



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
社區服務諮詢委員會
Conselho Consultivo de Serviços Comunitários

中區社區服務諮詢委員會平常會議

議程前發言

歐陽廣球

2023 年 8 月 2 日

協助長者使用一戶通，達致電子政務普及化

特區政府為了適應新時代的發展，近年大力推動電子政務，讓市民使用公共服務時可以更為方便和快捷，這些新科技青年人容易上手，但對長者而言，電子科技產品可是令其頭痛的東西，每次政府提出新的電子服務，最懊惱的都是一群長者。

社會逐步趨向數碼化，本澳一戶通可提供 180 多項服務及功能，涵蓋社會福利、交通出行、醫療衛生等多個領域，長者透過一戶通辦理在生證明、電子身份證等較為方便，推動一戶通融入市民生活，成為大眾使用電子服務的重要平台。本澳已逐漸進入老齡化社會，長者佔人口的比例將越來越多，特區政府推動電子政務，若忽略了長者參與則難以普及化。

為此本人提出以下幾點建議：

1. 有必要加快擴大長者數碼產品的培訓工作，讓他們了解一戶通系統的基礎知識和技能，考慮與社團合作，持續開辦一些講座或課程，如：如何註冊、登錄、查詢個人資料和辦理相關政府事務。
2. 設計人性化和易於使用的界面和應用程序，減少長者使用數碼產品的困難和挑戰以及增設一些服務專區或電話專線，讓更多長者可以方便查詢和學習使用電子服務的方法。
3. 在社區中心或長者中心，提供電腦和互聯網接入設施，增加長者使用一戶通系統的機會和資源，讓全數碼真正與民共融，讓長者生活更加便利。