

## 財政局

## 接收建議、投訴和異議之概況

| 類別：<br>服務流程 | 建議   |      |      | 投訴   |      |      | 異議   |      |      |
|-------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|             | 2023 | 2024 | 2025 | 2023 | 2024 | 2025 | 2023 | 2024 | 2025 |
| 人員服務        | 17   | 12   | 12   | 19   | 14   | 19   | 0    | 0    | 0    |
| 環境及配套设施     | 6    | 14   | 24   | 2    | 7    | 3    | 0    | 0    | 0    |
| 程序手續        | 45   | 43   | 51   | 11   | 19   | 22   | 24   | 29   | 33   |
| 服務資訊        | 0    | 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        | 22   | 33   | 20   | 5    | 9    | 3    | 0    | 0    | 0    |
| 績效信息        | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |
| 服務整合        | 10   | 5    | 3    | 2    | 2    | 1    | 0    | 0    | 0    |
| 其他          | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 2    | 0    | 0    | 0    |
| 合計          | 100  | 107  | 110  | 39   | 51   | 50   | 24   | 29   | 33   |

[illegible]

|        |    |    |     |    |    |    |    |   |   |
|--------|----|----|-----|----|----|----|----|---|---|
| 康樂及體育  | 0  | 0  | 0   | 0  | 0  | 0  | 0  | 0 | 0 |
| 交通及運輸  | 1  | 0  | 7   | 0  | 0  | 0  | 0  | 0 | 0 |
| 通訊     | 0  | 0  | 1   | 0  | 0  | 0  | 0  | 0 | 0 |
| 城市基礎建設 | 0  | 2  | 0   | 0  | 0  | 0  | 0  | 0 | 0 |
| 房屋     | 0  | 2  | 10  | 1  | 0  | 1  | 0  | 0 | 0 |
| 工程     | 0  | 0  | 0   | 0  | 0  | 0  | 0  | 0 | 0 |
| 其他     | 1  | 0  | 0   | 0  | 0  | 0  | 0  | 0 | 0 |
| 合計     | 61 | 38 | 172 | 14 | 12 | 68 | 11 | 2 | 5 |

## 處理的結果概況：

本局接收的投訴主要是涉及社會保障、服務及福利範疇，內容主要涉及現金分享計劃的發放條件和聲請方式。而本局已採取了以下的改善措施：

1. 派員向各社團及傳媒講解現金分享計劃新的發放條件和聲請方式。
2. 向相關公職人員提供培訓講座，以便其向市民解釋發放條件和處理聲請程序。

已完成的措施的成效：

經比較 2025 年及 2024 年的數據，以電子方式繳納、申報及申請證明的個案數有所上升，而透過親身方式前來辦理手續的人數則有所下降，可見新推出的電子政務服務受到市民歡迎。

另外，本局接收的投訴個案中，亦涉及“人員服務”、“程序手續”及“電子服務”三個類別，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”，與法律及司法培訓中心舉辦“公證認定初階理論和實務結合培訓課程”，以便前線同事了解納稅人的需要。
2. 程序手續方面，為配合《稅務法典》的實施，財政局持續對各項稅務手續資訊進行更新，以符合最新法律的規定和保持資訊一致性。
3. 電子服務方面，財政局對“澳門稅務資訊 Macau Tax”移動應用程式進行優化，新增三項申報功能，包括：遞交房屋稅 M/6 格式特別估價申請、查閱房屋稅 M/12 格式租值評定通知、以及上傳職業稅 M/7 收據及開支單據。此外，新增三項修改功能，包括：職業稅 M3/M4 僱員或散工名表、所得補充稅 B 組 M/1 收益申報書、職業稅 M/5 收益申報書，進一步提升電子服務操作的便利性。

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 2025 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 宗為程序手續範疇。

## 2025 年處理投訴及異議之概況

| 類別：<br>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     | 3       | 0       | 0       | 0       |
| 程序手續        | 21      | 1       | 33      | 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        | 1       | 0       | 0       | 0       |
| 其他          | 2       | 0       | 0       | 0       |
| 合計          | 49      | 1       | 33      | 0       |

| 類別：<br>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        | 2       | 0       | 0       | 0       |
| 環境及氣象       | 3       | 0       | 0       | 0       |
| 公共財政        | 0       | 0       | 0       | 0       |
| 工商業活動       | 1       | 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        | 5       | 0       | 2       | 0       |
| 法律及公證事務     | 0       | 0       | 0       | 0       |
| 社會保障、服務及福利  | 55      | 1       | 3       | 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      | 1  | 0 | 0 | 0 |
| 工程      | 0  | 0 | 0 | 0 |
| 其他      | 0  | 0 | 0 | 0 |
| 合計      | 67 | 1 | 5 | 0 |

## 處理的結果概況：

本局於 2025 年接收的投訴及異議個案當中，共 116 個投訴個案及 38 個異議個案能如期完成處理並歸檔，另外有 2 個投訴個案未能如期完成處理，其主要包括以下原因：

1. 涉及本局不同附屬單位的職能，故需時整合回覆；
2. 涉及本局新舊系統交接期，導致個別個案延遲處理。

針對上述原因，本局已加強監察個案的跟進情況，尤其須關注即將到期的個案。