

書面質詢

謝誓宏議員

促請特區政府完善在生證明上門認證機制，改善無障礙配套設施

近年特區政府就「在生證明」的办理流程，先後提出電子化及簡化措施，包括透過「一戶通」進行簡單認證、以生物特徵或指定動作完成認證，並曾公開表示會為有需要人士提供更便民安排，例如針對行動不便長者或失能人士設置上門認證等機制。

然而從多名市民反映及實際個案所見，現行措施在落地執行時仍存在明顯落差：其一，電子化認證雖便利一般市民，但對於長期臥床、癱瘓、嚴重失能、重度認知障礙，甚至連眨眼、抬頭等基本配合動作亦無法完成的人士而言，相關程式並不具可行性；其二，即使可安排上門認證，市民在實際申請時卻被告知需要出具醫生證明，與之矛盾的是，若申請者能行動至醫院辦理證明，又何需申請上門服務？這導致真正需要上門服務的家庭未能有效受惠；除此之外，還有個案被迫搬抬輪椅幫助長者往返醫院或指定地點，過程中又遇到設備故障（例如指紋機失靈）、設備高度與無障礙設計不符輪椅使用者、需轉往其他地點重辦等問題，令長者需承受本可避免的額外風險。

上述情況所造成的後果，並非單純「不便」可概括：第一，對病弱與失能人士而言，搬運與轉場增加跌倒、擦傷、關節拉扯、感染及急性不適的風險，亦將加劇原有病情；第二，對照護家庭而言，每年例行認證變相成為高成本、高風險的看護事件，家屬需請假、調配人手及交通安排，增加照顧者壓力與精神負擔；第三，若因無法完成認證而延誤或中斷相關支援，將涉及津貼、福利或配套服務的延續性，直接影響長者生活保障與基本醫療安排，甚至衍生不必要的行政爭議；第四，若設備管理與服務安排缺乏備援及無障礙標準，將導致市民往返多次、重複排隊、重複搬運的「二次傷害」，損害政府公共服務形象及政策公信力。

事實上，於其他居民行政申請，早已有完善的機制措施，例如現時澳門居民申請或續期居民身份證，只要符合未滿 5 歲的幼童、行動不便的長

者、以及特定團體（如學校的學童）便可聯絡身份證明局安排上門辦理。
「在生證明」之辦理，完全可參照有關部門措施，制定真正惠及病弱與失能居民之便利措施。

基於此，本人向政府提出以下質詢，並要求適時給予清晰、準確、連貫和完整的回覆：

一、 有關部門會否檢視並調整現行上門認證的條件與要求，例如接受家訪醫療紀錄、院舍或社工評估、失能評定文件，或先行安排上門初步審核後補交文件模式，避免「需要上門者反而難以申請」的情況，並令上門機制真正發揮便民作用？

二、 特區政府會否主動收集現時澳門弱失能人員名單，並制定錄入長期護理、居家照護或失能評估等官方認可名單，對上述人士在申請「上門認證」時直接推定為符合資格，豁免其每年度重複提交評估文件的要求？

三、 針對市民反映在醫院或指定辦理點出現設備故障、高度不符輪椅使用者、需要轉往其他地點重辦，甚至需家屬自行尋找地方才能完成認證等情況，有關部門有否針對各辦理點建立更嚴謹的設備巡檢保養與故障即時處置機制，並同時完善無障礙設計及提供即場替代認證安排，例如後備設備、可調高度裝置、改用其他等效認證方式，以免市民白跑一趟及增加長者搬運風險等負擔？