

## 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		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
人員服務	18	17	12	23	19	14	0	0	0
環境及配套设施	6	6	14	11	2	7	0	0	0
程序手續	67	45	43	12	11	19	18	24	29
服務資訊	1	0	0	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	32	22	33	3	5	9	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0	0	0	0	0
服務整合	21	10	5	6	2	2	0	0	0
其他	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	145	100	107	55	39	51	18	24	29

[illegible]

康樂及體育	0	0	0	0	0	0	0	0	0
交通及運輸	0	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	2	0	0	0	0	0	0
房屋	1	0	2	0	1	0	0	0	0
工程	1	0	0	1	0	0	0	0	0
其他	0	1	0	0	0	0	0	0	0
合計	197	61	38	17	14	12	42	11	2

## 處理的結果概況：

本局接收的投訴主要是涉及程序手續範疇。而本局已採取了以下的改善措施：

1. 為回應市民對電子申報的訴求，財政局持續優化電子申報稅務的程序，例如在職業稅入職申報上，增加修改功能，讓市民無論申報員工入職抑或修改申報內容，均無須親臨辦理。

已完成的措施的成效：

經比較 2024 年及 2023 年的數據，以電子方式查詢、申報及申請證明的人數有所上升，而透過親身方式前來辦理稅務手續的人數則有所下降，可見電子政務服務漸見成效。

另外，本局接收的投訴個案中，亦涉及“人員服務”、“電子服務”、“環境及配套設施”及“服務整合”四個類別，因此，本局亦針對相關情況採取了以下的對應改善措施：

1. 人員服務方面，財政局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。包括與澳門生產力暨科技轉移中心舉辦“公眾接待及優質客戶服務課程”及“處理公眾投訴技巧課程”，以便前線同事了解納稅人的需要。
2. 電子服務方面，財政局持續對“澳門稅務資訊 Macau Tax”移動應用程式進行優化，增加職業稅僱員或散工名表 M3/M4 格式、收益申報書 M/5 格式及所得補充稅 B 組收益申報書 M/1 格式申報後的修改功能，並為職業稅收益申報書 M/5 格式增加可在線上遞交 M/7 收據及開支單據的功能。
3. 環境及配套設施方面，為推動澳琴民生的融合發展，財政局在橫琴“澳門新街坊”澳門政務 24 小時自助服務中心設置自助服務機，方便澳門居民在橫琴跨境辦理稅務手續。

4. 服務整合方面，為了使市民更便捷辦理各項稅務手續，財政局與社會保障基金在“商社通”合作推出「入職及離職一件事」，方便市民網上一次辦理入職及離職手續，無須親身及分兩次辦理。

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 2024 年 1 月至 12 月期間，共收到 12 宗表揚個案，其中 11 宗涉及人員服務範疇，另 1 宗為環境及配套設施範疇。

2024 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	14	0	0	0
環境及配套設施	7	0	0	0
程序手續	19	0	29	0
服務資訊	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0
電子服務	9	0	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	51	0	29	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	0	0
金融及貨幣政策	1	0	0	0
治安	0	0	0	0
公眾安全	0	0	0	0
公共行政	4	0	1	0

法律及公證事務	0	0	0	0
社會保障、服務及福利	7	0	1	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	0	0	0	0
其他	0	0	0	0
合計	12	0	2	0

## 處理的結果概況：

本局於 2024 年接收的 63 個投訴及 31 個異議個案中，全部能如期完成處理並歸檔。