

書面質詢

陳孝永議員

優化登記公證機關輪候及現場便民服務

我們辦事處收到多名市民反映，近期前往澳門登記公證機關辦理各類登記及公證服務時，遇到極大不便。

市民主要投訴如下：

1. 現場取籌數量嚴重不足，絕大部分服務項目（包括取件）都需提前透過網上預約才能辦理，即使已預約，還需要提前報到，但又不是在預約的時間便得到接待，有市民難以即日處理緊急事務，有時甚至連一個簡單的認筆跡也無法即日完成；
2. 有市民一早到達現場，發現當日現場籌已全部發放完畢，卻又見到有服務櫃檯出現「無人在辦理事務」的情況，市民質疑為何不能即時提供服務，認為當局欠缺彈性處理。
3. 現場叫號的間隔時間太過短促，如市民一時不留意錯過籌號，或未及時在叫號時到達櫃檯，便需重新取籌，重新輪候，漫長的等待令人十分無奈。

為此，提出以下書面質詢：

1. 目前澳門政府已大力推行電子政務，部份登記公證事務已可以電子化處理，現場服務理應比以往更加暢順，但為何現時前往現場辦理事務比過往更加困難？
2. 上述情況反映登記公證服務在人力資源調配、籌號管理及服務流程上存在明顯不足，既未能有效利用現有櫃檯及人員，亦未能滿足市民合理、緊急的即日辦理需求，影響政府部門的服務形象及行政效率。登記公證涉及到市民生活工作及營商的方方面面，無可否認預約制度有其優點，

但現行「重預約、輕現場」的服務模式，對於一些緊急事務，例如涉及物業商業登記上的查封扣押，或外地人只能短時間逗留本澳處理相關事宜的人士相當不利，請問政府計劃採取哪些具體措施以改善上述情況，同時亦能照顧有緊急需要的市民？