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		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
人員	1	0	0	12	14	5	0	0	0
器材及設施	4	2	3	3	0	1	0	0	0
環境	0	0	0	0	1	3	0	0	0
程序手續	11	3	6	20	17	21	0	0	0
其他	10	14	18	5	18	12	0	0	0
合計	**26**	**19**	**27**	**40**	**50**	**42**	**0**	**0**	**0**

2018 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，並已採取了以下改善措施：

(1) 因應市民對政府入口網站養老金金額的顯示方式提出建議，已對有關網站提供的內容進行優化，以公式加上表格及備註形式提供有關金額資訊；

(2) 於政府入口網站公共服務行政手續指南內的“查詢途徑”，添加各項服務相應之辦公地址，以優化服務資訊；

(3) 為著市民更便捷查詢各服務點的資訊，本基金於非強制央積金提取款項申請表背面的遞交地點新增查詢電話；

(4) 請勞工事務局繼續協助於各對外辦事處派發失業津貼的小冊子及播放宣傳短片，加深市民了解申請失業津貼的條件及手續等資訊；

(5) 已透過各媒體（包括：網上資訊、新聞稿、宣傳單張、微信帖等）加強宣傳經銀行自動轉帳扣繳供款的日期，讓受益人更清楚知悉有關扣帳日期，適時備妥足夠的金額，以備扣繳供款之用；

(6) 繼續留意基金管理實體銷售非強制央積金產品的投訴，倘有需要，可加強以提防詐騙和投資注意事項為主題的宣傳；

(7) 提醒前線人員注意語調，以禮貌及耐心的態度清晰準確地回應市民的查詢，並在接待的過程中，應加強與市民溝通，避免造成誤會；

(8) 檢討臨時服務站的接待安排，同時張貼“請勿喧嘩”提示標語，以提醒市民保持安靜。另外，加強宣傳可辦理非強制央積金提款申請的時間，避免市民過分集中於同一時段前往同一服務站。