

投诉税务局：迟迟未就一宗反对评税的个案作出响应

投诉

提出投诉的是一间企业公司（以下简称「投诉人」）。一九九四年五月，投诉人收到税务局发出的一九九二／九三课税年度缴纳利得税通知书。投诉人不同意税务局所征收的税款款额，于是立即提出反对。一九九四年九月，税务局告知投诉人，该局不接纳其反对理由。投诉人于一九九四年九月二十二日去信税务局跟进此事，但并无回音，于是先后在一九九六年六月及九月再去信该局，查询事情的进展。直至一九九七年四月，投诉人仍未收到回复，因而向本署投诉税务局迟迟未就其反对评税的个案作出响应。

观察及调查所得的结果

2. 经调查后，本署发觉税务局收到投诉人一九九四年九月二十二日的来信后，并无继续处理此事。直至一九九五年八月，当有关人员接到指示，须拟备反对评税个案报告时，才继续处理投诉人的个案。一九九五年十一月，反对评税个案报告已经拟备，负责该个案的高级评税主任审核报告后，按照有关程序，于一九九六年三月，将投诉人的个案转交上诉组，由税务局副局长作出裁定。本署向税务局提出这宗投诉后，该局发出一封道歉信给投诉人，最后于一九九七年五月就该宗反对个案发出裁定书。

3. 据本署观察所得，该局在处理投诉人的反对评税个案的过程中，曾经有一段时间并无采取任何行动，这段期间由一九九四年九月至一九九五年八月，历时差不多一年。税务局无法确定这宗个案在该段期间的确实情况，但表示有可能是因为附在投诉人信件上的待办公事标签不幸意外地遭扯掉，其后该局职员又可能一时疏忽，将档案放回调案架，以致发生这件事。再者，发生这件事的时间，适值该局放宽有关处理反对个案的管制程序。这是由于在一九九四年年底至一九九六年年初的一段期间，负责处理投诉人的反对个案的工作单位中，有部分职员被重行调派处理关于利得税计算机系统及该工作单位编制重组的事宜；由于须要兼顾这些额外职务，以致他们的工作加倍繁重。为此，该局

必须采取应急措施，暂时放宽一些管制程序，包括暂时毋须每季复核一些尚未办妥的反对个案。因此，该局未能及早发现投诉人的反对评税个案已搁置了一段时间，直至一九九五年八月复核那些搁置超过 12 个月而尚待完成的反对个案时，才提出投诉人的反对个案再予以处理。

4. 本署亦察觉到，该局人员在拟备反对个案报告后，经过超过三个月的时间，才由有关人员审核和转交上诉组作出裁定。在这段期间内，负责处理这宗反对个案的人员放假个多月，然后被重行调派到其他工作岗位。有鉴于此，负责监督该宗个案的审理过程的高级评税主任原本打算自行完成该份报告，但可惜期间因为须不时兼顾其他工作，所以直至一九九六年三月初才能完成该份报告。在另一方面，该局收到投诉人其后于一九九六年六月及九月寄出的信件之后，曾想及早拟备一份裁定书，作出适当的响应；但期间又因为须处理其他事务而妨碍了拟备裁定书的工作，同时该局亦忽略了有需要发信回复投诉人。

结论及建议

5. 整体来说，本署认为，在一般情况下，可能不会察觉到待办公事标签不幸遭扯掉；可是，假如税务局的职员在放回调案时更加谨慎，看清楚是否应该将档案放在档案架，便可避免将尚未处理完毕的税务档案放回调案架。此外，该局应更妥善地安排资源，确保有员工持续处理工作，以便一旦有员工调离原来的工作单位时，可避免其岗位出现真空状态，或缩短其岗位处于真空的时间。若税务局当时注意到上述事项，便可减省大量时间，早日就投诉人的反对个案作出裁决。有鉴于此，这宗投诉是成立的。

6. 申诉专员欣悉，在发生此事后，税务局已提醒其员工，工作时务须加倍小心，以免再发生类似的疏忽及延误情况。该局亦已采用一套经修订的监管方法，有助加快审理反对评税的个案。不过，申诉专员考虑这宗投诉的情况后，仍建议税务局研究现行的员工调配安排是否妥善，如此一来，在调配员工或作出其他调动时，便可避免或减少妨碍工作的进度。税务局接纳申诉专员对这宗个案的调查结果及建议。

建议的实施

7. 税务局按照申诉专员的建议，检讨了现行的员工调配安排，检讨结果显示，主要为配合员工发展及工作需要而采用的现行调配员工政策，是合宜和妥当的。不过，该局认为，一个好的交接工作制度，不仅有助于减少因员工有所调动而妨碍工作进度的情况，而且方便有关人员的上司决定是否应该将调离岗位的职员仍未完成的部分工作，暂时交由其他职员办理，作为一项临时的措施。关于这点，该局已发出有关交接工作安排的通告，订明交接工作便览的标准格式，并提供指引，说明被调离原来岗位的人员、其上司及接任人员在有关的工作安排上所负责的工作。

申诉专员公署

一九九七年十二月