



แนวทางปฏิบัติการสรรพากร  
ที่ ศน. ๗ / ๒๕๕๔  
เรื่อง การดำเนินการหนังสือร้องเรียนแหล่งภาษี

เพื่อเป็นการลดขั้นตอนและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินการหนังสือร้องเรียนแหล่งภาษี และสามารถยกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรมสรรพากรจึงกำหนดแนวทางปฏิบัติดังต่อไปนี้

**ข้อ ๑ ให้ยกเลิก**

๑. แนวทางปฏิบัติการสรรพากรที่ ศน.๑/๒๕๕๒ เรื่อง การดำเนินการหนังสือร้องเรียนแหล่งภาษี ลงวันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๕๒
๒. หนังสือที่ กค ๐๗๓๔/ว.๕๔๕๒ วันที่ ๑๓ กรกฎาคม ๒๕๕๒ เรื่อง ข้อความเข้าใจเกี่ยวกับการรายงานผลการดำเนินการหนังสือร้องเรียนแหล่งภาษี (รร.๔)

**ข้อ ๒ ในแนวทางปฏิบัตินี้**

- (๑) “หนังสือร้องเรียน” หมายถึง หนังสือร้องเรียนแหล่งภาษี
- (๒) “การร้องเรียนแหล่งภาษี” หมายถึง การแจ้งเบาะแสหรือการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการหลีกเลี่ยงการเสียภาษีอากร หรือเกี่ยวกับการปฏิบัติที่ไม่ถูกต้องตามประมวลรัษฎากร
- (๓) “การดำเนินการหนังสือร้องเรียน” หมายถึง การวิเคราะห์ข้อมูล การตรวจสอบ หรือการดำเนินการอื่นใดเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อเท็จจริงที่จะใช้ประกอบในการพิจารณาเกี่ยวกับการร้องเรียน รวมถึงการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องตามที่กำหนดในแนวทางปฏิบัตินี้
- (๔) “หน่วยงานสำคัญ” หมายถึง หน่วยงานราชการหรือหน่วยงานอื่นใดที่กรมสรรพากรกำหนดให้เป็นหน่วยงานสำคัญ
- (๕) “หน่วยงานทั่วไป” หมายถึง หน่วยงานอื่นที่กรมสรรพากรไม่ได้กำหนดให้เป็นหน่วยงานสำคัญ และให้หมายความรวมถึงบุคคลทั่วไปด้วย
- (๖) “ระบบหนังสือร้องเรียน” หมายถึง ระบบหนังสือร้องเรียนบนระบบเครือข่ายราชการ
- (๗) “การปฏิบัติงานในระบบหนังสือร้องเรียน” หมายถึง การบันทึกข้อมูลรายละเอียดของหนังสือร้องเรียน รวมถึงการบันทึกการดำเนินการ และผลการดำเนินการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในระบบหนังสือร้องเรียน
- (๘) “ระบบงานตรวจสอบ” หมายถึง ระบบควบคุมการตรวจสอบภาษีอากร ระบบตรวจปฏิบัติการ หรือระบบงานตรวจสอบภาษีอากรที่กรมสรรพากรกำหนด

**ข้อ ๓ แหล่งที่มาของหนังสือร้องเรียน**

- (๑) จากหน่วยงานสำคัญ ได้แก่หน่วยงานดังต่อไปนี้
  - (๑.๑) สำนักพระราชวัง
  - (๑.๒) สำนักพระราชเลขานุการ
  - (๑.๓) สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
  - (๑.๔) สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
  - (๑.๕) สำนักนายกรัฐมนตรี
  - (๑.๖) สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี
  - (๑.๗) สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
  - (๑.๘) สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง
  - (๑.๙) สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
  - (๑.๑๐) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ
  - (๑.๑๑) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน
  - (๑.๑๒) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน
  - (๑.๑๓) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
  - (๑.๑๔) กรมสอบสวนคดีพิเศษ
  - (๑.๑๕) ธนาคารแห่งประเทศไทย
  - (๑.๑๖) หน่วยงานอื่น ซึ่งกรมสรรพากรกำหนดให้เป็นหน่วยงานสำคัญ
- (๒) จากหน่วยงานทั่วไป เช่น บุคคลธรรมดา ห้างหุ้นส่วน บริษัท องค์กรภาคเอกชน เป็นต้น

**ข้อ ๔ แบบรายงานที่เกี่ยวข้อง**

- (๑) แบบขออนุมัติขยายเวลาดำเนินการหนังสือร้องเรียนแหล่งภาษี (รภ.๑)
- (๒) แบบรายงานผลการดำเนินการหนังสือร้องเรียนแหล่งภาษี (รภ.๒)
- (๓) แบบรายงานการยุติเรื่องหนังสือร้องเรียนแหล่งภาษี (รภ.๓)
- (๔) แบบสรุปผลการดำเนินการหนังสือร้องเรียนแหล่งภาษี (รภ.๔)

**ข้อ ๕ การรับส่งหนังสือร้องเรียน**

เมื่อได้รับหนังสือร้องเรียน ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ดังนี้

- (๑) ศูนย์บริการข้อมูลกรมสรรพากร (RD Call Center) เมื่อได้รับแจ้งข้อมูลการร้องเรียนแหล่งภาษี ให้ส่งเรื่องให้สำนักบริหารกลางภายใน ๓ วันทำการนับแต่วันรับเรื่อง
- (๒) สำนักบริหารกลาง เมื่อได้รับหนังสือร้องเรียนให้ส่งเรื่องให้ศูนย์สำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบภายใน ๓ วันทำการนับแต่วันรับเรื่อง
- (๓) ศูนย์สำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ เมื่อได้รับหนังสือร้องเรียนให้ดำเนินการตามข้อ ๖ หากเห็นว่าหนังสือร้องเรียนมีข้อมูลเพียงพอที่จะดำเนินการต่อไป ให้ส่งเรื่องไปยังสำนักตรวจสอบภาษีกลาง หรือสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ หรือสำนักงานสรรพากรภาค ตามแต่กรณี โดยส่งทาง e-mail ของผู้อำนวยการสำนัก หรือสรรพากรภาค เว้นแต่กรณีมีเหตุจำเป็นที่ไม่สามารถส่งทาง e-mail ได้ เช่น มีเอกสารเป็นจำนวนมาก หรือมีรูปภาพขนาดใหญ่ เป็นต้น ให้ส่งหนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับภายใน ๓ วันทำการนับแต่วันที่วิเคราะห์ข้อมูลเสร็จ

/ข้อ ๖...

## ข้อ ๖ การพิจารณาหนังสือร้องเรียน

(๑) ศูนย์สำรวจและติดตามธุรกิจจนอกระบบ เมื่อได้รับหนังสือร้องเรียนจากสำนักบริหารกลาง ให้พิจารณาและวิเคราะห์ข้อมูลการร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๕ วันทำการนับแต่วันรับเรื่อง และดำเนินการ ดังนี้

(๑.๑) หนังสือร้องเรียนที่มีข้อมูลเพียงพอที่จะดำเนินการต่อไป ให้ส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามแต่กรณี ดังนี้

(๑.๑.๑) กรณีผู้ถูกร้องเรียนที่อยู่ในการกำกับดูแลของสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ ให้ส่งสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ดำเนินการต่อไป

(๑.๑.๒) กรณีผู้ถูกร้องเรียนดังต่อไปนี้ ให้ส่งสำนักตรวจสอบภาษีกลางดำเนินการต่อไป

(ก) มีพฤติกรรมการหลีกเลี่ยงภาษี โดยเกี่ยวข้องกับบุคคลหรือผู้ประกอบการจำนวนมากและกระจายอยู่ในหลายท้องที่

(ข) มีพฤติกรรมการหลีกเลี่ยงภาษี โดยเกี่ยวข้องกับบุคคลที่เป็นเครือข่าย หรือกิจการในกลุ่มบริษัทเดียวกัน

(ค) เป็นผู้มีอิทธิพล

(ง) มีพฤติกรรมการออกใบกำกับภาษีปลอม

(จ) มีพฤติกรรมการใช้ใบกำกับภาษีปลอม ทั้งนี้ ต้องเป็นผู้ที่ไม่อยู่ในการกำกับดูแลของสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่

(๑.๑.๓) กรณีหนังสือร้องเรียนที่ไม่เข้าหลักเกณฑ์ตาม (๑.๑.๑) และ (๑.๑.๒) ให้ส่งสำนักงานสรรพากรภาคที่รับผิดชอบตามที่อยู่ที่ระบุในหนังสือร้องเรียนดำเนินการต่อไป

กรณีหนังสือร้องเรียนไม่ระบุที่อยู่ของผู้ถูกร้องเรียน หากสามารถคัดค้นภูมิสำเนาของผู้ถูกร้องเรียนได้ ให้ส่งสำนักงานสรรพากรภาคที่รับผิดชอบตามภูมิสำเนาของผู้ถูกร้องเรียนดำเนินการต่อไป

(๑.๒) หนังสือร้องเรียนดังต่อไปนี้ ให้รวบรวมเพื่อเสนออธิบดีพิจารณายุติเรื่องเป็นรายสัปดาห์ ภายในวันทำการแรกของสัปดาห์ถัดไป

(๑.๒.๑) หนังสือร้องเรียนที่ไม่มีข้อมูลเพียงพอที่จะดำเนินการต่อไปได้ หรือไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับการหลีกเลี่ยงภาษีที่ชัดเจน

(๑.๒.๒) หนังสือร้องเรียนที่ร้องเรียนซ้ำรายเดิม โดยไม่มีข้อมูลใหม่

(๒) สำนักตรวจสอบภาษีกลาง หรือสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ หรือสำนักงานสรรพากรภาค เมื่อได้รับหนังสือร้องเรียนจากศูนย์สำรวจและติดตามธุรกิจจนอกระบบ ให้ดำเนินการ ดังนี้

(๒.๑) สำนักตรวจสอบภาษีกลาง หรือสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ เมื่อได้พิจารณาข้อมูลหนังสือร้องเรียนแล้วไม่มีเหตุให้ยุติเรื่องตาม (๒.๓) ให้ส่งการให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบดำเนินการตามข้อ ๗ ต่อไป

(๒.๒) สำนักงานสรรพากรภาค เมื่อได้พิจารณาข้อมูลหนังสือร้องเรียนแล้วไม่มีเหตุให้ยุติเรื่องตาม (๒.๓) ให้ส่งเรื่องให้สำนักงานสรรพากรพื้นที่ที่รับผิดชอบตามที่อยู่ที่ระบุในหนังสือร้องเรียน หรือตามภูมิสำเนาของผู้ถูกร้องเรียนกรณีหนังสือร้องเรียนไม่ระบุที่อยู่ เพื่อดำเนินการตามข้อ ๗ ต่อไป โดยให้ส่งภายใน ๓ วันทำการนับแต่วันที่รับเรื่อง

กรณีตามวรรคหนึ่ง สรรพากรภาคอาจพิจารณาสั่งการให้เจ้าหน้าที่ซึ่งอยู่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาคเป็นผู้ดำเนินการหนังสือร้องเรียนได้ตามความเหมาะสม

(๒.๓) กรณีดังต่อไปนี้ให้สำนักตรวจสอบภาษีกลาง สำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ หรือสำนักงานสรรพากรภาค พิจารณายุติเรื่องด้วยแบบรายงานการยุติเรื่องหนังสือร้องเรียนแหล่งภาษี (รภ.๓)

(๒.๓.๑) กรณีผู้ถูกร้องเรียนไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงาน

(๒.๓.๒) กรณีข้อมูลร้องเรียนไม่ชัดเจนเพียงพอที่จะดำเนินการต่อไป

(๒.๓.๓) กรณีผู้ถูกร้องเรียนเป็นนิติบุคคลซึ่งถูกขีตชื่อออกจากทะเบียนนิติบุคคลแล้ว หรือเป็นนิติบุคคลล้มละลาย หรือไม่ปรากฏตัวตนอยู่ในทะเบียนห้างหุ้นส่วนและบริษัทจำกัด

(๒.๓.๔) กรณีผู้ถูกร้องเรียนเป็นบุคคลธรรมดาไม่มีตัวตนอยู่จริง หรือเป็นบุคคลล้มละลายตามกฎหมาย

(๒.๓.๕) กรณีตรวจสอบข้อมูลการร้องเรียนแล้วพบว่า หากดำเนินการต่อไปผลที่ได้ไม่คุ้มต่อเวลาและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

กรณีตาม (๒.๓.๑) เมื่อยุติเรื่องแล้ว ให้ส่งเรื่องคืนศูนย์สำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ เพื่อปรับปรุงข้อมูลในระบบหนังสือร้องเรียน และส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการต่อไป

(๓) สำนักงานสรรพากรพื้นที่ เมื่อได้รับหนังสือร้องเรียนจากสำนักงานสรรพากรภาคตาม (๒.๒) วรรคหนึ่ง ให้พิจารณาและดำเนินการ ดังนี้

(๓.๑) กรณีผู้ถูกร้องเรียนอยู่ในระบบกำกับดูแลแล้ว ให้ส่งทีมกำกับดูแลดำเนินการตามข้อ ๗ ต่อไป

(๓.๒) กรณีผู้ถูกร้องเรียนยังไม่อยู่ในระบบภาษีอากร หรืออยู่ในระบบภาษีอากรแล้วแต่ยังไม่อยู่ในระบบกำกับดูแล ให้ส่งเป็นรายเป้าหมายให้ทีมสำรวจดำเนินการตามข้อ ๗ ต่อไป

(๓.๓) กรณีผู้ถูกร้องเรียนไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ให้ส่งเรื่องพร้อมทั้งแบบรายงานการยุติเรื่องหนังสือร้องเรียนแหล่งภาษี (รภ.๓) เพื่อขออนุมัติยุติเรื่องต่อสำนักงานสรรพากรภาค

#### ข้อ ๗ การดำเนินการหนังสือร้องเรียน

(๑) เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการหนังสือร้องเรียน ให้พิจารณาและดำเนินการตามแต่กรณี ดังนี้

(๑.๑) กรณีผู้ถูกร้องเรียนอยู่ในระบบภาษีอากรและอยู่ในระบบกำกับดูแล ให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยเน้นประเด็นที่ร้องเรียนเป็นสำคัญ และเมื่อได้ตรวจสอบสภาพกิจการ หรือตรวจปฏิบัติการ หรือออกหมายเรียกตรวจสอบภาษีแล้ว ให้เสนอยุติเรื่องหนังสือร้องเรียนด้วยแบบรายงานผลการดำเนินการหนังสือร้องเรียนแหล่งภาษี (รภ.๒) โดยไม่ต้องรอให้การดำเนินการดังกล่าวแล้วเสร็จ

กรณีผู้ถูกร้องเรียนเคยถูกตรวจสอบสภาพกิจการมาแล้วไม่เกิน ๑ ปีนับแต่วันที่ออกตรวจ โดยได้ตรวจสอบในประเด็นเดียวกับที่ร้องเรียนแล้ว ให้ขออนุมัติยุติเรื่องด้วยแบบรายงานผลการดำเนินการหนังสือร้องเรียนแหล่งภาษี (รภ.๒)

การตรวจสอบสภาพกิจการ การตรวจปฏิบัติการ หรือการออกหมายเรียกตรวจสอบภาษีที่จะถือว่าได้ดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ต้องบันทึกการดำเนินการในระบบงานตรวจสอบ บนระบบเครือข่ายระบบการครบถ้วนแล้วตามที่แนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานนั้น ๆ กำหนดไว้

/ (๑.๒) กรณี...

(๑.๒) กรณีผู้ถูกร้องเรียนไม่อยู่ในระบบภาษีอากร หรืออยู่ในระบบภาษีอากรแล้วแต่ยังไม่อยู่ในระบบกำกับดูแล ให้ดำเนินการออกสำรวจตามข้อมูลหนังสือร้องเรียน และเมื่อได้ออกสำรวจแล้วให้เสนอยุติเรื่องหนังสือร้องเรียนด้วยแบบรายงานผลการดำเนินการหนังสือร้องเรียนแหล่งภาษี (รภ.๒) โดยไม่ต้องรอให้ดำเนินการแล้วเสร็จ

(๑.๓) กรณีหนังสือร้องเรียนที่ได้เสนอยุติเรื่องตาม (๑.๑) และ (๑.๒) แล้ว ไม่ต้องขออนุมัติขยายเวลาตามข้อ ๘ (๑) หรือ (๒) และเมื่อการตรวจสอบสภาพกิจการ หรือการตรวจปฏิบัติการ หรือการออกหมายเรียกตรวจสอบภาษี หรือการสำรวจ ได้ดำเนินการเสร็จสมบูรณ์ตามระเบียบหรือแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องแล้ว ให้รายงานผลการดำเนินการต่อผู้อำนวยการสำนัก หรือสรรพากรภาค ตามแต่กรณี ด้วยแบบสรุปผลการดำเนินการหนังสือร้องเรียนแหล่งภาษี (รภ.๔) ภายใน ๕ วันทำการนับแต่วันที่ดำเนินการดังกล่าวแล้วเสร็จ

(๑.๔) กรณีมิได้ดำเนินการตาม (๑.๑) และ (๑.๒) แต่ได้ใช้วิธีการอื่นในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามหนังสือร้องเรียน เช่น การเชิญพบผู้ประกอบการ เป็นต้น ให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงจนแล้วเสร็จ และเมื่อดำเนินการเสร็จสมบูรณ์ให้เสนอยุติเรื่องหนังสือร้องเรียนด้วยแบบรายงานผลการดำเนินการหนังสือร้องเรียนแหล่งภาษี (รภ.๒) ต่อผู้อำนวยการสำนัก หรือ สรรพากรภาค ตามแต่กรณี

(๑.๕) กรณีผู้ถูกร้องเรียนย้ายภูมิลำเนาไปต่างท้องที่ หรือกรณีผู้ถูกร้องเรียนเป็นสถานประกอบการสาขาและมีความจำเป็นต้องส่งเรื่องไปให้หน่วยงานที่สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ดำเนินการ ให้ส่งเรื่องพร้อมทั้งแบบรายงานการยุติเรื่องหนังสือร้องเรียนแหล่งภาษี (รภ.๓) เพื่อขออนุมัติยุติเรื่องต่อผู้อำนวยการสำนัก หรือสรรพากรภาค ตามแต่กรณี

(๒) สำนักตรวจสอบภาษีกลาง หรือสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ หรือสำนักงานสรรพากรภาค ให้ดำเนินการ ดังนี้

(๒.๑) ควบคุมและติดตามการดำเนินการหนังสือร้องเรียนของหน่วยงานที่อยู่ในความรับผิดชอบให้แล้วเสร็จโดยเร็วทุกราย

(๒.๒) พิจารณาอนุมัติขยายเวลาดำเนินการหนังสือร้องเรียนแหล่งภาษี ตามแบบขออนุมัติขยายเวลาดำเนินการหนังสือร้องเรียนแหล่งภาษี (รภ.๑) ของหน่วยงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ บนระบบหนังสือร้องเรียน โดยให้พิจารณาเหตุผลของการขออนุมัติขยายเวลาและความเหมาะสมของระยะเวลาในการดำเนินการ

(๒.๓) พิจารณาอนุมัติยุติเรื่องตามแบบรายงานผลการดำเนินการหนังสือร้องเรียนแหล่งภาษี (รภ.๒) ในกรณีต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

(๒.๓.๑) กรณีขออนุมัติยุติเรื่องตาม (๑.๑) และ (๑.๒) ให้พิจารณาว่าได้มีการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยการตรวจสอบสภาพกิจการ หรือการตรวจปฏิบัติการ หรือการออกหมายเรียกตรวจสอบภาษี หรือการออกสำรวจ และบันทึกการปฏิบัติงานบนระบบงานที่เกี่ยวข้องเรียบร้อยแล้ว

กรณีตามวรรคหนึ่ง ให้สำนักตรวจสอบภาษีกลาง หรือสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ หรือสำนักงานสรรพากรภาค ตามแต่กรณี ติดตามให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการให้แล้วเสร็จทุกราย เมื่อได้รับแบบรายงานสรุปผลการดำเนินการหนังสือร้องเรียนแหล่งภาษี (รภ.๔) และพิจารณาแล้วว่าได้มีการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงครบถ้วนตามประเด็นที่ร้องเรียนและมีผลการดำเนินการแล้ว ให้พิจารณายุติเรื่อง

(๒.๓.๒) กรณีขออนุมัติยัติเรื่องตาม (๑.๔) ให้พิจารณาว่าเจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามประเด็นที่แจ้งในหนังสือร้องเรียนครบถ้วนและมีผลการดำเนินการแล้ว

(๒.๔) กรณีที่มีการโอนหนังสือร้องเรียนตามข้อ (๑.๕) ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการภายใน ๕ วันทำการนับแต่วันที่ยุติเรื่องตามแบบ รก.๓ พร้อมทั้งแจ้งการโอนดังกล่าวให้ศูนย์สำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบทราบภายใน ๓ วันทำการนับแต่วันที่โอน

#### ข้อ ๘ ระยะเวลาการดำเนินการ

(๑) เมื่อได้รับหนังสือร้องเรียนแหล่งภาษีให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๖๐ วันนับแต่วันที่ศูนย์สำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบส่งหนังสือ เว้นแต่กรณีสำนักงานสรรพากรพื้นที่ไหนนับแต่วันที่สำนักงานสรรพากรภาคส่งหนังสือ หากไม่แล้วเสร็จให้ขออนุมัติขยายเวลาดำเนินการโดยให้ชี้แจงเหตุผลพร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จต่อผู้อำนวยการสำนัก หรือสรรพากรภาค ตามแต่กรณี โดยใช้แบบขออนุมัติขยายเวลาดำเนินการหนังสือร้องเรียนแหล่งภาษี (รก.๑) บนระบบงานหนังสือร้องเรียน โดยขออนุมัติขยายเวลาได้ไม่เกิน ๓๐ วัน

(๒) กรณีครบกำหนดเวลาที่ได้รับอนุมัติให้ขยายตาม (๑) แล้ว แต่ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จให้รายงานความคืบหน้าและชี้แจงเหตุผลพร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ เพื่อขออนุมัติขยายเวลาดำเนินการต่อผู้อำนวยการสำนัก หรือสรรพากรภาค ตามแต่กรณี ก่อนพ้นกำหนดเวลาที่ได้รับอนุมัติครั้งก่อน โดยใช้แบบขออนุมัติขยายเวลาดำเนินการหนังสือร้องเรียนแหล่งภาษี (รก.๑) บนระบบงานหนังสือร้องเรียน

#### ข้อ ๙ การรายงานผลการดำเนินการ

กรณีหนังสือร้องเรียนมาจากหน่วยงานสำคัญ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ดังนี้

(๑) สำนักตรวจสอบภาษีกลาง หรือสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ หรือสำนักงานสรรพากรภาค ให้ส่งแบบรายงานสรุปผลการดำเนินการหนังสือร้องเรียนแหล่งภาษี (รก.๔) ตามข้อ ๗ (๒.๓.๑) หรือแบบรายงานผลการดำเนินการหนังสือร้องเรียนแหล่งภาษี (รก.๒) ตามข้อ ๗ (๒.๓.๒) ให้ศูนย์สำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบภายใน ๕ วันทำการนับแต่วันที่อนุมัติเรื่องแล้ว

(๒) ศูนย์สำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ เมื่อได้รับแบบรายงานสรุปผลการดำเนินการหนังสือร้องเรียนแหล่งภาษี (รก.๔) และแบบรายงานผลการดำเนินการหนังสือร้องเรียนแหล่งภาษี (รก.๒) ให้สรุปผลการดำเนินการเสนอต่ออธิบดีโดยเร็ว

#### ข้อ ๑๐ การปฏิบัติงานในระบบหนังสือร้องเรียน

(๑) ศูนย์สำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ

(๑.๑) ให้บันทึกข้อมูลรายละเอียดของหนังสือร้องเรียนที่จะส่งให้สำนักตรวจสอบภาษีกลาง สำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ หรือสำนักงานสรรพากรภาค ในระบบหนังสือร้องเรียนให้ครบถ้วนทุกราย โดยให้บันทึกทันทีหรืออย่างช้าภายในวันทำการถัดจากวันที่ได้รับอนุมัติให้ส่งเรื่อง

(๑.๒) ติดตามผลการดำเนินการในระบบหนังสือร้องเรียน และบันทึกผลการดำเนินการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้เป็นปัจจุบันทุกราย

/ (๒) สำนัก...

(๒) สำนักตรวจสอบภาษีกลาง สำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ และสำนักงานสรรพากรภาค

(๒.๑) เมื่อสำนักตรวจสอบภาษีกลาง หรือสำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ ได้มอบหมายหนังสือร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการแล้ว หรือเมื่อสำนักงานสรรพากรภาคได้ส่งหนังสือร้องเรียนไปยังสำนักงานสรรพากรพื้นที่แล้ว ให้บันทึกมอบหมายงานในระบบหนังสือร้องเรียนทันทีหรืออย่างช้าภายในวันทำการถัดไป

(๒.๒) เมื่อมีการขออนุมัติขยายเวลาดำเนินการในระบบหนังสือร้องเรียน ให้บันทึกความเห็น หรือผลการพิจารณาภายใน ๕ วันทำการนับแต่วันที่มีการขออนุมัติขยายเวลาดำเนินการในระบบหนังสือร้องเรียน

(๒.๓) เมื่อมีการขออนุมัติยุติเรื่องตามข้อ ๗ (๑.๑) และ (๑.๒) หรือ (๑.๔) ด้วยแบบรายงานผลการดำเนินการหนังสือร้องเรียนแหล่งภาษี (รภ.๒) ให้บันทึกความเห็น หรือผลการพิจารณาในระบบหนังสือร้องเรียนภายใน ๕ วันทำการนับแต่วันที่มีการขออนุมัติยุติเรื่องในระบบหนังสือร้องเรียน

(๓) สำนักงานสรรพากรพื้นที่

(๓.๑) เมื่อได้มอบหมายหนังสือร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการแล้ว ให้บันทึกมอบหมายงานในระบบหนังสือร้องเรียนทันทีหรืออย่างช้าภายในวันทำการถัดไป

(๓.๒) กรณีได้รับแบบขออนุมัติขยายเวลาดำเนินการหนังสือร้องเรียนแหล่งภาษี (รภ.๑) ให้บันทึกความเห็น หรือผลการพิจารณาในระบบหนังสือร้องเรียนภายใน ๓ วันทำการนับแต่วันที่รับเรื่อง

(๓.๓) กรณีขออนุมัติขยายเวลาดำเนินการหนังสือร้องเรียนต่อสำนักงานสรรพากรภาค เมื่อได้รับอนุมัติให้ขยายเวลาในระบบหนังสือร้องเรียนแล้ว ให้พิมพ์แบบขออนุมัติขยายเวลาดำเนินการหนังสือร้องเรียนแหล่งภาษี (รภ.๑) ที่ได้รับอนุมัตินั้น เพื่อใช้เป็นหลักฐานประกอบในสำนวน

(๓.๔) กรณีขออนุมัติยุติเรื่องตามข้อ ๗ (๑.๑) และ (๑.๒) หรือ (๑.๔) ให้บันทึกผลการดำเนินการในระบบหนังสือร้องเรียนให้ครบถ้วนก่อนส่งแบบรายงานผลการดำเนินการหนังสือร้องเรียนแหล่งภาษี (รภ.๒) ให้สำนักงานสรรพากรภาค

(๓.๕) กรณียุติเรื่องตามข้อ ๗ (๑.๑) และ (๑.๒) และดำเนินการเสร็จสมบูรณ์ตามระเบียบหรือแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องแล้ว ให้บันทึกผลการดำเนินการในระบบหนังสือร้องเรียนให้ครบถ้วนก่อนส่งแบบสรุปผลการดำเนินการหนังสือร้องเรียนแหล่งภาษี (รภ.๔) ให้สำนักงานสรรพากรภาค

(๔) หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องสามารถติดตามรายงานผลการดำเนินการหนังสือร้องเรียนแหล่งภาษีได้ในระบบหนังสือร้องเรียน

#### ข้อ ๑๑ การแจ้งผลการดำเนินการ

(๑) กรณีหนังสือร้องเรียนมาจากหน่วยงานสำคัญ ให้ศูนย์สำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบดำเนินการ ดังนี้

(๑.๑) กรณีหนังสือร้องเรียนที่ไม่มีกำหนดเวลาแจ้งผลการดำเนินการ ให้แจ้งผลการดำเนินการต่อหน่วยงานผู้ร้องเรียนภายหลังจากดำเนินการเสร็จสมบูรณ์แล้ว โดยจัดทำหนังสือแจ้งผลดำเนินการเสนอกรมสรรพากรพร้อมกับการเสนอแบบรายงานผลการดำเนินการหนังสือร้องเรียนแหล่งภาษี (รภ.๒) หรือแบบรายงานสรุปผลการดำเนินการหนังสือร้องเรียนแหล่งภาษี (รภ.๔) ตามแต่กรณี

(๑.๒) กรณีหนังสือร้องเรียนที่มีกำหนดเวลาแจ้งผลการดำเนินการ ให้จัดทำหนังสือเสนอกรมสรรพากรเพื่อแจ้งการดำเนินการเบื้องต้นไปยังหน่วยงานผู้ร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนด และให้แจ้งผลหลังจากดำเนินการเสร็จสมบูรณ์แล้วอีกครั้งหนึ่ง

/ (๒) หนังสือ....

(๒) หนังสือร้องเรียนที่มาจากหน่วยงานทั่วไป เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ ให้สำนักตรวจสอบภาษีกลางสำนักบริหารภาษีขนาดใหญ่ หรือสำนักงานสรรพากรภาค ตามแต่กรณี แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยเร็ว โดยให้แจ้งเฉพาะกรณีผู้ร้องเรียนต้องการทราบผลการดำเนินการเท่านั้น

**ข้อ ๑๒ การปฏิบัติงานของผู้ที่เกี่ยวข้อง**

(๑) ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเกี่ยวกับหนังสือร้องเรียน ให้รับดำเนินการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริงตามที่ร้องเรียนให้ครบถ้วนทุกประเด็น โดยดำเนินการให้เสร็จสิ้นและรายงานผลการดำเนินการตามเวลาที่กำหนดไว้ในแนวทางปฏิบัตินี้

(๒) ผู้อำนวยการสำนัก หรือสรรพากรภาค ต้องควบคุมและติดตามให้มีการดำเนินการหนังสือร้องเรียนให้เสร็จสิ้นโดยเร็วทุกราย

(๓) ศูนย์สำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ ให้รวบรวม ศึกษา วิเคราะห์ พฤติกรรมการหลีกเลี่ยงภาษีจากหนังสือร้องเรียน นำเสนอต่อกรมสรรพากรเพื่อกำหนดแนวทางป้องกันและแก้ไข

(๔) การดำเนินการใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหนังสือร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องถือปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔ และให้ปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัติที่กรมสรรพากรกำหนดโดยเคร่งครัด

**ข้อ ๑๓ การควบคุม ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน**

(๑) ฝ่ายวางแผนและประเมินผลการตรวจสอบภาษี สำนักงานสรรพากรภาค มีหน้าที่ควบคุม ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับหนังสือร้องเรียนของหน่วยงานในท้องที่รับผิดชอบ และเมื่อออกตรวจราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ให้สุ่มตรวจสอบสำนวนหนังสือร้องเรียนโดยกำหนดจำนวนรายตามที่เห็นสมควร เพื่อให้ทราบว่าได้มีการดำเนินการที่เหมาะสมแก่กรณีหรือไม่

(๒) งานตรวจราชการ เมื่อออกตรวจราชการสำนักตรวจสอบภาษีกลาง สำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ หรือสำนักงานสรรพากรภาค หรือสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ให้สุ่มตรวจสอบสำนวนหนังสือร้องเรียนโดยกำหนดจำนวนรายตามที่เห็นสมควร เพื่อให้ทราบว่าได้มีการดำเนินการที่เหมาะสมแก่กรณีหรือไม่

(๓) ศูนย์สำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ มีหน้าที่ติดตามการดำเนินการเกี่ยวกับหนังสือร้องเรียนแหล่งภาษีของสำนักตรวจสอบภาษีกลาง สำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ และสำนักงานสรรพากรภาค ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จทุกราย และรายงานผลการดำเนินการให้กรมสรรพากรทราบ

**ข้อ ๑๔ หลักเกณฑ์ หรือแนวทางปฏิบัติ หรือหนังสือสั่งการอื่นใดที่ขัดหรือแย้งกับแนวทางปฏิบัตินี้ ให้ใช้แนวทางปฏิบัตินี้แทน**

**ข้อ ๑๕ ให้ผู้อำนวยการศูนย์สำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบรักษาการตามแนวทางปฏิบัตินี้**

**ข้อ ๑๖ ให้ถือปฏิบัติตั้งแต่วันที่ประกาศใช้แนวทางปฏิบัตินี้เป็นต้นไป**

ประกาศ ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๕๔

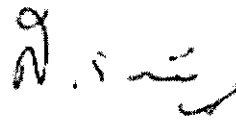
**แบบฟอร์มงานร้องเรียนแหล่งภาษี**

รภ. ๑ แบบขออนุมัติขยายเวลาการดำเนินการหนังสือร้องเรียนแหล่งภาษี

รภ. ๒ แบบรายงานผลการดำเนินการหนังสือร้องเรียนแหล่งภาษี

รภ. ๓ แบบรายงานผลการยุติเรื่องหนังสือร้องเรียนแหล่งภาษี

รภ. ๔ แบบสรุปการดำเนินการหนังสือร้องเรียนแหล่งภาษี

  
(นายสาธิต รังคสิริ)  
อธิบดีกรมสรรพากร