



澳門特別行政區政府
Governho da Região Administrativa Especial de Macau
財 政 局
Direcção dos Serviços de Finanças

陳明金議員 2016 年 2 月 29 日書面質詢回覆

遵照行政長官指示，經徵詢行政公職局的意見，本人對立法會 2016 年 3 月 3 日第 178/E150/V/GPAL/2016 號公函轉來，陳明金議員於 2016 年 2 月 29 日提出，行政長官辦公室於 2016 年 3 月 4 日收到之書面質詢，答覆如下：

現行稅法雖已給予納稅人及僱主較長時間（約兩個月）辦理有關所得補充稅及職業稅的申報，惟納稅人及僱主多習慣於在法定期限臨近前，才前往財政局辦理手續，人流驟增，令局內出現擠擁情況。事實上，為未雨綢繆，局方早已調配更多前線和後勤人員應付相關工作，同時延長辦理其他手續的期限⁽¹⁾，以便集中人手，優先處理較繁重的所得補充稅及職業稅申報事宜。另外，於本年初，局方亦已把南灣財政局大樓內的各稅中心重組成“第一服務中心”及“第二服務中心”，方便分流納稅人，以提升行政效率。上述多項措施，旨在減少納稅人在申報高峰期的輪候時間。本局會持續檢視納稅人的交稅流程與安排，不斷優化有關工作。

長遠而言，發展電子政務乃必由之路，而本局自零八年推出“電子服務”以來，已不斷擴展其服務範圍。迄今，“電子服務”所涵蓋的稅種有：所得補充稅、房屋稅、職業稅、機動車輛稅及旅遊稅等五種合共十多項手續，當中包括“所得補充稅 B 組收益申報書 M/1 格式”及“職業稅僱員或散工名表 M3/M4 格式”的電子申報。“電子服務”用戶目前已可於網上直接查詢、申報及繳稅，既方便又快捷，但礙於一般中小企業主和年長的納稅人仍不慣於使用互聯網，故此其使用率仍嫌不足，局方會繼續加強宣傳推廣，教育納稅人，以普及“電子服務”的應用。



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
財 政 局
Direcção dos Serviços de Finanças

一直以來，本局的各級領導乃至前線接待人員，皆十分重視為市民提供優質的服務，並重視市民對局方提出的意見，藉此尋求改善各項服務的質素，以貫徹特區政府“以民為本”的施政理念。至於質詢第三點提及的問題，本局將會持續優化各項軟硬件設施，進一步研究優化人力資源的合理配置和各項服務市民的工作，加強人員培訓。

另一方面，行政公職局自 2003 年起持續開辦《前線服務人員培訓計劃》，課程分為接待技巧及專業知識兩部份，以加強前線接待人員的服務意識及工作技能，該培訓計劃至今已開辦了超過 200 班，共 5,000 多名前線服務人員參與。於 2015 年更開辦上述培訓計劃的進階課程，進一步加強前線人員的接待、溝通、處理投訴及衝突的技巧，落實推行公共服務的優質化。未來，特區政府還會進一步通過現行的服務承諾認可制度，加強前線接待服務、培訓計劃、投訴處理機制及收集服務對象的意見等方面，提升人員的素質及效率，滿足公眾對公共服務的期望。

局長

容光亮

2016年4月7日

註(1): 從多於一位僱主處取得收益的職業稅第一組納稅人，以及不具備適當編製會計的第二組納稅人，本應於今年一月及二月份內遞交上年度的收益申報書，但其期限已特別延長至三月底 (第 4/2016 號經濟財政司司長批示)。