



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานเลขาธิการกรม ส่วนบริหารและประสานราชการ โทร. ๐ ๒๒๗๒ ๘๓๑๘ (กันยารัตน์)

ที่ กค ๐๗๐๑/ว (๗๖๑๖)

วันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๐

เรื่อง ซ่อมความเข้าใจการดำเนินการหนังสือร้องเรียนกรณีขอคืนเงินภาษีอากรและกรณีอื่นๆ

เรียน { ผู้อำนวยกากรกอง (ทุกกอง) เลขานุการกรม ผู้ตรวจราชการ ๑ - ๒
หัวหน้ากลุ่ม (ทุกกลุ่ม) ผู้อำนวยการศูนย์สารสนเทศสรรพากร
สรรพากรภาค (ทุกภาค) สรรพากรพื้นที่ (ทุกพื้นที่)

ตามที่กรมสรรพากร ได้รับเรื่องร้องเรียนกรณีขอคืนเงินภาษีอากรและกรณีอื่นๆ จากหน่วยงานสำคัญและหน่วยงานทั่วไป โดยส่งเรื่องร้องเรียนให้ กอง/กลุ่ม/ศูนย์/สำนักงานสรรพากรภาค ดำเนินการ ตามแนวทางปฏิบัติการกรมสรรพากร ที่ บก.๑/๒๕๕๒ เรื่อง การดำเนินการหนังสือร้องเรียนกรณีขอคืนเงินภาษีอากรและกรณีอื่นๆ ลงวันที่ ๒๑ กันยายน ๒๕๕๒ นั้น

กรมสรรพากร ขอซ่อมความเข้าใจการดำเนินการหนังสือร้องเรียนดังกล่าว โดยถือปฏิบัติให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ดังนี้

๑. หนังสือร้องเรียนที่ประชาชนเป็นผู้แจ้ง ขอให้ทุกหน่วยงานปฏิบัติงานให้มีความรอบคอบ รัดกุม และเคร่งครัด และหากมีการส่งเอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ให้แสดงชั้นความลับ ที่กลางหน้ากระดาษทั้งด้านบนและด้านล่างของทุกหน้าเอกสาร ถ้าเอกสารเข้าปกให้แสดงไว้ที่ด้านนอกของปกหน้า ปกหลังด้วย ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔ ข้อ ๒๒ (๑)

๒. ขอให้ทุกหน่วยงานพิจารณาตอบข้อร้องเรียนแก่ประชาชนอย่างรวดเร็ว มีคุณภาพและถูกต้องตามข้อเท็จจริง

๓. หนังสือร้องเรียนที่ดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา ให้ดำเนินการส่งแบบ ขออนุมัติขยายเวลาดำเนินการฯ (แบบ รร.๑) ถึงสำนักงานเลขาธิการกรม ก่อนวันสุดท้ายของวันที่ขอขยายเวลา อย่างน้อย ๓ วันทำการ ทั้งนี้ วันที่กรมฯ พิจารณานุมัติให้ขยายเวลา จะต้องไม่เกินวันสุดท้ายของวันที่ขอขยายเวลา

๔. ขอให้หน่วยงานเจ้าของเรื่อง แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทราบด้วย เพื่อมิให้เกิดกรณีการติดตามและทวงถาม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดกำชับเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

(นางแพตริเซีย มงคลวนิช)

รองอธิบดี รักษาการในตำแหน่ง

ที่ปรึกษาด้านยุทธศาสตร์การจัดเก็บภาษีฯ ปฏิบัติราชการแทน

อธิบดีกรมสรรพากร