

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		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
人員服務	22	14	18	23	23	23	1	0	0
環境及配套设施	22	5	6	4	10	11	0	0	0
程序手續	37	39	67	3	6	12	18	18	18
服務資訊	4	4	1	2	1	0	0	0	0
服務保證	6	0	0	2	0	0	0	0	0
電子服務	16	23	32	0	2	3	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0	0	0	0	0
服務整合	12	14	21	4	4	6	0	0	0
其他	8	2	0	1	0	0	0	0	0
合計	127	101	145	39	46	55	19	18	18

類別： 監管職能	建議			投訴			異議		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
公共衛生	2	0	1	1	0	0	0	0	0
環境及氣象	0	0	1	2	0	0	0	0	0
公共財政	0	0	2	0	0	0	0	1	0
工商業活動	19	11	6	0	1	0	1	2	1
金融及貨幣政策	2	2	2	0	0	2	0	0	0
治安	0	1	1	0	0	0	0	0	0
公眾安全	0	0	0	0	0	0	0	0	0
公共行政	3	17	19	0	10	8	0	1	20
法律及公證事務	0	0	1	0	0	0	0	0	0
社會保障、服務及福利	99	28	160	3	5	6	30	9	21
教育及培訓	1	0	0	0	0	0	1	0	0
醫療衛生	1	0	1	0	1	0	0	0	0

類別： 監管職能	建議			投訴			異議		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
文化藝術及旅遊	0	1	0	0	0	0	0	0	0
康樂及體育	0	0	0	0	0	0	0	0	0
交通及運輸	1	1	0	0	0	0	0	0	0
通訊	0	0	0	0	0	0	0	0	0
城市基礎建設	1	0	1	0	0	0	0	0	0
房屋	2	1	1	1	0	0	0	0	0
工程	0	0	1	0	0	1	0	0	0
其他	1	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	132	62	197	7	17	17	32	13	42

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。

已完成的措施的成效：

1. 派員參加由法律及司法培訓中心舉辦的“公證認定培訓(理論及實務)-強化課程”；由行政公職局舉辦的“前線衝突處理講座”；由澳門生產力暨科技轉移中心舉辦的“前線服務人員培訓計劃 - 接待技巧課程(必修班)”。此外，為讓員工知悉及協助推廣本局的電子服務，本局舉辦了《財政局各平台的電子服務功能及發展計劃簡介會》。

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. 電子服務方面，在財政局手機應用程式 **Macau Tax** 新增多項功能，其中包括線上申報或遞交房屋稅－取消租約（M/10 格式）、維修及管理費用（M/7 格式）；職業稅－第一及第二組收益申報書（M/5 格式）及僱員人數為 10 人或以下的僱員或散工名表（M3/M4 格式）。同時，亦新增了查閱及下載電子收據、查詢所得補充稅－收益評定通知書資料（M/5 格式）、繳納不定期和逾期之定期稅單，如需申請紙本收據，亦可在 **Macau Tax** 內辦妥有關申請。
在一戶通手機應用程式推出“我的稅務”，可辦理四個常用稅務服務，包括：增加查詢及繳納稅單、掃碼繳稅、查詢職業稅收益結算結果、查詢所得補充稅收益評定通知書。

此外，應市民建議，優化印刷文件的程式，在信封窗口的可視範圍內，盡可能列印更多的字元，以便顯示更多收件人的姓名。

2. 服務整合方面，應市民建議，優化電子服務系統，在實體（如社團/財團、公司、自然人商業企業主等）一戶通帳戶登入後增加顯示相關實體的名稱。

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 2022 年 1 月至 12 月期間，共收到 18 宗表揚個案，均涉及人員服務範疇。

2022 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	22	1	0	0
環境及配套設施	10	1	0	0
程序手續	11	1	18	0
服務資訊	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0
電子服務	3	0	0	0
績效信息	0	0	0	0
服務整合	6	0	0	0
其他	0	0	0	0
合計	52	3	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	0	0
工商業活動	0	0	1	0
金融及貨幣政策	2	0	0	0
治安	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
公眾安全	0	0	0	0
公共行政	7	1	20	0
法律及公證事務	0	0	0	0
社會保障、服務及福利	6	0	21	0
教育及培訓	0	0	0	0
醫療衛生	0	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	1	0	0	0
其他	0	0	0	0
合計	16	1	42	0

處理的結果概況：

本局於 2022 年接收的投訴及異議個案當中，共 68 個投訴個案及 60 個異議個案能如期完成處理並歸檔，另外有 4 個投訴個案未能如期完成處理，其主要包括以下原因：

1. 其中 3 個個案橫跨 2022 年 6 月 20 日至 8 月 1 日，當時公共部門處於暫停提供服務或有限度提供服務的狀態。
2. 另外 1 個個案涉及與其他實體溝通，信函往來需時，以及應要求需將回覆內容翻譯為葡文。

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。