

書面質詢

顏奕恆議員

關於推動疫下公共服務電子化及優化疫情資訊公佈

新冠疫情持續，政府停止線下辦公的情形不難預見，內地多個城市的電子政務程度相當發達，絕大部分公共服務都能線上辦理，讓居民足不出戶，指尖端就能完成，因而即便面臨嚴峻的社區疫情，亦不影響居民辦理民生相關的業務。

同樣，由今年六月中起，澳門面臨新一波本地疫情，居民日常生活受到極大影響，特區政府亦暫停非緊急服務的公共部門，直至在7月4日至8日期間公共部門提供有限度的對外服務，讓部分居民能辦理緊急業務，但即便要提前預約，亦會增大居民的染疫風險。實際上，本澳的公共服務電子化已建立了堅實的基礎，很多政府部門均有設立網站、熱線，一戶通應用程式更是升級至2.0，囊括多項公共服務，故此，政府在開展全面線上服務應已具備一定條件。

此外，由於疫情變化快，政府經常會更新疫情資訊，相應的防疫舉措亦有不同變化，因此一遇到問題，除了主動搜索網絡資訊、直接到核檢站查詢，就只能撥打熱線查詢或在政府官網、政府推出的諮詢平台留言，這兩種渠道都會耗費巨大的人力，並且經常出現熱線繁忙、回應時間長等的問題，難以及時回應居民訴求。

實際上，電子工具運用得當能減省大量重複工作，減輕工作人員的負擔，從這個角度，本人提出以下質詢：

1、請問當局，現時本澳所有公共服務的電子化程度如何？疫情線下業務的預約大多數是什麼類型？是否能推動這些業務線上辦理，甚至是否可以考慮設置視訊形式，或以線上收集資料，輔以電話形式進行溝通，減少公共接觸，又能確保運作？如若不能，存在哪些難點？鑒於疫情現時仍然嚴峻，目前當局對展開民生服務線上化是否有相關預案？

2、居民遇到的問題中很多具有高度的同質性，特別疫情期間居民問題多，急需回應，人工壓力重，請問當局是否可以考慮參考深圳研發的“i深圳”應用程式中智能客服功能^[1]，開發專屬本澳的政務智能AI客服，為居民解答疑問或直接打開服務界面，以便能緩解居民急切的心情，亦能有及時答復，針對智能客服解決不了的問題，再轉往人工客服，有助減省人力，避免過多重複性的解答工作？

3、目前政府在疫情資訊發佈已做了大量的工作，抗疫專頁資訊相當詳盡，但是由於資訊過於龐雜，難令居民快速找到急需的資訊，請問當局是否可以考慮從居民必須會使用的健康碼應用程式入手，增加快速抗原時間、全民核檢時間等關鍵資訊的展示，例如放在打開程式時的界面、應用程式界面的抬頭欄，讓居民一目了然？而且對於黃碼者，黃碼形成原因各部不同，解除方式有不同，預約核酸形式同綠碼有別，是否考慮在黃碼界面增加相關的資訊指引，例如簡單的形成原因、紅黃碼資訊指引網站等，便利黃碼人士快速知悉？

[1] 參考資料：

http://zfsg.gd.gov.cn/xxfb/dsdt/content/post_2860625.html