



(Tradução)

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

Interpelação Oral

O modelo de governo servidor é o rumo de desenvolvimento a seguir na administração pública moderna. Em 2002, o Governo da RAEM avançou, a título experimental, com os serviços “one-stop”, através dos quais se podem tratar vários assuntos de natureza semelhante num mesmo local. Foram então criados postos de prestação de serviços ao público em 2002, e em articulação com os serviços “one-stop” foram criados centros de prestação de serviços em 2004, e o Centro de Serviços da RAEM na Areia Preta em 2009, constituindo-se desta forma uma rede de prestação de serviços.

Objectivamente, os serviços “one-stop” no Centro de Serviços da RAEM são relativamente mais abrangentes, inicialmente eram mais de dez os serviços públicos a assegurar mais de 80 serviços, mas agora já são 25 a assegurar 271 serviços, portanto, a taxa de concretização e o nível de satisfação dos serviços são relativamente elevados. Mas o Centro de Serviços da RAEM só existe na Areia Preta, na zona norte, e os serviços “one-stop” assegurados pelos outros centros são menos abrangentes, portanto, muitos cidadãos continuam a ter de correr de um lado para o outro para tratar dos seus assuntos.

Segundo o Governo, no futuro vão ser reforçados os serviços “one-stop”, seguindo o rumo de “instalar nas diversas zonas da cidade balcões de serviços e alargar o modelo centralizado one-stop”; e nas Linhas de Acção Governativa para 2016, refere-se que “o Centro de Serviços da RAEM e os Centros de Prestação de Serviços vão consolidar o modelo de prestação de serviços ‘one-stop’, estendendo gradualmente os diversos serviços prestados pelo IACM no Centro de Serviços da RAEM aos Centros de Prestação de Serviços ao Público, situados nas diversas zonas da cidade”. Contudo, até à data, ainda



(Tradução)

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

não vi nem progressos nem resultados da prestação de serviços que facilitem a vida aos cidadãos.

Interpelo, então, o Governo sobre o seguinte:

1. Até ao momento, já se concluiu, basicamente, a rede de centros de prestação de serviços ao público, com a instalação de postos de prestação de serviços nas zonas centro, em Toi San, e na Praia do Manduco, e com a instalação de centros de prestação de serviços na zona norte, no centro e nas ilhas. Mas face ao constante desenvolvimento social, as necessidades aumentam. No Relatório das LAG para 2016 da área da Administração e Justiça, refere-se que vai ser instalado, em 2016, um posto de prestação de serviços no Fai Chi Kei. Qual é o ponto de situação disto?

2. O Governo referiu, expressamente, que ia “estender, gradualmente, os diversos serviços prestados pelo IACM no Centro de Serviços da RAEM aos Centros de Prestação de Serviços ao Público, situados nas diversas zonas da cidade”. Qual é o ponto da situação? Atendendo à tendência de aumento constante de moradores nas ilhas, o Governo deve considerar construir um centro de serviços públicos nas ilhas, e incentivar mais serviços públicos a prestarem serviços “One stop”, com vista a facilitar o acesso dos residentes aos serviços e a aperfeiçoar, constantemente, a respectiva prestação. O Governo vai fazê-lo?

14 de Abril de 2016

A Deputada à Assembleia Legislativa da RAEM,
Song Pek Kei