

服務 優化

Optimização do serviço

1. 新推之服務優化項目

Novos itens de otimização do serviço implementados

1.1 “鼓勵殘疾金受益人就業計劃”正式實施

"Programa relativo ao incentivo de emprego de beneficiários da pensão de invalidez" foi oficialmente implementado

為鼓勵並促進殘疾金受益人重投社會工作、建立自信、提升生活質素，社會保障基金由 2018 年 1 月 1 日起推出“鼓勵殘疾金受益人就業計劃”，為殘疾人士提供試工寬限措施。有關計劃於 2017 年進行了為期半年的試行，經聽取各界包括復康機構的意見後，因應殘疾人士需要更多時間適應勞動市場，現時的就業計劃已對試工期限作出優化，由試行階段的 30 日延長至 90 日，且每 12 個月有兩次試工機會，即合共 180 日的試工期。2018 年共 74 人申報參與就業計劃。

Com a finalidade de incentivar e promover os beneficiários da pensão de invalidez a inserir novamente na sociedade, a constituir a sua autoconfiança, bem como elevar a qualidade de vida, o FSS implementou em 1 de Janeiro de 2018 o “Programa relativo ao incentivo de emprego de beneficiários da pensão de invalidez”, proporcionando medidas que possibilitem aos deficientes a exercer trabalhos a título experimental. Em 2017, o programa foi implementado de forma experimental durante meio ano, após ouvidas opiniões de vários sectores, incluindo opiniões de instituições de reabilitação, considerando que os deficientes precisam de mais tempo para se adaptarem ao mercado de trabalho, portanto, foi melhorado o prazo de trabalho experimental para o programa actual, foi prorrogado de 30 dias ocorridos na fase experimental para 90 dias. Cada fase de 12 meses tem o máximo de duas vezes de trabalho experimental, ou seja, no total de 180 dias para o prazo de trabalho experimental. Em 2018, 74 pessoas declararam participar no programa acima referido.

1.2 新增網上辦理任意性制度供款服務

Acrescentou-se um novo serviço online de tratamento de pagamento de contribuições do regime facultativo

自 2018 年 6 月起，社會保障基金新增任意性制度供款網上服務，居民可於網上辦理申請登錄、啟動或中止任意性制度供款以及下載供款憑單。申請登錄任意性制度供款的居民，只須輸入身份及聯絡資料、聲明居澳狀況及上傳澳門居民身份證影印本即可完成手續；成為任意性制度受益人後，將可於供款月內下載及列印應繳季度的供款憑單，經各種電子化渠道繳納供款；同時，亦可透過網上服務隨時辦理啟動或中止當季任意性制度供款。

Desde Junho de 2018, o FSS disponibilizou um novo serviço online de tratamento de pagamento de contribuições do regime facultativo, os residentes podem efectuar via internet o requerimento de inscrição, de activação ou de suspensão de contribuições do regime facultativo bem como fazer o download do mapa-guia de pagamento de contribuições. Os residentes que requerem a inscrição no regime facultativo, precisam apenas de inserir dados de identidade e de contacto, declarar a sua situação de residência em Macau, e fazer o *upload* da fotocópia do Bilhete de identidade de residente de Macau. Depois de se tornar beneficiário do regime facultativo, pode fazer o *download* do mapa-guia, dentro do mês de pagamento de contribuições, relativo ao trimestre em que deve ser cumprido o pagamento de contribuições, pagando as contribuições através de vários meios electrónicos. Além disso, podem tratar de activação e suspensão de pagamento de contribuições do trimestre em curso na internet.

1.3 新增自助服務機繳納任意性制度供款

Acrescentou-se um novo serviço de pagamento de contribuições do regime facultativo em quiosques de atendimento automáticos

自 2018 年 10 月起，社會保障基金新增任意性制度供款的繳款渠道，居民可透過貼有社保供款標籤的自助服務機，在相關繳款頁面上，輸入“受益人編號”及“憑單編號”，便可憑銀聯閃付卡或澳門通卡拍卡支付應繳的供款金額。

Desde Outubro de 2018, o FSS acrescentou um novo meio de pagamento de contribuições do regime facultativo, os residentes podem pagar contribuições do regime facultativo nos quiosques de atendimento automáticos com logotipo do FSS, bastando introduzirem, na respectiva interface de pagamento, o “número de beneficiário” e o “número de mapa-guia” e pagarem as contribuições devidas com o cartão de QuickPass de UnionPay ou de MACAU Pass.

1.4 非強制央積金資訊平台正式推出

Foi implementada formalmente a plataforma de informação sobre o regime de previdência central não obrigatório

配合制度的實施，社會保障基金於 2018 年推出非強制央積金資訊平台，讓市民查閱非強制央積金的基金管理實體及相關退休基金收費及回報水平等資料；另外，僱主或個人可透過“公共服務一戶通”或“e 辦事”（ePass）登入，查詢其帳戶的供款投放及資產結餘等資料。

Com a adaptação da execução do regime, em 2018 o FSS criou uma plataforma de informação sobre o regime de previdência central não obrigatório, através da qual os residentes podem consultar as entidades gestoras de fundos participantes no regime, a taxa cobrada por fundos de pensões e o nível de retornos, etc. Além disso, os empregadores ou indivíduos podem aceder à plataforma por via da “Conta única de acesso comum aos serviços públicos da RAEM” ou do “ePass” para consultar as informações relativas à aplicação de contribuições e saldo de activos.

2. 服務承諾

Carta de Qualidade

社會保障基金獲公共服務評審委員會認可的服務承諾項目共 19 項，涉及 20 項服務質量指標。表二十九顯示社會保障基金 2018 年服務承諾的履行情況，與 2017 年比較，除提前獲發養老金、出生津貼及疾病津貼錄得輕微下跌外，其他項目均錄得升幅或維持 100% 的達標率。

O FSS tem um total de 19 itens da Carta de Qualidade que foram autorizados pela Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos, envolvendo 20 indicadores de qualidade de serviços. A situação da execução da carta de qualidade do FSS do ano 2018 pode ser verificada no quadro 29. Foi registada uma taxa de satisfação melhorada ou idêntica de 100% em comparação com a situação do ano 2017, excepto o registo de decréscimo ligeiro relativo à antecipação da pensão para idosos, subsídio de nascimento e subsídio de doença.

表二十九：服務承諾的履行情況
QUADRO 29 : 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 2017-2018	實際達標率 Taxa efectiva de satisfação dos objectivos	
				2017	2018
1	僱主供款證明書 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%
2	受益人供款證明書 Certidão de Conta Corrente do Beneficiário		100%	99.95%	100%
3	受益人咭 Cartão de Beneficiário		100%	100%	100%
4	任意性制度供款 (登錄) Contribuições do Regime Facultativo(Inscrição)	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。 ⁽¹⁾ 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. ⁽¹⁾	100%	100%	100%
5	養老金 Pensão para Idosos		100%	100%	100%
	提前獲發養老金 Antecipação da Pensão		100%	100%	99.97%
6	出生津貼 Subsídio de Nascimento		100%	99.98%	99.95%
7	結婚津貼 Subsídio de Casamento		100%	100%	100%
8	失業津貼 Subsídio de Desemprego		100%	99.01%	99.87%
9	疾病津貼 Subsídio de Doença		100%	99.66%	99.17%
10	喪葬津貼 Subsídio de Funeral		100%	99.95%	100%
11	使失業者就業津貼 Subsídio para integração laboral de desempregados		100%	100%	100%
12	聘用初次求職青年津貼 Subsídio por contratação de jovens à procura do primeiro emprego		100%	100%	100%
13	非強制中央積金的提款申請 (繼承人提取) Requerimento de levantamento de verba do regime de previdência central não obrigatório (Levantamento de verba pelo herdeiro)	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。 ⁽¹⁾ 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. ⁽¹⁾	95%	99.90%	100%
14	呼吸系統職業病賠償 Indemnização de doença profissional respiratória	收到本基金代理人的調解報告及賠償金額後 30 日內 完成審批，並將結果發函通知申請人。 O processo de aprovação vai ser concluído no prazo de 30 dias, após recebidos o relatório da conciliação do representante do FSS e o valor de indemnização. O requerente será notificado da decisão através de ofício.	100%	100%	100%

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 2017-2018	實際達標率 Taxa efectiva de satisfação dos objectivos	
				2017	2018
15	失業者參加培訓津貼 Subsídio de formação a desempregados	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。 ⁽¹⁾ O processo de aprovação vai ser concluído no prazo de 14 dias úteis, a contar do dia seguinte ao da entrega da lista de assiduidade de participantes pela entidade formadora. Os participantes de curso de formação serão notificados da decisão através de ofício. ⁽¹⁾	100%	無個案 記錄 Não há registo	無個案 記錄 Não há registo
16	繳納外地僱員聘用費 (網上查詢應繳外地僱員聘用費僱 員數目) Pagamento da taxa de contratação de trabalhadores não residentes (Consulta online sobre o número de trabalhadores em relação à taxa de contratação de trabalhadores não residentes a pagar)	於繳費月份的首個工作日，可透過本基金網站查詢應繳外地僱員聘用費的僱員數目。 No primeiro dia útil do mês de pagamento, pode consultar, através da página electrónica do FSS, o número de trabalhadores em relação à taxa de contratação de trabalhadores não residentes a pagar.	100%	100%	100%
17	非強制央積金的聲明異議 (聲明不在澳原因為“住所在內地 且年滿 65 歲”) Reclamações do regime de previdência central não obrigatório (Declara-se a ausência de Macau por motivo de “ter domicílio no Interior da China e ter completado 65 anos de idade.”)	聲明人交齊所需文件的翌日起計，25 個工作日內完成審批，並將結果發函通知聲明人。 ⁽²⁾ A contar do dia seguinte àquele em que apresenta todos os documentos necessários, o reclamante será notificado da decisão através de ofício, dentro do prazo de 25 dias úteis. ⁽²⁾	95%	99.90%	99.99%
18	強制性制度供款 (投訴僱主無供款) Contribuições do regime obrigatório (Reclamação por falta de pagamento de contribuições por parte do empregador)	自投訴人遞交投訴書的翌日起計，15 個工作日內以書面通知投訴人個案之跟進情況。 O FSS vai notificar por escrito o andamento da queixa ao reclamante, dentro de 15 dias úteis, contados a partir do dia seguinte à data de apresentação da reclamação.	90%	100%	100%
19	殘疾金 (接受社會保障基金會診委員會健 康評估日期) Pensão de invalidez (Relativamente à marcação da data de avaliação pela Junta Médica do FSS)	由遞交申請表及所需文件的翌日起計，40 個工作日內獲安排接受本基金會診委員會健康評估。 ⁽³⁾ A avaliação pela Junta médica do FSS é marcada dentro de 40 dias úteis a contar do dia seguinte àquele em que tenham sido entregues o impresso de requerimento e os documentos necessários. ⁽³⁾	80%	---	100%

備註 Nota :

- (1) 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。
Caso não consigamos concluir o requerimento a tempo por motivos especiais, o requerente será notificado dentro de 10 dias úteis, a contar do dia seguinte ao da entrega do requerimento.
- (2) 倘因個案特殊而未能按時完成，則在遞交表格的翌日起計 15 個工作日內通知聲明人。
Caso não consigamos concluir o procedimento a tempo por motivos especiais, o reclamante será notificado dentro de 15 dias úteis, a contar do dia seguinte ao da entrega do impresso.
- (3) 應申請人要求延期及外訪檢查個案除外。
Excepto nos casos diferidos a pedido do requerente e nos casos de visitas médicas domiciliárias.

3. 服務滿意度調查

Inquérito sobre o grau de satisfação dos serviços

2018 年期間社會保障基金採用實地直接面訪及網上電子問卷的方式就 23 項對外服務進行了滿意度調查。問卷以五分制為量度標準（5 分：極滿意；4 分：滿意；3 分：一般 / 可以接受；2 分：不滿意；1 分：極不滿意）。滿意度調查以不記名方式進行，市民可就 9 項調查因素，包括：方便程度、員工服務、環境設備、內部流程、服務效果、服務資訊、電子服務、服務承諾和整體服務，對社會保障基金服務進行評價。

2018 年社會保障基金各項服務的“整體服務滿意度”為 4.34 分，達到滿意水平。在各項調查因素中，以“員工服務”的滿意度最高，評分為 4.61 分；而“電子服務”的滿意度相對較低，評分為 4.14 分。社會保障基金將繼續透過分析市民的評價，研究各項優化措施，期望能提供更切合市民實際需要的服務。

Durante o ano 2018, o FSS efectuou um inquérito presencial, bem como um questionário de forma electrónica, sobre o grau de satisfação com os 23 serviços ao público. No inquérito é aplicada a avaliação em 5 valores (5 – “Satisfaz muito” ; 4 – “Satisfaz” ; 3 – “Satisfaz pouco” ; 2 – “Não satisfaz” ; 1 – “Mau”). O inquérito foi realizado sob forma anónima, podendo os residentes avaliar os serviços prestados pelo FSS no âmbito de nove itens de investigação, incluindo: Acessibilidade, Serviços dos trabalhadores, Ambiente e instalações, Procedimento interno, Resultado dos serviços, Informações dos serviços, Serviços electrónicos, Carta de qualidade e Serviços em geral.

No ano de 2018, “O grau de satisfação geral com os serviços prestados pelo FSS” é de 4,34 pontos, atingindo o nível satisfatório. Entre todos os itens de investigação, o grau de satisfação mais alto é o item “Serviços dos trabalhadores”, sendo a avaliação de 4,61 pontos; o grau de satisfação mais baixo é “Serviços electrónicos” com 4,14 pontos. Por isso, o FSS vai continuar a analisar a avaliação dos residentes, fazendo estudos de medidas de aperfeiçoamento, para fins de elevar e melhorar a qualidade de serviço do FSS.

4. 行政工作電子化

Electronização dos trabalhos administrativos

社會保障基金繼續透過各種電子化渠道讓市民以簡便的方式辦理社保服務。其中，2018 年使用自助服務機辦理在生證明的人數共 63,653 人，佔總辦理人數的 59.3%，較 2017 年增加 5,324 人，上升 9.1%；在非強制中央積金的提款申請方面，使用自助服務機辦理的人數共 16,273 人，佔整體提款人數的 23.3%；而利用自助服務機及網上申請受益人供款證明書的人數共 999 人，佔全年受益人供款證明書申請的 34.7%。

在電子申報服務方面，2018 年底，累計約 1,056 間企業採用，當中包括多間大型企業，為 115,400 多名本地僱員申報供款資料及繳納供款，佔本地僱員總人數約 40%。此外，自 2018 年 10 月起，已採用電子申報服務的僱主亦可透過網上辦理僱主供款證明書申請。

O FSS continua a disponibilizar vários meios electrónicos para permitir aos cidadãos tratar dos assuntos do FSS de forma conveniente. No ano de 2018, 63.653 utentes efectuaram a sua prova de vida através dos quiosques automáticos (59,3% do número total), com um aumento de 5.324 pessoas face ao ano 2017, correspondendo a uma subida de 9,1%. No que diz respeito ao requerimento para levantamento de verba do regime de previdência central não obrigatório, em 2018, 16.273 utentes efectuaram o requerimento através dos quiosques automáticos (23,3% do número total). Por outro lado, registou-se um número de 999 pessoas a efectuarem o referido pedido por via de quiosques automáticos e por via online, representando 34,7% do número total dos pedidos de certidão de conta corrente.

Em relação ao serviço de declarações electrónicas, no final de 2018, registou-se um número acumulado de 1.056 empresas que utilizaram este serviço, incluindo algumas empresas de grande escala que declararam os dados de contribuições e pagaram as contribuições para mais de 115.400 trabalhadores residentes, representando aproximadamente 40% do número total de trabalhadores residentes. Desde Outubro de 2018, os empregadores que utilizam o serviço de declarações electrónicas para tratar via internet do pedido de Certidão de Conta Corrente do Empregador.