

書面質詢

黃潔貞議員

促優化疫情求助與查詢平台

新一波疫情仍然持續，特區政府依據《澳門特別行政區應對大規模新冠肺炎疫情應急處置預案》（下稱《預案》）積極開展各項防疫工作部署，大部分居民都能理解與遵守當局的防疫措施。然而，疫情變化十分迅速，而且確診個案數字持續增加，居民面對的防疫資訊多變且複雜，未必能及時清晰理解，例如面對自身健康碼變成“紅碼”或“黃碼”後，又或身邊親人確診後的後續處理，以及很多獨居長者無法外出與自理等情況，這些居民在現實的防疫生活中的確會有不同的需要，這無疑考驗了當局在《預案》中的落實情況，以及在電子政務與跨部門合作方面的能力。

雖然當局已根據《預案》構建了熱線電話、電郵、手機短訊和網上查詢求助的四大平台，優化市民的查詢和求助渠道，並表示平均會在一天內回覆，以及透過整合電子訊息系統。不過，本人在是次疫情期間亦收到不少居民反映，包括各個熱線電話難以接通，即使成功接通，但由於很多防疫措施涉及不同部門的工作，居民在等候轉介與回覆的時間亦十分漫長；同樣地其他幾個查詢及求助平台亦出現同樣情況；另外，有居民表示已在身份證明局中完成正確的地址更改，但由於資料並無與衛生局的健康碼資料互通，令健康碼變成“紅碼”或“黃碼”；有些需要接送往隔離設施或社區治療中心進行核檢的人士，則需要經多個部門致電核實地址，較長時間才能接送市民。

誠然，是次疫情較過往更為嚴峻，各項防疫措施的實施，以及確診個案與相關跟進人員的增加，所有前線人員都面臨龐大的工作壓力，但完善的官方資訊發放與求助渠道一方面是確保居民能更好配合政府的防疫工作，減低疫情傳播的風險，同時亦是避免居民因防疫措施而出現的恐慌，以及社會出現謠言傳播的機會，值得當局持續關注與進行相關優化。

對此，本人提出以下質詢：

1. 因應疫情的變化迅速，居民對於關於疫情方面的求助與查詢方面的需求持續增加，請問當局將如何對現有的熱線電話、電郵、手機短訊和

網上查詢求助的四大平台進行優化，以及合理調配人員及時回覆市民？

2. 完善的官方疫情資訊發放與求助渠道，需要透過政府提升政府在電子政務、跨部門合作來配合，針對上述問題當局具體上將採取何種措施，例如會否建立工作共享平台，讓不同部門能更快速回應居民在疫情下面對的困難，以及減省各部門重複工作？