

香港特別行政區政府
The Government of the Hong Kong Special Administrative Region

運輸及房屋局
香港九龍何文田
佛光街33號1座6樓



Transport and Housing Bureau
6/F, Block 1, 33 Fat Kwong Street,
Homantin, Kowloon, Hong Kong

本局檔號 Our Ref. HD 4-2/PS1/1-55/1/2 (2016) XIV
來函檔號 Your Ref. R022 & R023

電話 Tel No. 2761 5049
圖文傳真 Fax No. 2761 7445

香港中區
立法會道1號
立法會綜合大樓1017室
張超雄議員

張議員：

審核2016-17年度開支預算
(問題編號：R022及R023)

在審核政府提交的2016-17年度開支預算期間，你提出有關少數族裔申請公共租住房屋（公屋）的查詢。我們現回覆如下。

由於中文及英文是香港的法定語文，房屋署的公屋申請表和相關文件，以及日常與申請者的書信往來，均以中文和英文兩類法定語文撰寫。房屋署在運作上難以將所有文件和書信翻譯成各種少數族裔語言。為協助少數族裔人士申請公屋，房屋署已推出以下額外支援服務－

- (a) 房屋署已將關於公屋申請的重點資料及由「融匯－少數族裔人士支援服務中心」（「融匯中心」）提供的六種少數族裔語言（烏爾都語、印尼語、印度語、尼泊爾語、菲律賓語、泰語）電話傳譯服務熱線，以六種少數族裔語言上載香港房屋委員會（房委會）/房屋署網站。為利便沒有電腦的少數族裔申請者閱覽，房屋署亦將這些資料擺放在樂富的房委會客務中心，以及將印有為少數族裔提供服務的支援服務中心資料單張郵寄給少數族裔公屋申請者；
- (b) 每當察覺到申請者為少數族裔人士，房屋署在發信通知他們關於申請進度/詳情、邀請他們出席詳細資格審查/揀選單位時，都會隨通知書夾附以六種/少數族裔語言撰寫的

摘要，通知他們由支援服務中心所提供的語言支援服務；及

- (c) 當少數族裔人士向「融匯中心」要求傳譯服務，以便出席詳細資格審查會晤，「融匯中心」會通知房屋署安排在會晤時透過網絡攝影機提供傳譯服務。即使少數族裔申請者沒有事先要求傳譯服務，但在會晤的時候仍想得到這種服務，房屋署也會聯絡「融匯中心」嘗試可否迅速安排通過網絡攝影機提供傳譯服務。

據觀察所得，上述資料摘要已提升少數族裔申請者對傳譯服務的認識，而要求提供此服務的申請者亦有所增加。房屋署亦注意到，很多少數族裔申請者選擇帶同能操中、英文的親友替其傳譯，而毋須「融匯中心」提供專業傳譯服務。

此外，房委會客務中心的物業管理公司現時聘用兩名少數族裔大堂助理，並為他們提供客戶服務訓練，以協助申請公屋的少數族裔人士，例如引領他們到適當的櫃檯和提供簡單傳譯服務等。

過去五年，房屋署沒有收到少數族裔公屋申請者因不懂中、英語而影響其申請公屋的個案紀錄。此外，房屋署沒有備存公屋申請者的國籍或種族的統計數據。

運輸及房屋局局長

(張鎮宇



代行)

2016年5月27日

副本送：

立法會財務委員會秘書（經辦人：冼柏榮先生）

財經事務及庫務局局長（經辦人：曾婉佩女士）