

社會保障基金
服務承諾的履行情況
Fundo de Segurancia 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 2008-2013	實際達標率 Taxa efectiva de satisfação dos objectivos		
				2011	2012	2013
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%	100%	99.96% ⁽¹⁾
2	受益人供款證明書之申請 Pedido de Certidão de Conta Corrente de Beneficiário		100%	100%	99.97%	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% ⁽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 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%	100%	99.84%	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%	99.94%	99.95%	99.97% ⁽²⁾

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 2008-2013	實際達標率 Taxa efectiva de satisfação dos objectivos		
				2011	2012	2013
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%	99.96%	99.92%	99.98% ⁽²⁾
7	結婚津貼之申請 Pedido de Sub.de Casamento		100%	100%	99.97%	100%
8	失業津貼之申請 Pedido de Sub.de Desemprego		100%	99.94%	99.54%	99.97% ⁽²⁾
9	疾病津貼之申請 Pedido de Subsídio de Doença		100%	99.84%	99.17%	99.93% ⁽²⁾
10	喪葬津貼之申請 Pedido de Subsídio de Funeral		100%	99.92%	99.6%	100%
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%	100%
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%
14	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	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 Segurancia 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 2008-2013	實際達標率 Taxa efectiva de satisfação dos objectivos		
				2011	2012	2013
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%

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 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.

2013 年本基金服務承諾的達標情況，與 2011 及 2012 年比較，除第 1 項的僱主供款證明書之申請及第 4 項的任意性制度供款(登錄)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。

Em comparação com os anos 2011 e 2012, a situação de satisfação da Carta de Qualidade do FSS do ano 2013 apenas registou uma quebra ligeira no 1.º item “Pedido de Certidão de Conta Corrente do Empregador” e no 4.º item “Pedido de Contribuições do Regime Facultativo (Inscrição)”, sendo verificados nos outros itens um melhoramento ou a manutenção da taxa de satisfação de 100%.

(1) 僱主供款證明書之申請及任意性制度供款(登錄)之申請的服務質量指標未能達標的原因是各有一份申請屬特殊個案，須由其他部門的同事先行處理後才可跟進。採取的改善措施是對工作流程作出檢討及優化，加強內部協調，與協作部門建立良好有效的溝通機制，並採取措施加強監控特殊個案的處理進度，以便更好地管理申請處理的時間。

As razões pelas quais resultaram insatisfação da Carta de Qualidade em relação ao Pedido de Certidão de Conta Corrente do Empregador e ao Pedido de Contribuições do Regime Facultativo (Inscrição), prendem-se com um caso particular, respectivamente em cada item, em que tem de se proceder, primeiramente, ao processamento pelos colegas de outros serviços e consequentemente, os trabalhos de acompanhamento. As medidas de melhoramento adaptadas são rever e aprimorar o procedimento, reforçar a coordenação interna, criar um mecanismo de comunicação eficaz com os serviços colaboradores e adaptar as medidas de fiscalização relativas ao andamento de casos particulares, no sentido de gerir o tempo de processamento ainda melhor.

(2) 提前獲發養老金、出生津貼、失業津貼、疾病津貼之申請的服務質量指標未能達標的原因是隨著新社會保障制度供款人數增加而增加了給付的申請，及工作人員對流程運作誤解而造成。採取的改善措施是持續優化各項工作流程，加強對員工的培訓；至於人手短缺方面，本基金已按照工作人員需求規劃，提出聘用人員的需求，正等待透過中央招聘進行填補。

As razões pelas quais resultaram insatisfação da Carta de Qualidade sobre Pedido de Antecipação da Pensão, Pedido de Subsídio de Nascimento, Pedido de Subsídio de Desemprego e Pedido de Subsídio de Doença, prendem-se com o aumento de pedido de prestações decorrentes do número crescente de beneficiários do regime da segurança social, bem como com um entendimento menos profundo do pessoal do FSS sobre o procedimento. As medidas de melhoramento adaptadas são continuar a aperfeiçoar o procedimento dos trabalhos e reforçar a formação do pessoal; quanto à falta de recursos humanos, o FSS manifestou as necessidades de contratação de mais trabalhadores conforme o planeamento, aguardando que o recrutamento central pode preencher a lacuna deste vertente.