



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		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
人員	0	0	1	14	5	9	0	0	0
器材及設施	2	3	3	0	1	0	0	0	0
環境	0	0	0	1	3	4	0	0	0
程序手續	3	6	8	17	21	13	0	0	0
其他	14	18	11	18	12	5	0	0	0
合計	19	27	23	50	42	31	0	0	0

2019 年個案處理的結果概況

一) 本基金接收的投訴個案主要是涉及“程序手續”範疇，並已採取了以下改善措施：

- (1) 於 2019 年 4 月推出網上透過澳門居民身份證編號查詢任意性制度供款憑單編號的服務，並將於 2020 年第 3 季推出任意性制度供款憑單無紙化的措施；
- (2) 已製作聲明書供立案人簽署確認，明確表達當季沒有於電子申報服務系統內作出申報及提交資料時，便默示同意當季僱員沒有變動情況。本基金可根據上季度僱員人數及相應的供款金額，以自動轉帳方式扣除供款；
- (3) 已於提取非強制中央積金款項申請結果的通知信內文加上查詢電話及網址等資訊供市民有需要時進行查詢；
- (4) 為更好讓市民知悉提取非強制中央積金款項須遞交的文件，將於 2020 年 7 月寄發的提款申請表正面加上“須遞交的證明文件請見背頁”的提示字句，並於表格下方提供查詢途徑，方便市民查詢本基金的資訊及各項申請手續。

二) 已完成措施的成效：

本基金其後沒有接收同類投訴個案，顯示有關措施取得一定成效。

三) 除接收到建議和投訴的個案外，本基金於 2019 年共收到 7 宗表揚個案，涉及 8 名人員，主要是讚揚前線人員及電話諮詢人員的服務。

四) 本基金於 2019 年接收的個案均能於 45 天內完成處理並歸檔。