



(Tradução)

澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

Interpelação Escrita

O Governo da RAEM tem prosseguido o princípio governativo “ter por base a população”, por isso, para promover o desenvolvimento de serviços “one stop”, criou, em 2009, o Centro de Serviços da RAEM na zona norte. Neste momento, o Centro já conta com 25 serviços públicos que asseguram 271 serviços, constituindo assim uma rede de prestação de serviços e de cooperação interserviços.

No entanto, o Centro de Serviços da RAEM apresenta ainda muitos problemas, nomeadamente, ao nível da racionalização dos procedimentos administrativos, da integração dos procedimentos de apreciação e aprovação interserviços, e da conveniência. A título de exemplo, não há uma lista onde se definam expressamente as responsabilidades de cada entidade na prestação de serviços interdepartamentais; há falta de cuidado na recepção do expediente, obrigando os requerentes a deslocarem-se até lá muitas vezes para a entrega de documentos em falta, arrastando-se, assim, o respectivo processo administrativo; o poder de apreciação e aprovação está demasiado concentrado, pois apesar de ter sido atribuída a uma única entidade a coordenação desse processo, ainda não se concretizou a integração interserviços dos procedimentos de apreciação e aprovação; e mais um exemplo, alguns residentes dirigiram-se ao referido Centro para o reconhecimento de assinaturas, mas foram informados de que teriam de fazê-lo no Edifício da Administração Pública.

A qualidade dos serviços públicos tem implicações com o bem-estar social, e é uma meta importante para elevar o nível da governação, portanto,



(Tradução)

澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

as autoridades devem melhorar o funcionamento do referido Centro e elevar o nível da prestação de serviços.

Assim sendo, interpelo o Governo sobre o seguinte:

1. Quanto à optimização dos procedimentos interdepartamentais, especialmente sobre a definição expressa das responsabilidades dos trabalhadores da linha da frente responsáveis pela recepção do expediente, as autoridades devem reforçar o cumprimento das orientações, para evitar que, por negligência dos funcionários, os residentes tenham de se deslocar várias vezes até ao referido Centro, para a entrega de documentos em falta. Como é que vão fazê-lo?
2. Quanto ao aumento da eficiência dos serviços interdepartamentais, para além do actual serviço de recepção de expediente, o que é que as autoridades vão fazer para a simplificação dos procedimentos de apreciação e aprovação? Vão elaborar uma lista com a identificação das responsabilidades de cada entidade e vão ponderar sobre a distribuição dos poderes de apreciação e aprovação?
3. As autoridades devem alargar o âmbito dos serviços do Centro de Serviços da RAEM, devem incluir, especialmente, a emissão de documentos comprovativos e outros relacionados com a vida da população. Vão fazê-lo?

20 de Maio de 2016

**O Deputado à Assembleia Legislativa da
Região Administrativa Especial de Macau,
Si Ka Lon**