

## 促進種族平等 現行及計劃中的措施

### 社會福利署

所有有需要的香港居民，只要合乎資格準則，不論國籍或種族，均有同等機會獲得社會福利服務。

社會福利署（下稱「社署」）已／將會採取下列措施，以促進種族平等，及確保不同種族人士有同等機會獲得社會福利服務。

#### A. 讓不同種族人士有同等機會獲得相關福利服務的措施

##### 有關服務

- 社署推出的措施旨在確保不同種族人士有同等機會獲相關社會福利服務，並保障使用這些服務的不同種族人士的個人資料。

##### 現行措施

##### 參考有關不同種族人士的數據及資料

- 在規劃及推行社會福利服務時，社署已參考有關不同種族人士的統計數據及資料，來源包括政府統計署、其他政府部門及非政府機構，並於2019年1月開始收集各單位使用傳譯及翻譯服務的統計數字，以便進一步了解不同種族人士的社會需要。

##### 以不同種族語言提供服務單張

- 主要服務單張會繼續被翻譯成不少於七種不同種族語言<sup>1</sup>，並擺放在服務單位及／或上載至社署網頁，以方便不同種族人士獲取和參閱有關資料。

##### 社署網頁

- 社署在網站設置捷徑圖示「少數族裔服務資訊」，方便不同種族人士、市民、社署職員及非政府機構同工獲取以不同種族語言編寫的相關服務資訊。

##### 傳譯服務

- 社署為不同種族人士提供社會福利服務時，會視乎情況安排適當的傳譯服務。有關職員可從不同途徑讓不同種族人士獲提供傳譯服務，例如法庭傳譯服務，以及由醫院管理局、民政事務總署資助香港基督教服務

<sup>1</sup>這七種不同種族語言包括印尼語、印度語、尼泊爾語、他加祿語、泰語、烏爾都語及越南語。

處營運的「融匯—少數族裔人士支援服務中心」（下稱「融匯中心」）等提供的傳譯服務。

#### 視頻攝像設施

- 社署已為轄下十個服務單位安裝了連接融匯中心的視頻攝像設施，服務使用者、社工（包括社署各服務單位及非政府機構營辦的綜合家庭服務中心／綜合服務中心）／保障辦事處職員及中心的傳譯員可按需要進行三方視像會議。

#### 不同種族人士透過社會福利署熱線獲取即時電話傳譯服務

- 社署熱線為不同種族人士於致電社署熱線<2343 2255>作福利服務查詢時，提供包含八種不同種族語言的即時電話傳譯服務。

#### 服務少數族裔人士的備忘錄

- 社署向部門各服務單位的社工／保障辦事處職員、非政府機構營辦的綜合家庭服務中心／綜合服務中心及青年服務的社工，發放一份有關「服務少數族裔人士的備忘錄」（下稱「備忘錄」），方便服務單位為不同種族人士提供服務時作為參考之用，當中包括不同種族人士的文化及生活習慣、如何安排合適的傳譯／翻譯服務等。社署亦向各服務單位發放備忘錄簡要、處理不同種族人士使用偶到服務與電話查詢的流程和英語回應，供在接待處服務的職員及當值職員參閱。

#### 「為少數族裔人士提供支援和傳譯服務」通告

- 社署各服務單位已於中心接待處張貼以不同種族語言翻譯的「為少數族裔人士提供支援和傳譯服務」通告，讓不同種族人士到訪中心時了解獲取社會福利服務和電話傳譯服務的渠道。
- 此外，當不同種族人士到訪服務單位查詢或尋求服務時會獲派發一份通告供參閱。有關資訊亦已上載至社署網頁。

#### 地區專責人員

- 社署於轄下各行政區設有地區專責人員，支援助地區前

線人員向不同種族人士提供適切的服務。

#### 社會福利服務的政策以一視同仁為原則

- 社署及非政府機構轄下的服務單位在服務表現監察制度的監察下；以及合約服務單位在社署服務合約條款的監察下，必須確保服務使用者獲得清楚明確的資訊，知道如何申請接受和退出服務，而收納服務使用者的政策必須以一視同仁為原則。

#### 保障個人資料

- 社署已將收集個人資料聲明的內容翻譯成七種不同種族語言<sup>2</sup>，讓不同種族服務對象能清楚了解他們在獲取有關服務／援助時，社署職員收集其個人資料的目的，以及他們在《個人資料（私隱）條例》下查閱及更正其個人資料的權利。

#### 特別為不同種族人士而設的服務

- 少數族裔服務外展隊
- 加強不同種族人士對家庭暴力及性暴力的意識的公眾教育活動，並鼓勵受害人求助。
- 向錄取有特殊需要的不同種族學前幼兒的特殊幼兒中心及早期教育及訓練中心提供資助，以協助幼兒進行訓練，促進與其父母／家庭成員的溝通及提供社會支援。
- 在五間位於不同種族人士聚居地區的殘疾人士家長／親屬資源中心設立不同種族人士專屬單位，以加強對不同種族的殘疾人士的社區支援。

### 日後工作評估

#### 以不同種族語言提供服務單張

- 社署會繼續定期收集員工及服務使用者對服務單張的意見。

#### 社署網頁

- 社署會繼續定期收集員工及服務使用者對社署網頁的意見。

<sup>2</sup>這七種不同種族語言包括印尼語、印度語、尼泊爾語、他加祿語、泰語、烏爾都語及越南語。

### 使用社會福利服務的政策以一視同仁為原則

- 社署及受資助非政府機構轄下的服務單位，以及透過合約提供服務的單位，會繼續進行內部及外部評估，以監察有否遵守上文所述的以一視同仁為原則的政策。

### 促進族裔平等指標

- 社署會繼續促進族裔平等，方法之一是定期監察達到既定指標的比率及檢視指標的成效。

### 將採取的額外措施

社署會繼續：

- 視乎情況將更多服務單張的內容翻譯成不同種族語言，以涵蓋主要福利服務，並把有關版本上載至社署網頁；
- 視乎需要更新以不同種族語言編寫的服務資訊及單張；以及
- 視乎需要印製以不同種族語文編寫的新服務單張，並將有關單張上載於社署網頁。

### 特別為不同種族人士而設的服務

- 社署會繼續提供特別為不同種族人士而設的服務，例如：「少數族裔社區大使」試驗計劃。

## B. 為社署、非政府機構及合約服務單位員工提供培訓

### 有關服務

- 加強社署／非政府機構／合約服務單位員工對種族平等的認識、了解和觸覺。

### 現行措施

- 社署會繼續：
  - 為社署員工安排有關《種族歧視條例》及相關指引的培訓；
  - 將有關的指引上載於社署內聯網，供社署員工參考，並將相關培訓教材上載於社署的「易學站」，以方便社署及非政府機構員工查閱；
  - 為社署／非政府機構／合約服務單位員工舉辦培訓活動，加強他們對不同種族人士的文化、生活習慣及服務需要的認識及敏感度；以及
  - 鼓勵社署員工參加由公務員培訓處、平等機會委員會或相關團體舉辦有關認識《種族歧視條例》及相關指引、培養對種族問題的觸覺和了解文化差異的培訓課程。

### 日後工作評估

- 社署會繼續：
  - 收集及分析每年舉辦相關培訓活動的數據，以及參加者的數目和職系／職級；
  - 就所舉辦的培訓活動向參加者收集意見；以及
  - 邀請員工就將會提供的培訓課程提出建議。

### 查詢

如有意見或查詢，可致電社署機構策劃及統籌組社會工作主任（機構統籌（電話：2152 9305）或社署家庭服務組社會工作主任（家庭服務）6（電話：2892 5179）。

### 社會福利署

二零二零年六月