

資料文件

二零零九年十二月十一日

立法會政制事務委員會
促進種族平等行政指引：實施進展

目的

本文件告知委員自二零零九年十月十六日的政制事務委員會會議的討論以來，有關實施促進種族平等行政指引的進展。

背景

2. 在二零零九年七月七日舉行的事務委員會會議上，我們向委員簡介了由政府當局制訂的促進種族平等行政指引的擬稿。指引旨在為有關的政策局、部門及公共主管當局提供指導，以在主要範疇促進種族平等和確保公眾有平等機會獲得公共服務。

3. 根據指引，有關的政策局、部門及公共主管當局會擬訂及公布載列促進種族平等及平等機會使用主要公共服務的措施的清單，以提高其在這方面工作的透明度。

4. 在二零零九年十月十六日的事務委員會會議上，我們向委員提供了分別涵蓋教育、職業訓練及社區服務——通訊及科技的清單擬稿。我們並承諾待其他清單擬稿制訂後，向委員提供最新情況。

實施指引的進展

5. 在二零零九年十月十六日的事務委員會會議後，有關的政策局、部門及公共主管當局已擬備了餘下的清單擬稿，分別涵蓋醫療衛生、僱傭、社區服務——社會福利，以及社區服務——諮詢服務和宣誓服務。有關的清單載於附件 A 至 D。

6. 我們會繼續透過促進種族和諧委員會及少數族裔人士論壇等渠道，徵詢有關少數族裔團體及機構對清單擬稿的意見。我們會待收集了有關人士的意見後，將指引及所有清單定稿。

政制及內地事務局
二零零九年十二月

促進少數族裔平等權利 現行及計劃中的措施

醫療衛生

政府一向的政策是促進和保障市民的健康。我們的公營醫療服務為全體市民提供，不論其種族和人種。當局已採取具體措施，方便少數族裔人士使用公共醫療服務。

有關服務 香港的公營醫療服務涵蓋多個範疇，包括健康推廣和疾病預防、基層醫療服務、第二層醫療服務，以及第三層醫療服務。為病人提供的醫療服務，主要由醫院管理局(醫管局)負責。醫管局是根據《醫院管理局條例》(第 113 章)成立的法定機構，專責管理香港所有公營醫院。醫管局轄下的醫院、普通科門診診所、專科門診診所和外展服務，為市民提供醫療和康復服務。同時，衛生署是政府的衛生事務顧問，亦負責執行健康護理政策及相關法定職能。衛生署提供多種服務，包括健康推廣和疾病預防、治療及康復服務。

現行措施 公營醫院／診所的傳譯服務：

- 醫管局所管理的公營醫院／診所，現透過服務承辦商，兼職法庭傳譯員、自願人士及領事館提供傳譯服務。由服務承辦商提供的傳譯服務涵蓋十二種語言(包括烏爾都語、印度語、旁遮普語、尼泊爾語、印尼語、越南語、泰語、韓語、孟加拉語、日本語、他加祿語及德語)。視乎每個個案的需要，服務以即場或透過電話的方式提供。
- 在預約服務方面(例如在普通科及專科門診診所的預約診症)，病人可要求有關醫院／診所／健康中心預先安排傳譯服務。至於非預約服務(例如因急症入院)，醫院員工會視乎需要或按病人要求安排傳譯服務。

- 為提升公營醫院／診所的傳譯服務水平，醫管局已安排為服務承辦商的傳譯員提供培訓，讓他們掌握有關醫院運作、醫學術語和感染控制的知識。

其他有助溝通的措施包括：

- 為方便與少數族裔人士在公營醫院／診所的溝通，醫管局已為其前線人員提供多種少數族裔語言版本的回應提示卡、疾病資料單張及病人同意書等，以加強醫院／診所員工與少數族裔人士的溝通，協助他們為少數族裔人士登記和提供服務。上述的材料包括一些常見疾病的資料(例如頭痛、胸部疼痛及發燒等)，一些治療程序的資料(例如輸血、輻射治療的安全事宜等)，以及醫管局服務的細節(例如收費、急症室分流制度)。醫管局現時有提供 15 種語言的回應提示卡、疾病資料單張及病人同意書，當中包括俄語、阿拉伯語、尼泊爾語、越南語、印尼語、馬來語、泰語、菲律賓語、日語、印度語、韓語、德語、葡萄牙語、西班牙語及法語。
- 醫管局亦有為員工提供適當的培訓，以加強他們與少數族裔病人的溝通。醫管局在各醫院聯網舉辦培訓課程，以增進員工與少數族裔的溝通技巧、對有關少數族裔文化的知識，以及妥善安排傳譯服務的程序。參與課程的前線員工包括醫院及診所詢問處的職員、護士及文員等。
- 衛生署提供予公眾的健康教育資訊，一般以中英文為主。該署亦為某些特定題目的健康資訊，例如照顧兒童及親職教育、家居安全、預防人類豬型流感、愛滋病病毒抗體測試等。有關的少數族裔語言包括印度語、尼泊爾語、巴基斯坦語及印尼語等。

日後工作及現行措施評估

- 在二零零九年四月至九月期間，公營醫院／診所曾提供約 710 次傳譯服務。使用傳譯服務的人士都非常滿意所提供的服務。醫管局會繼續留意服務的使用情況及使用人士對傳譯服務的回應。

已採取／將採取的額外措施

- 由二零零九年六月起，醫管局擴展了由服務承辦商提供的傳譯服務，將服務涵蓋的少數族裔語言由四種增加至十二種。醫管局及衛生署會繼續推行措施方便少數族裔人士使用公共醫療服務，並會視乎需要加強有關的支援措施。

食物及衛生局

衛生署

醫院管理局

二零零九年十二月

促進少數族裔平等權利 的現行及計劃中措施

就業

政府十分重視監察及促進就業情況。就此，我們推行了一系列措施，以進一步方便少數族裔使用就業支援服務。

A. 為少數族裔求職人士提供免費及全面的就業服務

現行措施 ● 透過全港十二所就業中心、飲食業招聘中心、電話就業服務中心及「互動就業服務」網站 (<http://www.jobs.gov.hk>)，以中、英文提供就業服務。

● 主要的職位空缺資料均透過「互動就業服務」網站及設於各就業中心和其他主要地點的「空缺搜尋終端機」，以中、英文發放予求職人士。

● 各就業中心專為少數族裔求職人士設立特別櫃位及為他們舉辦就業講座。各就業中心亦設有「就業資訊角」為少數族裔求職者提供參考資料。

● 為便利少數族裔求職人士使用就業服務，以少數族裔語言製備相關的單張。

● 就業中心除了提供雙語服務外，若有需要，亦會為少數族裔求職者安排傳譯服務。

日後工作
評估 ● 我們會不時檢討服務，並在有需要時作出改善。

已採取／
將採取的
額外措施 我們已採取了下列的額外措施—

● 就業中心會按職位對求職者語文的要求，而展示中文或/及英文的「空缺資料咭」。

- 要求僱主在遞交職位空缺資料時，列明對求職者的語言要求，以便為少數族裔求職人士作更適切的就業選配。
- 鼓勵僱主以雙語填寫空缺資料，以便利「互動就業服務」網站及「空缺搜尋終端機」展示中、英文職位資料。
- 勞工處與服務少數族裔人士的非政府機構保持聯繫，以更深入了解少數族裔人士就業方面的需要，及向他們宣傳勞工處的就業服務。
- 勞工處會鼓勵員工參加培訓或工作坊，以提高他們對《種族歧視條例》及相關守則的認識和了解，及增加他們對種族的敏感度，從而提升對少數族裔的服務。

B. 向少數族裔人士提供有關法定權益的資料

- | | |
|----------------------|--|
| 現行措施 | • 主要的資料小冊子、簡明指南及宣傳單張除了有中、英文版本外，亦以各種少數族裔語文編製，以協助少數族裔人士了解他們的法定權益，以及勞工處提供的服務。 |
| 日後工作
評估 | • 我們會不時檢討服務，並在有需要時作出改善。 |
| 已採取／
將採取的
額外措施 | • 我們將會不時更新有關的刊物，並在有需要時編製更多語文版本。 |

C. 為少數族裔人士安排翻譯和傳譯服務

- | | |
|------|---|
| 現行措施 | • 勞工處以中、英文提供各項服務，其中包括為僱主及僱員提供有關勞工法例及僱傭條件事宜的諮詢服務；解答有關勞工法例及僱員權益的查詢；以及 |
|------|---|

職業健康診所提供的服務。

- 我們會在有需要時為有關人士安排翻譯及傳譯服務，以確保他們不會因為語言障礙而未能獲得服務。

日後工作
評估

已採取／
將採取的
額外措施

- 我們會不時檢討服務，並在有需要時作出改善。
- 我們將會繼續與相關的駐港領事館、職工會及非政府機構合作，以促進少數族裔人士對勞工法例及僱員權益的了解。
- 我們將會協助少數族裔人士充份利用由政制及內地事務局撥款支助並由非政府機構營運的支援服務中心提供的翻譯及傳譯服務。
- 勞工處會鼓勵員工參加培訓或工作坊，以提高他們對《種族歧視條例》及相關守則的認識和了解，及增加他們對種族的敏感度，從而提升對少數族裔的服務。

勞工及福利局

勞工處

二零零九年十二月

促進少數族裔平等權利的 現行及計劃中的措施

社區服務－社會福利

所有有需要的香港居民，只要合乎資格準則，不論種族或人種，均有同等機會獲得社會福利服務。

社會福利署（下稱「社署」）已／將會採取下列措施，以促進種族平等，及確保少數族裔人士有同等機會獲得社會福利服務。

A. 讓少數族裔人士有同等機會獲得相關福利服務的措施

有關服務 社署推出的措施旨在確保少數族裔人士有同等機會獲得相關社會福利服務，並保障使用這些服務的少數族裔人士的個人資料。

現行措施 參考有關少數族裔人士的數據及資料

- 在規劃及推行社會福利服務時，社署會參考有關少數族裔人士的統計數據及資料，來源包括政府統計署、其他政府部門及非政府機構，以進一步了解及滿足少數族裔人士的需要。

以少數族裔語言提供服務資訊

- 部份服務小冊子／單張¹已翻譯成主要少數族裔語言，並擺放在服務單位及／或上載至社署網頁，以方便少數族裔人士容易取得和參閱有關資料。

¹ 包括「領養兒童，愛樂融融」、「面對逆境絕非窮途 放棄生命才是末路」、「綜合家庭服務中心」、「支援虐待配偶個案的服務」、「及早求助制止家庭暴力 為受虐男士提供的服務」、為面對危機的個案而設的「安全咭」、「日間幼兒服務」、「醫務社會服務」、「康復服務」、「綜合社會保障援助計劃」及「究竟心理治療是甚麼？」等服務小冊子／單張。

傳譯服務

- 社署為少數族裔人士提供社會福利服務時，會視乎情況安排適當的傳譯服務。社署已委託一間非政府機構提供此項服務。

使用社會福利服務的政策以一視同仁為原則

- 作為服務表現監察制度其中一部份，社署及非政府機構轄下的服務單位必須確保服務使用者獲得清楚明確的資訊，知道如何申請和停止接受服務，而收納服務使用者的政策必須以一視同仁為原則。

日後工作
評估

以少數族裔語言提供服務資訊

- 社署會視乎情況收集員工及服務使用者對服務單張及網頁的意見。

使用社會福利服務的政策以一視同仁為原則

- 社署及受資助非政府機構轄下的服務單位會繼續進行內部及外部評估，以監察有否遵守上文所述的以一視同仁為原則的政策。

將採取的
額外措施

以少數族裔語言提供服務資訊

- 社署會：
 - 將更多服務單張的內容翻譯成少數族裔語言，以涵蓋所有主要福利服務，並把有關版本上載至社署網頁；
 - 視乎需要更新以少數族裔語言編寫的服務資訊及單張；以及
 - 視乎需要印製以少數族裔語文編寫的新服務單張，並將有關單張上載於社署網頁。

傳譯服務

- 社署會提升轄下服務單位的電話功能，以方便透過電話為少數族裔服務使用者提供傳譯服務。

使用社會福利服務的政策以一視同仁為原則

- 社署會提醒轄下及受資助非政府機構轄下的所有服務單位有關規定，即符合資格的服務對象（包括少數族裔人士），不論其性別、年齡及種族等，均有同等機會獲得各類福利服務，以確保能有效推行以一視同仁為原則的政策，及妥善保存推行政策的記錄。

保障個人資料

- 社署會將收集個人資料聲明的內容翻譯成主要少數族裔語言，讓少數族裔服務對象能清楚了解他們在獲取有關服務／援助時，社署職員收集其個人資料的目的，以及他們在《個人資料（私隱）條例》下查閱及更正其個人資料的權利。

B. 為社署及非政府機構員工提供培訓

有關服務 加強社署／非政府機構員工對《種族歧視條例》的認識和了解。

- 將會採取的措施
- 社署會：
 - 為員工安排有關《種族歧視條例》及相關指引的培訓；
 - 將有關的指引及培訓教材上載於社署內聯網，以方便員工按情況查閱和參考；
 - 為員工舉辦工作坊，加強他們對少數族裔服務使用者的特性、需要、文化及宗教背景的認識；

- 鼓勵員工參加由公務員培訓處、平等機會委員會或相關團體舉辦有關認識《種族歧視條例》及相關指引、培養對種族問題的觸覺和了解文化差異的培訓課程；以及
- 鼓勵非政府機構為員工舉辦相關的培訓及分享會。

日後工作
評估

● 社署會：

- 收集及分析培訓工作的數據，包括每年舉辦研討會和工作坊的次數，以及參加這些研討會與工作坊的員工數目和職系／職級；
- 就所舉辦的培訓活動向員工收集意見；以及
- 邀請員工就將會提供的培訓計劃提出建議。

社會福利署
二零零九年十二月

促進少數族裔平等權利的
現行及計劃中措施

社區服務－諮詢服務和宣誓服務

民政事務總署一項主要工作是加強香港政府與市民之間的溝通。作為兩者之間的橋梁，本署悉力了解市民的期望以及向政府反映，協助政策制定，並協調各政府部門在地區的工作。

本署致力讓少數族裔人士得以獲取本署提供的政府資訊和服務，並已訂定多項措施，促進種族平等，以及讓少數族裔人士與其他公眾均有平等機會取用社區服務。

A. 諮詢服務中心

- | | |
|----------|--|
| 有關服務 | <ul style="list-style-type: none">● 民政事務總署轄下 18 區民政事務處設有諮詢服務中心，分布全港各區，為公眾提供全面的政府服務資訊。為方便不同族裔的人士使用諮詢服務，我們已採取多項措施，以解決在提供日常服務時的語言障礙。 |
| 現行措施 | <ul style="list-style-type: none">● 本署為少數族裔人士提供政府服務資訊時，或在接待／會見有意經諮詢服務中心取得服務的少數族裔人士時(例如申請當值律師服務的免費法律諮詢計劃以徵詢法律意見)，會在有需要時，按情況安排傳譯服務。● 諮詢服務中心會在當眼位置展示各政策局／部門備有少數族裔語言版本的資料單張及小冊子，以便公眾索閱。 |
| 已採取的額外措施 | <ul style="list-style-type: none">● 對少數族裔人士提出把政策局／部門的刊物翻譯成少數族裔語言的要求，我們會予以記錄，並按情況轉達有關政策局／部門考慮。 |

- 日後工作
評估
- 我們會不時檢視有關少數族裔人士傳譯服務成效的意見，以期服務日臻完善。
 - 我們也會妥為記錄和考慮使用本署服務的少數族裔人士所提出的其他建議或意見，使服務更切合他們的需要。

B. 辦理作私人用途的宣誓聲明

- 有關服務
- 市民可前往各區民政事務處，以香港兩種法定語言之一(即中文或英文)辦理作私人用途的宣誓聲明，費用全免。
- 現行措施
- 如少數族裔人士在查詢宣誓程序時需要傳譯協助，民政事務處職員會按情況安排傳譯服務。
 - 本署會按需要和情況，為辦理宣誓聲明的少數族裔人士安排現場傳譯服務。
- 將採取的
額外措施
- 有關宣誓服務的資料單張，會翻譯成主要的少數族裔語言，利便服務使用者參考。
- 日後工作
評估
- 民政事務處職員會蒐集使用有關服務的少數族裔人士對現行措施的意見，以期更加了解他們的需要，並會考慮在有需要時，按情況改進措施及服務。
 - 我們也會蒐集職員的意見，以期改善服務，並加強對職員的支援。

C. 為民政事務總署職員提供培訓

- 有關服務
- 提高本署職員對種族事宜的觸覺，以及對《種族歧視條例》的理解。

已採取／
將採取的
措施

- 本署將按情況與平等機會委員會、政制及內地事務局、公務員培訓處或服務少數族裔人士的非政府機構合作，為職員安排有關《種族歧視條例》和相關指引，以及有助提高對種族事宜的觸覺的培訓。
- 我們已安排培訓課程，並會舉辦經驗交流會，藉此增加本署職員對種族平等的認識和敏感度。我們也會不時舉辦複修課程。
- 按情況為較常有少數族裔人士到訪的民政事務處的職員，安排重點培訓。

日後工作
評估

- 我們會蒐集培訓機構和受訓職員的意見／建議，以便進一步豐富教材的內容。

民政事務總署
二零零九年十二月