

نسلی مساوات کے فروغ  
پر موجودہ اور منصوبہ بندی کردہ اقدامات

ان لینڈ ریونیو ڈیپارٹمنٹ (Inland Revenue Department)

ان لینڈ ریونیو ڈیپارٹمنٹ (Inland Revenue Department) ٹیکس سے متعلقہ متعدد آڈینسز کی تنظیم کے لیے ذمہ دار ہے۔ اپنے قانونی فرائض کی تکمیل میں، IRD ٹیکس دہندگان کی جانب سے رضاکارانہ تعمیل کے فروغ اور معیاری ٹیکس دہندہ سروس فراہم کرنے کی کوشش کرتا ہے۔

IRD کی جانب سے فراہم کی جانے والی تمام سروسز نسلی اعتبار سے غیر جانبدار ہیں۔ IRD عوام کو ان کے قومیتی پس منظر سے قطع نظر اپنی سروسز تک یکساں رسائی فراہم کرنے کی اہمیت کو ضروری قرار دیتا ہے۔

- سروسز سے متعلق عوام IRD کی معلومات اور سروسز کو IRD کی ویب سائٹ، کاؤنٹر سروس اور ٹیلیفون پر سوالات، کے ذریعے حاصل کر سکتے ہیں، جیسے انکوائری سروس سینٹر، الیکٹرانک سروسز، ٹیکس ریٹرنز کی تکمیل کے لیے ٹیکس کی مدد کی سروسز، اس کے ساتھ یونٹ/سیکشن سے متعلق اور موضوع کے افسر کے ساتھ براہ راست ٹیلیفون پر رابطہ یا ملاقات۔
- عوام کو ٹیکس کے امور پر مفت پوچھ گچھ کی سروس فراہم کی جاتی ہے۔
- نسل یا آبائی قومیتوں کے حوالے کے بغیر ایسے تمام درخواست گزاروں کے لیے IRD میں ملازمت کے مواقع کھلے ہوئے ہیں جو داخلے کے بنیادی تقاضوں پر پورا اترتے ہیں۔
- موجودہ اقدامات عوام کی جانب سے اٹھائے جانے والے سوالات کے جوابات، چاہے زبانی یا تحریری طور پر، سوال پوچھنے والے کی استعمال کی جانے والی زبان کے مطابق چینی یا انگریزی میں فراہم کیے جاتے ہیں۔ شعبہ ایسے سوال پوچھنے والوں کے لیے مناسب طور پر ترجمہ اور مترجم کی سروسز کا انتظام کرے گا جو چینی یا انگریزی نہیں بول پاتے۔
- تمام ٹیکس ریٹرنز، معلوماتی ورقہ جات، پمفلٹس اور فارمز کے چینی اور انگریزی دونوں ورژن موجود ہیں۔ ٹیکس جمع کرنے کے لیے ڈیمانڈ نوٹس یا تو دو زبانوں یا چینی/انگریزی میں ٹیکس دہندہ کی جانب سے منتخب کیا جاتا ہے جہاں مناسب اور قابل عمل ہو، شعبہ مترجم/ترجمے کے سروسز کا انتظام کرے گا۔

- کلیدی سروس کا چینی اور انگریزی کے علاوہ آٹھ زبانوں (یعنی بھاشا انڈونیشیا، ہندی، نیپالی، تگالگ، تھائی، اردو، پنجابی اور ویتنامی) میں نظر آنے والا ورقہ عوامی سروس کاؤنٹرز پر نمایاں جگہوں پر ڈسپلے کیا گیا ہے۔
- IRD کی ویب سائٹ پر معلومات کو چینی اور انگریزی دونوں میں دکھایا گیا ہے۔ چینی، انگریزی اور آٹھ دیگر زبانوں (یعنی بھاشا انڈونیشیا، ہندی، نیپالی، تگالگ، تھائی، اردو، پنجابی اور ویتنامی) میں IRD کی سروس کا خاکہ پیش کرنے والا ورقہ متنوع نسل کے افراد کے ذریعے رسائی کی سہولت کے لیے IRD کی ویب سائٹ پر فراہم کیا گیا ہے۔
- "متنوع نسل کے افراد کے لیے معلومات" کا شارٹ کٹ آئیکن متعلقہ سروس کی معلومات کو مختلف زبانوں میں مختلف نسلوں کے لوگوں کو آسان رسائی کی سہولت پہنچانے کے لیے IRD کے ہوم صفحے پر دستیاب ہے
- سروس کے صارفین کی لسانی ضروریات کو مستقبل کے حوالے کے لیے ریکارڈ کیا جائے گا۔
- یہ یقینی بنانے کے لیے موجودہ اقدامات کا باقاعدگی سے جائزہ لیا جاتا ہے کہ IRD کی جانب سے فراہم کردہ سروسز نسلی اعتبار سے غیر جانبدار ہیں۔
- IRD موجود اقدامات کے نفاذ کو جاری رکھے گا اور جہاں مناسب ہو وہاں مزید بہتری کے لیے عوام اور عملے کی جانب سے رائے اور تجاویز کو ملحوظ خاطر رکھتے ہوئے ان کا باقاعدگی سے جائزہ لے گا۔
- IRD کے ان ساتھیوں کو نسلی مساوات کے فروغ پر تربیتی نشستیں فراہم کی جائیں گی جن کو غیر چینی/انگریزی بولنے والے صارفین کی سروس کا انتظام کرنا ہے تاکہ جہاں ضروری ہو وہاں ان کی مسئلے کی سمجھ بوجھ اور آگاہی میں اضافہ کیا جائے۔
- IRD میں سالوں سے بہترین کسٹمر سروس ایورڈز (Outstanding Customer Service Awards) اور عملے کی تجاویزی اسکیم (Staff Suggestions Scheme) منعقد ہو رہی ہیں جن کا مقصد کمیونٹی کے لیے معیاری سروس کی مسلسل فراہمی کی حوصلہ افزائی کرنا ہے، بشمول عوام کے ساتھ ان کی نسل اور آبائی قومیت کی پرواہ کیے بغیر دوستانہ برتاؤ۔

مستقل کے کام کا  
تعیین

اٹھائے گئے/اٹھائے  
جانے والے اضافی  
اقدامات

- عوام کے لیے جو چائینیز یا انگریزی نہیں بولتے ، IRD نے انتخاب کے لیے خاص انٹرایکٹو انکوائری سروس میں ایک زبان کا آپشن "4- دیگر زبانیں" شامل کیا ہے جو نہ تو چائینیز اور نہ ہی انگریزی بولتے ہیں۔ ہمارے دفتر کے اوقات کار کے دوران ، وہ "4" دباکر مفت ترجمانی کی خدمات کے لیے CHEER کی 1-آسان کال ہاٹ لائن پر براہ راست اپنی کال کو ری ڈائریکٹ کرنے کا انتخاب کر سکتے ہیں۔

- عوامی سوالات IRD کے پاس 24 گھنٹے کی وقف کردہ تعاملی پوچھ گچھ کی سروس موجود ہے (عمومی امور کے لیے ٹیلیفون نمبر: (187 8088)، وقف کردہ فیکس لائنیں اور ان کے ساتھ مخصوص ای میل پتے جو کہ عمومی پوچھ گچھ اور ٹیکس کے عنوان کے مختلف مخصوص امور سے نمٹنے کے لیے علیحدہ سے تفویض کردہ ہیں۔
- عوامی اراکین کی جانب سے آسان حوالے کے لیے رابطے کی معلومات (10 زبانوں میں، بشمول چینی اور انگریزی) IRD کی ویب سائٹ (<https://www.ird.gov.hk>) پر دستیاب ہے۔

نسلی مساوات کے فروغ پر مروجہ اور منصوبہ بندی کردہ اقدامات کے بارے میں پوچھ گچھ کے لیے، براہ کرم IRD کے مسٹر ایڈرین LAM، ڈپٹی شعبہ جاتی سیکریٹری (رہائش)، (Mr Adrian LAM, Deputy Departmental Secretary (Accommodation)) سے بذریعہ مندرجہ ذیل چینلز رابطہ کریں۔

2594 5283	:	ٹیلیفون نمبر
2802 7579	:	فیکس نمبر
adrian_mc_lam@ird.gov.hk	:	ای میل
2/F, Inland Revenue Centre,	:	ڈاک کا پتہ
5 Concorde Road, Kowloon, Hong Kong		

ان لینڈ ریونیو ڈیپارٹمنٹ (Inland Revenue Department)  
جون 2024