



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		
		2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
服務流程 ¹	人員服務	1	1	0	8	10	3	0	0	0
	環境	2	0	0	5	2	2	0	0	0
	配套設施	0	0	2	2	2	0	0	0	0
	程序手續	5	2	1	12	12	9	0	0	0
	服務資訊	2	3	2	5	0	4	0	0	0
	服務保證	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	電子服務	4	7	6	3	2	5	0	0	0
	績效信息	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	服務整合	2	0	0	0	0	0	0	0	0
監管職能 ²	社會保障、 服務和福利	14	19	13	3	1	1	0	0	0
合計		30	32	24	38	29	24	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。

2022 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) 日後處理供款事宜上如有需要，將在公函中向僱主提供簡明指引，以便僱主更清晰掌握所需的補充資料及相關處理流程；
- (2) 已優化殘疾金的續期流程，適時安排受益人在給付發放期限屆滿前接受會診委員會的健康評估。

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：

- (1) 已於產假報酬補貼申請表及指引中增加注意事項，以便向居民提供清晰的資



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

訊；

(2) 已聯同相關職能部門開展優化退休基金資訊披露的措施和內容。

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 2022 年共收到 5 宗表揚個案，讚揚前線工作人員服務態度良好、細心、有耐性及熱心協助。

五) 本基金於 2022 年接收的個案中，除 2 宗分別屬“配套設施”及“服務資訊”類別的個案，於“6·18”疫情防控期間公共部門非正常運作而需要順延處理外，其餘個案均能於 45 天內完成處理並歸檔。