

書面質詢

李靜儀議員

促加強健康碼等系統穩定性 優化疫情查詢求助平台功能

早前，政府發佈有關應對“6.18”疫情的總結報告以及《應對大規模新冠肺炎疫情應急處置預案（第二版）》，總結經驗並提出優化建議。但更關鍵是落實執行的細節，讓居民得以配合防疫工作，知悉防疫資訊等，以提升防疫效果。

一方面，特區政府近年積極透過資訊科技優化服務提供，以便利居民和加強訊息發佈；因應疫情防控推出“澳門健康碼”手機應用程式，以識別和限制有感染風險者參與群集性或跨境活動，亦設有行程記錄和風險檢查功能，大大提升防控工作的成效。由於不少公共或私人場所均要求出示健康碼綠碼及掃描行程碼，若無法出示健康碼就寸步難行，故相關系統的穩定性非常重要，否則將會嚴重影響居民生活。

另一方面，由於各類防疫或入境措施不斷變化，居民要完全掌握相關資訊和理解措施的細節並不容易；當局除了透過新聞發佈會和網上平台公佈疫情資訊外，亦設立熱線和網上諮詢求助平台等渠道供居民聯絡，積極回應居民，但有關工作仍需要持續優化，以及早和有效地回應居民各類疑問和協助解決問題。

為此，本人向當局提出以下質詢：

一、“澳門健康碼”系統已啟用兩年，期間曾出現一些大大小小的故障。當局去年曾於回覆本人質詢時表示，為避免健康碼出現故障，將在行政公職局數據中心建構一套健康碼後備系統，以維持正常運作。然而，早前出現同日較長時的故障情況，令大量居民出行受影響。當局隨後回應表示初步研判是系統工程的管理和設計均出現問題，包括壓力測試或危機處理都未有做好準備。面對防疫常態化，健康碼作為居民出行的重要憑證，當局除了審視今次故障的原因之外，具體進行了哪些優化避免故障發生？是否確保後備系統能夠發揮作用，做到維持正常運作或至少在出現問題後盡快得以恢復？

二、有關查詢防疫資訊的熱線和網上諮詢求助平台，不時有居民反映，即使並非有本土感染個案的期間，相關電話都較難“打通”，或無人接聽；而透過電郵或諮詢求助平台等方式，部分情況會較遲回覆，又或難以獲得針對問題的直接回覆。儘管理解有關工作量大，部門亦努力改善，但為了令居民及早掌握資訊，配合防疫要求，當局有何具體措施優化有關安排？除了適當增加熱線或優化平台功能，會否研究透過更多通訊軟件方式加強與居民溝通，及早和有效地回應居民的問題？

三、近年政府在醫療領域更多應用資訊科技以優化服務，包括電子病歷、網上預約和查看與個人健康有關的資訊等，大大便利居民的生活，提升醫療的整體成效；當中更涉及不少個人資料和病歷等私隱，請問當局如何保障相關應用的穩定性和安全性？對於有關系統運作和維護等環節，會否吸取“澳門健康碼”的經驗，以作出完善？