

# 投訴簡介

怎樣和向誰提出投訴？

## 處理投訴機制

稅務局會認真地處理每宗投訴，並會透過與投訴人的通誠合作，致力回應投訴人的關注以及改善服務。投訴人有權確保其投訴獲得公平、具透明度、有禮、適時及保密的處理。

稅務局的員工會根據相關法例、政府政策及部門既定做法，記錄及考慮每宗投訴。員工會按照部門的服務承諾，告知投訴人投訴調查的結果。

如投訴人不滿調查投訴的方法，可要求覆檢或對有關決定提出上訴。

## 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。

## 投訴人的權利及義務

投訴人應該：

- ◆ 誠實、坦誠及有禮地與稅務局的投訴處理人員合作。
- ◆ 提供以下所有必需及準確的資料，以協助調查和解決投訴：
  - 姓名、有關檔案號碼
  - 有關日期、時間、地點及人士
  - 詳述投訴事項，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)
  - 聯絡資料，例如電話號碼、地址及電郵地址
- ◆ 明白審理需時，尤其個案需要詳細調查時，不一定能在政府和投訴人所期望的最短時間內作出回覆。
- ◆ 明白政府的決定需要保障公眾的利益和有效地運用現有資源，最終不一定能完全達到投訴人的理想結果。

投訴人不應該：

- ◆ 給予投訴處理人員任何利益，以換取其投訴有特殊的待遇。有關行為可能構成賄賂罪行。
- ◆ 指導員工如何處理其投訴，及/或指定由某一人員處理。

## 個人資料私隱政策

投訴人可自願提供其個人資料。所提供的個人資料只會用於與該投訴直接有關的用途。投訴人有權查閱或更正稅務局所持有的其個人資料。查閱或更正資料要求應以書面向投訴主任提出，地址為香港郵政總局郵箱11234號。

## 服務承諾

一般來說，當稅務局接獲投訴後，會盡快及不遲於7個工作天內以書面覆函認收。在收到投訴後，會在15個工作天內作出具體答覆。

至於需要較長時間處理的複雜個案，部門會通知投訴人個案的進展，以及需要較長時間作出具體答覆的原因。

## 投訴途徑

投訴人可以書面、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投訴人所投訴的事項。如欲作出投訴，可循以下途徑提出：

- ◆ 致電2594 5000
- ◆ 傳真至2802 7625
- ◆ 來函至香港郵政總局郵箱11234號
- ◆ 電郵至taxinfo@ird.gov.hk
- ◆ 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

投訴人如欲要求覆檢或就調查結果提出上訴，可循以下途徑向本局投訴聯絡主任提出：

- ◆ 致函至香港郵政總局信箱11234號
- ◆ 傳真至2802 7625
- ◆ 電郵至taxinfo@ird.gov.hk

## 我在那裡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)  
二零一二年二月

(本單張祇供參考用)