

## **Tindakan yang telah dilakukan dan yang direncanakan guna menggalakkan kesetaraan ras**

### **Departemen Pendapatan Darat (Inland Revenue Department)**

Departemen Pendapatan Darat (Inland Revenue Department (IRD)) bertanggung jawab menjalankan sejumlah peraturan terkait perpajakan. Dalam menjalankan tugas hukumnya, IRD berusaha menggalakkan kepatuhan sukarela wajib pajak dan memberikan layanan yang berkualitas bagi wajib pajak.

Semua layanan yang diberikan oleh IRD adalah tanpa memandang ras. IRD menekankan pentingnya memberikan akses layanan yang sama bagi masyarakat terlepas dari latar belakang etnis mereka.

#### Layanan Terkait

- Masyarakat dapat memperoleh informasi dan layanan IRD melalui situs web IRD, konter layanan dan pertanyaan melalui telepon, yaitu Pusat Layanan Pertanyaan, layanan elektronik, layanan bantuan pajak untuk penyelesaian surat pemberitahuan pajak, serta kontak telepon langsung atau bertemu dengan petugas subjek dari Unit/Bagian terkait.
- Layanan pertanyaan gratis bagi masyarakat tentang masalah perpajakan.
- Peluang kerja IRD terbuka bagi semua pelamar yang memenuhi persyaratan dasar penerimaan tanpa memandang ras atau asal etnis mereka.

#### Tindakan yang telah dilakukan

- Menjawab pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat, baik secara lisan atau tertulis yang diberikan dalam bahasa Cina atau Inggris sesuai bahasa yang digunakan oleh penanya. Departemen akan mengatur layanan translasi dan penterjemahan yang sesuai bagi penanya yang tidak berbahasa Cina atau Inggris.
- Semua surat pemberitahuan pajak, selebaran informasi, brosur dan formulir memiliki versi bahasa Cina dan Inggris. Surat tagihan pajak dalam dua bahasa atau bahasa Cina/Inggris yang dipilih oleh wajib pajak. Jika sesuai dan praktis, Departemen akan mengatur layanan penterjemahan/translasi.

- Selebaran layanan utama ditampilkan dalam delapan bahasa selain bahasa Cina dan Inggris (yaitu Bahasa Indonesia, Hindi, Nepal, Tagalog, Thailand, Urdu, Punjab dan Vietnam) ditampilkan di lokasi yang mudah terlihat di konter layanan masyarakat.
  - Informasi dalam situs web IRD ditampilkan dalam bahasa Cina dan Inggris. Selebaran yang menguraikan layanan IRD dalam bahasa Cina, Inggris dan delapan bahasa lainnya (yaitu Bahasa Indonesia, Hindi, Nepal, Tagalog, Thailand, Urdu, Punjab dan Vietnam) diberikan di halaman web IRD untuk memudahkan akses bagi orang-orang dari berbagai ras.
  - Ikon pintasan tentang “Informasi bagi Orang-orang dari Berbagai Ras” tersedia di halaman depan IRD yang memudahkan akses informasi ke layanan yang sesuai dalam berbagai bahasa bagi orang-orang dari berbagai ras.
  - Kebutuhan bahasa pengguna layanan akan direkam untuk referensi di masa depan.
  - Tindakan saat ini ditinjau secara berkala guna memastikan bahwa layanan yang diberikan oleh IRD adalah tanpa memandang ras.
- Penilaian Pekerjaan Masa Depan
- IRD akan terus menerapkan tindakan yang telah dilakukan dan meninjaunya secara berkala dengan memperhatikan umpan balik dan saran dari masyarakat dan staf untuk perbaikan lebih lanjut jika diperlukan.
- Tindakan Tambahan Yang Diambil/Akan Diambil
- Sesi pelatihan tentang mempromosikan kesetaraan ras akan diberikan kepada petugas IRD yang berhadapan dengan pengguna layanan yang tidak berbahasa Cina/Inggris guna meningkatkan pemahaman dan kesadaran mereka tentang hal ini jika diperlukan.
  - Penghargaan Layanan Pelanggan Luar Biasa dan Skema Saran dari Staf (Outstanding Customer Service Awards and Staff Suggestions Scheme) telah diterapkan di IRD selama bertahun-tahun bertujuan mendorong berlanjutnya penyediaan layanan berkualitas kepada masyarakat, termasuk keramahan kepada masyarakat

tanpa memandang ras dan asal etnis mereka.

- IRD telah menambahkan pilihan bahasa “4-Bahasa lain” dalam layanan pertanyaan interaktif khusus untuk dipilih oleh anggota masyarakat yang tidak berbicara Bahasa Tionghoa maupun Inggris. Selama jam kerja kantor kami, dengan menekan “4”, mereka dapat memilih untuk mengalihkan panggilan mereka ke hotline 1-Panggilan Mudah CHEER secara langsung untuk mendapatkan layanan penerjemahan bebas biaya.
  - IRD memiliki layanan interaktif khusus 24-jam untuk pertanyaan (Nomor telepon untuk masalah umum: 187 8088), nomor faks serta alamat email khusus diberikan terpisah untuk menjawab pertanyaan umum dan masalah pokok perpajakan tertentu yang berbeda.
  - Kontak informasi (dalam 10 bahasa, termasuk bahasa Cina dan Inggris) tersedia di situs web IRD (<https://www.ird.gov.hk>) untuk referensi yang mudah bagi anggota masyarakat.
- Pertanyaan Masyarakat

Untuk pertanyaan tentang Tindakan yang telah dilakukan dan yang direncanakan guna menggalakkan kesetaraan ras, harap hubungi Bp Adrian LAM, Wakil Sekretaris Departemen IRD (Akomodasi) (Mr Adrian LAM, Deputy Departmental Secretary (Accommodation) of IRD) melalui cara berikut –

No Telepon : 2594 5283  
No Faks : 2802 7597  
Email : [adrian\\_mc\\_lam@ird.gov.hk](mailto:adrian_mc_lam@ird.gov.hk)  
Alamat Pos : 2/F, Inland Revenue Centre, 5 Concorde Road,  
Kowloon, Hong Kong

**Departemen Pendapatan Darat (Inland Revenue Department)**  
**Juni 2025**