



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		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
人員	2	1	0	10	12	14	0	0	0
器材及設施	4	4	2	1	3	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	1	0	0	0
程序手續	8	11	3	17	20	17	0	0	0
其他	16	10	14	4	5	18	0	0	0
合計	30	26	19	32	40	50	0	0	0

2017 年個案處理的結果概況

本基金接收的個案主要涉及“程序手續”及“其他”社會保障及福利範疇，本基金已採取了以下改善措施：

- (1) 優化在生證明遞交文件的手續，新增可接納香港社會福利署註冊的安老院舍、居住地註冊公證律師/醫生/中醫師發出的在生證明；
- (2) 制定對澳門居民身份證已逾有效期的工作指引，以供前線人員清晰有關處理；
- (3) 倘聲明異議之申請須向相關權限部門查核擁有人其他證件的出入境紀錄，本基金將致函通知擁有人，讓其知悉有關申請進度；
- (4) 密切關注並按人流狀況適當調配人手處理接待服務；
- (5) 提醒前線及電話諮詢人員以清晰明確的方式回應市民的查詢，並貫徹以禮待人的服務態度；
- (6) 對網頁內容進行更新，並持續檢視其適用性；
- (7) 日後在製作禮品時更着重其實用性。