

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		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
人員服務	14	18	17	23	23	19	0	0	0
環境及配套設施	5	6	6	10	11	2	0	0	0
程序手續	39	67	45	6	12	11	18	18	24
服務資訊	4	1	0	1	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	23	32	22	2	3	5	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0	0	0	0	0
服務整合	14	21	10	4	6	2	0	0	0
其他	2	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	101	145	100	46	55	39	18	18	24

類別： 監管職能	建議			投訴			異議		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
公共衛生	0	1	0	0	0	0	0	0	0
環境及氣象	0	1	0	0	0	0	0	0	0
公共財政	0	2	0	0	0	0	1	0	0
工商業活動	11	6	7	1	0	0	2	1	0
金融及貨幣政策	2	2	2	0	2	0	0	0	0
治安	1	1	4	0	0	0	0	0	0
公眾安全	0	0	0	0	0	0	0	0	0
公共行政	17	19	29	10	8	3	1	20	0
法律及公證事務	0	1	0	0	0	0	0	0	0
社會保障、服務及福利	28	160	17	5	6	10	9	21	11
教育及培訓	0	0	0	0	0	0	0	0	0
醫療衛生	0	1	0	1	0	0	0	0	0
文化藝術及旅遊	1	0	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	0	1	0	0	0	0	0	0
通訊	0	0	0	0	0	0	0	0	0
城市基礎建設	0	1	0	0	0	0	0	0	0
房屋	1	1	0	0	0	1	0	0	0
工程	0	1	0	0	1	0	0	0	0
其他	0	0	1	0	0	0	0	0	0
合計	62	197	61	17	17	14	13	42	11

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. 為讓本局員工熟悉《印花稅規章》的相關規定，本局舉辦了“《印花稅規章》概述及相關法律的執行情況”；此外，派員參加由社會工作局舉辦的“認識及協助殘疾人士培訓課程”，以便前線同事了解他們的需要。

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. 服務整合方面，為了使市民更便捷辦理各項稅務事宜，財政局持續優化稅務接待工作，位於南灣大馬路財政局大樓地面層（第一服務中心）及閣樓（第二服務中心）的接待櫃台，自 2023 年 6 月 5 日起整合為「稅務接待中心」，全面以「一窗式」向市民提供綜合稅務服務。
2. 電子服務方面，財政局持續對移動應用程式“澳門稅務資訊 Macau Tax”進行優化，新增了多項功能。2023 年 2 月，“申報房屋稅 M/10 表格—取消租約”及“查閱營業稅 M/8 稅單”功能正式上線；10 月，加推電子稅務證明申請服務，市民可透過“Macau Tax”及“一戶通”線上申領 16 份稅務證明的電子版本。
3. 環境及配套設施方面，七個全新的政府 24 小時自助服務中心於 2023 年 12 月 5 日正式啟用。中心內設有不同政府部門的多功能自助服務機，當中包括財政局自助服務機，提供職業稅及所得補充稅等稅務查詢、更改稅務通訊資料、查閱個人債務狀況、遞交沒有員工的職業稅 M3/M4 名表等自助服務。

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 2023 年 1 月至 12 月期間，共收到 3 宗表揚個案，均涉及人員服務範疇。

2023 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	19	0	0	0
環境及配套設施	2	0	0	0
程序手續	11	0	23	1
服務資訊	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0
電子服務	4	1	0	0
績效信息	0	0	0	0
服務整合	2	0	0	0
其他	0	0	0	0
合計	38	1	23	1

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	0	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
公共行政	3	0	0	0
法律及公證事務	0	0	0	0
社會保障、服務及福利	9	1	10	1
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	1	0	0	0
工程	0	0	0	0
其他	0	0	0	0
合計	13	1	10	1

處理的結果概況：

本局於 2023 年接收的投訴及異議個案當中，共 51 個投訴個案及 33 個異議個案能如期完成處理並歸檔，另外有兩個投訴個案及兩個異議個案未能如期完成處理，其主要包括以下原因：

1. 一個個案涉及橫跨三個公共部門，處理需時。
2. 一個個案涉及稅務事宜，調查需時。
3. 兩個個案涉及“2021 年度僱員、自由職業者及商號經營者援助款項計劃”的特殊情況，需較多時間處理。

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，尤其關注即將到期的個案。在個案回覆限期前若未收到回覆，會分兩階段向相關附屬單位發出提醒，提示相關同事處理期限將屆滿，以便盡速處理該個案。