

立法會 *Legislative Council*

立法會 CB(2)723/17-18(03)號文件

檔 號：CB2/HS/2/16

少數族裔權益事宜小組委員會

立法會秘書處為 2018 年 1 月 23 日會議 擬備的背景資料簡介

《促進種族平等行政指引》的落實情況及檢討

目的

本文件提供關於《促進種族平等行政指引》("《行政指引》")的背景資料，並綜述政制事務委員會("事務委員會")及立法會議員就《行政指引》提出的主要關注事項。

背景

2. 政府當局在 2010 年引入《行政指引》，為相關政策局和部門及公共主管當局提供指導，以在有關的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。根據《行政指引》，相關政策局/部門和公共主管當局已制訂有助促進種族平等，以及確保公眾有平等機會獲得主要公共服務的措施清單，以提高其工作的透明度。《行政指引》涵蓋與照顧少數族裔人士特別需要和協助他們融入社會尤其相關的主要公共服務，即醫療、教育、職業訓練、就業及主要社區服務。政制及內地事務局負責協調及綜觀政府推行《行政指引》的整體情況，包括監察《行政指引》的推行、蒐集相關資料和向公眾發布有關資料。

議員進行的商議工作

《行政指引》的成效

3. 政府當局曾在 2009 年 7 月 7 日就《行政指引》擬稿諮詢事務委員會，並在 2009 年 10 月 19 日及 2009 年 12 月 11 日的事務委員會會議上，向委員簡介該指引的實施進展。部分委

員質疑《行政指引》在促進種族平等方面的成效，原因是《行政指引》擬稿只會以自願性質推行，其用字又相當抽象及概括。該等委員認為，當局應設立由政務司司長領導的高層次監察機制，確保政府內部遵守該指引。委員要求政府當局提供足夠資源，以便政策局/部門推行《行政指引》。

4. 政府當局表示，在由政務司司長領導的政策委員會之下，所有相關政策局局長均清楚瞭解有需要推行《行政指引》。相關政策局/部門及公共主管當局有責任遵守《行政指引》，即使並非在法律上規定其必須這樣做。若相關政策局/部門沒有遵守《行政指引》，申訴專員獲賦權在《申訴專員條例》(第 397 章)的適用範圍內，調查相關政策局/部門行政失當的個案。政制及內地事務局亦會綜觀政府內部推行《行政指引》的整體情況。政府當局亦向事務委員會保證，若相關政策局/部門就 2010-2011 財政年度申請額外撥款，用以推行《種族歧視條例》(第 602 章)及《行政指引》，政府當局會盡力提供所需資源。

《行政指引》的推行情況及過往就《行政指引》進行的檢討

5. 在 2013 年 11 月 20 日的立法會會議上，張國柱議員就《行政指引》的推行情況提出一項書面質詢。政府當局表示，相關政策局/部門及公共主管當局會因應需要，更新和公布措施清單的資料。據該等相關政策局/部門及公共主管當局反映，到目前為止，《行政指引》運作暢順，相關措施亦獲得少數族裔市民正面評價。政府當局會繼續適時檢討《行政指引》的執行情況，以及考慮進一步擴闊《行政指引》的涵蓋範圍。

6. 事務委員會在 2015 年 11 月 16 日的會議上，討論香港特別行政區根據《消除一切形式種族歧視國際公約》提交的第三份報告擬涵蓋的項目大綱時，張超雄議員促請政府當局密切監察《行政指引》的推行情況。政府當局表示，《行政指引》的適用範圍已由 2010 年的 14 個政策局/部門及公共主管當局，擴展至現時的 23 個。¹ 政府當局對上一次在 2014 年年底檢討《行政指引》的運作情況，相關政策局/部門的回應顯示，《行政指引》一直運作暢順。

7. 在 2016 年 11 月 9 日的立法會會議上，尹兆堅議員提出一項書面質詢，表示關注到即使已制訂《行政指引》，部分政府部門在少數族裔人士尋求公共服務時，仍然拒絕少數族裔人士就獲得傳譯服務提出的要求。尹議員亦詢問，鑒於政制及內地

¹ 該 23 個政策局/部門及其他法定機構的名單載於附錄 I 註一。

事務局曾在 2014 年檢討《行政指引》的運作情況，相關主管當局會否把檢討報告上載至政府網站，供公眾參閱。在同一立法會會議上，林卓廷議員亦提出一項書面質詢，問及多項事宜，包括就為少數族裔人士提供傳譯服務進行檢討的結果。政府當局在答覆中表示會適時檢討《行政指引》的涵蓋範圍及執行情況，並會在部門之間分享有效措施，以促進經驗交流和提高《行政指引》的成效。

最近就《行政指引》進行的檢討

8. 在 2017 年 10 月 16 日的事務委員會政策簡報會及會議上，麥美娟議員關注到，政策局/部門及其他公共主管當局(包括醫院管理局和房屋署)，無須強制保存其服務使用者的種族分類數據。她認為，該等數據對於規劃向少數族裔人士提供的服務相當有用。陸頌雄議員亦建議，政府當局應就落實《行政指引》引入表現指標和投訴處理機制，並應加強就《行政指引》進行宣傳工作。

9. 政府當局表示，2017 年 9 月，政府當局聯同各個政策局/部門，就《行政指引》的落實情況展開檢討工作。此外，部分政策局/部門已因應其運作經驗，不時推出額外措施支援少數族裔人士。²

10. 在 2017 年 11 月 22 日的立法會會議上，麥美娟議員就檢討《行政指引》提出一項書面質詢。該項質詢及政府當局的答覆載於**附錄 I**。

最新發展

11. 小組委員會將在 2018 年 1 月 23 日的下次會議上，就《行政指引》的落實情況及檢討進行討論。

相關文件

12. 相關文件一覽表載於**附錄 II**，該等文件已登載於立法會網站。

立法會秘書處

議會事務部 2

2018 年 1 月 22 日

² 該等額外措施載於附錄 I 第 2 頁第(i)至(v)項。

附錄 I

新聞公報

立法會十九題：檢討《促進種族平等行政指引》

以下是今日（十一月二十二日）在立法會會議上麥美娟議員的提問和政制及內地事務局局長聶德權的書面答覆：

問題：

有不少關注團體向本人反映，《促進種族平等行政指引》（《指引》）未能有效確保各政府部門公平地向少數族裔人士提供公共服務。就檢討《指引》事宜，政府可否告知本會：

（一）計劃於何時就《指引》展開全面檢討，以及在進行檢討時，會否徵詢本會、關注團體及少數族裔人士的意見；如否，原因為何；

（二）會否考慮在《指引》訂明，關於各政府部門為接受公共服務的少數族裔人士安排傳譯服務的統一指引和標準程序；如會，詳情為何；如否，原因為何；

（三）會否考慮在《指引》訂明，各政府部門須定期收集少數族裔人士使用其服務的數據的規定，以準確評估（i）少數族裔人士對公共服務的需求及（ii）有關部門提供該等服務的表現；如會，詳情為何；如否，原因為何；及

（四）會否考慮在《指引》訂明成效指標，以評估和監察各政府部門執行《指引》的情況；如否，原因為何？

答覆：

主席：

政府致力消除種族歧視和促進少數族裔人士的平等機會。《種族歧視條例》（《條例》）（第602章）在二〇〇八年制定，旨在保障所有人不會基於種族而被歧視、騷擾及中傷。根據《條例》，在僱傭；教育；貨品、設施、服務及處所的提供；公共團體的選舉和委任等事宜；與大律師有關的安排；及會社成員等指定範疇的歧視均屬違法。在這些範疇種族騷擾其他人（即作出不受歡迎的行徑，而在有關情況下，一名合理的人應會預期另一人會因該行徑而感到受冒犯、侮辱或威嚇），同屬違法。

政制及內地事務局在二〇一〇年發出了《促進種族平等行政指引》（《指引》），為相關政策局、部門及公共主管當局提供指導，以在各有關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，並在制訂、推行和檢討有關政策及措施時，作出這方面的考慮。

就麥美娟議員的提問，經諮詢相關負責部門後，現綜合回覆如下：

（一）各政策局、部門及公共主管當局負責在其政策及工作範疇按《指

引》的要求，擬訂促進種族平等及平等機會使用主要公共服務的措施清單，並提高這方面工作的透明度。各部門會因應不同工作範疇的需要，擬訂、公布和更新措施清單，清單已於政制及內地事務局網頁上載。

自二〇一〇年發出《指引》至今，政府不時檢討《指引》的運作。例如：《指引》的涵蓋範圍由最初14個部門擴展至現時的23個（註一）。為促進部門之間的經驗交流，政制及內地事務局亦協助相關政策局、部門及公共主管當局分享他們採取的措施。今年我們再向各政策局、部門及公共主管當局跟進《指引》的執行情況。當中不少單位表示已採取更多新措施協助少數族裔人士。例子包括：

(i) 警務處於二〇一六年十一月起，把與「融匯—少數族裔人士支援服務中心」（「融匯中心」）合作的「裔意通」計劃推行至全港所有共67間報案室及報案中心，提供七種常用非華裔語言的即時電話傳譯服務，包括烏爾都語、尼泊爾語、旁遮普語、印度語、印尼語、泰國語及他加祿語；

(ii) 醫院管理局（醫管局）於二〇一七年二月完成少數族裔專用網頁的更新。網頁提供醫管局的簡介、急症室資料，以及普通科門診的地址、聯絡電話及診症時間，在原有的五種少數族裔語言外（註二），加入泰語、印尼語及他加祿語，令更多不同族裔人士更容易了解醫管局的資訊；

(iii) 勞工處於二〇一七年五月開始，以試點形式在位於深水埗的西九龍就業中心及天水圍的就業一站，聘用兩名通曉少數族裔語言的就業助理，夥拍具經驗的就業主任，為少數族裔求職人士提供就業服務；

(iv) 社會福利署（社署）為少數族裔人士於致電熱線服務（2343 2255）作福利服務查詢時，提供包含七種少數族裔語言的即時電話傳譯服務；以及

(v) 建造業議會為少數族裔提供以英語教學的培訓課程及技能測試，並成立少數族裔服務小組以加強議會對少數族裔人士的支援，包括透過定期拜訪有關團體及舉辦活動以宣傳議會服務，和提供傳譯及翻譯服務予考生及學員等。

各政策局、部門及公共主管當局會與關注團體及少數族裔人士保持聯繫，了解少數族裔人士的特別需要，研究如何改善其服務。政制及內地事務局和相關政策局及部門亦樂意就《指引》的落實情況，聽取立法會的意見，以便進一步改善對少數族裔提供的公共服務。

(二) 特區政府各政策局和部門按其政策範疇為少數族裔人士提供切合他們需要的服務，以協助他們融入社會。各政策局和部門會視乎實際需要為少數族裔服務使用者提供合適的協助，包括傳譯服務，使他們享有平等機會使用公共服務。

由於少數族裔人士使用各種公共服務時所需要的傳譯服務各有不同，各政策局和部門會視乎實際情況，採用合適的程序為有需要的少數族裔人士提供傳譯服務。

民政事務總署委託香港基督教服務處營運「融匯中心」，除了提供各項基本服務外，該中心亦提供一般性的傳譯及翻譯服務，該服務以即時的

電話傳譯及查詢服務為主，在資源許可的情況下，可安排即場傳譯或即時傳譯服務。現時，「融匯中心」有17名少數族裔員工負責中心的各項服務，包括傳譯及翻譯服務。

至於涉及專業範疇的傳譯及翻譯服務並非「融匯中心」的服務範圍。各政策局和部門會按《物料供應及採購規例》採購切合其服務範圍的傳譯及翻譯服務。舉例來說，醫管局轄下的公立醫院及診所主要透過服務承辦商「香港聖公會麥理浩夫人中心」、兼職法庭傳譯員及有關領事館為有需要的少數族裔人士提供十八種少數族裔語言的傳譯服務。現時，「香港聖公會麥理浩夫人中心」聘有超過100位傳譯員，他們皆接受了有關醫療知識及溝通技巧的培訓。

醫管局亦為醫院員工制定傳召傳譯服務的流程指引，員工會按病人個案需要或按病人要求安排現場或電話傳譯服務。醫管局亦會密切留意使用者的意見和評價，確保傳譯服務質素。根據醫管局過往所進行的問卷調查結果顯示，服務使用者普遍對醫院及診所的傳譯服務感到相當滿意。

政制及內地事務局會協調各政策局、部門及公共主管當局，檢討向少數族裔人士安排傳譯服務的改善空間，並探討設立傳譯服務的統一指引和標準程序的可行性。就此而言，我們於本年度向平機會少數族裔事務組增撥300萬元，支持該組推出一系列促進少數族裔人士的平等機會的措施，包括探討可否為少數族裔語言傳譯員引入認可安排等。

(三)及(四)《指引》是一份行政性質的文件，沒有法律約束力，但相關公共主管當局有責任遵守。按照《指引》，有關公共主管當局應考慮採取適當的步驟，以評估政策及措施會否影響種族平等，或推展種族平等機會的公共服務。這些步驟可包括蒐集有關資料及數據，徵詢相關持份者的意見以及採取其他的適當措施。此外，為方便公眾作出評估，指引亦鼓勵有關公共主管當局應考慮在適當時訂立指標及／或目標。

各政策局、部門及公共主管當局會因應其個別政策考慮和需要而收集持份者所屬種族的數據和資料，並進行研究。今年我們向各相關單位跟進指引的運作情況時，一併要求各公共主管當局收集持份者對公共服務的意見，以期持續改善服務。現時，在《指引》所涵蓋的23個政策局、部門及公共主管當局中，已約有半數曾進行有關調查和收集數據，例如：醫院管理局每年均進行問卷調查，蒐集少數族裔病人及員工對承辦商提供的傳譯服務的意見。

政制及內地事務局會繼續要求指引下的有關單位，參考醫管局的模式，因應部門的運作實際情況，收集有關數據，訂立有關指標，以持續改善對少數族裔提供的服務。

註一：23個部門分別為教育局、社會福利署、勞工處、民政事務總署、僱員再培訓局、職業訓練局、食物及衛生局、衛生署、醫院管理局、建造業議會、政府資訊科技總監辦公室、創新科技署、通訊事務管理局辦公室、房屋署、天文台、郵政署、法律援助署、警務處、懲教署、香港海關、入境事務處、消防處及選舉事務處。

註二：醫管局官方網站的主要內容已翻譯成五種少數族裔語言，包括印度語、尼泊爾語、旁遮普語（印度）、旁遮普語（巴基斯坦）及烏爾都語。

完

2017年11月22日（星期三）
香港時間14時20分

《促進種族平等行政指引》的落實情況及檢討

相關文件

委員會	會議日期	文件
政制事務委員會	2009年7月7日 (議程第 III 項)	議程 會議紀要
	2009年10月19日 (議程第 III 項)	議程 會議紀要
	2009年12月11日 (議程第 III 項)	議程 會議紀要
立法會	2013年11月20日	會議過程正式紀錄第 92 至 95 頁 (書面質詢)
政制事務委員會	2015年11月16日 (議程第 IV 項)	議程 會議紀要
立法會	2016年11月9日	會議過程正式紀錄第 59 至 63 頁 (書面質詢)
		會議過程正式紀錄第 70 至 71 頁 (書面質詢)
政制事務委員會	2017年10月16日 (議程第 III 項)	議程 會議紀要
立法會	2017年11月22日	會議過程正式紀錄第 125 至 129 頁 (書面質詢)