

《促進種族平等行政指引》 執行情況

政制及內地事務局
2021年1月18日

背景

- ▶ 2010年：推出《指引》，以促進所有市民不分種族均有平等機會獲得公共服務
- ▶ 2020年4月：修訂《指引》，加強保障
- ▶ 今天：向委員匯報新《指引》半年來的執行情況

《指引》主要優化地方

適用範圍擴大至**所有**政府部門和有關機構，
數目由原來的23個增加至超過100個

新增語言服務指南

新增收集資料指南

規定前線及新入職人員接受多元共融培訓

傳譯和翻譯服務

- ▶ 使不能以中文或英文(不論是口語或書面語)有效溝通的服務使用者有平等機會獲得公共服務
- ▶ 公共主管當局會視乎實際情況和各自需要，自行聘用合適傳譯翻譯服務提供者
- ▶ **一般傳譯服務** — 「融匯」中心提供英語及另外8種語言的免費電話傳譯及查詢服務
- ▶ **專門和專業範疇** — 採購市場上的傳譯翻譯服務公司、機構或人員，例如，「香港聖公會麥理浩夫人中心」，或由機構內部的傳譯翻譯員處理

國旗 FLAG	語言 Language	熱線號碼 Hotline No.	選擇語言 Select A Language
	Bahasa Indonesia 印尼語	3755 6811	<p>Pilih bahasa yang Anda inginkan dan penyedia layanan akan membantu Anda membuat panggilan ke Layanan Penerjemahan lewat Telepon CHEER (TELIS) hotline</p>
	Nepali 尼泊爾語 नेपाली	3755 6822	<p>तपाईंले चोन्ने भाषा देखाउनुहोस् अनि तपाईंको सेवा प्रदायकरक्त तपाईंले CHEER केन्द्रको टेलिफोन सेवामध्ये सेवा (TELIS) हाटलाईनमा फोन गर्न मद्दत गर्ने सक्छन्।</p>
	Urdu 烏爾都語 اردو	3755 6833	<p>جو زبان اپ بولتے ہیں اس کی طرف اشارہ کریں اور اپ کے لیے خدمات فراہم کرنے والے CHEER سینٹر کی لیلی فون بر زبانی ترجمہ کی سروتوں (TELIS) کی بیٹھ لانے پر مدد کرائے جائے گا۔ اپ کی مدد کر سکتے ہیں</p>
	Punjabi 旁遮普語 ਪੰਜਾਬੀ	3755 6844	<p>ਅਪਣੀ ਬੋਲਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵੱਲ ਇਸਤਰਾ ਕਰੋ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਤੱਹਾਂਤੂ CHEER ਸੈਟਰ ਦੀ ਟੈਲੀਫੋਨ ਵਿਆਖਿਆ ਸੇਵਾ (TELIS) ਦੀ ਹਟਲਾਈਨ ਤੇ ਕਾਲ ਕਰਨ ਵਿਚ ਮਦਦ ਕਰਨਗੇ।</p>
	Tagalog 他加祿語	3755 6855	<p>Ituro ang iyong wika at maaari kang tulungan ng iyong tagabigay ng serbisyo na makatawag sa Hotline ng Serbisyong Interpretasyon Pantelopono (TELIS) ng CHEER</p>
	Thai 泰語 ภาษาไทย	3755 6866	<p>คุณพูดภาษาใดคุณพูดแล้วเจ้าหน้าที่ขององค์กรของเราจะช่วยศูนย์ให้บริการภาษาต่างประเทศ (TELIS) ของศูนย์ CHEER</p>
	Hindi 印度語 हिन्दी	3755 6877	<p>जो भाषा आप बोलते हैं उस भाषा की तरफ संकेत करें और आपके सेवा प्रदाता आपको CHEER केन्द्र के टेलीफोन सेवा (TELIS) हाटलाईन पर कौटुम्ब रखने में आपकी मदद करेंगे।</p>
	Vietnamese 越南語 Tiếng Việt	3755 6888	<p>Hãy chỉ vào ngôn ngữ thích hợp bạn, để người cung cấp dịch vụ hỗ trợ bạn gọi tới CHEER trung tâm Trợ Giúp Thông Dịch Qua Đường Dây Nóng (TELIS), để bạn có thể giao tiếp được</p>

「融匯」中心的 語言識別卡

「請指出適合你的語言，
讓服務提供者協助你致電
「融匯」中心電話傳譯服務(TELIS)熱線，好
讓你們可以溝通」
翻譯成8種其他語言

傳譯翻譯服務

- ▶ 現行的服務採購方式具靈活性，可確保各公共服務使用者有效迅速獲得所需的傳譯翻譯服務
- ▶ 與此同時，政制及內地事務局向平等機會委員會撥款，研究在目前靈活的傳譯翻譯服務的採購模式的基礎上，長遠為香港少數族裔語言傳譯翻譯制訂資歷認證與規管理制度，和建立認可的專業人員名單等安排是否可行及可取

資料收集

- ▶ 定期收集資料的公共主管當局數目，由以往23個增加至**超過100個**
- ▶ 統一收集的資料包括—
 - 要求提供語言服務的個案數目
 - 向服務使用者提供語言服務的個案數目
 - 接受或拒絕接受所提供的語言服務的個案數目
 - 所要求選用的語言

資料收集

服務使用者向公共主管當局提出傳譯服務要求超過1,800次

✓100%提供

公共主管當局主動向服務使用者提供語言服務的個案數目接近6,700次

✓60%表示需要

6個月期間曾因應需要安排語言服務的公共主管當局共23個(過往14個)

✓增加60%

最常選用的語言

語言	次數
烏爾都語	3 305
印度語	1 377
旁遮普語	1 100
越南語	2 627
印尼語	1 686
尼泊爾語	990
他加祿語 (用於菲律賓)	986
泰語	563
其他	2 728

加強多元共融培訓

- ▶ 公共主管當局須為前線人員及新入職人員提供為不同族裔人士提供服務的培訓
- ▶ 2020年4月至12月期間，平機會為公共主管當局員工提供有關《種族歧視條例》、《尊重多元文化、促進種族平等》、《尊重平等多元的公共服務》研討會和工作坊，參與人數超過800人

宣傳推廣

服務措施清單

- ▶ 各公共主管當局制訂了服務措施清單，載列有助促進不同族裔人士享有平等機會獲得公共服務的措施，亦會每年更新
- ▶ 市民可以在政制及內地事務局網頁內，參閱各公共主管當局擬定的服務措施清單，網址為https://www.cmab.gov.hk/tc/issues/equal_agpre.htm
- ▶ 可以選擇中文、英文以另外八種語言的版本（印尼語、印度語、尼泊爾語、他加祿語、泰語、烏爾都語、越南語及旁遮普語）

未來路向

- ▶ 各公共主管當局會繼續施行《指引》
- ▶ 政制及內地事務局聯同公共主管當局按累積實施經驗不時作出所須改善

多謝