

投訴簡介

怎樣和向誰提出投訴？

向投訴主任作出投訴

如果你不滿稅務局為你處理的稅務事宜，可以就以下的因由向投訴主任作出投訴：

- ◆ 錯失
- ◆ 延誤
- ◆ 不適當或有誤導成分的意見
- ◆ 員工態度欠佳

投訴主任不可以直接處理的事宜

在以下情況，你直接聯絡負責處理你的稅務檔案的評稅主任會較為有效：

- ◆ 反對評稅
- ◆ 暫緩繳納暫繳稅
- ◆ 查詢

根據我們過往的經驗，加強納稅人與評稅主任之間的溝通，有助於解決問題，而在大多數的個案中，經評稅主任解釋及澄清事件後，大都可以消除納稅人心中的疑慮和不快。

應提供那些資料

如果你決定作出投訴，請提供下列資料給我們：

- ◆ 你的姓名及有關檔案號碼
- ◆ 有關日期、時間、地點及人士
- ◆ 請詳述你的投訴事項，包括有關人士的說話或所作出的承諾，以及有關文件副本(如果可以提供的話)
- ◆ 你的聯絡資料，例如電話號碼、地址及電郵地址

你可以書面、電話或親身投訴。不過，書面投訴是較佳的選擇，因為這可確保本局不會誤解你所投訴的事項。

如何聯絡投訴主任

投訴主任負責處理對稅務局的一切投訴。投訴主任是直接隸屬於管理高層，以確保所有投訴個案得到適當的調查及處理。

你可用以下方式聯絡投訴主任：

- ◆ 郵寄：香港郵政總局郵箱 11234 號
- ◆ 傳真：2802 7625
- ◆ 電郵：taxinfo@ird.gov.hk
- ◆ 電話：2594 5000
- ◆ 親臨：香港灣仔告士打道 5 號稅務大樓 37 樓

辦公時間：

星期一至五

上午 8 時 15 分至下午 12 時 30 分

下午 1 時 30 分至下午 5 時 30 分

回應時間

如所需資料已存在電腦中，我們會即時作出回應。在其他情況下，我們會在收到投訴後 15 個工作天內以書面回覆，並會於 7 個工作天內給你一個初步答覆。

我在那裏可以取得一般稅務資料？

如有疑問或需要協助，你可以

- ◆ 瀏覽本局網頁：<http://www.ird.gov.hk>
- ◆ 致電本局諮詢中心(187 8088)
- ◆ 親臨香港灣仔告士打道 5 號稅務大樓 1 樓本局諮詢中心

PAM 50(c)
二零零六年五月