

管制人員的答覆

(問題編號：1805)

總目： (76) 稅務局分目： ()綱領： (4) 納稅人查詢服務管制人員： 稅務局局長 (譚大鵬)局長： 財經事務及庫務局局長問題：

來年度稅務局櫃位查詢服務預計會明顯增加至46萬個，而處理的投訴數目亦略增至300宗，主要因為何？

提問人：黃定光議員 (立法會內部參考編號：70)答覆：

稅務局中央詢問處的櫃位查詢數目及投訴組處理的投訴數目過去五年分別維持在約 40 多萬宗及近 300 宗的水平，有關數字表列如下：

財政年度	櫃位查詢(宗)	投訴個案(宗)
2017-18	427 000	255
2018-19	470 000	256
2019-20	444 000	212
2020-21(修訂預算)	406 000	290
2021-22(預算)	460 000	300

為盡量減低 2019 冠狀病毒病在社區擴散的風險，稅務局由 2020 年 1 月底至 2021 年 2 月中，間歇實施特別上班安排，期間只提供有限度服務，櫃位查詢宗數在 2020-21 年度因而下跌。稅務局預計若疫情持續緩和，櫃位查詢宗數在 2021-22 年度會回復到與過去幾年相若的水平。

參考以往處理的個案宗數，稅務局過去五年均以 300 宗為預算投訴個案宗數，2021-22 年度亦然。