surplus" is achieved not through grand gestures but through consistent and equitable behavior, ensuring that taxpayers, trade partners and other stakeholders view CBIC as a reliable and fair institution.

3. Empathy and Awareness: Understanding Stakeholder Perspectives

Empathy is a critical attribute for fostering positive relationships. The program emphasizes the importance of understanding the taxpayer's perspective through structured tools like the "Maze of Consequences," which encourages officials to evaluate the broader impact of their decisions.

This approach not only prevents grievances but also fosters a sense of inclusivity, ensuring that the taxpayer's voice is heard and respected in the decision-making process.

4. The Tree of Fulfillment: Balancing Material and Inner Rewards

The Tree of Fulfillment is a powerful metaphor for the dual rewards of professional life—material benefits such as promotions and inner rewards such as personal satisfaction and growth.

Central to this framework is the concept of "Karmayogi Moments," instances where officials contribute meaningfully to their stakeholders' goals. By maximizing these moments, officials create a virtuous cycle of contribution and fulfillment, achieving a balanced and enriched professional experience.

5. Enhancing Taxpayer Engagement through Nine Levers of positive engagement:-

The program focuses on enhancing positive engagement with taxpayers and trade

through nine levers Viz. Responsive Listening, Visibility, Value for Time, Respectful Dealing & Human Touch, Enabling Ease of Use, Education & Counselling, Make it Happen, Reassurance and Avoiding Micro-harassments. These tools aim to foster trust, ensure efficient communication and create a citizen-centric tax administration. In turn, it will promote increased tax compliance and positive engagement of the department with all the stake holders.

The Lifelong Journey of a CBIC Karmayogi

Becoming a CBIC Karmayogi is not a finite process but a lifelong commitment to excellence, adaptability and self-reflection. As officials navigate diverse roles and responsibilities within the CBIC, they are encouraged to remain anchored in the program's guiding principles while adapting their approach to meet the unique demands of each situation.

This dynamic role-identity allows officials to remain effective and relevant, ensuring that their contributions align with the evolving needs of the organization and the nation.

Conclusion: A New Paradigm of Governance

The CBIC Karmayogi Program – Behavioural Sensitization Training is not merely an initiative but a transformative movement aimed at redefining the role of public officials in modern governance. By embedding values of trust, empathy and purposeful contribution into the very fabric of their operations, CBIC is setting a new standard for excellence in public administration.

This program invites every official to embark on a journey of self-discovery and professional growth, ensuring that their actions contribute not only to the efficiency of the CBIC but also to the progress and well-being of the nation.

Through its innovative training methodologies and use of technology, the program lays the foundation for a future-ready workforce that embodies the highest standards of professionalism and integrity. The journey from "Karmachari" to "Karmayogi" is more than a personal transformation—it is a step toward realizing the broader vision of a compassionate and progressive public administration system.

****