

[年]

[Ano]

財政局 2011 年有關接收建議、投訴、異議及讚揚個案統計報告



Análise das sugestões,
queixas, reclamações e
elogios recebidos pela
DSF no ano de 2011

1. 統計分析

於 2011 年，財政局接獲之建議、投訴、異議及讚揚等個案共有 110 宗，當中建議 30 宗、投訴 50 宗、異議 1 宗及讚揚 29 宗（見圖一）。與 2010 年度之 60 宗個案相比，整體上升 83.3%。當中建議個案上升 233.3%、投訴個案上升 61.3%、異議個案下降 50%，而讚揚個案上升 61.1%。

1.1. 接收建議的分析

在財政局多個與市民接觸的部門中，與去年一樣，唯一接獲建議的部門是輔助納稅人辦公室。接收的個案包括建議財政局提供影印服務、加強稅務宣傳、優化寄發稅單程序、增加無線寬頻服務、提供電腦及打印機供市民使用，以及優化稅務諮詢熱線電話系統等。

1.2. 接收投訴的分析

2011 年接獲投訴之部門包括輔助納稅人辦公室、行政暨財政處、對外稽查中心及稅務諮詢中心，而接獲相對較多投訴之部門為輔助納稅人辦公室（見圖二）。

1.3. 接收異議的分析

2011 年財政局之輔助納稅人辦公室接獲 1 宗異議，該個案是納稅人指財政局向其沒有出租之房屋征收房屋稅。

1.4. 市民表達意見的方式

目前市民可以分別透過電郵、電話、郵寄、親臨或其他等方式向財政局提出意見（見圖三）。當中以郵寄方式為最多市民選用，佔所有方式的 56.4%（當中建議 15 宗、投訴 20 宗和讚揚 27 宗）；以電話方式的佔 34.5%（當中建議 11 宗和投訴 27 宗）；以電郵方式的佔 6.4%（當中建議 3 宗、投訴 2 宗和讚揚 2 宗）；以親臨

方式的佔 2.7% (當中建議 1 宗、投訴 1 宗和異議 1 宗)。

1.5. 個案分類

主要分五大類，分別為人員、器材及設施、環境、程序手續和其他(見表一)。2011 年全年所接收的個案全都具有身份識別資料，其中 27.3% 屬建議(30 宗)、45.5% 屬投訴(50 宗)、0.9% 屬異議(1 宗)及 26.4% 屬讚揚(29 宗)。

於個案分類上(見圖四)，佔人員的個案最多(50%)。接著是有關程序手續佔 35.5%、環境佔 6.4%、器材及設施佔 8.2%。與 2010 年錄得數字相比，程序手續的個案下降 2.8%，環境的個案上升了 3.1%、器材及設施的個案上升了 6.5%，至於人員方面的個案就下降了 6.7%。

在個案處理上(見表二)，全部個案都能於設定時限 45 天內完成及歸檔。因匿名而銷毀及無法處理之個案則連續六年沒有錄得個案紀錄。

2. 投訴內容綜合分析

2.1 個案摘要

按照個案類別，下列內容扼要地歸納了引致市民提出投訴的主要原因：

2.1.1. 人員

- 前線工作人員工作態度欠佳；
- 工作人員給予不正確之稅務資訊；
- 職員工作時和同事聊天。

2.1.2. 程序手續

- 本局未能提供網上更改地址服務；
- 仔接待中心之服務效率低；
- 本局之開考程序不當。

2.1.3. 環境

- 六樓修葺工程發出噪音滋擾；
- 衛生環境差。

2.1.4. 器材及設施

- 櫃台之編號混亂；
- 座椅排列凌亂及不穩固。

2.2. 內容分析

經綜合分析各投訴個案之內容，56%(28宗)的投訴與人員有關。大部份個案是投訴本局人員之服務態度不佳。經調查後發現大部份引起投訴之原因實屬納稅人與本局前線員工之溝通不足而非工作態度惡劣所致。投訴個案當中亦包括納稅人對本局工作人員給予不正確之稅務資訊表示不滿；職員工作時和別的同事聊天，以及員工專業知識不足。對以上的個案，本局已作出跟進，包括加強對前線員工之專業培訓及改善員工與納稅人之間的溝通方式。

有關程序手續的投訴佔3%(15宗)，當中包括投訴政府綜合服務大樓之稅務接待中心及仔接待中心之服務效率低、申請欠稅證明之手續繁複及職業稅中心申請證明書所需時間與實際所需時間不符。對上述投訴，有關部門已適時作出跟進並研究改善工作流程從而提升服務質素。

有10%(5宗)的投訴屬於環境，其中包括投訴本局進行之六樓修葺工程發出噪音滋擾及本局衛生環境欠佳，而有關部門已作跟進並進行了一些改善環境的工程。

最後，有關器材及設施的投訴佔 4%(2 宗)，當中包括本局櫃台之編號混亂及座椅排列凌亂及不穩固。對這些投訴，相關部門已適時作出處理。

3. 結論

綜合以上分析結果，實質投訴個案數目較 2010 年度增加 61.3%。為回應市民有關申請欠稅證明手續繁複及向職業稅中心申請證明書所需時間與實際所需時間不符，本局正研究簡化各項行政程序，藉此提升工作效率，同時亦加強監察機制，使各服務承諾項目都能於訂定的期限內完成。另繼續擴大各項電子服務，以方便市民於網上辦理各項手續。

此外，因近年本澳經濟持續急速發展，僱主及僱員數目均急劇上升，導致前線人員之工作量及所承受之壓力相應增加。故此，本局將繼續對前線員工進行持續培訓，並透過網上學習等培訓計劃，加強培訓員工專業知識及與納稅人間之溝通能力，確保向市民持續提供優質服務。同時有需要為前線人員提供減壓方法及渠道，並建議加強部門主管及其下屬前線人員間之溝通，如透過設立定期之面談機制，以了解其員工在工作上遇到之問題及聽取如何改善工作之建議。

最後，有關設施方面，本局將會增加接待櫃台數目，以回應納稅人的要求。此外，在環境衛生方面，本局亦不斷作出改善，務求提供一個清潔、舒適的環境。

1. Análise estatística

Em 2011, a DSF recebeu 110 processos, referentes a 30 sugestões, 50 queixas e 1 reclamação e 29 elogios (Gráfico I). Comparativamente com os processos registados em 2010 (60 processos), houve um aumento de 83,3%. Efectuando a decomposição dos processos, o número de sugestões aumentou 233,3%, o número de queixas aumentou 61,3%, o número de reclamações decresceu 50% e o número de elogios recebidos aumentou 61,1%.

1.1. Análise das sugestões recebidas

Das diversas subunidades da DSF que contactam com o público, tal como no ano passado, o Gabinete de Apoio ao Contribuinte (GAC) foi a única subunidade que recebeu sugestões. As principais sugestões foram as seguintes: fornecimento do serviço de fotocópia, reforço da promoção de informação fiscal, melhoramento dos procedimentos da emissão do conhecimento do imposto, aumento de serviços de “free wifi”, fornecimento de computadores e impressoras para uso dos cidadãos e melhoramento do Sistema de Informações Fiscais.

1.2. Análise das queixas recebidas

Em 2011, a Direcção dos Serviços de Finanças recebeu queixas (Gráfico II) do Gabinete de Apoio ao Contribuinte (GAC), da Divisão Administrativa e Financeira (DAF), do Núcleo de Fiscalização Externa e do Núcleo de Informações Fiscais, do qual o maior número de queixas foi proveniente do Gabinete de Apoio ao Contribuinte (GAC).

1.3. Análise das reclamações recebidas

Em 2011, o Gabinete de Apoio ao Contribuinte (GAC) recebeu 1 reclamação, na qual se refere à cobrança de contribuição predial de um apartamento que não tinha sido arrendado.

1.4. Forma de apresentação de opiniões pelos cidadãos

Presentemente, os cidadãos podem apresentar as suas opiniões na DSF através do correio electrónico, telefone, via postal, atendimento pessoal e outros canais, (Gráfico III). O envio por via postal é o canal mais utilizado pelos cidadãos, recolhendo 56,4% do total de processos (15 sugestões, 20 queixas e 27 elogios). O telefone tem o peso de 34,5% dos processos (11 sugestões e 27 queixas), o correio electrónico tem o peso de 6,4% dos processos (3 sugestões, 2 queixas e 2 elogios), o atendimento pessoal tem o peso de 2,7% dos processos (1 sugestão, 1 queixas e 1 reclamação)

1.5. Classificação e natureza dos processos

Os processos apresentados pelos cidadãos foram classificados em cinco categorias, designadamente, “trabalhadores”, “equipamentos e instalações”, “ambiente”, “procedimentos e formalidades”, e “outros” (Quadro I). Todos os processos recebidos em 2011 contêm identificação. Destes processos, 27,3% são sugestões (30 processos), 45,5% queixas (50 processos), 0,9% reclamações (1 processo) e 26,4% elogios (29 processos).

Da classificação dos processos destacam-se as categorias “trabalhadores”, “procedimentos e formalidades”, “ambiente”, “equipamentos e instalações”, com 50%, 35,5%, 6,4% e 8,2%, respectivamente (Gráfico IV). Face ao ano 2010, a categoria “procedimentos e formalidades” registou um decréscimo de 2,8%, de número de processos, a categoria “ambiente” registou um aumento de 3,1%, a categoria “equipamentos e instalações” aumentou 6,5% e os processos referentes aos “trabalhadores” decresceram 6,7%.

Relativamente ao tratamento de processos (Quadro II), todos foram concluídos dentro do prazo estabelecido de 45 dias. Não se verificaram processos destruídos por serem anónimos e processos de tratamento impossível, por 6 anos consecutivos.

2. Análise do conteúdo das queixas

2.1 Resumo dos processos

As principais razões invocadas pelos cidadãos, de acordo com a classificação dos processos, são as seguintes:

2.1.1. Trabalhadores:

- Má atitude do funcionário da linha da frente;
- A informação fiscal dada pela funcionária foi incorrecta;
- Conversa entre funcionários durante a execução das tarefas.

2.1.2. Procedimentos e Formalidades:

- Impossibilidade de alteração de endereço através do sistema electrónico;
- Baixa eficiência no Centro de Atendimento da Taipa;
- Procedimento incorrecto por parte da DSF no que diz respeito à abertura de concursos.

2.1.3. Ambiente:

- Mal estar provocado pelo ruído das obras do sexto andar do Edifício das Finanças;

- Má condição de higiene.

2.1.4. Equipamento e Instalação:

- Falta de organização em relação ao número de balcões;
- Falta de organização no posicionamento das cadeiras e não são suficientemente seguras.

2.2 Análise do conteúdo

Da análise efectuada dos processos alusivos às queixas, 56% das queixas (28 processos) apresentadas estão relacionadas com os “trabalhadores”, sendo que a maior parte das queixas incidem na má atitude no atendimento. Da análise, verificou-se que muitos casos não foram devidos à má atitude no atendimento, mas sim da insuficiência de comunicação entre os trabalhadores da linha da frente e os contribuintes. Destes processos destacam-se a insatisfação por parte dos contribuintes pela incorrecta informação fiscal fornecida pelos funcionários; a conversação entre os funcionários durante a hora de trabalho, bem como a falta de conhecimento profissional. Relativamente a estes casos, a DSF propõe reforçar a técnica de atendimento dos trabalhadores da linha da frente através de cursos de formação, de modo a aperfeiçoar o serviço de atendimento dos funcionários aos balcões para com os contribuintes;

3% das queixas (15 processos) apresentadas estão relacionadas com “procedimentos e formalidades”, entre elas constata-se a baixa eficiência do atendimento fiscal dos Centros de Serviços da RAEM e da Taipa, nomeadamente devido a procedimento burocrático para o pedido de certidões de dívidas, bem como o não cumprimento do prazo estabelecido para a emissão de certidões do Imposto Profissional. Em virtude das queixas acima referidas, foi feito o devido acompanhamento pelas subunidades responsáveis, bem como foi feita uma análise com o intuito de aperfeiçoar os procedimentos de modo a elevar a qualidade da prestação dos serviços.

Quanto à categoria “ambiente” integra 10,5% (5 processos) das queixas. Das quais, constam o mal estar provocado pelo ruído das obras do sexto andar do Edifício das Finanças, bem como a má condição de higiene dos Serviços. Deste modo, as subunidades responsáveis procederam ao seu acompanhamento, bem como adoptaram medidas de melhoria do ambiente.

A categoria “equipamento e instalações” ocupa 4% (2 processos) das queixas, alegando à falta de organização em relação ao número de balcões e ao posicionamento das cadeiras e não são suficientemente seguras. Estas queixas já foram acompanhadas pelas respectivas subunidades.

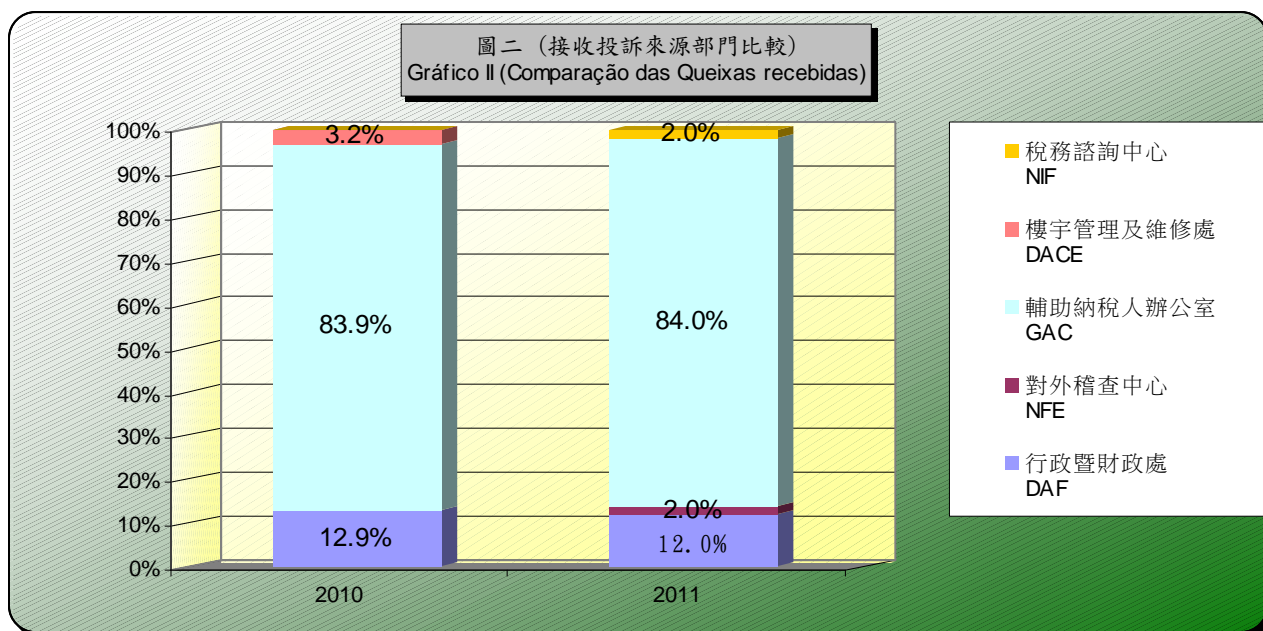
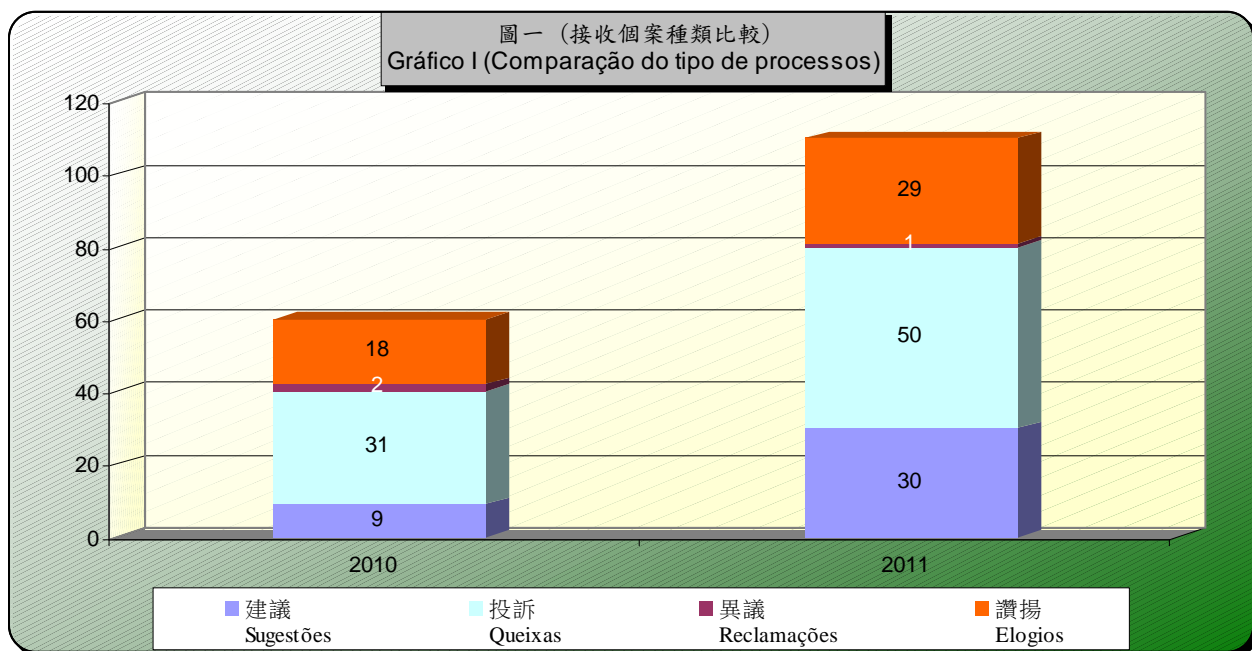
3. Conclusão

Face ao exposto, conclui-se que o número de queixas recebidas pela DSF registou um acréscimo de 61.3% em relação ao ano transacto. Em resposta aos cidadãos relativamente aos procedimentos burocráticos para o pedido de certidões de dívidas, bem como o não cumprimento do prazo estabelecido para a emissão de certidões do Imposto Profissional, a Direcção dos Serviços de Finanças deverá simplificar os procedimentos e as formalidades a fim de elevar a eficiência nos trabalhos, bem como reforçar o mecanismo de fiscalização de modo a que os serviços incluídos na Carta de Qualidade sejam executados dentro dos prazos estabelecidos. Simultaneamente a DSF irá continuar a promover e aumentar os serviços electrónicos para facilitar os cidadãos no tratamento dos diferentes procedimentos.

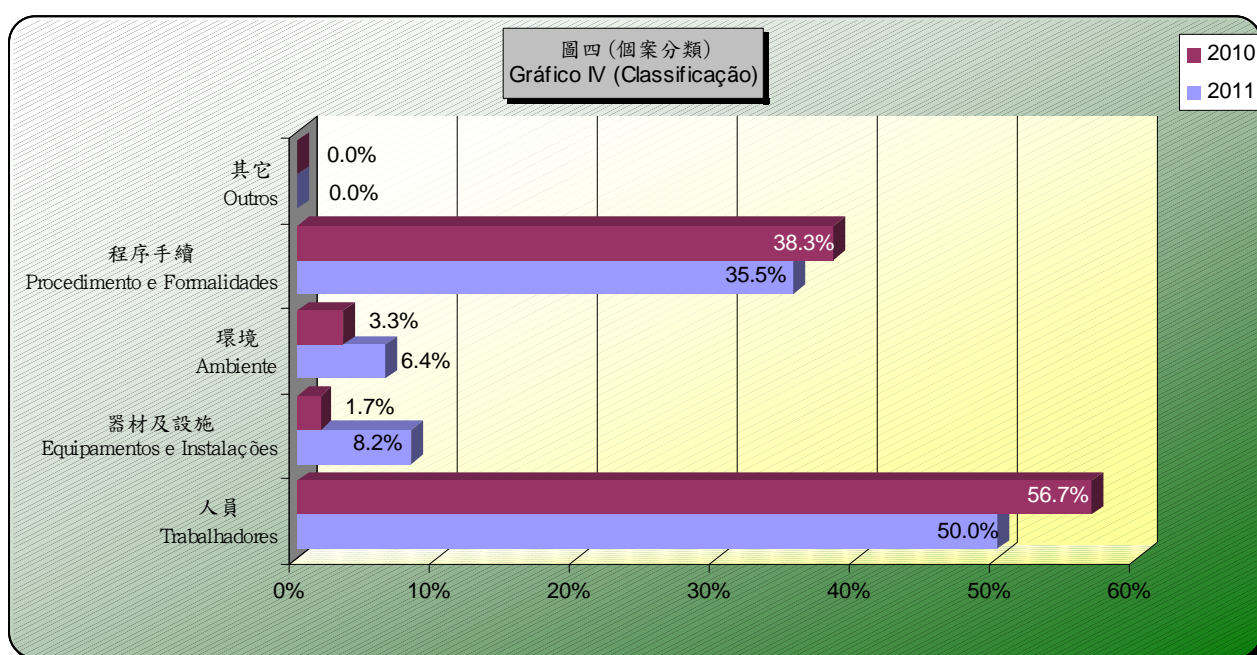
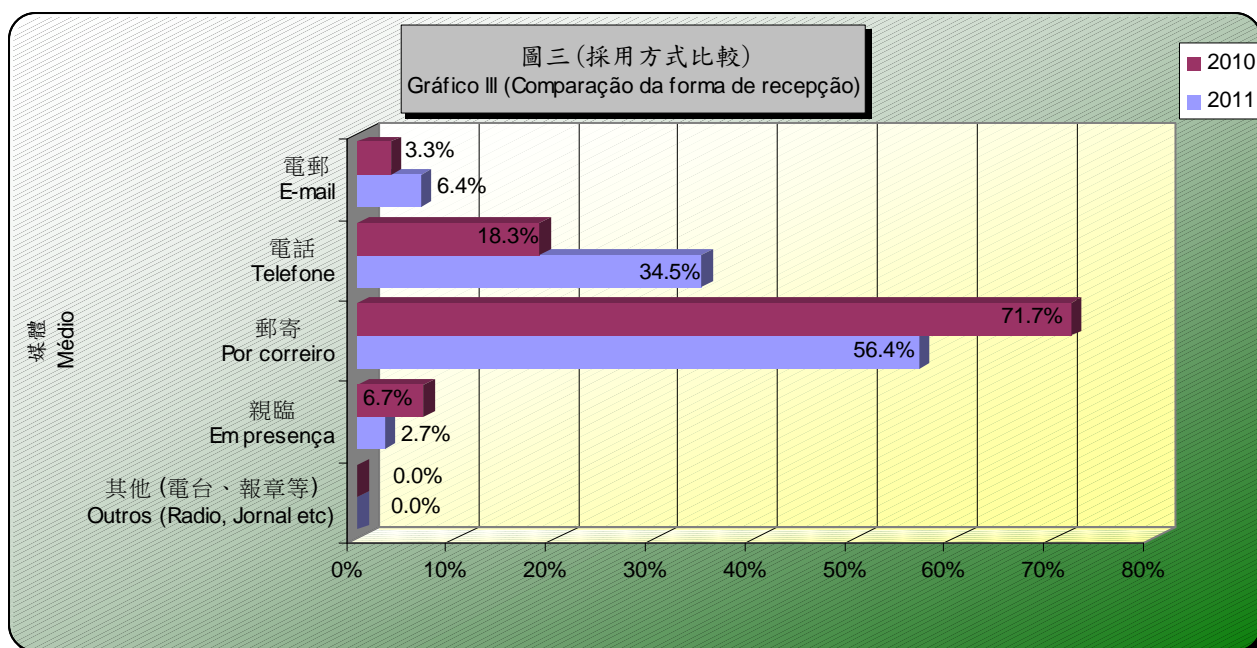
Por outro lado, devido ao rápido desenvolvimento económico de Macau, o número das entidades patronais e dos trabalhadores tem aumentado rapidamente, o que implica maior volume de trabalho e maior pressão de trabalho dos funcionários da linha da frente. Neste sentido, a DSF deve continuar a reforçar a realização de acções de formação destinadas aos funcionários da linha da frente, através de cursos de formação de *e-learning* e elevar o nível do conhecimento profissional, aumentando a eficiência dos funcionários no âmbito da comunicação com os contribuintes para prestarem serviços de alta qualidade. Entretanto, propõe-se a promoção de mais actividades, com o intuito de diminuir a pressão do trabalho dos funcionários da linha da frente e incentivar a comunicação entre eles e a chefia através do mecanismo de encontro regular para recolha de problemas e sugestões sobre o trabalho.

Por último, quanto às instalações, a DSF atribuirá mais balcões de atendimento ao pedido dos contribuintes. Para além disso, a DSF continuará a melhorar o ambiente no que diz respeito à higiene, a fim de promover um ambiente limpo e agradável.

財政局 2011 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 2011



財政局 2011 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 2011



財政局 2011 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 2011

表一 (個案分類) Quadro I (Classificação e forma de processos)												
2011												
類別 Classificações	建議 Sugestões		投訴 Queixas		異議 Reclamações		讚揚 Elogios		小計 Sub-total		合共 Total	百分比 %
	具身份 Com I.D.	匿名 Anónima	具身份 Com I.D.	匿名 Anónima	具身份 Com I.D.	匿名 Anónima	具身份 Com I.D.	匿名 Anónima	具身份 Com I.D.	匿名 Anónima		
人員 Trabalhadores	0	0	28	0	0	0	27	0	55	0	55	50.0%
器材及設施 Equipamentos e Instalações	7	0	2	0	0	0	0	0	9	0	9	8.2%
環境 Ambiente	2	0	5	0	0	0	0	0	7	0	7	6.4%
程序手續 Procedimento e Formalidades	21	0	15	0	1	0	2	0	39	0	39	35.5%
其它 Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
合共 Total	30	0	50	0	1	0	29	0	110	0	110	
百分比 %	27.3%	0.0%	45.5%	0.0%	0.9%	0.0%	26.4%	0.0%	100.0%	0.0%		
2010												
類別 Classificações	建議 Sugestões		投訴 Queixas		異議 Reclamações		讚揚 Elogios		小計 Sub-total		合共 Total	百分比 %
	具身份 Com I.D.	匿名 Anónima	具身份 Com I.D.	匿名 Anónima	具身份 Com I.D.	匿名 Anónima	具身份 Com I.D.	匿名 Anónima	具身份 Com I.D.	匿名 Anónima		
人員 Trabalhadores	0	0	17	0	0	0	17	0	34	0	34	56.7%
器材及設施 Equipamentos e Instalações	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1.7%
環境 Ambiente	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0	2	3.3%
程序手續 Procedimento e Formalidades	8	0	12	0	2	0	1	0	23	0	23	38.3%
其它 Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
合共 Total	9	0	31	0	2	0	18	0	60	0	60	
百分比 %	15.0%	0.0%	51.7%	0.0%	3.3%	0.0%	30.0%	0.0%	100.0%	0.0%		

財政局 2011 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 2011

表二 (處理分類)
 Quadro II (Tratamento de processos)

2011							
類別 Classificações	因匿名而銷毀 Destruído por ser Anónimo	無法處理 Tratamento Impossível	處理中 Em tratamento		完成歸檔 Processo arquivado		合共 Total
			45日<= dias	> 45日 dias	45日<= dias	> 45日 dias	
人員 Trabalhadores	0	0	0	0	55	0	55
器材及設施 Equipamentos e Instalações	0	0	0	0	9	0	9
環境 Ambiente	0	0	0	0	7	0	7
程序手續 Procedimento e Formalidades	0	0	0	0	39	0	39
其它 Outros	0	0	0	0	0	0	0
合共 Total	0	0	0	0	110	0	110
百分比 %	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	
2010							
類別 Classificações	因匿名而銷毀 Destruído por ser Anónimo	無法處理 Tratamento Impossível	處理中 Em tratamento		完成歸檔 Processo arquivado		合共 Total
			45日<= dias	> 45日 dias	45日<= dias	> 45日 dias	
人員 Trabalhadores	0	0	0	1	33	0	34
器材及設施 Equipamentos e Instalações	0	0	0	0	1	0	1
環境 Ambiente	0	0	0	0	2	0	2
程序手續 Procedimento e Formalidades	0	0	0	0	23	0	23
其它 Outros	0	0	0	0	0	0	0
合共 Total	0	0	0	1	59	0	60
百分比 %	0.0%	0.0%	0.0%	1.7%	98.3%	0.0%	