



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		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016
人員	1	2	1	13	10	12	0	0	0
器材及設施	1	4	4	0	1	3	0	0	0
環境	2	0	0	2	0	0	0	0	0
程序手續	6	8	11	5	17	20	0	0	0
其他	42	16	10	22	4	5	1	0	0
合計	52	30	26	42	32	40	1	0	0

2016 年個案處理的結果概況

本基金接收的投訴主要是涉及“程序手續”及“人員”範疇，本基金已採取了以下改善措施：

- (1) 本基金就給付審批流程作出優化，每月指派工作人員處理指定的福利金及其他津貼申請，以加快各項申請的審批進度，並進行定期監察；
- (2) 與勞工事務局合作優化失業津貼的申請流程，除可減少市民來回兩個部門的次數外，亦可減少受益人因延遲遞交申請而引致發放月份的延後；
- (3) 本基金已向前線工作人員制定工作指引，凡接待年滿 65 歲或以上的長者辦理養老金或公積金個人帳戶提款申請時，須提醒申請人是否同時具備兩項申請條件；
- (4) 完善繼承人提取款項申請的指引，以說明除全體合法繼承人外，待分割財產管理人亦有權申請提取已死亡帳戶擁有人的個人帳戶款項，同時已於網頁提供繼承人提款授權書供市民下載；
- (5) 年度公積金個人帳戶聲明異議的工作，實行分站即時登記程序，以優化收件的程序；
- (6) 為提升電話諮詢中心的服務質素，本基金已對有關語音導航系統進行優化，對查詢選項進行合併及簡化；
- (7) 加強對前線工作人員培訓及解說處理退回任意性制度供款申請的程序，盡量避免市民產生誤會；
- (8) 提醒各前線工作人員，在接待過程中保持良好禮貌及具有專業態度，同時，留意市



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

民表達的內容，避免產生不必要的誤會；

- (9) 提醒諮詢電話服務人員在回應市民查詢時，應注意語速，以禮貌及耐心的態度清晰回應市民的查詢，同時在回覆過程中，應關注查詢者是否能掌握有關資訊。