

# 民政事務總署

香港灣仔軒尼詩道一百三十號  
修頓中心 30 樓



# Home Affairs Department

30/F, Southorn Centre,  
130 Hennessy Road, Wan Chai,  
Hong Kong.

本處檔號 *Our Ref.*: HAD HQ CR/11/24/8/(C)

來函檔號 *Your Ref.*:

電話 *Tel.*: 2835 1526

傳真 *Fax.*: 2834 5466

**立法會CB(2)1373/19-20(02)號文件**  
**LC Paper No. CB(2)1373/19-20(02)**

香港中區立法會道 1 號  
立法會綜合大樓  
立法會福利事務委員會主席  
鄭俊宇議員

鄭議員：

## 福利事務委員會與民政事務委員會 聯席會議

### 為少數族裔人士提供言語支援服務及專責外展服務隊

感謝你在 2020 年 6 月 12 日就提述事宜致函政務司司長，內容備悉。本署獲司長授權代為回覆。

政府一直十分重視支援少數族裔人士的工作。就為少數族裔人士提供傳譯服務的事宜，政府早前優化了《促進種族平等行政指引》(《指引》)。該指引於今年 4 月起適用於所有為不同種族人士提供服務的政策局、部門和公共機構(統稱為公共主管當局)。《指引》旨在提高公共主管當局在制訂、推行和檢討相關政策及措施時，要注意種族多元及共融的意識，以及給予公平合理的考慮，同時指導公共主管當局如何確保所有香港市民，不論種族，皆有平等機會獲得公共服務。

經修訂的《指引》備有新增的語言服務指南，列出具體步驟協助公共主管當局的管理及前線人員辨識服務使用者對語言服務的需要、向服務使用者介紹並主動提供語言服務，以及為有需要的人安排適當的語言服務。《指引》建議公共主管當局根據定期收集得來的資料，評估其政策及措施對促進種族平等的影響，從

而作出適當調整，以達致讓不同種族人士皆有平等機會獲得公共服務的目標和持續改善服務。

為避免語言成為服務使用者獲得公共服務的障礙，公共主管當局須監督並定期檢討提供語言服務的安排，並視乎實際需要為不同種族的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。由於服務使用者使用各種公共服務時所需要的傳譯服務各有不同，公共主管當局可按其運作需要及實際情況，考慮聘用合適的傳譯及翻譯服務提供者。作為其中一個服務提供者，香港基督教服務處營辦的融匯一少數族裔人士支援服務中心（簡稱CHEER）提供8種語言（印尼語、印度語、尼泊爾語、旁遮普語、菲律賓語、泰語、烏爾都語和越南語）的一般傳譯及翻譯服務，歡迎各公共主管當局使用。

此外，《指引》亦規定公共主管當局必須為前線及新入職人員提供培訓，提高他們對種族的敏感度和促進他們對多元文化的認識，讓他們學習如何為不同種族人士提供服務。

另外，就民政事務局未有派員出席2020年6月8日的聯席會議事宜，正如局方就該邀請的回覆中所述，由於會議集中討論社會福利署為少數族裔人士提供的言語支援服務，並非民政事務局的職權範圍內，故此未有派員出席上述會議。

再次感謝議員對少數族裔人士支援服務的關注和意見。

民政事務總署署長

(陳慧儀 陳慧儀 代行)

2020年7月14日

副本送：政務司司長政務助理  
政制及內地事務局局長