

納稅人查詢服務

稅務局致力提供以客為本的優質服務，尤其著重為市民提供資訊。市民可使用本局網站、電子查詢服務和自動電話詢問系統，即時獲得所需資料。

稅務局網站

www.ird.gov.hk

稅務局網站是本局向市民發放資訊和提供電子服務的一個重要途徑。本局不斷擴大網站的服務範圍並豐富其內容，讓納稅人隨時隨地獲得最新的稅務資訊。



市民可以透過網站：

- 查閱有關填寫報稅表、履行稅務責任和解決常遇稅務問題的資料；
- 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及個人入息課稅；及
- 享用「稅務易」所提供的個人化電子服務。

網站更設有專為稅務代表而設的「稅務代表專欄」，以及特為僱主、業主和個別納稅人士而設立的「網上稅務講座」。

此外，我們亦並透過「香港政府一站通」向市民發放題材多元化的稅務資訊。

電子查詢服務

稅務局為市民提供多元化的電子查詢服務。市民除可親身或以郵遞方式提交查詢外，還可以透過「稅務易」隨時查閱自己的稅務資料。

電話及櫃位查詢服務

稅務局的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查閱一般查詢資料庫，即時為市民提供一站式服務。



諮詢中心的自動電話詢問系統設有144條電話線，每日24小時讓市民聆聽稅務資料，並可透過圖文傳真方式發出有關資料和表格。在辦公時間內，市民可選擇與中心職員聯絡。系統亦備有留言待覆服務及傳真詢問服務。諮詢中心亦設有「稅務易」支援熱線，協助「稅務易」用戶在網頁<www.gov.hk/etax>使用這項新服務。

過去一年，諮詢中心接聽電話的數目接近123萬次。職員在辦公時間內接聽電話的數目共67萬次(圖35及圖36)。

圖35 接聽電話的數目

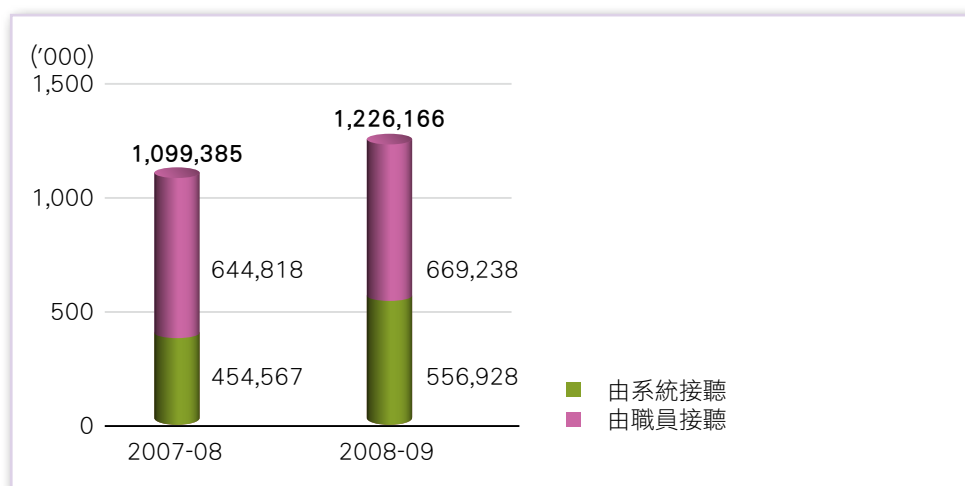


圖36 電話查詢

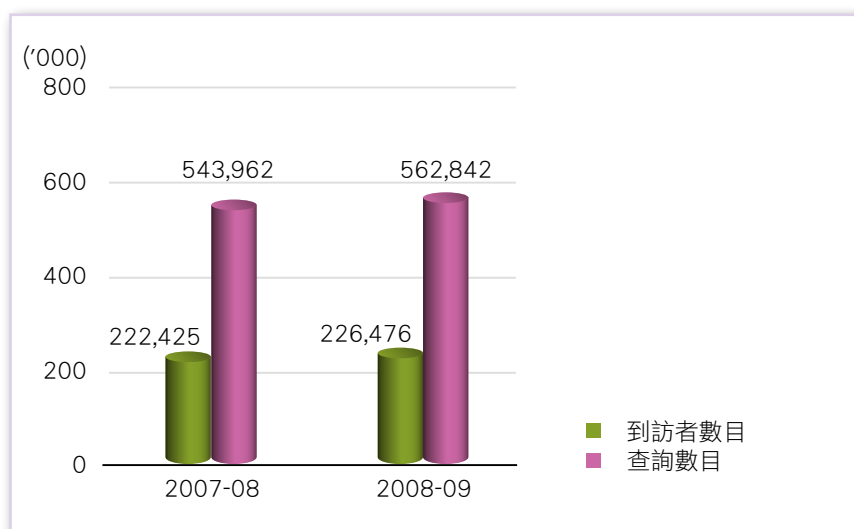
| | 2007-08 | 2008-09 | 增/減 |
|---------------|---------|----------------|---------|
| 由職員接聽電話的數目 | 644,818 | 669,238 | +3.8% |
| 職員接聽電話詢問數目 | 685,510 | 700,155 | +2.1% |
| 由系統接聽電話的數目 | 454,567 | 556,928 | +22.5% |
| 使用留言服務的數目 | 12,541 | 41,529 | +231.1% |
| 由系統發放圖文傳真資料數目 | 9,769 | 6,734 | -31.1% |

諮詢中心職員亦為親臨稅務局的市民解答查詢、收取信件及派發表格。一般而言，市民可在諮詢中心獲得所需資料，無需轉介到部門其他的同事。

職員會盡快為市民提供櫃位查詢服務。諮詢中心的電子輪候服務系統，讓市民按籌號的次序獲得所需的服務。本年度處理的櫃位查詢次數共56萬次(圖37)。

為方便市民取閱稅務資料及表格，本局在稅務大樓地下及一樓均設有表格陳列架。公眾亦可在本局網頁 <www.ird.gov.hk> 查閱稅務資料或下載表格。

圖37 櫃位查詢



協助市民填報報稅表

稅務局透過網站為稅務代表、僱主、業主和個別人士提供網上稅務講座，將有關填寫報稅表、如何履行稅務責任，以及如何解決常遇疑難的資料上網。市民在查詢資料後，更可在網上的「問答專欄」提出問題，本局會定期解答查詢。

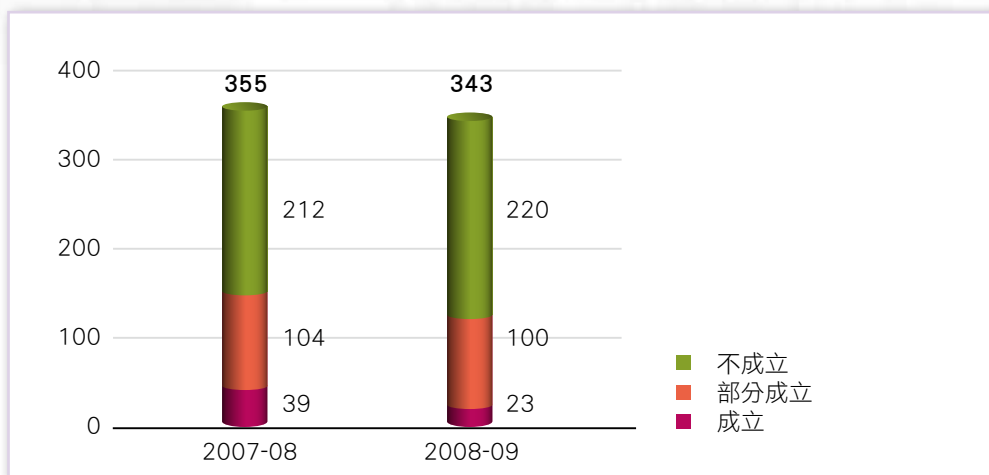
本局在2008年5月2日向所有個別人士納稅人發出報稅表。為協助市民報稅，本局從該天起的一個月內延長接線生當值時間，星期一至五延長至晚上7時，星期六則由上午9時至下午1時。

投訴與嘉許

納稅人如對本局服務有任何不滿，或問題循一般途徑未能圓滿解決，可向本局的投訴主任投訴。投訴個案會交由較高層的職員獨立跟進，確保處理方法公平公正。本局在過去一年共接獲343宗投訴(圖38)，較上一年度減少3%。

納稅人如對本局的行政手法有任何不滿，可向申訴專員投訴。過去一年，申訴專員要求本局就12宗個案提供書面意見。本局亦已就這些個案檢討有關運作，並作出改善措施。

圖38 投訴個案



納稅人也會嘉許稅務局的服務。在過去一年本局共收到104封納稅人的嘉許信。

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。推行服務承諾以來，以客為本的服務文化已植根於本局。

