

社會保障基金 接收建議、投訴和異議之概況

類別	建議			投訴			異議		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
人員	2	2	1	17	7	4	0	0	0
器材及設施	5	1	2	5	4	0	0	0	0
環境	1	1	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	18	13	6	34	35	20	1	0	0
其他	17	31	11	14	16	19	3	7	3
合計	43	48	20	70	62	43	4	7	3

處理的結果概況

本基金於 2013 年接收的投訴主要是涉及程序手續方面，有 20 個個案。而本基金已採取了以下的改善措施：

- (1) 3 個投訴個案有關殘疾金約見及更改健康檢查時間的問題。為了改善有關問題，本基金因應輪候會診的數量進行檢討會診的安排。而為着減省會診安排及文書資料處理所需要的時間，於 2013 年啟動優化及更新前台及後勤工作人員使用的會診電子預約功能，而相關系統已於 2014 年 2 月份正式投入使用。另外，對於市民反映意見希望增加更改預約會診的方式，因應有關意見，倘申請人/代辦人表示不能到臨社保辦事處提交書面文件時，本基金可接受以傳真或電郵等非直接方式提出要求更改預約會診的時間，在接獲相關要求後，後勤工作人員會再作出跟進。為着統一前台與電話諮詢的一致性，已向內部發出了相關指引。
- (2) 8 個投訴個案關於公積金提款手續及提前提取款項申請處理過慢、對處理結果不滿意、投訴要求補交文件等問題。針對不同問題，本基金已儘量簡化申請手續，例如：為方便長者申請提取項款，按長者年齡進行分流措施，以及增加自助服務機的數目。同時對前線人員亦加強指引向市民詳細解釋各項申請的處理程序、所需文件及時間。
- (3) 1 個投訴個案關於失業津貼過期遞交文件的問題。鑑於市民對所需遞交的文件不清晰所引致，為此，本基金與勞工事務局加強溝通，當市民向該局申請失業津貼確認書時，倘有任何疑問，指引市民向本基金查詢。
- (4) 2 個投訴個案涉及社保通知函的問題，市民投訴已通知社保「地址無此人」但仍不斷收到信件。由於本基金未能聯絡涉案收件市民更改地址，為避免同類事件發生，新增停用地址的手續，倘市民收到不屬其住址的市民信函，可填寫「停發函件聲明」，本基金將停止寄發有關居民的函件至有關地址。
- (5) 其他 6 個投訴個案經過本基金解釋清楚已完結歸檔。

另外涉及投訴其他方面的也有 19 個個案，當中大部分是投訴公司供款方面的問題，有 7 個個案，包括為親屬供款騙取外勞額、聘請本地人後再迫走為騙取外勞額、為本地員工交 2 份社保以騙取外勞額、扣了薪金沒有供款、未經員工同意由不知名公司供款、社保不應退回多供的供款予前僱主等。其次為養老金的問題，有 3 個個案，包括有養老金低於維生指數、養老金支出大而令社保破產、社保將投訴人的電話號碼寫在養老金申請表的參考樣本上。還有就是投訴社保中午不辦公、不批准失業津貼申請、津貼申請宣傳不足、在網上查詢社保資料時必須填寫驗證碼浪費資源及時間等等的投訴。在涉及供款以騙取外勞額的投訴方面，本基金已就個案同時轉交勞工事務局及人力資源辦公室跟進。而沒有為員工供款的個案亦已轉交至勞工事務局跟進，致於其他情況的投訴一般在經過本基金解釋清楚後已完結歸檔。