

# 書面質詢

謝誓宏議員

## 電子政務系統缺乏出現故障後應急機制

近年來，特區政府持續推動“電子政務”之建設，行政現代化和電子化已逐漸融入市民生活中，且成為提升政府服務效能、滿足大眾需求的重要途徑。然而，在這個推廣的過程中部分電子系統服務所出現不暢順和故障問題對市民帶來的影響也十分值得關注。

近日，我們辦事處接獲市民求助，他們指出由於公共服務機構的電子系統突然發生故障以及後續人員安排不合理的問題，導致現場即使只有少數市民的情況下也需要輪候一個半小時的情況，不但給市民帶來不便，也突顯當局應對電子政務系統突發事件的反應不足的問題。尤其是事發當天正值公眾假期前夕，每個市民都希望能夠趕上「尾班車」處理手頭上的業務，然而系統故障後的緊急處理方式及效率問題，也讓市民對於相關部門解決電子化服務問題的應對能力產生擔憂。

此外，相關部門在電子系統故障期間的人員安排問題也令人詬病。事故發生後，相關部門並沒能及時採取適當的措施或分派足夠人手進行協助、引導在場人流，導致業務辦理時間不斷拉長。而相比於本澳多間銀行在電子系統故障時啟動的後備應對方式，公共部門的應對方式只有「被動等待」。

電子政務系統推行的初衷本應在於簡化流程和提升效率。然而，系統的不穩定性不僅影響市民日常事務的辦理效率，也暴露政府在行政現代化中的缺陷與不足。雖然此次為偶發事件，但政府有必要認真檢討現有的不足，切實優化對外服務的電子系統，提高公共機構服務水平。為落實「深化公共行政改革，不斷提升治理能力」的施政理念，適時加強系統設備的恆常維護和升級，以確保設備穩定運行。同時，局方應考慮設置獨立的應急處理方案，讓電子系統設備在發生故障時也能迅速修復並恢復正常運作，以此最大程度減少故障問題對市民的影響，建立更穩定可靠的公共服

務體驗。

**基於此，本人向政府提出以下質詢，並要求適時給予清楚、準確、連貫和完整的回覆：**

一、針對電子服務系統突發故障問題，當局有何應急預案以保障政府服務功能正常運行?會否考慮參考澳門其他銀行系統故障的應對方法，通過專業分析後設置更為合適的應急預案，以此減少系統故障對市民辦理業務的影響。另外當局會否考慮加強相關系統管理人員的應急培訓,以此進一步提高行政服務的穩定和可靠性?

二、針對此次故障問題，當局會否成立專責小組調查並分析此次系統癱瘓故障的成因，以減少此類事件的再次發生。另外針對此次問題，相關部門後期會作出哪些相應的改善措施?

三、為了保障本澳電子服務系統運行的穩定性，以及提高市民對於電子服務系統的信心，當局除了要定期更新系統外，會否考慮定期派專業人員巡查全澳電子服務系統，以保障行政服務的安全暢通？