

## 澳門特別行政區立法會

### 書面質詢

#### 促請政府優化服務素質

現時政府設立了多種社會福利及保障政策，居民需要每年依政府規定辦理申請手續才能領取相關的社會福利，有時居民會因對有關訊息缺乏了解，加上政府有關部門內部的溝通及認知不足而令居民四處求助，而影響或延誤了惠民措施的落實。

今年一月就有多位居民反映為了辦一張在生證明走了三個地方，其原因是首先居民不清楚辦理在生證明的地點而去錯了地方(去了住所附近的中區市民服務中心，到步後才獲悉該大樓並未提供有關服務)，其二就是該服務中心的工作人員則指示她可到鄰近的民間社團辦理有關手續，不知道今年本澳所有的民間社團，已經沒有得到政府委託提供相關的服務或設有自助服務機。最後經民間社團的工作人員提供指引後才可以找到正確的辦理地點。其實需要辦理在生證明的一般都是退休長者，要他們東奔西跑是不太恰當的。這更令人質疑有關政府部門對員工的培訓及溝通是否足夠，導致市民服務中心對於這類政府恆常性手續的辦理地點，都沒有正確的基本認識，從而給出了錯誤的指引。

另外，早前亦有居民反映在申領現金分享期間，為了協助其一名無行為能力的親屬申請領取現金分享，面對當局發出了現金分享支票，由於其親屬並未申請

禁自產手續，無法順利地在銀行取得有關的款項。經多方諮詢後，得知可在社工局辦理，而社工局接待人員則指示其需要先到法院辦理禁自產手續後，才可以給予辦理。但由於法院申請禁自產的審批需時較長，社工局早已根據 11/2013 號行政法規第十二條規定，無行為能力人其現金分享款項的給付事宜由社會工作局負責處理。即使在禁自產申請過程中，亦能到社工局辦理現金分享領取手續<sup>1</sup>。縱然上述人士的家屬未必熟知有關法規，但有關部門應當有充足的了解，以及有責任向有關居民講解。上述事件顯示政府部門有關前綫員工對相關政策的認知不足，導致法規有名無實，無法保障求助者的權益。

綜合而言，現時政府設立了多種社會福利及保障，以支援長者及弱勢人士，讓他們能領取養老金、敬老金、現金分享、殘疾金及公積金等等。但由於落實政策的措施繁多，長者們難以熟記各項福利及保障的派發日期及金額數值，很多時候需要依賴其他家庭成員協助。而這些福利及保障的申請，是由各個不同的政府部門負責，使居民需要奔走各部門查詢及辦理，不單費時亦容易出現遺漏，最終影響社會福利及保障能夠方便惠及所有需要的居民。

---

<sup>1</sup> 網絡資料，2013 年度現金分享計劃，常見問題，特別情況，其無行為能力人士  
[http://www.planocp.gov.mo/2013/faq\\_31\\_3\\_c.html](http://www.planocp.gov.mo/2013/faq_31_3_c.html)

為了完善政府部門的工作成效，減少有需要居民的不便，本人提出以下質詢：

1. 現時政府設立各種各類的福利及保障措施，使居民眼花撩亂並容易錯失申請機會。而且辦理有關服務的地點及時間未能統一，導致居民需要四出奔波勞累。請問當局未來如何進一步完善政府資訊宣傳？會否考慮建議按不同年齡層，總合各項福利及保障措施的資料，如 65 歲或以上的長者，資料中需包括養老金、敬老金、現金分享及公積金等的具體派發日期、金額及有關手續須知等，透過每年制作統一的宣傳單張通知居民？為配合網路科技發展，政府會否考慮建立一個統一政府資訊宣傳及發放政府資訊的手機程式，以便市民查詢即時或更新的政府資訊？
2. 為了方便市民使用公共服務，政府未來將如何優化服務流程，提升接待效率？2014 年施政報告中提及避免居民到不同政府部門辦理手續的繁複，有關當局有意擴展一站式服務，為請問當局有關的進度如何？當中亦提到未來將提供多部門綜合應用的自動服務機擴展跨部門的自助服務，請問其具體進度如何？

澳門特別行政區立法會

黃潔貞

黃潔貞

二零一四年一月二十八日