

社會保障基金
服務承諾的履行情況

Fundo de Seguranca 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	實際達標率 Taxa efectiva de satisfação dos objectivos	
				2011	2012
1	僱主供款證明書之申請 Pedido de Certidão de Conta Corrente do Empregador	3 個工作日 3 dias úteis.	100%	100%	100%
2	受益人供款證明書之申請 Pedido de Certidão de Conta Corrente de Beneficiário		100%	100%	99.97%
3	受益人咭之申請 Pedido de Cartão de Beneficiário		100%	100%	100%
4	任意性制度供款（登錄） 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。 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 個工作天內通知申請人。 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. Nota: Caso não consigamos concluir os requerimentos por motivos especiais, o requerente será notificado dentro de 10 dias úteis, a contar do dia seguinte ao da entrega do requerimento.	100%	---	100% ¹
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後，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%	100%	99.84%
		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%	99.94%	99.95%

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 do 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.

社會保障基金
服務承諾的履行情況
Fundo de Seguranca 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	實際達標率 Taxa efectiva de satisfação dos objectivos	
				2011	2012
6	出生津貼之申請 Pedido de Sub.de Nascimento	申請人符合所有申請條件並交齊所需文件後，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%	99.96%	99.92%
7	結婚津貼之申請 Pedido de Sub.de Casamento		100%	100%	99.97%
8	失業津貼之申請 Pedido de Sub.de Desemprego		100%	99.94%	99.54%
9	疾病津貼之申請 Pedido de Subsídio de Doença		100%	99.84%	99.17%
10	喪葬津貼之申請 Pedido de Subsídio de Funeral		100%	99.92%	99.6%
11	使失業者就業津貼之申請 Pedido de subsídio para integração laboral de desempregados		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%
13	失業者參加培訓津貼之申請 Pedido de subsídio de formação a desempregados	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。 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.	100%	無個案 記錄 Não há registo	無個案 記錄 Não há registo