

COVID 19

公共部门服务

问题与答复

这些措施的目的是什么？

法令应采取特殊的，临时和暂时的合适措施，为市民和公司提供服务方面，包括领事服务，以应对 COVID-19 病毒的爆发.这些措施的目的是一方面避免直接到公共服务部门，以预防不需要的社交行为，另一方面，在服务继续为公众服务的情况下，为使用者和工作人员创造健康和安全条件.

他们是给谁的？

已批准的措施是针对那些需要使用公共服务的所有市民和公司，以及其他经过卫生部和政府批准的特殊的防控 COVID-19 病毒措施.还有一些措施是给各服务的领导人和负责人.

什么时候开始生效,有效到什么时候

该措施从 3 月 15 日起生效,并一直有效到有其他指示为止,第 13 点和第 14 点的措施除外，其作用如下所示.

这些措施是否也适用于公共卫生服务和内部行政管理

不一定.公共卫生服务和内部行政管理，或其他特殊性质部门采取特殊措施，应遵守针对每种情况制定的特殊规定.

+++市民和公司+++

我需要使用公共服务来解答我的疑惑，我应该怎么办？

提供信息服务可以通过电话或在线方式，以避免不必要的出行到仍然开放的公共服务单位.

我需要到一公共服务现场，我应该怎么办？

现场服务是需要通过提前预约，按照规定，仅限于无法通过电子方式提供的服务并且只能作为紧急服务.

我该如何做事先预约？以及如何知道哪些服务有这种可能性？

公共服务的事先预约是通过 ePortugal 平台(<https://eportugal.gov.pt/>) 和与此同时所创建的市民和公司的服务热线.以及其公共服务部门的本身热线也可以做面对面服务预约.

政府或各个领域的部门将确定可能需要亲自办理的服务和行为.也可以在 ePortugal 平台上查询此信息. <https://eportugal.gov.pt/>

为市民和公司创建了哪些服务热线？在哪些情况下我应该求助于他们？

创建了两个热线电话，以来支持公共数字化服务:一个热线电话给市民，另一个热线电话给公司.市民联络中心的电话号码为 300 003 990，商务联络中心的电话号码为 300 003 980.

公共现场服务是否有什么限制？

是的.在服务和公共实体的设施内的人数不得超过其接待能力的三分之一.具体将由机构负责人或服务机构来确定具体可以有多少人可以在设施内，根据世界卫生组织的建议和卫生部的指南，确保人与人之间的安全距离.

如何支付现场服务的费用？

最好使用电子方式付款(银行机，MBway 或其他方式).

向公共开放的面对面现场服务有可能会关闭吗？什么情况下？

是的.可以通过主管卫生当局的决定或系统暂时不可用或可用人力资源数量缺少或不存在，来中止向公众提供服务或完全关闭设施和服务.

人力资源的短缺可能由以下原因造成:本人或有依赖性的家属生病，预防隔离或陪同紧急托儿或其他小于 12 岁的有依赖性的儿童.以及要陪同因为学校或社会机构停课或非教学活动中断而导致残疾或慢性病的不论其年龄的儿童或其他受抚养者.

在哪里可以找到哪些公共服务关闭了？

在 ePortugal 的平台上: <https://eportugal.gov.pt/>

我的文件将在未来的几天内过期，我应该怎么办？

如果可能的话,可以选择在线更新, 具体信息可以在 [ePortugal](#) 平台上查询. 文件若在 2020 年 2 月 24 号起开始过期的, 国家当局将会接受, 直到 6 月 30 号以及具有所有的法律效力.

在此期间哪些过期的文件继续被当局接受？

从 2 月 24 号开始到期的文件中, 以下文件将会被当局接受到 6 月 30 号, 例如: 公民身份证, 驾驶证, 犯罪记录, 以及公证书, 还有在葡的身份证件和签证. 所有的需换的文件从 2 月 24 号开始过期的, 将不必进行更换, 将有效至 6 月 30 号.