



服 務 優 化

OPTIMIZAÇÃO DO SERVIÇO

服務優化 OPTIMIZAÇÃO DO SERVIÇO

1. 新推之服務優化項目

Novos itens de optimização dos serviços implementados

1.1 優化強制性制度供款

Optimização de contribuições do regime obrigatório

社會保障基金於2022年1月率先優化電子申報服務，減省申報流程及延長申報期限；自4月起，所有僱主（無論有否採用電子申報服務），只要其不具期限勞動合同（長工）僱員任職情況沒有變動，均無須再作申報即可持憑單透過指定網上銀行繳納供款，聘有外地僱員同樣可透過網上方式繳納外聘費。

Em Janeiro de 2022, o FSS começou em primeiro lugar a otimizar o serviço de declarações electrónicas, reduzir o processo de declaração e prolongar o prazo da declaração; além disso, a partir de Abril todos os empregadores (independentemente de uso de declaração electrónica), desde que não se verifique nenhum movimento no emprego de trabalhadores contratados por contrato de trabalho sem termo (trabalhadores permanentes), não é necessário fazer novamente a declaração, podem efectuar directamente o pagamento de contribuições através dos bancos *online* designados com o mapa-guia. Se contratarem trabalhadores não residentes podem também efectuar o pagamento da taxa de contratação de forma *online*.

而為方便僱主掌握上述供款或外聘費的憑單編號及應繳金額，於7月底進一步推出網上查詢平台，讓僱主可全程電子化處理繳款事宜。

Para que os empregadores possam ter conhecimento do número do mapa-guia de pagamento das contribuições ou da taxa de contratação de trabalhadores não residentes acima referidas e o montante devido, foi lançada no final de Julho uma plataforma de consulta *online* para que os empregadores possam processar as contribuições através de meios electrónicos.

1.2 新增“一戶通”繳納任意性制度供款

Adicionar o pagamento de contribuições do regime facultativo na “Conta Única de Macau”

自2022年10月起，任意性制度受益人可於供款月內登入“一戶通”手機應用程式或網頁，憑澳門居民身份證編號，使用政付通內的電子支付工具、MPay澳門錢包及信用卡繳納任意性制度供款，方便快捷。

A partir de Outubro de 2022, durante o mês de pagamento de contribuições, os beneficiários do regime facultativo podem aceder à aplicação para telemóvel “Conta Única de Macau” ou à sua página electrónica, e pagar as contribuições do regime facultativo com o seu número do BIRM, através dos meios electrónicos de pagamento da “GovPay”, Mpay e cartão de crédito, sendo uma forma muito simples e rápida.

1.3 推動更多社保服務項目上線 “一戶通”

Promover mais serviços do FSS a serem disponibilizados na “Conta Única de Macau”

自2022年9月起，合資格長者可透過“一戶通”手機應用程式或網頁，足不出戶提交養老金申請，系統會自動按申請人實際情況計算可領取的養老金金額，並顯示申請人基本資料，申請人只須提供銀行帳戶資料並通過面容識別，便可完成申請，操作簡便，全程無須親臨服務點。此外，於2022年5月及11月分別推出非強制央積金個人帳戶概況查詢及政府管理子帳戶款項轉入申請的“一戶通”電子化服務。

A partir de Setembro de 2022, os idosos habilitados podem pedir a pensão para idosos através da aplicação para telemóvel “Conta Única de Macau” e da sua página electrónica, sem sair de casa. O sistema vai calcular automaticamente o montante da pensão para idosos a receber pelo requerente de acordo com as suas situações reais e exibir os seus dados básicos, sendo que o requerente só precisa de fornecer os dados da conta bancária e fazer o reconhecimento facial para concluir o pedido. A operação é simples e todo o processo dispensa a deslocação ao posto de atendimento. Por outro lado, em Maio e Novembro de 2022, foram lançados os serviços electrónicos na “Conta Única de Macau”, tais como consultar o estado da conta individual do regime de previdência central não obrigatório e apresentar o pedido de transferência de verbas para a subconta de gestão do Governo.

1.4 社會保障基金新版網站投入使用

Entrada em funcionamento da nova versão do sítio electrónico do FSS

為切合社會發展、進一步便利居民掌握社保資訊，於2022年10月31日，社會保障基金全面更新官方網站，優化了整體架構，首頁更顯簡潔、並突出電子化服務辦理。新增的“我的社保”功能，可讓居民透過登入“一戶通”帳戶，一覽個人社會保障制度的受益人資料、在生證明紀錄、最近5年的供款及給付紀錄、給付申請進度、任意性制度供款電子憑單、非強制央積金個人帳戶情況，以及相關申請進度等。

A fim de atender ao desenvolvimento social e facilitar ainda mais a obtenção das informações da segurança social pelos residentes, em 31 de Outubro de 2022, o FSS actualizou totalmente o seu sítio electrónico oficial, com a estrutura geral otimizada, a página principal mais concisa e serviços electrónicos destacados. Foi adicionada a função “A Minha Segurança Social”, que permite aos residentes fazer login na “Conta Única de Macau” para consultar as informações pessoais do beneficiário relativas ao regime da segurança social, o registo da prova de vida, os registos de contribuições e de prestações nos últimos 5 anos, o andamento de pedido de prestações, o mapa-guia electrónico de pagamento de contribuições do regime facultativo, bem como o estado de contas individuais do regime de previdência central não obrigatório e o respectivo andamento de pedido, etc.

新版網站按無障礙網頁內容指引進行開發，達到“WCAG2.1成功準則－A級”的標準，同時採用響應式界面設計，能因應不同像素的瀏覽器而自動調節最適合的畫面，為不同用戶提供最佳的瀏覽體驗。

A nova versão do sítio electrónico foi desenvolvida de acordo com as orientações de conteúdo de página electrónica sem barreiras, atendendo ao padrão “WCAG 2.1 Success Criteria – Level A”, adoptando um design de interface responsivo, que pode ajustar automaticamente a tela mais adequada de acordo com navegadores com diferentes pixels, proporcionando a melhor experiência de navegação.

1.5 新增合作銀行

Adicionar novo banco cooperativo

自2022年4月起，新增3間合作銀行，合共13間銀行提供櫃檯、自動轉帳、網上理財及手機銀行代收供款、代付給付款項及代發非強制央積金個人帳戶提款申請的款項，為僱主、社保受益人及非強制央積金帳戶擁有人提供更多收付款渠道。

A partir de Abril de 2022, foram adicionados 3 novos bancos cooperativos e um total de 13 bancos que fornecem o serviço de cobrança de contribuições por balcões, transferência automática, gestão de finanças *online* e banco móvel, prestando também o serviço de pagamento de verbas de prestações bem como o pagamento de verbas solicitadas a levantar da conta individual do regime de previdência central não obrigatório, de modo a disponibilizar mais canais de recebimento e pagamento de verbas para empregadores, beneficiários da segurança social e titulares de conta do regime de previdência central não obrigatório.

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。2022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 2022, 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 2022 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 2021-2022	實際達標率 Taxa efectiva de satisfação dos objectivos	
				2021	2022 ⁽¹⁾
1	僱主供款證明書 Certificado 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%	100%
2	受益人供款證明書 Certificado 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 ⁽²⁾ 。 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⁾	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	失業津貼 Subsídio de Desemprego		100%	100%	100%
6	疾病津貼 Subsídio de Doença		100%	100%	100%
7	出生津貼 Subsídio de Nascimento		100%	100%	100%
8	結婚津貼 Subsídio de Casamento		100%	99.97%	100%
9	喪葬津貼 Subsídio de Funeral		100%	100%	100%

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 2021-2022	實際達標率 Taxa efectiva de satisfação dos objectivos	
				2021	2022 ⁽¹⁾
10	使失業業者就業津貼 Subsídio para integração laboral de desempregados	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⁾ 。 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⁾	100%	100%	100%
11	聘用初次求職青年津貼 Subsídio por contratação de jovens à procura do primeiro emprego		100%	100%	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%	100%
13	呼吸系統職業病賠償 Indemnização de doença profissional respiratória	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。 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.	100%	無個案 記錄 Não há registo	無個案 記錄 Não há registo
14	失業業者參加培訓津貼 Subsídio de formação a desempregados	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⁾ 。 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⁾	100%	100%	100%

社會保障基金 2022 年度報告

Relatório Anual do Fundo de Segurança Social

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 2021-2022	實際達標率 Taxa efectiva de satisfação dos objectivos	
				2021	2022 ⁽¹⁾
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%	99.70%	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%	100%	100%

- “6·18” 疫情防控制期間，公共部門非正常運作，服務承諾暫緩執行，未納入實際達標率之計算。
Durante o período de prevenção e controlo da “epidemia de 6.18”, os serviços públicos funcionaram de forma anormal, e a carta de qualidade foi suspensa, não sendo incluída no cálculo da taxa efectiva de satisfação dos objectivos.
- 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.
- 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.
- 應申請人要求延期及外訪檢查個案除外。
Excepto nos casos diferidos 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

2022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(1分:極不滿意;2分:不滿意;3分:一般/可以接受;4分:滿意;5分:極滿意)。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。

2022年社會保障基金各項服務的“整體服務滿意度”為4.41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4.58分。社會保障基金將繼續透過收集及分析居民的意見,制定各項優化措施,期望能提供更切合居民實際需要的服務。

Durante o ano 2022, 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 (1 – “Mau”; 2 – “Não satisfaz”; 3 – “Satisfaz pouco”; 4 – “Satisfaz”; 5 – “Satisfaz muito”). 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 2022, “O grau de satisfação geral com os serviços prestados pelo FSS” é de 4,41 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 4,58 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.

4. 各項優化措施的成效

Eficácia da optimização de medidas

社會保障基金持續透過多渠道的宣傳方式,推動居民使用各種電子化服務。2022年透過“一戶通”手機應用程式及自助服務機辦理在生證明的人數共113,049人,佔總辦理人數的80.9%。透過“一戶通”線上申請出生津貼共4,313份,佔總數的79.3%;線上申請結婚津貼共2,139份,佔總數的77.6%。自2022年9月推出“一戶通”申請養老金服務後,共1,263人透過有關方式辦理申請,佔同期總數的27.6%。

O FSS continua a promover a utilização de diversos serviços electrónicos pelos residentes através de vários meios de divulgação. Em 2022, um total de 113.049 pessoas efectuaram a prova de vida por meio da aplicação para telemóvel “Conta Única de Macau” e quiosques de auto-atendimento, representando 80,9% do número total. Acerca de requerimentos de subsídio de nascimento *online* através da “Conta Única de Macau”, registou-se um número total de 4.313 pedidos, representando 79,3%; enquanto que 2.139 pedidos de subsídio de casamento apresentados *online*, representando 77,6% da totalidade de requerimentos. Desde o lançamento do serviço de pedido de pensão via “Conta Única de Macau” em Setembro de 2022, um total de 1.263 pessoas trataram de pedidos pela respectiva via, o que representa 27,6% do total no mesmo período.

此外，透過“一戶通”及自助服務機啟動任意性制度供款共5,821人次，佔總數的56.4%；中止任意性制度供款共1,741人次，佔總數的34.2%；申請受益人供款證明書共362人次，佔總數的39.7%。另外，利用上述電子方式自行查詢及列印受益人供款紀錄及給付紀錄分別有1,094,307人次及12,190人次。至於居民辦理包括喪葬津貼、任意性制度登錄及僱主供款證明書等申請的比例亦逐步提升。

截至2022年底，共3,009名僱主已辦理啟動電子申報服務，當中包括多間大型企業，為135,818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49.3%。

在非強制中央積金方面，2022年利用自助服務機辦理非強制中央積金提款申請共2,992份，而透過“一戶通”及自助服務機辦理政府管理子帳戶款項轉出的申請共3,614份。自2022年11月新增電子方式辦理政府管理子帳戶款項轉入申請後，共87份申請透過上述方式辦理。此外，2022年共105,597人次登入非強制中央積金資訊平台進行查詢，且自2022年5月推出透過“一戶通”查詢非強制中央積金個人帳戶概況以來，已有346,631人次使用服務。

社會保障基金將持續推進電子化服務，加強跨部門合作，使更多對外服務可透過電子方式辦理，讓居民足不出戶隨時辦理社保服務，達致簡政便民的目標。

Muitos pedidos foram feitos através de “Conta Única de Macau” e quiosques de auto-atendimento, assim como, registou-se um número de 5.821 pessoas de pedidos de início de pagamento de contribuições do regime facultativo, representando 56,4% do número total deste pedido, registando-se um número de 1.741 pessoas de pedido de início de suspensão, representando 34,2%, bem como registando-se 362 pessoas de pedido de certificado de conta corrente do beneficiário, representando 39,7%. Por outro lado, acerca de consulta e impressão de registo de contribuições e registo de prestações de beneficiários por via de meios electrónicos acima referidos, registaram-se respectivamente 1.094.307 e 12.190. Foi elevada gradualmente a proporção relativa aos pedidos dos residentes, incluindo o subsídio de funeral e inscrição no regime facultativo, bem como o certificado de conta corrente do empregador, entre outros.

Até ao final de 2022, houve um total de 3.009 empregadores que efectuaram a activação do serviço de declarações electrónicas, incluindo algumas empresas de grande escala que declararam os dados de contribuições e pagaram as contribuições para 135.818 trabalhadores residentes, representando aproximadamente 49,3% do número total de trabalhadores residentes.

Em termos do regime de previdência central não obrigatório, em 2022, foram processados 2.992 pedidos de levantamento de verba do regime de previdência central não obrigatório através de quiosques de auto-atendimento, registaram-se 3.614 pedidos de transferência de verbas da subconta de gestão do Governo por via da “Conta Única de Macau” e quiosques de auto-atendimento. Desde Novembro de 2022 data em que foi lançada adicionalmente a forma electrónica para processar os pedidos de transferências de verbas da subconta de gestão do Governo, registaram-se 87 pedidos através das formas acima referidas. Além disso, em 2022, um total de 105.597 pessoas acederam à plataforma de informações do regime de previdência central não obrigatório para realizar consultas, e desde Maio de 2022 data em que foi lançado o serviço de consulta do estado de contas individuais do regime de previdência central não obrigatório, 346.631 pessoas usaram o serviço.

O FSS continuará a promover os serviços electrónicos, reforçando a cooperação interdepartamental para que mais serviços externos possam ser tratados por via electrónica, permitindo que os residentes efectuem o serviço da segurança social a qualquer momento sem sair de casa, de modo a atingir o objetivo de simplificação das formalidades administrativas cumpridas pela população.