



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		
		2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
服務流程 ¹	人員服務	1	0	0	10	3	6	0	0	0
	環境及 配套設施	0	2	2	4	2	1	0	0	0
	程序手續	2	1	7	12	9	17	0	0	0
	服務資訊	3	2	1	0	4	7	0	0	0
	服務保證	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	電子服務	7	6	7	2	5	4	0	0	0
	績效信息	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	服務整合	0	0	0	0	0	0	0	0	0
監管職能 ²	社會保障、 服務和福利	19	13	16	1	1	1	0	0	0
合計		32	24	33	29	24	36	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。

2023 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”及“服務資訊”範疇，接收的意見包涵社會保障制度供款及各項給付事宜，以及非強制央積金的提款申請等，並已採取了以下的改善措施：

- (1) 已提醒前線工作人員須注意表達的技巧，細心聆聽居民的查詢，並已加強培訓工作人員的公眾接待技巧，以持續提升服務質素；
- (2) 於 2023 年 7 月新增一項退休基金登記為央積金投放項目，供公眾選擇；
- (3) 於 2023 年 10 月推出“一戶通”申請失業津貼的電子服務，申請人可一併辦理津貼申請以及向勞工事務局作出非自願失業求職登記，全程線上辦理，無須奔波。

二) 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。



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

- 三) 除接收到建議和投訴的個案外，本基金於 2023 年共收到 9 宗表揚個案，讚揚工作人員服務態度有禮、細心及專業。
- 四) 本基金於 2023 年接收的個案均能於 45 天內完成處理並歸檔。