服務優化

Optimização do
serviço

Aniversário

Aniversário

周年

Aniversário

周年

1. 新推之服務優化項目

Novos itens de optimização dos serviços implementados

1.1 任意性制度供款無紙化措施

Medida de redução do uso de papel relativa às contribuições do regime facultativo

為響應環保及推動服務電子化，自2020年7月起，社會保障基金停止向受益人寄發任意性制度供款憑單，受益人憑澳門居民身份證編號，即可經貼有社保供款標籤的自助服務機、指定銀行櫃台、自動轉帳、網上銀行、中銀e道、市政署轄下市民服務中心及分站，或社會保障基金各服務點繳納供款。

Para responder à protecção ambiental e promover os serviços públicos eletronicizados, a partir de Julho de 2020, o FSS deixou de enviar aos beneficiários o mapa-guia de pagamento de contribuições do regime facultativo. Deste modo, os beneficiários podem usar o número de bilhete de identidade de residente de Macau como número de referência para pagamento, efectuando o pagamento através de quiosques de auto-atendimento com logotipo do FSS, balcões, transferência automática e banco *online* dos bancos designados, BOC EXPRESS, Centros de Prestação de Serviços ao Público do IAM e respectivos postos ou postos de atendimento do FSS.

1.2 新增電子支付繳納方式

Novas formas de pagamento por meios electrónicos

自2020年10月起，社會保障基金轄下服務點增設以電子支付方式（包括中銀手機銀行支付、澳門通卡或MPay澳門錢包、豐付寶、銀聯閃付或銀聯雲閃付，以及信用卡或借記卡）繳納社會保障制度供款、外地僱員聘用費、供款及給付證明書印花稅款，為僱主和居民提供更靈活的繳款方式。

A partir de Outubro de 2020, foram acrescentadas, nos postos de atendimento do FSS, novas formas de pagamento electrónico (incluir: BOC Pay, Macau Pass / MPay, Tai Fung Pay, UnionPay QuickPass / UnionPay Cloud QuickPass, Cartão de crédito / Cartão de débito) para pagar as contribuições do regime da segurança social, a taxa de contratação de trabalhadores não residentes, o imposto de selo sobre certidão de conta corrente / prestações, de modo a permitir aos empregadores e residentes uma forma mais flexível de efectuar pagamentos.

1.3 透過“一戶通”手機應用程式辦理社保服務

Tratamento de serviços do FSS através da aplicação para telemóvel “Conta única de acesso comum aos serviços públicos da RAEM”

社會保障基金陸續推出不同的電子化服務，藉以提升服務質素和效率。當中社會保障制度三項津貼（包括結婚津貼、出生津貼和喪葬津貼）申請、啟動任意性制度供款申請，以及非強制性中央公積金制度政府管理子帳戶款項轉出申請已可藉“一戶通”手機應用程式辦理及查詢處理進度，無需親臨服務點，省時方便。

O Fundo de Segurança Social lançou sucessivamente diferentes serviços electrónicos, com vista a melhorar a qualidade e a eficiência dos serviços. Actualmente, as três modalidades de subsídios do regime da segurança social (incluindo os subsídios de casamento, de nascimento e de funeral), o pedido de activação de pagamento das contribuições do regime facultativo e a transferência de verbas da subconta de gestão do Governo do regime de previdência central não obrigatório podem ser tratados através da aplicação para telemóvel “Conta única de acesso comum aos serviços públicos da RAEM”, podendo ainda consultar o andamento do pedido de subsídio de casamento sem deslocação presencial, de forma a poupar o tempo de espera e ser mais conveniente.

2. 服務承諾

Carta de Qualidade

社會保障基金透過推行服務承諾，優化及提升行政效率，以持續改善服務質素。2020年推行的服務承諾項目共18項，涉及19項服務質量指標。表三十二顯示社會保障基金服務承諾的履行情況。

Através da implementação da Carta de Qualidade, o FSS aperfeiçoou e elevou a eficiência administrativa, com vista a melhorar continuamente a qualidade dos seus serviços. No ano 2020, o FSS tem um total de 18 itens da Carta de Qualidade, envolvendo 19 indicadores de qualidade de serviços. A situação da execução da carta de qualidade do FSS do ano 2020 pode ser verificada no quadro 32.

表三十二：服務承諾的履行情況

QUADRO 32 : Situação da Execução da Carta de Qualidade

序號 N.º	服務項目 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 2019-2020	實際達標率 Taxa efectiva de satisfação dos objectivos	
				2019	2020
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%	99.94%
2	受益人供款證明書 Certidão de Conta Corrente do Beneficiário		100%	100%	100%
3	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%
4	養老金 Pensão para Idosos		100%	100%	100%
	提前獲發養老金 Antecipação da Pensão		100%	100%	100%
5	出生津貼 Subsídio de Nascimento		100%	100%	100%
6	結婚津貼 Subsídio de Casamento	100%	100%	99.96%	

⁽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.

序號 N.º	服務項目 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 2019-2020	實際達標率 Taxa efectiva de satisfação dos objectivos	
				2019	2020
7	失業津貼 Subsídio de Desemprego	<p>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⁽²⁾。</p> <p>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.⁽²⁾</p>	100%	99.97%	100%
8	疾病津貼 Subsídio de Doença		100%	100%	99.75%
9	喪葬津貼 Subsídio de Funeral		100%	100%	99.96%
10	使失業者就業津貼 Subsídio para integração laboral de desempregados		100%	無個案 記錄 Não há registo	100%
11	聘用初次求職青年津貼 Subsídio por contratação de jovens à procura do primeiro emprego		100%	無個案 記錄 Não há registo	100%
12	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)		95%	100%	99.90%
13	呼吸系統職業病賠償 Indemnização de doença profissional respiratória	<p>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。</p> <p>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.</p>	100%	100%	100%
14	失業者參加培訓津貼 Subsídio de formação a desempregados	<p>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⁽²⁾。</p> <p>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 do curso de formação serão notificados da decisão através de ofício.⁽²⁾</p>	100%	無個案 記錄 Não há registo	無個案 記錄 Não há registo

⁽²⁾ 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.

序號 N.º	服務項目 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 2019-2020	實際達標率 Taxa efectiva de satisfação dos objectivos	
				2019	2020
15	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%
16	非強制中央積金的聲明異議 (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 ⁽³⁾ 。 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. ⁽³⁾	95%	100%	100%
17	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%
18	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 ⁽⁴⁾ 。 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. ⁽⁴⁾	80%	99.90%	100%

⁽³⁾ 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.

⁽⁴⁾ 應申請人要求延期及外訪檢查個案除外。

Excepto nos casos adiados 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

2020 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 24 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，居民可就 10 項調查因素，包括：人員服務、環境、配套設施、程序手續、服務資訊、服務保證、電子服務、績效信息、服務整合和整體服務，對社會保障基金服務進行評價。

2020 年社會保障基金各項服務的“整體服務滿意度”為 4.36 分，屬於滿意水平。在各項調查因素中，以“人員服務”的滿意度最高，評分為 4.57 分。社會保障基金將繼續透過收集及分析市民的意見，制定各項優化措施，期望能提供更切合市民實際需要的服務。

4. 各項優化措施的成效

Eficácia da otimização de medidas

社會保障基金持續透過各種電子化渠道提供便民服務，並取得一定成效。其中，2020 年使用自助服務機辦理在生證明的人數共 84,280 人，佔總辦理人數的 67.2%，較 2019 年增加 13,435 人，增幅 19%。透過“一戶通”網上平台及手機應用程式申請出生津貼的人數共 2,411 人，佔總申請數的 33.6%；而申請結婚津貼的人數共 871 人，佔總申請數的 30.9%。

此外，利用自助服務機及網上申請受益人供款證明書的人數共 433 人，佔全年受益人供款證明書申請的 38.8%；另透過自助服務機列印社保供款紀錄的人數共 5,892 人。

Durante o ano 2020, o FSS efectuou um inquérito presencial, bem como um questionário de forma electrónica, sobre o grau de satisfação relativo aos 24 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 10 itens de investigação, incluindo: Serviço prestado pelos trabalhadores, Ambiente, Instalações complementares, Procedimentos e formalidades, Informações dos serviços, Garantias do serviço, Serviços electrónicos, Informações sobre o desempenho, Integração de serviços e Serviço global.

No ano de 2020, “O grau de satisfação geral com os serviços prestados pelo FSS” é de 4,36 pontos, atingindo o nível satisfatório. Entre todos os itens de investigação, o grau de satisfação mais alto é o item “Serviço prestado pelos trabalhadores”, sendo a avaliação de 4,57 pontos. Por isso, o FSS vai continuar a analisar a avaliação dos residentes, fazendo estudos de medidas de aperfeiçoamento, no sentido de prestar um serviço mais adequado às necessidades dos residentes.

O FSS continua a disponibilizar vários meios electrónicos para permitir aos cidadãos tratar dos assuntos do FSS de forma conveniente, e já foi obtido um certo resultado positivo. No ano de 2020, 84.280 utentes efectuaram a sua prova de vida através dos quiosques de auto-atendimento (67,2% do número total), com um aumento de 13.435 pessoas face ao ano 2019, correspondendo a uma subida de 19%. O número de requerentes do subsídio de nascimento, através da plataforma *online* “Conta única de acesso comum aos serviços públicos da RAEM” e da sua aplicação para telemóvel foi de 2.411 pessoas, representando 33,6% do total de pedidos, enquanto que 871 pessoas requereram o subsídio de casamento através da mesma forma, representando 30,9% da totalidade de pedidos.

Registou-se um número de 433 pessoas a requerer a certidão de conta corrente de beneficiário por via de quiosques de auto-atendimento e por via *online*, representando 38,8% do número total deste pedido. Houve um total de 5.892 pessoas que imprimiram o registo de contribuições do FSS por via de quiosques de auto-atendimento.

至於居民透過各種電子方式辦理包括喪葬津貼、任意性制度登錄、啟動及中止服務，以及僱主供款證明書等申請的比例亦逐步提升。

截至 2020 年底，共 1,803 間企業採用電子申報服務，當中包括多間大型企業，為 120,729 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 41.6%。

在非強制央積金方面，於 2020 年共有 53,769 名長者已透過“自動提款登記”措施獲安排將撥款直接轉入其指定銀行帳戶，約佔全年長者提款的 71.1%，因此，需親臨辦理提款申請的人數大幅減少。此外，在辦理政府管理子帳戶款項轉出的服務中，2020 年新增了自助服務機、登入“一戶通”手機應用程式以及“網上服務”辦理申請，全年共 1,808 份申請是透過上述電子方式辦理。

未來，社會保障基金會配合特區政府電子政務的發展，逐步優化及推出更多電子化便民服務。

Foi elevada gradualmente a proporção relativa aos pedidos dos residentes que utilizaram os serviços electrónicos do FSS, incluindo os subsídios de funeral, inscrição no regime facultativo, início e suspensão de serviços, bem como o certificado de conta corrente do empregador, entre outros.

Em relação ao serviço de declarações electrónicas, no final de 2020, registou-se um número acumulado de 1.803 empresas que utilizaram este serviço, incluindo algumas empresas de grande escala que declararam os dados de contribuições e pagaram as contribuições para 120.729 trabalhadores residentes, representando aproximadamente 41,6% do número total de trabalhadores residentes.

No que diz respeito ao regime de previdência central não obrigatório, em 2020, as verbas foram transferidas directamente para as contas bancárias designadas dos 53.769 idosos através de “Inscrição de levantamento automático de verbas”, correspondendo a 71,1% da verba levantada pelos idosos. Deste modo, o número de pessoas que necessitam de comparecer pessoalmente aos pedidos de levantamento de verbas diminuiu significativamente. Além disso, no tratamento dos serviços de transferência de verbas da subconta de gestão do Governo, em 2020 foram adicionados as formas através de quiosques, aplicações para telemóveis “Conta única de acesso comum aos serviços públicos da RAEM” e “serviços *online*” para tratar dos pedidos. Durante o ano, um total de 1.808 pedidos foram tratados através dos meios electrónicos acima referidos.

No futuro, em articulação com o desenvolvimento da governação electrónica do Governo da RAEM, o FSS vai gradualmente otimizar e implementar mais serviços electrónicos acessíveis aos cidadãos.