

財政局 2013 年度有關接收建議、投訴、異議及讚揚個案統計  
Análise das sugestões, queixas, reclamações e elogios recebidos pela DSF no ano de 2013

財 政 局

2013 年接收建議、投訴和異議之概況

類別	建 議			投 訴			異 議		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
人員	---	---	---	28	35	23	---	---	---
器材及設施	7	3	8	2	5	8	---	---	---
環境	2	---	---	5	1	---	---	---	---
程序手續	21	24	24	15	54	27	1	29	30
其他	---	7	1	---	7	2	---	1	---
合計	30	34	33	50	102	60	1	30	30

財政局接收的投訴主要涉及「人員」和「器材及設施」範疇。本局亦採取了以下的改善措施：

- 為前線員工提供培訓，包括開辦培訓課程提升員工的專業知識，同時加強員工與納稅人之間的溝通能力，確保提供優質服務。
- 修訂稅務法規以便配合急速的經濟發展。
- 修訂稅務表格及簡化相關的手續程序，務求提升工作效率。
- 宣傳本局的電子服務，推出更多網上服務項目，為辦理各種各樣手續的市民提供便利。

**財政局 2013 年度有關接收建議、投訴、異議及讚揚個案統計**  
**Análise das sugestões, queixas, reclamações e elogios recebidos pela DSF no ano de 2013**

以下是屬於「其他」類別的投訴，內容並不涉及財政局的職能範疇：

- 不當使用政府車輛接載小童。
- 「建築業會計實務問題工作坊」的報名名額不足。

本局亦採取了以下的改善措施：

- 關於動用政府車輛接載小童的問題，此個案實為例外情況，涉及的部門亦向上級報告，解釋事件始末。日後公車只准許接載相關權利人，以免發生類似情況。
- 至於名額不足的問題，日後核數師暨會計師註冊委員會舉行各項活動，會安排適當場地，以便容納更多參加者。