

2021年08月10日 特首答問大會提問

林玉鳳議員

如何提升跨司跨部門的溝通協調和應變能力？

行政長官閣下：

特區政府日前完成澳門首次全民核酸檢測，結果 71 萬個樣本全數陰性，但確診患者生活和工作環境中有 8 個樣本呈陽性，疫情仍存變數。本人相信，需要就有關工作作總結，以確保倘有下一次全民核檢會有所改善。為此，本人希望從市民經驗的角度，反映是次核檢工作暴露的問題，希望在行政長官閣下的帶領下，有關問題可以得到正視改進，在疫情常態化下更好地服務市民。

自一家四口在 8 月 3 日確診新冠變種病毒，特區隨即進入「即時預防狀態」。從全民核檢首日安排混亂、有密切接觸者要自行四處聯絡部門來「隔離自己」不果[1]，以及外僱無奈在街上席地而睡[2]等等事件可知，特區政府的跨司跨部門協調，甚至是從上到下的溝通之間，存在著極大問題。

本人日前已提出書面質詢[3]，指出全民核檢首日安排不周、前線人員不足、訊息公佈與實際執行存在極大落差、行動指揮與各站點溝通不良等等問題。例如，首日各核檢站人手不足、預約名額無上限、預約與非預約不作區分等等，都是造成混亂的原因。同時，核檢站不少前線工作人員反映，自己需要透過傳媒或經由市民轉述官方消息，才知道當局決策的更改，例如就沒登記人士的處理安排以及增加口咽拭子採樣方式等，站點內的工作人員自身也沒受到上級通知。

再來就是有傳媒報導[1]，有健康碼為紅碼的居民在 3 號已主動聯絡衛生局，但到了 6 號當局才確定他們需要隔離，期間經歷各個部門的「已記錄而不回覆」或回覆內容不一令其無所適從的狀況，使曾到紅碼區人士稍一不慎即可到本澳各區做核檢，這除了令有關人士心累無奈，也再次造成防疫漏洞，令「分區分級精準防控」淪為口號。

另一方面，4 號凌晨，眾多外地僱員受離境核酸有效期縮短影響，排隊多個小時做核酸採樣後，等候檢測結果時無奈在關閘附近席地而睡[2]（當晚政府並沒公佈開放避險中心的消息）。本澳各區有眾多天眼，也有警員巡邏，民防行動中心又是 24 小時運作，民防體系掌握不到有關情況嗎？為何社文司司長要在凌晨三點收到朋友發來的相片後[4]，才知悉有關情況並予以應對[5]。這當中，是否存在下情未能上達的情況？又或跨司之間沒有足夠的溝通協調以及應變能力？抑或是授權與決策機制有問題？

本人相信，有了這次「核檢之亂」的經驗教訓，倘有下一次全民核檢，當局一定會有所改善，事實上，第二、第三天的核檢工作也有明顯改進，澳門居民也相當包容，即使排隊多個小時仍然體諒前線人員的辛勞付出，但廣大市民也同樣希望政府能正視問題。在疫情常態化以及惡劣天氣頻生的背景下，需要特區政府領導層隨機應變、迅速應對的事件相信仍接踵而來，實在不能要求市民一次次包容、任何事情都要先「試錯」才能做好。畢竟，澳門街日前的混亂狀況，不但對市民及前線人員造成極大困擾、不利特區的防疫安全、影響著內地省市與澳門恢復正常通關的信心，也削減了旅客到訪澳門的意欲。

請問行政長官，這次全民核檢之亂，您認為值得特區政府領導層檢討的工作都有哪些？有何方法改善跨司跨部門的溝通協調？如何提升政府的隨機應變能力？如何建立上情下達落實指令，以及下情上達反映實況的溝通渠道？

資料來源：

1. <https://aamacau.com/2021/08/07/%e5%9b%9b%e5%8f%a3%e4%b9%8b%e5%ae%b6-%e4%b8%80%e5%a0%b4%e7%b5%82%e7%94%9f%e9%9b%a3%e5%bf%98%e7%9a%84%e6%ac%a1%e5%af%86%e5%88%87%e6%8e%a5%e8%a7%b8%e8%80%85%e4%b9%8b%e3%80%8c%e5%bd%b9%e3%80%8d/>

2. <https://www.facebook.com/121989837866196/posts/4448815541850249/?d=n>

3. <https://www.facebook.com/149528495161334/posts/4162026040578206/?d=n>

4. <https://www.youtube.com/watch?v=tmGQ1Ie6IQE>

5. <https://aamacau.com/2021/08/04/%E4%B9%85%E7%AD%89%E6%A0%B8%E6%AA%A2%E7%B5%90%E6%9E%9C-%E5%A4%96%E5%83%B1%E7%9E%93%E8%A1%97%E6%94%BF%E5%BA%9C%E5%86%87%E6%94%AF%E6%8F%B4%EF%BC%9F-%E7%95%B6%E5%B1%80%EF%BC%9A%E6%94%BF%E5%BA%9C/>