

# มาตรการที่มีอยู่และที่ได้วางแผนไว้

## ในการส่งเสริมความเท่าเทียมกันทางเชื้อชาติ

### กรมสรรพากร (Inland Revenue Department)

กรมสรรพากร (The Inland Revenue Department หรือเรียกย่อๆ ว่า IRD) มีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับภาษีในการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย กรมสรรพากรมุ่งมั่นที่จะส่งเสริมผู้เสียภาษีให้ปฏิบัติด้วยความสมัครใจและให้บริการแก่ผู้เสียภาษีอย่างมีประสิทธิภาพ

กรมสรรพากรได้จัดบริการต่างๆทั้งหมดให้มีความเป็นกลางทางเชื้อชาติ กรมให้ความสำคัญอย่างมากต่อการให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่ประชาชนโดยไม่คำนึงถึงพื้นหลังเชื้อชาติของพวกเขา

- บริการที่เกี่ยวข้อง
- บุคคลทั่วไปสามารถรับข้อมูลและบริการของกรมสรรพากรได้จากเว็บไซต์ของกรม หรือจากเคาน์เตอร์บริการและการสอบถามทางโทรศัพท์ กล่าวคือจากศูนย์บริการสอบถามข้อมูลหรือการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือขอรับบริการช่วยเหลือการยื่นชำระภาษีให้เสร็จสมบูรณ์ ทั้งนี้รวมถึงการโทรสอบถามโดยตรงหรือติดต่อที่หน่วย/แผนกที่เกี่ยวข้องหรือติดต่อเจ้าหน้าที่แผนก
  - ให้บริการฟรีแก่ประชาชนในการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับภาษี
  - โอกาสในการทำงานในกรมสรรพากรเปิดให้กับผู้สมัครทุกคนที่มีคุณสมบัติผ่านเกณฑ์ขั้นพื้นฐาน โดยจะไม่มี การอ้างอิงถึงเชื้อชาติหรือชาติพันธุ์ กำหนดของเขา

มาตรการที่มี  
อยู่

- ตอบคำถามของประชาชนทั้งทางวาจาและเขียน  
มาสอบถาม  
ซึ่งจัดให้มีทั้งภาษาจีนหรืออังกฤษทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ  
ภาษาที่ใช้ของผู้สอบถาม  
ทางแผนกจะจัดบริการแปลและล่ามตามความ  
เหมาะสมกับผู้สอบถามที่ไม่ได้พูดภาษาจีนหรือ  
อังกฤษ
- แบบฟอร์มการชำระภาษีทั้งหมด  
ข้อมูลในใบปลิว  
ข้อมูลในคู่มือและแบบฟอร์มต่างๆมีทั้งภาษาจีน  
และอังกฤษ  
ใบแจ้งชำระภาษีเพื่อการจัดเก็บภาษีมีให้เลือก  
แบบทั้งสองภาษาหรือเป็นภาษาจีน/อังกฤษให้กับ  
ผู้เสียภาษี  
ทางแผนกจะจัดบริการล่าม/บริการแปลตาม  
ความเหมาะสมและตามความสามารถที่จะปฏิบัติได้
- ข้อมูลในใบปลิวที่เป็นการให้บริการหลักๆ  
นอกจากเป็นภาษาจีนและอังกฤษแล้ว  
ยังมีอีกแปดภาษาด้วยกัน (ได้แก่ บาฮาซา  
อินโดนีเซีย ฮินดี เนปาล ตากาล็อก ไทย อูรดู  
ปัญจาบ และเวียดนาม)  
คู่มือเหล่านี้ได้วางให้เห็นอย่างเด่นชัดตาม  
เคาน์เตอร์บริการสาธารณะ
- ข้อมูลในเว็บไซต์ของกรมสรรพากรมีทั้งภาษา  
จีนและอังกฤษ  
สรุปการบริการอย่างคร่าวๆในใบปลิวของกรม  
เป็นภาษาจีนและอังกฤษและอีกแปดภาษา  
อื่นๆ (ได้แก่ บาฮาซา อินโดนีเซีย ฮินดี เนปาล  
ตากาล็อก ไทย อูรดู ปัญจาบ และเวียดนาม)  
สามารถหาดูได้ในหน้าเว็บของกรม  
เพื่อความสะดวกให้เข้าถึงข้อมูลแก่ผู้คนที่  
แตกต่างกันทางเชื้อชาติ
- ไอคอนชอร์ตคัต ใน  
“ข้อมูลสำหรับผู้คนที่แตกต่างกันทางเชื้อชาติ”  
สามารถหาดูได้ในโฮมเพจของกรมสรรพากร  
เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงได้อย่าง  
ง่าย

อยู่ในข้อมูลการบริการที่เกี่ยวข้องตามภาษาที่ต่างกันของบุคคลที่แตกต่างทางเชื้อชาติ

- ความต้องการทางด้านภาษาของผู้ใช้บริการจะถูกบันทึกเพื่อการอ้างอิงในอนาคต
  - มาตรการที่มีในปัจจุบันได้รับการทบทวนอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้มั่นใจว่าการบริการที่กรมสรรพากรจัดให้มีความเป็นกลางทางเชื้อชาติ
- การประเมินผลงานในอนาคต
- กรมสรรพากรจะดำเนินการต่อไปกับมาตรการที่มีอยู่ให้บรรลุผลสำเร็จและจะทบทวนอย่างสม่ำเสมอโดยการไตร่ตรองข้อเสนอแนะและคำแนะนำจากประชาชนและพนักงานเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติมตามความเหมาะสม
- มาตรการเพิ่มเติมที่ปฏิบัติอยู่/ที่จะต้องปฏิบัติ
- จะมีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการส่งเสริมเรื่องความเสมอภาคทางเชื้อชาติให้กับเจ้าหน้าที่ของกรมสรรพากร  
ผู้ซึ่งดูแลผู้มาใช้บริการที่ไม่ได้พูดภาษาจีน/อังกฤษ  
เพื่อยกระดับความเข้าใจของพวกเขาและให้ตระหนักถึงประเด็นในกรณีที่เป็น
  - รางวัลการบริการลูกค้ายอดเยี่ยม (Outstanding Customer Service Awards) และโครงการข้อเสนอแนะแนวคิดของพนักงาน (Staff Suggestions Scheme)  
เป็นสิ่งที่กรมสรรพากรได้ปฏิบัติมาหลายปีแล้ว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ชุมชนอย่างต่อเนื่อง  
รวมทั้งความสะดวกรวดในการใช้งานให้กับประชาชนโดยไม่คำนึงถึงเชื้อชาติหรือชาติพันธุ์ของเขา
  - IRD ได้เพิ่มตัวเลือกภาษา “4-ภาษาอื่นๆ”  
ในบริการสอบถามข้อมูลเชิงโต้ตอบ โดยเฉพาะสำหรับการเลือกของประชาชนทั่วไปที่ไม่ได้พูดภาษาจีนหรือ ภาษาอังกฤษ  
ในช่วงเวลาเปิดทำการของสำนักงานของเรา โดยการกด “4”

พวกเขาสามารถเลือกเปลี่ยนสายการสนทนาของเขาไปที่สายด่วน “1 โทร ง่าย ๆ”  
ของศูนย์เซียร์ได้โดยตรง สำหรับบริการล่ามฟรี

การสอบถาม  
ข้อมูลสำ  
การณะ

- กรมสรรพากรให้การบริการเชิงโต้ตอบสอบถามข้อมูลตลอด 24 ชั่วโมง (หมายเลขโทรศัพท์ที่สอบถามเรื่องทั่วไปคือ 187 8088) ส่วนหมายเลขแฟกซ์ที่กำหนดให้และอีเมลที่ระบุไว้โดยเฉพาะจะถูกใช้เพื่อปฏิบัติกับการสอบถามข้อมูลทั่วไปและเกี่ยวกับภาษีเรื่องที่เฉพาะเจาะจงที่แตกต่างกันออกไป
- ในกรณีติดต่อสอบถาม (มี 10 ภาษา รวมทั้งภาษาจีนและอังกฤษ) สามารถหาได้ในเว็บไซต์ของกรมสรรพากร (<https://www.ird.gov.hk>) เพื่อความสะดวกในการอ้างอิงแก่สาธารณชน

สำหรับการสอบถามเกี่ยวกับมาตรการที่มีอยู่และมาตรการที่ได้วางแผนไว้เกี่ยวกับการส่งเสริมความเท่าเทียมกันทางเชื้อชาติ

โปรดติดต่อ คุณเอเดรียน แลม (Mr Adrian LAM) รองเลขาธิการแผนก (แผนกการอำนวยความสะดวก) (Deputy Departmental Secretary (Accommodation)) ของกรมสรรพากรได้ตามรายละเอียดต่อไปนี้-

โทรศัพท์ : 2594 5283  
แฟกซ์ : 2802 7597  
อีเมล : [adrian\\_mc\\_lam@ird.gov.hk](mailto:adrian_mc_lam@ird.gov.hk)  
ไปรษณีย์ : 2/F, Inland Revenue Centre, 5 Concorde Road, Kowloon, Hong Kong

**กรมสรรพากร (Inland Revenue Department)**

**มิถุนายน 2024**