

書面質詢

顏奕恆議員

關於進一步優化電子政務

近年特區政府藉電子政務作為公共行政改革的切入點，從2019年推出“一戶通”到今年推出的“商社通”、“公務通”，顯見政府著力打破各部門的“數字鴻溝”，實現本澳電子政務飛躍式發展，如今“一戶通”整合了大量政府部門的服務和資訊，備受居民歡迎，在今年1月已突破了56萬用戶[1]，方便居民“指尖辦理”業務和參加活動。

伴隨移動互聯網的普及，各類用途的手機應用程式非常多，“一戶通”的出現大大便利居民一站式使用服務，無需下載多個應用程式，減輕手機負擔，現時根據特區政府入口網站的手機應用程式目錄，合計有四十多個應用程式，有不少政府部門下轄仍有3、4個應用程式，稍顯臃腫，而且研發、營運及維護一個應用程式都需要不少的成本，對於用戶少、使用頻率低的應用程式，可能會造成公帑浪費，未來應需繼續朝著整合的方向邁進，對此，本人提出以下質詢：

1、請問當局現時“一戶通”、“商社通”、“公務通”的成效如何，特別是後兩者使用人數、服務人次狀況如何？未來會否考慮檢視特區政府發佈的手機應用程式使用頻率，進行功能合併，減省運營成本？

2、有不少居民反映部分應用程式界面繁雜，使用流暢性不佳，有的鏈接照搬電腦版界面，手機界面無法兼容，請問當局未來如何建設用戶滿意度評價和意見反饋渠道，依據居民使用感受，進一步優化應用程式的界面，改善視覺化效果，提升用戶體驗？並完善各個應用程序的視聽輔助功能，為有需要的殘障人士、長者服務？

3、此前超強颱風“摩羯”掠過本澳後，下午兩點復工，“澳門出行”及“巴士報站”兩應用程式由於高訪問量出現不穩狀態，請問當局未來如何全面加強多個高使用率的應用程式系統穩定性？加上現時不明網絡攻擊、刺探增多，請問當局如何提升政府開發的應用程式安全韌性，保障網絡服

務正常穩定運作？

[1] 參考資料：

https://www.cyberctm.com/zh_TW/news/detail/3059931