



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		
		2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
服務流程 ¹	人員服務	0	1	1	5	9	8	0	0	0
	環境	0	0	2	3	4	5	0	0	0
	配套設施	3	3	0	1	0	2	0	0	0
	程序手續	6	8	5	21	13	12	0	0	0
	服務資訊	-	-	2	-	-	5	-	-	0
	服務保證	-	-	0	-	-	0	-	-	0
	電子服務	-	-	4	-	-	3	-	-	0
	績效信息	-	-	0	-	-	0	-	-	0
	服務整合	-	-	2	-	-	0	-	-	0
監管職能 ²	社會保障、 服務和福利	18	11	14	12	5	3	0	0	0
合計		27	23	30	42	31	38	0	0	0

¹ 意見內容涉及本基金提供服務的過程。

² 意見內容並非涉及本基金提供服務的過程，而是本基金所負責的職能及工作。

2020 年個案處理的結果概況

一) 本基金接收的建議及投訴主要是涉及“程序手續”範疇，並已採取了以下的改善措施：

- (1) 為使申請人加快領取失業津貼，2020 年 5 月起失業津貼發放已由以往每月一次調整為每月兩次，並且透過跨部門合作機制與勞工事務局及市政署合作，向市民提供“一站式”服務，藉以更及時紓緩失業人士的經濟壓力。現時申請人於勞工事務局或市政署辦理求職登記手續時，已可一併辦理失業津貼申請。
- (2) 與社會工作局加強協調機制，以確保取消經援者順利銜接並繼續供款；
- (3) 已督促相關基金管理實體加快非強制央積金政府管理子帳戶款項轉出申請的處理速度，避免造成積壓；
- (4) 於 2021 年 1 月調整網頁內關於“更改個人資料”行政手續指南的內容，優先介紹透過“一戶通”帳戶的辦理方式。



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

二) 個案涉及的服務項目：

接收的意見包涵本基金不同的服務項目，涉及社會保障制度供款及各項給付事宜、非強制央積金的聲明異議、提取款項及供款計劃。除上述“程序手續”外，本基金亦已採取了以下對應改善措施：

- (1) 於 2020 年 7 月推出任意性制度憑單無紙化的優化措施，受益人憑澳門居民身份編號即可繳納供款，既節省資源亦便利受益人，解決郵寄憑單需時的情況。
- (2) 已向前線人員提供僱主註冊手續的檢查清單並列出要辦理或提交的文件，以便前線人員能清晰地向市民說明相關資訊；
- (3) 自 2020 年 9 月起，透過自助服務機、社保網站（快捷查詢、“一戶通”登入），以及“一戶通”App/網頁查詢供款紀錄方式的資料由每月更新一次改為逢星期一至五每日更新；
- (4) 自 2020 年 10 月起，本基金轄下服務點接受僱主和居民以中銀手機銀行、澳門通卡或 MPay 澳門錢包、銀聯閃付或銀聯雲閃付及信用卡或借記卡等電子支付方式繳納社會保障制度供款、外地僱員聘用費及供款/給付證明書印花稅款；
- (5) 根據第 7/2017 號法律的規定，年滿 65 歲的帳戶擁有人可申請提取央積金個人帳戶內的全部或部份款項，為使長者更清晰提款並非強制性，本基金於提款通知信內新增相關的資訊。

三) 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。

四) 除接收到建議和投訴的個案外，本基金於 2020 年共收到 11 宗表揚個案，涉及 9 名人員，包括讚揚本基金對服務查詢的迅速回覆，以及前線、電話諮詢人員的服務態度。

五) 本基金於 2020 年接收的個案均能於 45 天內完成處理並歸檔。