

## 投訴稅務局：遲遲未就一宗反對評稅的個案作出回應

### 投訴

提出投訴的是一間企業公司（以下簡稱「投訴人」）。一九九四年五月，投訴人收到稅務局發出一九九二／九三課稅年度繳納利得稅通知書。投訴人不同意稅務局所徵收的稅款款額，於是立即提出反對。一九九四年九月，稅務局告知投訴人，該局不接納其反對理由。投訴人於一九九四年九月二十二日去信稅務局跟進此事，但並無回音，於是先後在一九九六年六月及九月再去信該局，查詢事情的進展。直至一九九七年四月，投訴人仍未收到回覆，因而向本署投訴稅務局遲遲未就其反對評稅的個案作出回應。

### 觀察及調查所得的結果

2. 經調查後，本署發覺稅務局收到投訴人一九九四年九月二十二日的來信後，並無繼續處理此事。直至一九九五年八月，當有關人員接到指示，須擬備反對評稅個案報告時，才繼續處理投訴人的個案。一九九五年十一月，反對評稅個案報告已經擬備，負責該個案的高級評稅主任審核報告後，按照有關程序，於一九九六年三月，將投訴人的個案轉交上訴組，由稅務局副局長作出裁定。本署向稅務局提出這宗投訴後，該局發出一封道歉信給投訴人，最後於一九九七年五月就該宗反對個案發出裁定書。

3. 據本署觀察所得，該局在處理投訴人的反對評稅個案的過程中，曾經有一段時間並無採取任何行動，這段期間由一九九四年九月至一九九五年八月，歷時差不多一年。稅務局無法確定這宗個案在該段期間的確實情況，但表示有可能是因為附在投訴人信件上的待辦公事標籤不幸意外地遭扯掉，其後該局職員又可能一時疏忽，將檔案放回檔案架，以致發生這件事。再者，發生這件事的時間，適值該局放寬有關處理反對個案的管制程序。這是由於在一九九四年年底至一九九六年年初的一段期間，負責處理投訴人的反對個案的工作單位中，有部分職員被重行調派處理關於利得稅電腦系統及該工作單位編制重組的事宜；由於須要兼顧這些額外職務，以致他們的工作加倍繁重。為此，該局必

須採取應急措施，暫時放寬一些管制程序，包括暫時毋須每季覆核一些尚未辦妥的反對個案。因此，該局未能及早發現投訴人的反對評稅個案已擱置了一段時間，直至一九九五年八月覆核那些擱置超過 12 個月而尚待完成的反對個案時，才提出投訴人的反對個案再予以處理。

4. 本署亦察覺到，該局人員在擬備反對個案報告後，經過超過三個月的時間，才由有關人員審核和轉交上訴組作出裁定。在這段期間內，負責處理這宗反對個案的人員放假個多月，然後被重行調派到其他工作崗位。有鑑於此，負責監督該宗個案的審理過程的高級評稅主任原本打算自行完成該份報告，但可惜期間因為須不時兼顧其他工作，所以直至一九九六年三月初才能完成該份報告。在另一方面，該局收到投訴人其後於一九九六年六月及九月寄出的信件之後，曾想及早擬備一份裁定書，作出適當的回應；但期間又因為須處理其他事務而妨礙了擬備裁定書的工作，同時該局亦忽略了有需要發信回覆投訴人。

## 結論及建議

5. 整體來說，本署認為，在一般情況下，可能不會察覺到待辦公事標籤不幸遭扯掉；可是，假如稅務局的職員在放回檔案時更加謹慎，看清楚是否應該將檔案放在檔案架，便可避免將尚未處理完畢的稅務檔案放回檔案架。此外，該局應更妥善地安排資源，確保有員工持續處理工作，以便一旦有員工調離原來的工作單位時，可避免其崗位出現真空狀態，或縮短其崗位處於真空的時間。若稅務局當時注意到上述事項，便可減省大量時間，早日就投訴人的反對個案作出裁決。有鑑於此，這宗投訴是成立的。

6. 申訴專員欣悉，在發生此事後，稅務局已提醒其員工，工作時務須加倍小心，以免再發生類似的疏忽及延誤情況。該局亦已採用一套經修訂的監管方法，有助加快審理反對評稅的個案。不過，申訴專員考慮這宗投訴的情況後，仍建議稅務局研究現行的員工調配安排是否妥善，如此一來，在調配員工或作出其他調動時，便可避免或減少妨礙工作的進度。稅務局接納申訴專員對這宗個案的調查結果及建議。

## 建議的實施

7. 稅務局按照申訴專員的建議，檢討了現行的員工調配安排，檢討結果顯示，主要為配合員工發展及工作需要而採用的現行調配員工政策，是合宜和妥當的。不過，該局認為，一個良好的交接工作制度，不僅有助於減少因員工有所調動而妨礙工作進度的情況，而且方便有關人員的上司決定是否應該將調離崗位的職員仍未完成的部分工作，暫時交由其他職員辦理，作為一項臨時的措施。關於這點，該局已發出有關交接工作安排的通告，訂明交接工作便覽的標準格式，並提供指引，說明被調離原來崗位的人員、其上司及接任人員在有關的工作安排上所負責的工作。

申訴專員公署

一九九七年十二月