

6 納稅人服務

稅務局網站

www.ird.gov.hk

稅務局網站是本局為公眾發放資訊和提供電子服務的高效平台。網站的內容不斷擴展和更新，讓納稅人可隨時隨地獲得最新的香港稅務資訊。



公眾可以透過網站：

- 查閱有關稅務條例、報稅表、稅務責任和常遇問題的答案；
- 下載本局電腦軟件和稅務表格；
- 使用互動程式計算他們應繳的薪俸稅和個人入息課稅；以及
- 享用本局於「稅務易」提供的個人化電子服務。

網站載有個別人士、公司業務、僱主、稅務代表等專頁，便利各界查閱有關稅務資料。

稅務局網站符合無障礙網頁的標準，亦設有流動版本，讓所有使用者能方便快捷地獲取稅務資訊。

電子查詢服務

稅務局透過「稅務易」<www.gov.hk/etax>為納稅人提供電子查詢服務，用戶可隨時檢視有關他們的報稅表、評稅和繳稅等稅務狀況。

諮詢中心

稅務局諮詢中心負責處理電話和櫃位查詢，中心職員可透過電腦網絡閱覽本局的一般查詢資料庫，即時為公眾提供一站式服務。

電話查詢服務

諮詢中心的自動電話詢問系統設有144條電話線，每日24小時為市民提供豐富的話音稅務資料。市民並可透過圖文傳真索取有關資料單張和表格。系統亦備有留言待覆及傳真詢問服務。在辦公時

間內，市民可選擇直接向中心職員提出查詢。此外，諮詢中心設有「稅務易」支援熱線，為市民解答有關「稅務易」服務的查詢及提供技術支援。

圖31列出在2015-16年度經由自動電話詢問系統提供的服務數據。

圖31 自動電話詢問系統提供的服務數據

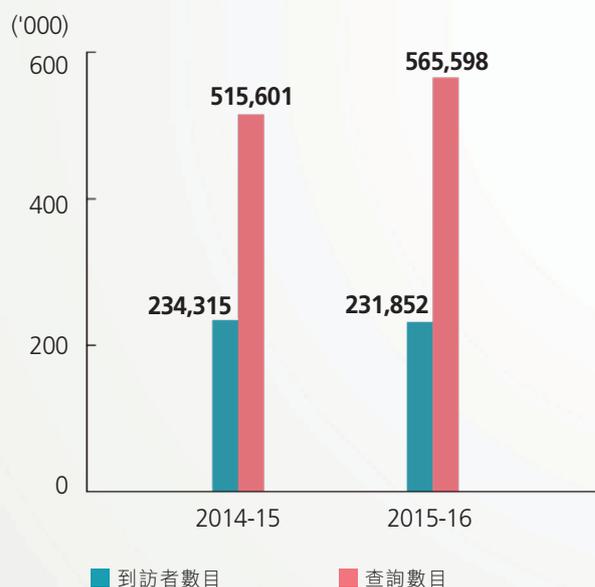
	2014-15 數目	2015-16 數目	增幅 / 減幅
由職員接聽電話	704,281	728,196	+3.40%
由系統接聽電話	707,575	661,940	-6.45%
留言待覆	36,455	32,851	-9.89%
發放圖文傳真資料	3,878	2,813	-27.46%

櫃位查詢服務

一般而言，諮詢中心職員可為到訪的市民解答查詢、收取信件及派發表格而無需轉介到部門其他組別跟進。該中心在2015-16年度處理的櫃位查詢及表格派發約57萬人次(圖32)。

稅務大樓一樓設有表格陳列架，擺放本局印製的稅務專題資料及表格，方便公眾取閱。公眾亦可在稅務局網站及「香港政府一站通」<www.gov.hk>查閱一般稅務資料或下載表格。

圖32 櫃位查詢



協助市民填報報稅表

稅務局網站為僱主、業主和個別人士提供網上稅務講座，詳述有關填寫報稅表、履行稅務責任，以及解決常遇疑難等資料。如納稅人在查閱資料後仍有疑問，可在網上的「問答專欄」提出，本局會定期解答查詢。

本局在2015年5月4日發出了248萬份2014-15課稅年度個別人士報稅表。為協助納稅人填報報稅表，稅務局在2015年5月延長了電話查詢服務時間；星期一至星期五，服務延長1.5小時至晚上7時，並增設星期六由上午9時至下午1時的服務。此外，在繁忙時間，稅務局重新調配人手和聘請兼職員工，以加強日間的電話查詢服務。

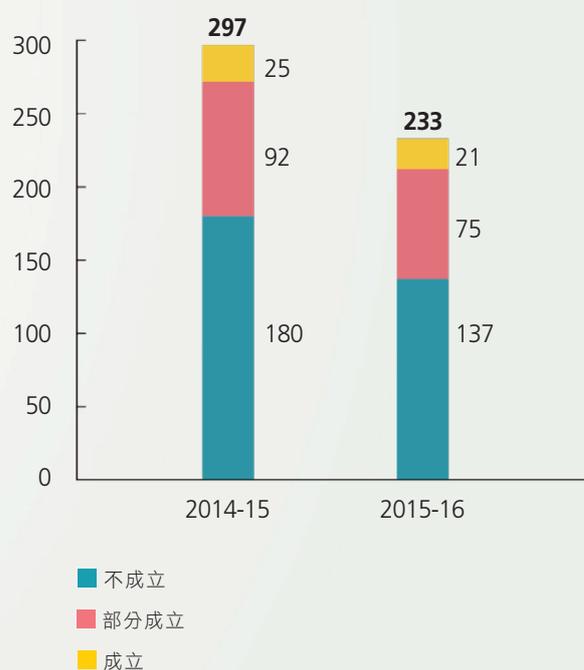
投訴與嘉許

納稅人如對稅務局的服務有任何不滿，或循一般途徑未能圓滿解決問題，可向投訴主任投訴。投訴個案會交由職級較高的職員獨立跟進，確保處理方法公平公正。本局在2015-16年度共接獲233宗投訴(圖33)，較上年度減少21.5%。

納稅人對本局的行政手法如有不滿，可向申訴專員投訴。在2015-16年度，申訴專員要求本局就19宗個案提供書面意見。本局已就這些個案檢討有關運作，並作出改善。

納稅人也有嘉許稅務局的服務，年內本局共收到173封納稅人的嘉許信。

圖33 投訴個案



服務承諾

稅務局的服務承諾詳列市民可期望獲得的服務標準。在2015-16年度，本局所有的服務承諾項目均能達標，在多個項目更超越承諾的服務水平，成績理想。

