



ด่วนที่สุด

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองวิชาการแผนภาษี กลุ่มวางแผนและประเมินผล โทร. ๙๓๗๕

ที่ กค ๐๗๑๓/ผษ/ ๒๖๑๓

วันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๐

เรื่อง การพัฒนาช่องทางการแจ้งเบาะแส/ร้องเรียนแหล่งภาษีผ่าน Website on Mobile

เรียน อธิบดี

ตามหนังสือ ด่วนที่สุด ที่ กค ๐๗๑๓/ผษ/๑๘๙๑ ลงวันที่ ๑๘ กันยายน ๒๕๖๐ (เอกสารแนบ ๑) กรมสรรพากรได้อนุมัติการพัฒนา Line Official Account ของกรมสรรพากร เพื่อรองรับการแจ้งเบาะแส/ร้องเรียนแหล่งภาษี และการให้บริการอื่นๆ ของกรมสรรพากร ผ่าน Line Official Account นั้น

ผษ. ขอเรียนดังนี้

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังได้มอบนโยบายให้กรมสรรพากรศึกษาวิธีการและช่องทางให้ประชาชนทั่วไปได้ร่วมแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนแหล่งภาษี เพื่อที่จะสร้างความเป็นธรรมในการเสียภาษีและขยายฐานภาษีเงินได้ของกรมสรรพากร

๑.๒ ในการประชุม/สัมมนาการบริหารงานจัดเก็บภาษีของสรรพากรภาค (ก.บ.ภ.) ครั้งที่ ๔/๒๕๖๐ เมื่อวันที่ ๑๙ มิถุนายน ๒๕๖๐ ที่ประชุมได้มีมติเห็นชอบให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมกันพัฒนา Application สร้างความเป็นธรรมในการเสียภาษี และในการประชุมติดตามภารกิจกรมสรรพากรต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง เมื่อวันที่ ๒๑ มิถุนายน ๒๕๖๐ กรมสรรพากรได้นำเสนอแนวคิดในการพัฒนา Line Official Account เพื่อให้ประชาชนทั่วไปได้แจ้งเบาะแส/ร้องเรียนแหล่งภาษี

๑.๓ กรมสรรพากรได้อนุมัติแนวทางการพัฒนา Line Official Account ของกรมสรรพากรตามหนังสือด่วนที่สุด ที่ กค ๐๗๑๓/ผษ/๑๘๙๑ ลงวันที่ ๑๘ กันยายน ๒๕๖๐ เพื่อรองรับการแจ้งเบาะแส/ร้องเรียนแหล่งภาษี และการให้บริการประชาชนในรูปแบบอื่นๆ เช่น การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร/ความรู้ภาษีอากร การให้บริการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา การสอบถามข้อมูลภาษี การติดตามสถานะการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา การสำรวจข้อมูล/ความคิดเห็น เป็นต้น

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ กรมสรรพากรได้ให้ความเห็นชอบแนวทางการพัฒนา Line Official Account แล้ว แต่ ผษ. และ บร. อยู่ระหว่างการขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และหากได้รับงบประมาณแล้วจะต้องใช้ระยะเวลาในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและการพัฒนาระบบ ดังนั้น ผษ. และ ทท. จึงได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาช่องทางการแจ้งเบาะแส/ร้องเรียนแหล่งภาษี ในรูปแบบ Website on Mobile ซึ่งมีสะดวก รวดเร็ว ใช้งานง่าย สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้งานโทรศัพท์มือถือสมาร์ตโฟนของประชาชนในปัจจุบัน ในระหว่างที่รอการพัฒนา Line Official Account ของกรมสรรพากรแล้วเสร็จ

๒.๒ ผษ. ได้มีการประชุมหารือกับ ทท. สน. เพื่อกำหนดความต้องการ (Requirement) ของระบบทางการแจ้งเบาะแส/ร้องเรียนแหล่งภาษีผ่าน Website on Mobile แล้ว และ ทท. อยู่ระหว่างการพัฒนาระบบฯ

๓. ข้อพิจารณา

ผษ. ขอรายงานความคืบหน้าและข้อเสนอเพื่อพิจารณา ดังนี้

๓.๑ ช่องทางการแจ้งเบาะแส/ร้องเรียนแหล่งภาษี เห็นควรมีลำดับขั้นตอนและรายละเอียดในการแจ้งเบาะแส/ร้องเรียนแหล่งภาษี (เอกสารแนบ ๒) ดังนี้

(๑) ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียนเข้าสู่เว็บไซต์กรมสรรพากรผ่านคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์พกพา หรือโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ทโฟน และเลือกเมนู “แจ้งแหล่งภาษี” ผ่านหน้าจอหลัก (Main Menu)

(๒) ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียนให้ความยินยอมรับตามเงื่อนไขและข้อกำหนดในการแจ้งเบาะแส/ร้องเรียนแหล่งภาษี

(๓) ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียนทำการยืนยันตัวตนด้วยการระบุข้อมูลส่วนบุคคล

๑) เลขบัตรประจำตัวประชาชน (บังคับ)

๒) หมายเลขโทรศัพท์มือถือ หรือ อีเมล (เลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง)

ทั้งนี้ ระบบฯ จะดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องของเลขบัตรประจำตัวประชาชนตามหลักเกณฑ์ของกระทรวงมหาดไทย (Check Digit) และหมายเลขโทรศัพท์/อีเมลตามรูปแบบที่กรมสรรพากรกำหนด นอกจากนี้จะกำหนดมาตรการรักษาความลับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียน

(๔) ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียนดำเนินการระบุประเภทของการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนแหล่งภาษีที่พบเห็น ดังนี้

๑) กิจการเปิดใหม่

๒) กิจการที่ออกใบกำกับฯ ไม่ถูกต้อง/ไม่ออกใบกำกับฯ

๓) กิจการที่มีการซื้อ - ขาย ใบกำกับภาษี

๔) กิจการ e-Commerce

๕) กิจการที่หลีกเลี่ยงภาษี

๖) อื่น ๆ (ระบุ)

(๕) ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียนดำเนินการระบุข้อมูลที่ใช้ประกอบการแจ้งเบาะแส

หรือร้องเรียน ดังนี้

๑) ชื่อ หรือ สถานที่ตั้งของแหล่งภาษี (บังคับ)

๒) ตำแหน่งที่ตั้ง (Share Location) (บังคับ)

๓) รายละเอียดเพิ่มเติม

๔) ชื่อเว็บไซต์ (URL)

๕) รูปภาพ

(๖) ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียนยืนยันการส่งข้อมูล และระบบฯ ทำการบันทึกข้อมูล

๓.๒ แนวทางในการพัฒนาระบบงานหลังบ้านและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่อการแจ้งเบาะแส/ร้องเรียนแหล่งภาษีผ่าน Website on Mobile มีความเป็นไปได้ใน ๒ แนวทาง คือ

(๑) แนวทางที่ ๑

ให้ข้อมูลจากการแจ้งเบาะแส/ร้องเรียนแหล่งภาษีผ่านระบบ Website on Mobile เสมือนหนึ่งเรื่องร้องเรียนจากช่องทางปกติของกรมสรรพากร เช่น การร้องเรียนผ่าน Contact Us

RD Intelligence Center และการส่งจดหมาย โดยจะส่งข้อมูลไปยังระบบงานเรื่องร้องเรียนของ สน. และให้ การดำเนินงานเป็นไปตามแนวทางปฏิบัติการสรรพากรที่ ศน. ๗ / ๒๕๕๔ เรื่อง การดำเนินการหนังสือ ร้องเรียนแหล่งภาษี ทั้งนี้ แนวทางดังกล่าวจะใช้เวลาในปรับปรุงแก้ไขระบบงานเรื่องร้องเรียนเดิมให้รองรับ ข้อมูลจาก Website on Mobile อย่างน้อย ๔ เดือน และอาจมีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายที่ ละเอียดอ่อนจะต้องพิจารณา เช่น ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา ๑๕๗ และ พ.ร.บ.ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๕๐ เป็นต้น

(๒) แนวทางที่ ๒

ให้ระบบ Website on Mobile เป็นการให้บริการเฉพาะ “การแจ้งข้อมูล/เบาะแส แหล่งภาษี” และสรุปเป็นรายงานดังกล่าวออกจากระบบงานเรื่องร้องเรียนเดิม และออกแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง โดยระบบจะแยกข้อมูลตามประเภทการแจ้งเบาะแส/ร้องเรียนแหล่งภาษี ๖ ประเภทตามข้อ ๓.๑ (๔) ไปยัง หน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้แก่ สภ. สน. หรือ ตส. เพื่อให้แต่ละหน่วยงานวิเคราะห์และเลือกเครื่องมือใน การติดตามจัดเก็บภาษีจากข้อมูลที่ได้รับ และรายงานผลให้ ผช. ทราบ เพื่อจะได้ออกแบบระบบ และกำหนด แนวปฏิบัติอย่างเป็นทางการ รองรับกับปริมาณข้อมูลที่เข้ามาในภายหลังต่อไป

๔. ข้อเสนอ

ผช. พิจารณาแล้ว เห็นควรดำเนินการดังนี้

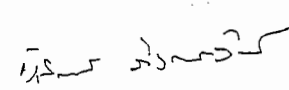
๔.๑ พัฒนาช่องทางการแจ้งเบาะแส/ร้องเรียนแหล่งภาษีผ่าน Website on Mobile โดยมีขั้นตอนและรายละเอียดในการแจ้งเบาะแส/ร้องเรียนแหล่งภาษี ตามข้อ ๓.๑ ซึ่ง ทท. ได้ดำเนินการพัฒนา แล้ว ประมาณร้อยละ ๙๐ ซึ่งหากจะเปิดรับข้อมูลจากบุคคลภายนอก สามารถดำเนินการได้ภายในวันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๑

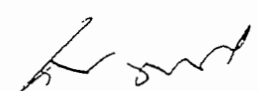
๔.๒ ดำเนินการพัฒนาระบบปฏิบัติการหลังบ้าน (Back - End) และการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ต่อการแจ้งเบาะแส/ข้อมูลแหล่งภาษีผ่าน Website on Mobile ตามข้อ ๓.๒ ซึ่งแบ่งเป็น ๒ แนวทาง นั้น ผช. พิจารณาแล้วเห็นว่า แนวทางที่ ๒ นั้นมีความเหมาะสมในเรื่องของเบาะแสและข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ต่อเจ้าหน้าที่ในการนำไปปฏิบัติงานในระดับหนึ่ง เนื่องจากมีการระบุข้อมูลที่สำคัญของทั้งผู้แจ้ง และการ ระบุแหล่งภาษี ซึ่งใช้ในการกำหนดละเอียดจุด ลองติจุด และภาพถ่าย

ดังนั้น จึงเห็นว่า หากจะเปิดใช้งานระบบการแจ้งเบาะแสและการระบุแหล่งภาษีผ่าน ระบบ Website on Mobile ในช่วงแรกนี้ สามารถกระทำได้ โดยให้เป็นการทดสอบการใช้งานของประชาชน เป็นเวลา ๑ เดือน (วันที่ ๑ - ๓๑ มกราคม ๒๕๖๑) เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ พัฒนา และปรับปรุงช่องทาง การแจ้ง และระบบปฏิบัติการหลังบ้านให้สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้งานของประชาชนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบ ขอให้โปรดอนุมัติการดำเนินการตามข้อ ๔.๑ และ ๔.๒ เพื่อ ผช. จะได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

เรียน ผช. ๑
ผช. ทำแผน ๐/แนวทว
กรนำขงผลจาก ขงทวทท.เจ
เบาะแสผู้มีโทเท เพื่อออกแพ
ร:พทลว ปานให้สอดสีก
ทววิศททาทท ทโทเทส
โศคทททททททททท
๑ ๑๕๓๓๓
เห็นควรททททตามเสนอ พท/ 13/12/60


(นางหัสกาญจน์ ภิฑการวัฒน์)
นักวิชาการภาษีเชี่ยวชาญ รักษาการแทน
ผอ.ผช

๐๖/๑๒/๒๕๕๐

(นายประสงศ์ พูนอนนส)
อธิบดีกรมสรรพากร