

香港社會服務聯會
交立法會少數族裔權益事宜小組委員會
《促進種族平等行政指引》的落實情況及檢討意見書
(2018年1月23日)

2009年生效的《種族歧視條例》並未有涵蓋政府職能和職權，為填補其漏洞，當局在2010年推出《促進種族平等行政指引》（簡稱《指引》），以保障少數族裔人士有平等機會獲得公共服務。可惜《指引》只屬自願性質，其執行亦欠缺監管，以致少數族裔至今仍難以接觸及使用公共服務。

根據2015年公佈的「香港少數族裔人士貧窮情況報告」，發現**超過85%未曾使用政府服務或未曾面對困難**，但報告顯示南亞裔人士貧窮問題嚴重，南亞裔有兒童住戶的貧窮率(30.8%)高於全港有兒童住戶貧窮率(16.2%)近一倍；另外南亞裔人士**超過四成不能聽或講中文，超過六成不能閱讀及書寫中文**，故此相信少數族裔人士因言語障礙及資訊不足，而未能使用政府服務。

多年來，政制及內地事務局未能成功協調及監管《指引》在各政府部門的執行情況，亦沒有定期蒐集及向公眾公布有關資料。現時雖然有二十三個政府部門接納《指引》，可惜大部份也沒有按照《指引》制訂與少數族裔人士需要相關的政策及措施，亦極少諮詢少數族裔持份者的意見，更遑論為促進種族平等而修訂及檢討有關的政策及措施。即使部份政府部門有訂定措施，但前線同工在提供服務時，極少使用傳譯及翻譯服務，結果仍未能有效地提供適切的服務，以下列舉一些例子。

- 房屋署接納政制及內地事務局的《指引》，但房署在過去三年，只安排了十二次傳譯服務¹。對於4,000個少數族裔公屋申請人，房署使用傳譯服務的次數甚少。
- 對於少數族裔公屋申請人，房署仍堅持只會發出中文範本的信件，以致有少數族裔申請人因不明白信件內容，而錯失申請公屋的機會或重新輪候。
- 教育局也有接納相關《指引》，但有不少幼稚園表示不錄取非華語學童，也有些在入學面試已要求他們能操流利廣東話²，令非華語學童難以融入主流學校；
- 有幼稚園集中非華語學童在一班，令他們失去學習中文的語言環境，也會間接構成種族隔離。
- 社會福利署（社署）在2011年已在十個服務單位安裝視譯設施，可惜多年來都沒有使用，至今未有零的突破。
- 社署於2016年發放「服務少數族裔人士的備忘錄」，但只限於綜合家庭服務中心及社會保障部，社署資助的非牟利機構及服務單位（如綜合青少年服務中心及長者地區中心等）並不知悉。

¹ 立法會少數族裔權益事宜小組委員會會議紀要(2017年3月13日)第5頁
擷取自 https://www.legco.gov.hk/yr16-17/chinese/hc/sub_com/hs52/minutes/hs5220170313.pdf

² 香港融樂會。《香港幼稚園對少數族裔學生的支援和態度研究》報告。2015年5月發佈。

- 社署的傳譯服務使用量多年來均沒有顯著增加，仍有前線同工要求案主帶同親友或子女充當傳譯員。
- 不少社署及資助服務機構的前線同工從未接受文化敏感度培訓。

除此之外，《指引》涵蓋的其他政府部門，如勞工處、建造業議會及選舉事務處³等，均未能確保少數族裔享有平等的機會使用公共服務。根據前線同工觀察及服務使用者的經驗，只有醫管局及衛生署較為積極使用傳譯服務，並收集少數族裔人士對傳譯服務的意見，為前線同工提供文化敏感度培訓，亦為傳譯員提供基本醫療知識及用語訓練，值得其他政府部門參考及借鏡。

本會期望政府考慮以下建議，讓《指引》得以落實及執行：

(一) 由政務司司長協調及監管

由政務司司長辦公室統籌，訂定《指引》的執行目標，協調及監管各政策局及政府部門的執行情況。所有政府部門均須制訂與少數族裔人士相關的政策及措施，評估現行及新政策措施對少數族裔的影響，**定期諮詢少數族裔持份者的意見**，為促進種族平等而修訂及檢討有關的政策及措施，**定期提交進度報告**。

(二) 發展有系統及專業的傳譯及翻譯服務

為傳譯員提供專業培訓及資歷認可，確保社區傳譯、醫療傳譯及法庭傳譯的質素，訂立傳譯員的專業守則及語言能力要求，並制訂**各種傳譯及翻譯服務的指引及服務承諾**，**收集服務使用者的意見**。當局亦可運用科技，開發手機應用程式，提供簡單的傳譯及公共服務的資訊，建立公共服務預約平台等。**各部門須定期公佈傳譯服務的使用次數及滿意程度**。

(三) 加強文化敏感度培訓

各政府部門及政府資助服務的前線同工，必須接受基本的文化敏感度培訓，認識少數族裔的特色及需要。此外，鼓勵個案輔導員接受進階的文化敏感度培訓，以便提供更適切的介入輔導及支援。

(四) 公眾教育及宣傳

政府應積極向市民及少數族裔人士推廣及宣傳與《指引》有關的政策及措施，令少數族裔人士更清楚自己的權益，鼓勵他們接觸及使用公共服務，讓他們享有平等機會，建立多元及共融社會。

³香港社會服務聯會、香港基督教服務處(2017)指出「現行選舉的過程、操作及內含訊息，皆未對準少數族裔人士的需要，尤其對「不能使用中文」的少數族裔選民而言，他們的政治參與及公民權利未能得到相應的保障及重視」，《少數族裔關注的民生議題及投票意向研究報告》。第14頁。