



แนวทางปฏิบัติการสรรพากร
ที่ บก. 1 / 2552

เรื่อง การดำเนินการหนังสือร้องเรียนกรณีขอคืนเงินภาษีอากรและกรณีอื่น ๆ

เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับหนังสือร้องเรียนกรณีขอคืนเงินภาษีอากรและกรณีอื่น ๆ เป็นไป
ในแนวทางเดียวกัน มีขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ กรมสรรพากร
จึงกำหนดแนวทางปฏิบัติไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ให้ยกเลิกแนวทางปฏิบัติการสรรพากร ที่ ลข.1/2546 ลงวันที่ 5 กันยายน 2546 เรื่อง
การดำเนินการหนังสือร้องเรียนกรณีขอคืนเงินภาษีอากรและกรณีอื่น ๆ

ข้อ 2 ในแนวทางปฏิบัตินี้

- (1) "หนังสือร้องเรียน" หมายถึง หนังสือร้องเรียนกรณีขอคืนเงินภาษีอากรและกรณี
อื่น ๆ ที่มีใ้การร้องเรียนแหล่งภาษี
- (2) "การดำเนินการหนังสือร้องเรียน" หมายถึง การดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องตาม
ที่กำหนดในแนวทางปฏิบัตินี้
- (3) "หน่วยงานสำคัญ" หมายถึง หน่วยงานราชการหรือหน่วยงานอื่นใดที่กรมสรรพากร
กำหนดให้เป็นหน่วยงานสำคัญ
- (4) "หน่วยงานทั่วไป" หมายถึง บุคคลทั่วไป หรือหน่วยงานอื่นที่กรมสรรพากรไม่ได้
กำหนดให้เป็นหน่วยงานสำคัญ
- (5) "ระบบหนังสือร้องเรียน" หมายถึง ระบบหนังสือร้องเรียน บนเครือข่ายรับดูการ
- (6) "การปฏิบัติงานในระบบหนังสือร้องเรียน" หมายถึง การบันทึกข้อมูลรายละเอียด
ต่าง ๆ ของหนังสือร้องเรียน รวมถึงการบันทึกผลการดำเนินการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในระบบหนังสือร้องเรียน
- (7) "สำนักบริหารกลาง" หมายถึง ส่วนช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ
- (8) "หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง" หมายถึง สำนัก กลุ่ม ศูนย์ สำนักงานสรรพากรภาค หรือ
หน่วยงานเทียบเท่า

ข้อ 3 แหล่งที่มาของหนังสือร้องเรียน

หนังสือร้องเรียนกรณีขอคืนเงินภาษีอากรและกรณีอื่น ๆ มีแหล่งที่มา 2 แหล่ง คือ

- (1) หน่วยงานสำคัญ ซึ่งได้แก่หน่วยงานดังต่อไปนี้

(1.1) สำนัก...

- (1.1) สำนักพระราชวัง
- (1.2) สำนักพระราชเลขานุการ
- (1.3) สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง
- (1.4) สำนักนายกรัฐมนตรี
- (1.5) สำนักเลขานุการนายกรัฐมนตรี
- (1.6) สำนักเลขานุการคณะรัฐมนตรี
- (1.7) สำนักงานเลขานุการสภาผู้แทนราษฎร
- (1.8) สำนักงานเลขานุการวุฒิสภา
- (1.9) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ
- (1.10) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน
- (1.11) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
- (1.12) ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
- (1.13) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน
- (1.14) หน่วยงานราชการอื่น ๆ นอกเหนือจากข้อ (1.1) – (1.13)

(2) หน่วยงานทั่วไป

ข้อ 4 ประเภทหนังสือร้องเรียน

(1) กรณีขอคืนเงินภาษีอากร ได้แก่ หนังสือร้องเรียนที่ผู้เสียภาษีได้ขอคืนภาษีอากรประเภทต่าง ๆ และยังไม่ได้รับคืน หรือติดตามผลการขอคืนเงินภาษีอากร

(2) กรณีอื่นๆ ได้แก่ หนังสือร้องเรียนขอความเป็นธรรมในการเสียภาษีอากรหรือร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โดยรวม เช่น ผู้เสียภาษีไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อ ไม่ได้รับบริการที่ดีจากหน่วยงานสรรพากร เจ้าหน้าที่ใช้วาจาไม่สุภาพ เป็นต้น โดยไม่ได้ระบุชื่อเจ้าหน้าที่ และมีใ้การร้องเรียนเจ้าหน้าที่ในเรื่องที่เป็นความผิดทางวินัย

ข้อ 5 แบบรายงานที่เกี่ยวข้อง

(1) แบบขออนุมัติขยายเวลาการดำเนินการหนังสือร้องเรียนกรณีขอคืนเงินภาษีอากร และกรณีอื่น ๆ (แบบ รร.1)

(2) แบบรายงานผลการดำเนินการหนังสือร้องเรียนกรณีขอคืนเงินภาษีอากรและกรณีอื่น ๆ (แบบ รร.2)

(3) แบบรายงานผลการยุติเรื่องหนังสือร้องเรียนกรณีขอคืนเงินภาษีอากรและกรณีอื่นๆ (แบบ รร.3)

ข้อ 6 การรับ-ส่งหนังสือร้องเรียน

เมื่อได้รับหนังสือร้องเรียน ให้หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.2544

ข้อ 7 การดำเนินการของสำนักบริหารกลาง

เมื่อ สำนักบริหารกลาง ได้รับหนังสือร้องเรียนกรณีขอคืนเงินภาษีอากรและกรณีอื่น ๆ ให้ปฏิบัติ ดังนี้

(1) ส่งหนังสือร้องเรียนกรณีขอคืนเงินภาษีอากรและกรณีอื่น ๆ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ภายใน 3 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง โดยให้ดำเนินการ ดังนี้

(1.1) ส่งหนังสือร้องเรียน ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการทาง E-Mail ของผู้อำนวยการสำนัก หรือสรรพากรภาค แล้วแต่กรณี โดยมีต้องส่งเอกสารต้นฉบับทางไปรษณีย์ ทั้งนี้หากมีความจำเป็นไม่สามารถส่งหนังสือร้องเรียนทาง E-Mail ได้ ให้ส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับแทน

(1.2) หากหนังสือร้องเรียนที่มาจากหน่วยงานสำคัญหรือหน่วยงานทั่วไป มีข้อมูลไม่ชัดเจนเพียงพอที่จะดำเนินการได้ ให้สำนักบริหารกลาง รวบรวมเสนออธิบดีเพื่อสั่งการให้ยุติเรื่องเป็นรายเดือน

(1.3) หนังสือร้องเรียน ที่เป็นข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ให้สำนักบริหารกลางส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบและเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา

(1.4) บันทึกข้อมูลรายละเอียดหนังสือร้องเรียนที่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ตาม ข้อ 7(1)(1.1) ในระบบหนังสือร้องเรียน version 2.0 ทุกรายทันที หลังจากได้รับการอนุมัติให้ส่งเรื่อง

(2) เมื่อสำนักบริหารกลาง ได้รับแบบขออนุมัติขยายเวลาการดำเนินการหนังสือร้องเรียนกรณีขอคืนเงินภาษีอากรและกรณีอื่น ๆ (แบบ รร.1) หรือแบบรายงานผลการดำเนินการหนังสือร้องเรียนกรณีขอคืนเงินภาษีอากรและกรณีอื่น ๆ (แบบ รร.2) ให้เสนอความเห็นต่ออธิบดี ภายใน 3 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับรายงาน และเมื่ออธิบดีสั่งการแล้วให้บันทึกในระบบหนังสือร้องเรียน version 2.0 พร้อมถ่ายสำเนาแบบรายงานดังกล่าวเก็บไว้ 1 ชุด และส่งคืนฉบับคืนหน่วยงานเจ้าของเรื่องทันที

(3) ให้สำนักบริหารกลางมีหน้าที่ควบคุม ติดตาม และบันทึกผลการดำเนินการในระบบงานหนังสือร้องเรียน version 2.0 ให้เสร็จสิ้นทุกราย

ข้อ 8 การดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(1) เมื่อได้รับหนังสือร้องเรียน ตามข้อ 4 (1)-(2) จากสำนักบริหารกลาง ให้พิจารณาข้อมูลหนังสือร้องเรียนหากพบว่า เรื่องร้องเรียนไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงาน ต้องส่งเรื่องคืนสำนักบริหารกลาง เพื่อปรับปรุงฐานข้อมูลและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการต่อไป

(2) หนังสือร้องเรียนที่มีข้อมูลเพียงพอที่จะดำเนินการต่อไป ให้ส่งหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการภายใน 3 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

(3) ให้ สำนัก...

(3) ให้ สำนัก กลุ่ม ศูนย์ สำนักงานสรรพากรภาค หรือหน่วยงานเทียบเท่า พิจารณาชุดเรื่องได้ในกรณีดังต่อไปนี้

(3.1) ข้อมูลไม่ชัดเจนและเพียงพอที่จะดำเนินการต่อไปได้

(3.2) ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นของผู้ถูกร้องเรียนแล้วพบว่า หากดำเนินการต่อไปผลที่ได้รับไม่คุ้มกับเวลา และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

(3.3) กรณีขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา หากตรวจสอบข้อเท็จจริงตามหนังสือร้องเรียนแล้วปรากฏว่า มีการดำเนินการกรณีร้องเรียนดังกล่าวได้ผลเป็นที่ยุติแล้ว เช่น ได้รับการคืนเงินภาษีแล้ว ทั้งนี้ ในการพิจารณาชุดเรื่อง ตาม (3.1) – (3.3) ให้ใช้แบบรายงานผลการยุติเรื่อง หนังสือร้องเรียนกรณีขอคืนเงินภาษีอากรและกรณีอื่น ๆ (แบบ รร.3) พร้อมบันทึกผลการดำเนินการในระบบ หนังสือร้องเรียน version 2.0 และส่งสำเนาแบบรายงานผลการยุติเรื่องหนังสือร้องเรียนกรณีขอคืนเงินภาษีอากรและกรณีอื่น ๆ (แบบ รร.3) ให้สำนักบริหารกลางทราบ

(4) กรณีหนังสือร้องเรียนที่ส่งหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จให้รายงานผลการดำเนินการให้สำนักบริหารกลางทราบ ตามแบบรายงานผลการดำเนินการหนังสือร้องเรียนกรณีขอคืนเงินภาษีอากรและอื่น ๆ (แบบ รร.2) และบันทึกผลการดำเนินการในระบบหนังสือร้องเรียน version 2.0

ข้อ 9 กำหนดระยะเวลาดำเนินการ

(1) หนังสือร้องเรียนที่มาจากหน่วยงานสำคัญ

กรณีขอคืนเงินภาษีอากรและอื่น ๆ ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่สำนักบริหารกลางส่งเรื่องให้ดำเนินการ

(2) หนังสือร้องเรียนที่มาจากหน่วยงานทั่วไป

กรณีขอคืนเงินภาษีอากรและอื่น ๆ ภายใน 45 วัน นับแต่วันที่สำนักบริหารกลางส่งเรื่องให้ดำเนินการ

การนับกำหนดเวลาดำเนินการ เริ่มนับตั้งแต่วันที่ บก.ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ จนถึงวันที่กรมสรรพากร ได้รับรายงานผลการดำเนินการแล้วเสร็จ ตามแบบ รร.2

ทั้งนี้ หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาให้ชี้แจงเหตุผลพร้อมทั้งกำหนดเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จต่ออธิบดี ให้ขอขยายเวลาดำเนินการได้ 1 ครั้ง ไม่เกิน 30 วัน โดยใช้แบบขออนุมัติขยายเวลาการดำเนินการหนังสือร้องเรียนกรณีขอคืนเงินภาษีอากรและอื่น ๆ (แบบ รร.1) และบันทึกในระบบหนังสือร้องเรียน version 2.0

ก่อนพ้นกำหนดเวลาที่ขอขยายไว้ หากยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ ให้ขออนุมัติขยายเวลาต่ออธิบดี โดยใช้แบบขออนุมัติขยายเวลาการดำเนินการหนังสือร้องเรียน กรณีขอคืนเงินภาษีอากรและอื่น ๆ (แบบ รร.1) พร้อมทั้งชี้แจงเหตุผล ความจำเป็น กำหนดเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ และบันทึกในระบบหนังสือร้องเรียน version 2.0

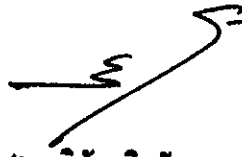
ข้อ 10 การแจ้งผลการดำเนินการ

กรณีต้องแจ้งผลการดำเนินการให้หน่วยงานภายนอกหรือบุคคลภายนอกทราบ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนัก กลุ่ม ศูนย์หรือสำนักงานสรรพากรภาคแล้วแต่กรณี เป็นผู้แจ้งผลการดำเนินการ และสำเนาหนังสือดังกล่าว พร้อมแบบรายงานผลการดำเนินการหนังสือร้องเรียนกรณีขอคืนเงินภาษีอากรและอื่นๆ (แบบ รร. 2) ส่งให้กรมสรรพากร

ข้อ 11 ให้ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง รักษาการตามแนวทางปฏิบัตินี้

ข้อ 12 ให้ถือปฏิบัติตั้งแต่วันที่ที่ประกาศใช้แนวทางปฏิบัตินี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 21 ก.ย. 2552



(นายวินัย วิทวัสการเวช)

อธิบดีกรมสรรพากร