財 政 局

接收建議、投訴和異議之概況

類別： 服務流程	建議			投訴			異議		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
人員服務	29	22	14	5	23	23	0	1	0
環境	7	3	0	5	2	10	0	0	0
配套設施	21	19	5	1	2	0	0	0	0
程序手續	50	37	39	11	3	6	24	18	18
服務資訊	-	4	4	-	2	1	-	0	0
服務保證	-	6	0	-	2	0	-	0	0
電子服務	-	16	23	-	0	2	-	0	0
績效信息	-	0	0	-	0	0	-	0	0
服務整合	-	12	14	-	4	4	-	0	0
其他	8	8	2	0	1	0	1	0	0
合計	115	127	101	22	39	46	25	19	18

類別： 監管職能	建議			投訴			異議		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
公共衛生	-	2	0	-	1	0	-	0	0
環境及氣象	-	0	0	-	2	0	-	0	0
公共財政	-	0	0	-	0	0	-	0	1
工商業活動	-	19	11	-	0	1	-	1	2
金融及貨幣 政策	-	2	2	-	0	0	-	0	0
治安	-	0	1	-	0	0	-	0	0
公眾安全	-	0	0	-	0	0	-	0	0
公共行政	-	3	17	-	0	10	-	0	1
法律及公證 事務	-	0	0	-	0	0	-	0	0
社會保障、服 務及福利	-	99	28	-	3	5	-	30	9
教育及培訓	-	1	0	-	0	0	-	1	0
醫療衛生	-	1	0	-	0	1	-	0	0

類別： 監管職能	建議			投訴			異議		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
文化藝術及旅遊	-	0	1	-	0	0	-	0	0
康樂及體育	-	0	0	-	0	0	-	0	0
交通及運輸	-	1	1	-	0	0	-	0	0
通訊	-	0	0	-	0	0	-	0	0
城市基礎建設	-	1	0	-	0	0	-	0	0
房屋	-	2	1	-	1	0	-	0	0
工程	-	0	0	-	0	0	-	0	0
其他	-	1	0	-	0	0	-	0	0
合計	-	132	62	-	7	17	-	32	13

備註：自 2020 年起，本局建議、投訴和異議統計採用新的指標體系，因此只顯示 2020 年及 2021 年的數據。

處理的結果概況：

本局接收的投訴主要是涉及人員範疇。而本局已採取了以下的改善措施：

1. 繼續為員工開辦各種語言及專業培訓，加強員工與納稅人之間的溝通能力，同時提升員工的專業知識，確保提供優質服務。
2. 更新了《稅務工作手冊》，藉此深化公關督導員的知識及應對能力，從而確保向公眾發佈資訊的一致性，以及服務效率。

已完成的措施的成效：

1. 派員參加由生產力暨科技轉移中心舉辦的“處理公眾投訴技巧課程”以及“前線服務人員手語課程”；由澳門管理學院舉辦的“投訴與衝突處理技巧課程”以及“前線服務人員培訓計劃 - 接待技巧課程”。

另外，針對本局接收的建議、投訴、異議個案，本局亦針對相關情況採取了以下的對應改善措施：

1. 為減輕新冠疫情對市民及各行業造成的影響，因應市民提出的各項援助建議，本局執行第 39/2021 號行政法規“2021 年度僱員、自由職業者及商號經營者援助款項計劃”，並對當中的發放資格的異議從速再作審理。
2. 環境方面，財政局適時檢討各樓層的接待設施，在預算允許的情況下，逐步執行財政局大樓各樓層的辦公室改善工程計劃，令環境更為舒適。
3. 程序手續方面，更新了《稅務工作手冊》，從而確保向公眾發佈資訊的一致性。
4. 電子服務方面，在財政局手機應用程式(Macau Tax)增加線上申請證明服務，包

括個人債務證明、法人債務證明、職業稅工作收益證明、營業稅登記資料證明、所得補充稅 B 組收益申報書證明、物業無欠稅證明等 15 個項目。

對於其他非涉及本局職能範疇之個案，本局亦進行以下的跟進：

1. 將市民的訴求轉介相關部門處理；
2. 告知市民有關事宜並非本局職能，且已將其訴求轉介相關部門。

除接收到建議、投訴和異議的個案外，本局於 2021 年 1 月至 12 月期間，共收到 12 宗表揚個案，均涉及人員服務範疇。

2021 年處理投訴及異議之概況

類別： 服務流程	投訴		異議	
	45 天內完成	超過 45 天	45 天內完成	超過 45 天
人員服務	18	5	0	0
環境	9	1	0	0
配套設施	0	0	0	0
程序手續	5	1	18	0
服務資訊	1	0	0	0
服務保證	0	0	0	0
電子服務	2	0	0	0
績效信息	0	0	0	0
服務整合	4	0	0	0
其他	0	0	0	0
合計	39	7	18	0

類別： 監管職能	投訴		異議	
	45 天內完成	超過 45 天	45 天內完成	超過 45 天
公共衛生	0	0	0	0
環境及氣象	0	0	0	0
公共財政	0	0	1	0
工商業活動	1	0	2	0
金融及貨幣政策	0	0	0	0
治安	0	0	0	0
公眾安全	0	0	0	0

類別： 監管職能	投訴		異議	
	45 天內完成	超過 45 天	45 天內完成	超過 45 天
公共行政	10	0	1	0
法律及公證事務	0	0	0	0
社會保障、服務及福利	5	0	8	1
教育及培訓	0	0	0	0
醫療衛生	1	0	0	0
文化藝術及旅遊	0	0	0	0
康樂及體育	0	0	0	0
交通及運輸	0	0	0	0
通訊	0	0	0	0
城市基礎建設	0	0	0	0
房屋	0	0	0	0
工程	0	0	0	0
其他	0	0	0	0
合計	17	0	12	1

處理的結果概況：

本局於 2021 年接收的投訴及異議個案當中，共 56 個投訴個案及 30 個異議個案能如期完成處理並歸檔，另外有 7 個投訴個案及 1 個異議個案未能如期完成處理，其主要包括以下原因：

1. 優先處理涉及“2021 年度僱員、自由職業者及商號經營者援助款項計劃”的相關工作。
2. 在個案調查期間，市民主動提供補充資料，故本局須再次了解該個案。
3. 涉及本局多個附屬單位，溝通協調需時。

針對上述原因，本局亦進行以下的跟進及改善：

1. 加強監察個案的跟進情況，尤其須關注即將到期的個案。