

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   |      |      |
|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|       | 2012 | 2013 | 2014 | 2012 | 2013 | 2014 | 2012 | 2013 | 2014 |
| 人員    | 2    | 1    | 1    | 7    | 4    | 13   | 0    | 0    | 0    |
| 器材及設施 | 1    | 2    | 1    | 4    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |
| 環境    | 1    | 0    | 2    | 0    | 0    | 2    | 0    | 0    | 0    |
| 程序手續  | 13   | 6    | 6    | 35   | 20   | 5    | 0    | 0    | 0    |
| 其他    | 31   | 11   | 42   | 16   | 19   | 22   | 7    | 3    | 1    |
| 合計    | 48   | 20   | 52   | 62   | 43   | 42   | 7    | 3    | 1    |

2014 年個案處理的結果概況

本基金接收的投訴主要是涉及人員、程序手續及其他類別，本基金已採取以下的改善措施：

在人員方面的改善措施：

- (1) 指引前線人員在接待時須注意時刻保持良好態度，對市民的用語及說話的語氣；另一方面，將繼續加強員工接待技巧的培訓，以向市民提供優質的服務；
- (2) 為辦理在生證明的工作人員提供相關培訓，並提醒人員須耐心及有禮接待長者及殘疾人士；
- (3) 本基金的保安是協助維持秩序及分流工作，已向保安公司反映，敦促保安員必須注意個人言行及待人服務態度，須與本基金工作人員並肩有禮接待市民。

在程序手續方面的改善措施：

- (1) 為優化繳納供款服務，現時屬任意性制度的人士，在供款月期間除可前往本基金各服務點、民政總署轄下的離島區或中區市民服務中心、九間指定銀行繳納社保任意性制度供款外，還可以透過有關銀行的自動轉帳服務、網上理財服務、指定銀行的JETCO 網絡自動櫃員機以及中銀 e 道繳納任意性制度供款；
- (2) 檢討現時外地僱員聘用費罰款程序，優化有關程序。



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

對於涉及其他方面之個案，本基金亦進行以下的跟進：

- (1) 向市民解釋因行動不便而未能親自辦理在生證明手續的受益人，可委託他人代交其由醫院或本地安老院舍發出的證明，或是由澳門註冊醫生發出的醫生證明書。至於居澳以外地區的受益人，亦可以郵寄或由他人代交的方式向本基金遞交所需證明文件；
- (2) 向市民解釋如受益人同時為社保基金及社會工作局的受領人，透過自助服務機可一次性辦理兩個部門的在生證明，或受益人可在親臨其中一個部門辦理在生證明手續時，同時以書面聲明委託辦理另一部門的在生證明手續；
- (3) 本基金現正就網上查詢功能的加密程序作出研究，逐步透過其他電子化服務平台，使市民更有效及安全地查詢網上個人資料；
- (4) 對有市民反映福利方面的宣傳不足，本基金已為第一層社會保障制度的各項津貼單獨製作宣傳單張，並循市民可能接觸到的渠道加強宣傳，如於衛生部門放置出生及疾病津貼，另外，本基金將制作各項津貼宣傳短片，於社保基金、各相關政府部門、民間社團及機場等播放，有助市民知悉更多本基金各項福利及津貼的訊息。