

社會保障基金
服務承諾的履行情況
Fundo de Segurança Social
Situação da Execução da Carta de Qualidade

序號 N.º	服務項目 Os itens de serviços	服務質量指標 Indicadores de qualidade dos serviços	預設 達標率 Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos 2012-2014	實際達標率 Taxa efectiva de satisfação dos objectivos		
				2012	2013	2014
1	僱主供款證明書之申請 Pedido de Certidão de Conta Corrente do Empregador	由遞交申請表及所需文件的翌日起計, 3 個 工作日完成。 Concluído em 3 dias úteis, a contar do dia seguinte ao da entrega do requerimento e documentos necessários.	100%	100%	99.96%	100%
2	受益人供款證明書之申請 Pedido de Certidão de Conta Corrente de Beneficiário		100%	99.97%	100%	100%
3	受益人咭之申請 Pedido de Cartão de Beneficiário		100%	100%	100%	100%
4	任意性制度供款（登錄） 之申請 ¹ Pedido de Contribuições do Regime Facultativo (Inscrição) ¹	申請人符合所有申請條件，並交齊所需文件 的翌日起計，14 個工作日內完成對有關申請 的審批，並將結果發函通知申請人。 A contar do dia seguinte àquele em que o requerente reúne todos os requisitos e junta todos os documentos necessários, será notificado da decisão, através de ofício, dentro do prazo de 14 dias úteis.	100%	100%	99.95%	100%
5	養老金之申請 (包括：提前獲發 養老金之申請) Pedido de Pensão para Idosos (Incluído: Pedido de Antecipação da Pensão)	申請人符合所有申請條件，並交齊所需文件 的翌日起計，14 個工作日內完成對有關申請 的審批，並將結果發函通知申請人。 Se o requerente reunir todos os requisitos e juntar todos os documentos necessários, será notificado da decisão, através de ofício, dentro do prazo de 14 dias úteis.	100%	99.84%	100%	100%
		提前獲發養老金的申請人符合所有申請條 件，並交齊所需文件的翌日起計，14 個工作 日內完成對有關申請的審批，並將結果發函 通知申請人。 Se o requerente da pensão para idosos antecipada reunir todos os requisitos e juntar todos os documentos necessários, será notificado da decisão, através de ofício, dentro do prazo de 14 dias úteis.	100%	99.95%	99.97%	100%

社會保障基金
服務承諾的履行情況
Fundo de Segurança Social
Situação da Execução da Carta de Qualidade

序號 N.º	服務項目 Os itens de serviços	服務質量指標 Indicadores de qualidade dos serviços	預設 達標率 Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos 2012-2014	實際達標率 Taxa efectiva de satisfação dos objectivos			
				2012	2013	2014	
6	出生津貼之申請 Pedido de Sub.de Nascimento	<p>申請人符合所有申請條件，並交齊所需文件的翌日起計，14 個工作日內完成對有關申請的審批，並將結果發函通知申請人。</p> <p>A contar do dia seguinte àquele em que o requerente reúne todos os requisitos e junta todos os documentos necessários, será notificado da decisão, através de ofício, dentro do prazo de 14 dias úteis.</p>	100%	99.92%	99.98%	99.99% ⁽¹⁾	
7	結婚津貼之申請 Pedido de Sub.de Casamento		100%	99.97%	100%	100%	
8	失業津貼之申請 Pedido de Sub.de Desemprego		100%	99.54%	99.97%	99.97% ⁽¹⁾	
9	疾病津貼之申請 Pedido de Subsídio de Doença		100%	99.17%	99.93%	100%	
10	喪葬津貼之申請 Pedido de Subsídio de Funeral		100%	99.6%	100%	99.94% ⁽¹⁾	
11	使失業者就業津貼之申請 Pedido de subsídio para integração laboral de desempregados		100%	100%	100%	100%	
12	聘用初次求職青年津貼之申請 Pedido de subsídio por contratação de jovens à procura do primeiro emprego		100%	100%	100%	無個案記錄 Não há registo	
13	公積金個人帳戶提取款項(繼承人提取)之申請 ² Requerimento do levantamento de verba das Contas Individuais de Previdência (herdeiro do titular falecido) ²		95%	---	100%	99.85%	
14	失業者參加培訓津貼之申請 Pedido de subsídio de formação a desempregados		<p>由培訓實體遞交參加培訓者的出席表的翌日起計，14 個工作日內完成審批，並將結果發函通知參加培訓者。</p> <p>A contar do dia seguinte ao da entrega da lista de assiduidade do participante pela entidade formadora, será notificado da decisão, através do ofício, dentro do prazo de 14 dias úteis.</p>	100%	無個案記錄 Não há registo	無個案記錄 Não há registo	無個案記錄 Não há registo

社會保障基金
服務承諾的履行情況
Fundo de Segurança Social
Situação da Execução da Carta de Qualidade

序號 N.º	服務項目 Os itens de serviços	服務質量指標 Indicadores de qualidade dos serviços	預設 達標率 Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos 2012-2014	實際達標率 Taxa efectiva de satisfação dos objectivos		
				2012	2013	2014
15	呼吸系統職業病賠償 ³ Indemnização de doença profissional respiratória ³	收到勞工事務局送交的職業病通知筆錄及檢察院進行調解時間的通知並附臨床法醫學意見書後，由本基金之代理人參與調解。當本基金收到代理人的調解報告及賠償金額後 30 日內完成對有關申請的審批，並將結果發函通知申請人。 Depois de a DSAL submeter o auto de doença profissional e com a notificação sobre a data indicada pelo Ministério Público para a realização de uma tentativa de conciliação bem como o parecer de medicina legal, o representante do FSS vai participar na conciliação. Após recebido o relatório da conciliação e assegurada a indemnização, o FSS irá concluir, num prazo de 30 dias, a apreciação do pedido, cujo resultado será notificado, por escrito, ao requerente.	100%	---	100%	無個案 記錄 Não há registo
16	繳納外地僱員聘用費 (網上查詢應繳外地僱員聘 用費僱員數目) ⁴ Pagamento da taxa de contratação de trabalhadores não residents (Consulta online sobre o número de trabalhadores em relação à taxa de contratação de trabalhadores não residentes a pagar) ⁴	於繳費月份的首個工作日，可透過本基金網站查詢應繳外地僱員聘用費的僱員數目。 No primeiro dia útil do mês de pagamento, pode consultar, através da página electrónica do FSS, o número de trabalhadores em relação à taxa de contratação de trabalhadores não residentes a pagar.	100%	---	---	100%

備註：倘因個案特殊而未能按時完成，則在遞交申請表的翌日起計 10 個工作日內通知申請人。

Nota: Caso não consigamos concluir os requerimentos a tempo por motivos especiais, o requerente será notificado dentro de 10 dias úteis, a contar do dia seguinte ao da entrega do requerimento.

¹ 公共服務評審委員會於 28/03/2012 通知本基金此服務承諾項目申請獲得批准，因此有關達標率的計算期間為 01/04/2012 至 31/12/2012。

¹ Em 28/03/2012, o FSS foi informado pela Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos que o requerimento deste item foi autorizado para ser um serviço da carta de qualidade, portanto, o período de cálculo sobre a respectiva taxa de satisfação dos objectivos é de 01/04/2012 a 31/12/2012.

² 公共服務評審委員會於 06/03/2013 通知本基金此服務承諾項目申請獲得批准，因此有關達標率的計算期間為 06/03/2013 至 31/12/2013。

² Em 06/03/2013, o FSS foi informado pela Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos que o requerimento deste item foi autorizado para ser um serviço da carta de qualidade, portanto, o período de cálculo sobre a respectiva taxa de satisfação dos objectivos é de 06/03/2013 a 31/12/2013.

³ 公共服務評審委員會於 06/03/2013 通知本基金此服務承諾項目申請獲得批准，因此有關達標率的計算期間為 01/04/2013 至 31/12/2013。

³ Em 06/03/2013, o FSS foi informado pela Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos que o requerimento deste item foi autorizado para ser um serviço da carta de qualidade, portanto, o período de cálculo sobre a respectiva taxa de satisfação dos objectivos é de 01/04/2013 a 31/12/2013.

⁴ 此項目於 11/11/2013 獲得公共服務評審委員會批准，並於 2014 年第 1 季正式推行。

⁴ Este item foi autorizado, em 11/11/2013, pela Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos e foi implementado no primeiro trimestre de 2014.

社會保障基金
服務承諾的履行情況
Fundo de Segurança Social
Situação da Execução da Carta de Qualidade

2014 年本基金服務承諾的達標情況，與 2013 年比較，除第 10 項的喪葬津貼之申請及第 13 項的公積金個人帳戶提取款項(繼承人提取)之申請錄得輕微下跌外，其他項目均錄得升幅或維持 100%的達標率。

Relativamente à situação de satisfação dos objectivos da carta de qualidade do FSS do ano 2014, em comparação com o ano 2013, regista-se um leve decréscimo no item n.º 10 “Subsídio de funeral” e no item n.º 13 “Requerimento do levantamento de verba das Contas Individuais de Previdência(herdeiro do titular falecido)”, regista-se nos outros itens um aumento ou a taxa de satisfação idêntica de 100%.

(1) 出生津貼、失業津貼、喪葬津貼之申請的服務質量指標未能達標的原因，經分析了解，可歸納為工作人員對流程運作誤解而造成。基於上述情況，為達致質量指標的提升，本基金將透過調配人員及持續優化工作流程等方法，冀能改善人為因素的不達標情況，做到服務承諾各項工作的預期目標。

O motivo de não satisfação dos objectivos sobre os indicadores de qualidade dos serviços relativos aos pedidos de subsídio de nascimento, de subsídio de desemprego e de subsídio de funeral, após análise, podemos resumir que foi um mal entendimento dos funcionários quanto ao procedimento e funcionamento. Pelo exposto, com a finalidade de realizar melhor o indicador de qualidade dos serviços, o FSS irá reorganizar o seu pessoal bem como continuará a otimizar o fluxo de trabalho, espera-se que seja melhorada a situação de não satisfação dos objectivos por causa de pessoal, com vista a atingir os objectivos previstos na carta de qualidade.