澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau

社會保障基金
Fundo de Segurança Social

接收建議、投訴和異議之概況

類別		建議			投訴			異議		
		2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
服務流程 [1]	人員服務	0	0	2	3	6	6	0	0	0
	環境及配套設施	2	2	0	2	1	2	0	0	0
	程序手續	1	7	2	9	17	15	0	0	0
	服務資訊	2	1	2	4	7	1	0	0	0
	服務保證	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	電子服務	6	7	7	5	4	5	0	0	0
	績效信息	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	服務整合	0	0	0	0	0	0	0	0	0
監管職能 [2]	社會保障、服務和福利	13	16	21	1	1	1	0	0	0
合計		**24**	**33**	**34**	**24**	**36**	**30**	**0**	**0**	**0**

[1] 意見內容涉及本基金提供服務的過程。

[2] 意見內容並非涉及本基金提供服務的過程，而是本基金所負責的職能及工作。

2024 年個案處理的結果概況

一）本基金接收的投訴主要是涉及“程序手續”範疇，接收的意見所涉及的服務項目包括社會保障制度供款及各項給付事宜、非強制央積金的聲明異議及提款申請等，並已對各類別接收的意見採取了以下的改善措施：

(1) 有關兩服務點接收文件指引不一的問題，本基金再次提醒工作人員須按內部劃一的標準要求向市民提供準確的指引，同時，在接收文件後，前線人員須告知市民倘在處理過程中發現問題，會通知其補交，以免造成誤會；

(2) 為應對於連續假期後或出現辦理服務的人流高峰，本基金會檢視前線的人員配置，除預留足夠的前線工作人員外，亦備有可調配的後勤人員作出支援；

(3) 已提醒非強制央積金的基金管理實體應優化接待服務，做好退休基金資訊披露的工作。

二）已完成措施的成效：

本基金其後沒有接收同類投訴個案，顯示有關措施取得一定成效。

三）未完成的措施的情況：

將於稍後發出 2025 年度的非強制央積金自動發放提示及提款申請結果通知的短訊內容進行優化。

四）除接收到建議和投訴的個案外，本基金於 2024 年共收到 17 宗表揚個案，讚揚工作人員服務態度有禮、細心及專業。

五）本基金於 2024 年接收的個案均能於 45 天內完成處理並歸檔。