



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			
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	
服務流程 ¹	人員服務	1	1	1	9	8	10	0	0	0
	環境	0	2	0	4	5	2	0	0	0
	配套設施	3	0	0	0	2	2	0	0	0
	程序手續	8	5	2	13	12	12	0	0	0
	服務資訊	-	2	3	-	5	0	-	0	0
	服務保證	-	0	0	-	0	0	-	0	0
	電子服務	-	4	7	-	3	2	-	0	0
	績效信息	-	0	0	-	0	0	-	0	0
服務整合	-	2	0	-	0	0	-	0	0	
監管職能 ²	社會保障、 服務和福利	11	14	19	5	3	1	0	0	0
合計		23	30	32	31	38	29	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。

2021 年個案處理的結果概況

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

- (1) 已對失業津貼通知函的內容作出優化，避免令受益人誤解資訊；
- (2) 已備有勞工事務局提供的圖文包資料供市民查閱，讓聘有外僱的僱主更清晰在場所頂讓時所需辦理的行政手續；
- (3) 於 2021 年 4 月與各基金管理實體舉行年度會議時，提示各實體就是否可暫停公積金個人計劃供款事宜，應注意回覆市民的內容。

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、非強制中央積金款項的提取及供款計劃。除上述“程序手續”外，本基金亦已採取了以下對應改善措施：



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

- (1) 2022 年起市民可透過“一戶通”的短訊推送及查詢功能，接收成功辦理在生證明的訊息，並可隨時於手機應用程序查詢辦理情況；
- (2) 於 2021 年 12 月已優化電子申報服務，包括倘長工僱員沒有變動，無需申報便可下載供款憑單、每季供款月有短訊提示僱主繳納供款、提早於供款月 1 號可下載憑單，以及申報期延長至供款月倒數第 2 個工作日；
- (3) 由繳納 2022 年第一季供款（即 2022 年 4 月份）起，僱主如在當季沒有申報僱員有任何變動並且直接持憑單繳款，即視為所聘的僱員於當季“沒有變動”，以及可透過指定電子化渠道繳納供款及聘用費。
- (4) 為讓受益人更清晰供款與給付之間的關係，在任意性制度供款的申請表中加入相關資訊，讓申請人清楚知悉供款與否對申領給付的影響。

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 2021 年共收到 3 宗表揚個案，讚揚前線及電話諮詢人員熟悉業務、熱心提供協助及服務態度良好。

五) 本基金於 2021 年接收的個案均能於 45 天內完成處理並歸檔。