

# 少數族裔人士支援服務中心 計劃說明書

## 背景

香港是一個國際都市，人口多達 690 萬，其中約 34 萬（5%）為少數族裔人士。部分少數族裔人士在使用公共服務方面遇到困難，且難以融入社區。

2. 為了協助這些少數族裔人士獲取公共服務，以及輔助他們融入社區，政府會在本港不同地區以試點形式開辦四個支援服務中心。

## 計劃目的

3. 我們會邀請非政府機構開辦和營運這些支援服務中心。全部四個中心都會為少數族裔人士提供以下服務：

(a) 語言訓練，以提升他們的中英文語文能力；以及

(b) 其他支援服務，以輔助他們融入社會。

此外，其中一個中心會提供集中的傳譯服務，協助少數族裔人士使用公共服務和對他們至關重要的非政府服務。

## 申請資格

4. 申請者(非政府機構)必須是符合以下條件的真正非牟利機構：

(a) 法定機構或根據香港特別行政區法律(例如《公司條例》(第 32 章)、《社團條例》(第 151 章))註冊的機構；以及

(b) 根據《稅務條例》(第 112 章)第 88 條獲豁免徵稅且屬公共性質的慈善機構或慈善信託。

5. 每宗申請必須由單一合資格申請者提出。由多於一個機構聯合提出的申請，概不接受。假如申請機構有意把計劃的部分服務與其他機構以伙伴或協作形式運作，有關申請機構須根據本計劃說明書第 12 段作出安排。

6. 每個申請機構最多可申請開辦兩個中心，但必須證明有能力提供服務。申請機構必須就每個擬開設的中心提交一份申請書。申請機構如提交超過兩份的申請書，其資格會自動撤銷。

#### 中心選址

7. 擬開設的支援服務中心，兩個會設於新界區，一個設於九龍區，另一個設於港島區。申請機構必須為擬開設的中心物色合適的處所，例如位於少數族裔人士聚居的區域者，並在申請書中說明揀選建議地點的理由。

8. 申請者可提議在同一區內不同的地點為擬設中心的選址，但必須在申請書中清楚列明各選址的優先次序。

9. 如擬用作中心的處所、設施和設備是與其他機構或同一機構內其他服務單位共用，則申請者必須就共同使用的處所、設施或設備的安排，取得該機構／服務單位的批准，並且在申請書中詳細載述共用安排。

## 服務模式

10. 中心的大部分服務應免費為少數族裔人士提供。非政府機構申請者如有意就某項服務收取費用，則應提供詳細的收費表，並說明相關理由。

11. 各個中心提供的服務必須開放給全港的少數族裔人士使用。中心不得只限於為所在地區的少數族裔人士提供服務。

## 伙伴和協作

12. 中心的服務須由該營辦機構以自行聘請的員工提供。假如申請的非政府機構有意把計劃的部分服務與其他機構以伙伴或協作形式運作，便須在申請書中說明有關理由，供政府考慮。

## 開放時間

13. 傳譯服務除了在《公眾假期條例》(第 149 章)附表第(b)至(r)條所訂明的公眾假期外，應每周七天，每天由上午八時至晚上十時提供。申請的非政府機構也必須在申請書中說明，在服務時間以外和公眾假期時間提供應付緊急需要的傳譯服務的建議安排。

14. 提供語言訓練和其他支援服務的支援服務中心應每周六天，每天至少 12 小時開放。在《公眾假期條例》(第 149 章)附表第(b)至(r)條所訂明的公眾假期，中心無須開放。

## 傳譯服務

15. 傳譯服務為全港性服務，會集中由一個中心提供。這項服務旨在幫助少數族裔人士克服語言障礙，以便他們使用政府／公營機構所提供的服務，或私營機構所提供對他們至關重要的服務。在一般情況

下，本身有傳譯支援的公營／私營機構的服務（例如衛生署和醫院管理局轄下政府診所及公立醫院的醫療服務），不屬中心提供服務的範圍，讓中心可集中就其他服務提供必要的傳譯支援。

16. 傳譯服務將主要透過電話提供予少數族裔人士，但在經事前預約和資源容許的情況下，則可安排在現場提供服務。現場的傳譯服務預期會限在特殊情況下提供。

17. 中心會為傳譯需求較大的七種少數族裔語言提供兩種法定語文(即中文及英文)傳譯，這七種語言分別是：(1)烏爾都語；(2)印地語；(3)旁遮普語；(4)尼泊爾語；(5)他加祿語；(6)印尼語；以及(7)泰語。申請機構如基於運作理由，預料要分階段推展各種語言的傳譯服務，則須在申請書中列明各階段服務的時間表。

18. 申請機構如欲在上述七種語言的傳譯服務以外，提供其他語言的傳譯服務，則須在申請書中列述其詳情及理由。

19. 申請機構必須建議切實可行的機制，以處理少數族裔人士所要求傳譯的語言不屬中心服務範圍的情況，例如把服務要求轉介其他機構。

20. 擬聘請的傳譯員應符合以下最低要求：

- (a) 至少流利於其中一種指定的少數族裔語言（有關語言為其母語更佳）；
- (b) 精通中文及／或英語；以及
- (c) 完成中五程度的教育或具同等學歷。

21. 其他三個中心不會提供電話傳譯服務。全部四個中心也應聘用一些熟悉有關少數族裔語言的人員，以便與參與中心所舉辦語言課程和其他活動的少數族裔人士溝通。申請機構須在申請書中說明擬就每種語言聘用的人員數目，該等人員的資歷要求和任何為他們提供的培訓。

### **中英語課程**

22. 四個中心會各別開辦中英語課程。這些課程的目的，是提升少數族裔人士的中文／英語讀寫能力，以便他們應付日常的需要，並促進他們融入社會。

23. 在設計課程時，申請的非政府機構必須充分考慮少數族裔人士的特定需要。中心宜開辦不同級別的課程，以配合不同語文程度的少數族裔人士的需要。語言課程應以課堂學習為主，輔以各種課堂以外的活動，例如戶外或探訪活動，讓參加者可以在現實生活中練習語文，同時也可促進他們對社區的認識。成功申請的非政府機構須按需要依據《教育條例》(第 279 章)第 9(5)條，負責申請豁免註冊為學校。

24. 中心須聘請持有本地大學頒授的學士學位，或具同等學歷的全職或兼職導師，具教授中文／英語經驗者更佳。

### **融入社會計劃**

25. 四個中心都會各別開辦全面的活動，以輔助少數族裔人士盡快且順利地融入社區。中心活動計劃的重點，應是協助少數族裔人士習慣本港社區的生活，以及配合他們在語言訓練、教育、就業援助或其他社會服務等方面的殷切需要。

26. 這些活動計劃應包括：

- (a) 特別因應少數族裔人士的需要而設計的啓導和適應計劃；
- (b) 一般的查詢服務及支援，包括轉介服務和視譯（即以口頭翻譯簡短的文本），以方便少數族裔人士獲取和使用各項社區服務；
- (c) 支援小組及輔導服務，以協助少數族裔人士適應新環境的生活；以及
- (d) 其他有助少數族裔人士融入社區的增值或具創意的計劃。

### 服務的監察和評審

27. 中心營辦機構須定期向政府提交有關服務量及服務效益的指標，而政府會按這些指標來監察中心營辦機構的表現。如有需要，政府會與營辦機構舉行會議，檢討其表現。申請機構須在申請書中，就下述所訂立的指標訂明每年會達到的水平。申請機構也可在計劃書中另外提議其他指標和評審工具。

#### (I) 傳譯服務

- 因應電話傳譯服務要求提供服務的所需時間
- 因應現場傳譯服務要求提供服務的所需時間

#### (II) 中英語課程計劃

- 擬開辦每類別的中文和英語課程各別的訓練時數及節數，以及總訓練時數及節數

- 每類別的中文和英語課程各別可招收的少數族裔人士數目，以及該等課程可招收的少數族裔人士的總數

### (III) 融入社會計劃

- 擬舉辦每類別的融入社會活動計劃的數目，以及所有活動計劃的總數
- 每類別的活動計劃可服務的少數族裔人士數目，以及該等計劃可服務的少數族裔人士的總數

28. 為確保能有效地監察中心營辦機構的服務表現，成功申請的機構將須定期就其表現及服務提交進度報告及統計報表，也須按季提交運作財務報告。此外，政府保留權利（自行或透過獨立評審員）就服務進行獨立監察和評審。

29. 政府特別保留以下權利：

- (a) 進行預先通知或突擊的探訪／審計，以審查中心營辦機構的表現、各項主要服務項目的實際服務量、已達到或未達到的服務質素及標準、備受關注／被投訴的問題及其結果，以及財務記錄；
- (b) 委聘機構以監察中心的運作，並就日後的運作模式和服務範圍提出建議；以及
- (c) 與服務使用者及其他持份者聯絡。

30. 在任何情況下，中心營辦機構都必須與政府或獨立評審員合作，以便進行表現評審。

31. 中心營辦機構本身也須根據協議及資助條款持續進行內部監察和實行檢討機制，以確保能達到計劃的目的，並達致所擬的服務量、服務效益及服務質素。

### 撥款安排

32. 政府預留了總共不超過 800 萬元的款項，以資助開設該四個中心。預計用作開設提供傳譯服務連其他支援服務的中心的一筆過撥款最高為 350 萬元，而另外三個中心每個的撥款最高為 150 萬元。一筆過的撥款可用來支付開設中心所需的任何非經常開支，例如翻新及裝修工程、購置設備及家具、安裝電話和電話會議設施。

33. 除此之外，政府每年也預留了總共不超過 1,600 萬元的撥款，作為四個中心的運作費用。預計提供傳譯服務及其他支援服務的中心每年最高可獲撥款 700 萬元，以支付運作開支，而其他三個中心每個每年最高可獲 300 萬元。運作開支可包括任何經常開支，例如員工薪酬（包括強積金供款）、辦公室運作成本（包括租金、保險費及審計費）、提供服務的費用及宣傳費。撥款期為期兩年。

34. 只有直接因本計劃而承付的開支才會獲得資助。一筆過用以支付開設中心的撥款和每年運作開支的撥款不得互相調撥。

35. 政府可全權酌情決定把資助運作開支的撥款期延長一年。政府會根據計劃推行期間所得的經驗，檢討服務的未來路向。

36. 政府不會承擔核准預算以外的任何責任，也不會考慮追加撥款。如任何人向政府提出或導致政府需承擔因此而起或與此有關的任何或所有損失、索償、損害賠償、開支、收費、支出、責任、要求、訴訟程序及法律行動，中心的營辦機構須向政府作出補償及使政府無須負責。



37. 獲選的非政府機構未得政府書面同意，不得接受其他機構的撥款或資助，用以營辦中心。任何申請機構如有意以聯合資助方式開辦中心，須在申請書中提供有關理由，供政府考慮。

#### **撥款發放安排**

38. 一筆過用以支付開設中心的撥款和每年運作開支的撥款均會按協議和資助條款所訂明的時間分期發放。

39. 政府保留權利，在其認為中心表現未如理想或與原定計劃大有出入，又或為計劃開立的帳戶仍有大筆款項未動用的情況下，暫停發放款項。

#### **計劃所得的收入和撥款餘款**

40. 所有因推行計劃而得的收入，不論是否已在申請書中申明，都只能用來營運和資助該計劃。

41. 在計劃完成或中止後，經扣除計劃確認開支總額後的任何未動用撥款，須歸還政府。

#### **為計劃開立的銀行帳戶和有關利息**

42. 獲選的非政府機構須在香港的持牌銀行開立一個無風險、有利息的獨立港元帳戶，以專門處理與計劃有關的收支帳目。只有獲撥款機構授權的代表才可使用該帳戶支付款項。任何未動用的撥款，不論在任何時候，都必須存放在該帳戶內。

43. 從為計劃開立的銀行帳戶所得的一切利息收益，只能用以推行該計劃。在任何情況下，所得的利息收益一概不得用於計劃核准範圍以外的其他用途。

## 申請手續

44. 有興趣參與計劃的合資格非政府機構請遞交一式八份及電子複本的英文或中文申請書。申請書須載列計劃的細節，置於信封內封密，信封面註明“申請開辦少數族裔人士支援服務中心”，並以專人送遞或掛號郵件方式於二零零九年一月十二日下午五時或之前送交香港下亞厘畢道中區政府合署東座3樓325室政制及內地事務局。郵寄的申請書的遞交日期以郵戳所示日期為準。逾期的申請或在截止日期後提出修改計劃的要求，一概不獲受理。

45. 有關開辦提供集中傳譯服務的中心的撥款申請，申請機構須在申請書中清楚表明，如原計劃不獲批准，是否願意獲考慮開辦沒有集中傳譯服務的中心。如願意的話，申請機構須在同一份申請書中，另外提供沒有集中傳譯服務的計劃。否則，我們會假設申請機構無意開辦沒有集中傳譯服務的中心，而其申請不會獲進一步考慮。

46. 申請書必須載列所有與申請有關的資料，包括：

### (I) 申請非政府機構的資料

- 機構的背景和證明其有資格提出申請的文件：
  - 機構的正式中英文全名
  - 上文第4段所述機構註冊的詳情
  - 主要管理人員（包括主席／總幹事／總監）的姓名
  - 機構授權的聯絡人及聯絡方法
  - 正式的地址、電話號碼、傳真號碼及網頁地址
  - 機構目前提供的服務
  - 現行的員工結構及組織圖
  - 最近期經審計的財務報表
- 機構為少數族裔人士提供類似服務的經驗及紀錄（如有的話）

## (II) 中心選址及設施

- 擬申請開設中心的區域，即香港、九龍或新界
- 在上述區域內擬議的選址和揀選該址的理由（如申請者就一個中心提出多個不同建議的選址，則須列明各選址的優先次序）
- 擬議的中心面積
- 所擬處所的图片及平面草圖（如有的話）
- 所需設備、裝置及家具的種類和數目的說明
- 與其他機構／單位共同使用的處所／設備／設施的詳情（如適用）

## (III) 服務設計及運作詳情

- 服務計劃及推行時間表的詳細說明，以及傳譯服務（適用於提供此項服務的中心）、語言課程和融入社會活動計劃各別的說明，包括此計劃說明書內不同段落所述的資料
- 傳譯服務的開放時間及在服務時間以外提供應付緊急需要的傳譯服務的安排（適用於提供集中傳譯服務的中心）
- 提供語言訓練和其他支援服務的開放時間（適用於提供語言訓練和其他支援服務的服务中心）
- 聯繫其他服務機構以便提供其支援服務和作出適當轉介的能力
- 公布和宣傳服務，以及便利少數族裔人士獲取服務的措施

## (IV) 提供傳譯服務（適用於提供集中傳譯服務的中心）

- 擬聘請傳譯員的資歷
- 擬為每種傳譯語言所聘請的全職或兼職傳譯員數目
- 擬在招聘傳譯員時進行的語文測試
- 擬為傳譯員提供的培訓

- 在接聽只能說少許中文或英語的少數族裔人士的電話時識別語言的特定方法，以便處理他們的要求
- 計劃與會使用傳譯服務的機構制訂的安排，以及為方便透過電話提供傳譯服務而擬裝置的設備

#### (V) 人力資源

- 人手結構、編制和員工職責的詳細說明
- 招聘員工方面的資歷和相關工作經驗要求
- 員工啓導、培訓和發展計劃的詳細說明

#### (VI) 表現管理

- 各項服務預期可達到的水平（包括本計劃說明書及申請者所提議的任何其他評審工具所訂定各項服務的數量及效益指標）
- 支援服務的內部評審及質量保證機制（例如投訴處理程序）的詳細說明

#### (VII) 財政資源管理

- 計劃的預算，包括開設中心所需的一筆過開支（例如裝修工程；購置設備及家具；及安裝設施等細項）和每年運作開支（例如員工薪酬；辦公室運作成本；提供如語言課程和融入社會活動計劃等的服務成本；及宣傳費等細項），以及整段資助期的現金流量預測
- 如適用的話，收費建議和豁免收費機制（包括收費的服務，以及建議收費作為該服務的預算開支的百分比）

如申請獲成功批准，其核准的計劃書會成為與政府訂立的協議和資助條款的一部分。

## 審核申請書

47. 政府有關的政策局及／或部門代表會成立審核委員會，審核申請書。如有需要，審核委員會會邀請申請的非政府機構簡介其計劃。審核申請時主要考慮的因素會包括：

- (a) 計劃的可行性及優點；
- (b) 申請機構為少數族裔人士提供支援服務的經驗、往績及能力；
- (c) 負責推展活動計劃者的專長及資歷；
- (d) 聯繫其他機構及與這些機構合作以提供支援服務和作出適當轉介的能力；
- (e) 就本計劃說明書（如有的話，申請機構建議的其他表現評審工具）所訂定的服務量及服務效益指標可達到水平；
- (f) 中心開始投入運作的時間；以及
- (g) 財政預算及成本效益。

48. 審核委員會會先行考慮提供集中傳譯服務的中心(即傳譯兼支援服務中心)的申請。在甄選成功的申請者之後，會考慮其他只提供語言訓練及其他支援服務的中心的申請(即其他中心)。若傳譯兼支援服務中心將開設於港島區或九龍區，擬於港島區或九龍區(視乎何者適用)開設其他中心的申請將不獲考慮。若傳譯兼支援服務中心將開設於新界區，由於新界區會設立兩個中心，擬設於新界區的其他中心的申請則仍會獲考慮。然而，位於傳譯兼支援服務中心以外分區的申請將會獲較優先考慮。

## 合約規定

49. 成功申請的機構會獲邀與政府訂立書面的撥款資助協議。有關機構必須遵守協議所訂的所有條款及條件，以及政府不時就計劃發出的所有指示及信件所載的條款。

50. 如中心的營辦機構表現未如理想，又未能作出可接受的改進以改善服務表現，政府可考慮在兩年期屆滿前的任何時間中止協議（會導致撥款遭撤回）。

## 公布結果

51. 所有申請的非政府機構會在二零零九年第一季內獲通知申請結果。

## 簡報會

52. 我們會舉辦簡報會，介紹有關計劃並解答查詢。簡報會的詳情如下：

日期： 二零零八年十二月十日（星期三）

時間： 上午十時三十分至中午十二時三十分

地點： 香港銅鑼灣高士威道 66 號

香港中央圖書館演講廳

53. 為方便安排起見，有興趣的機構如欲派代表出席簡報會，請填妥附件的回條，並在二零零八年十二月八日正午十二時前，以傳真（號碼：2840 0657）或電郵（cmabenq@cmab.gov.hk）方式交回。

政制及內地事務局

二零零八年十二月

致： 政制及內地事務局  
（袁承業先生 啓）  
傳真號碼： 2840 0657  
電郵地址： cmabenq@cmab.gov.hk

回 條

邀請申請政府撥款  
開設及營辦少數族裔人士支援服務中心  
簡報會

日期： 二零零八年十二月十日（星期三）  
時間： 上午十時三十分至中午十二時三十分  
地點： 香港銅鑼灣高士威道 66 號  
香港中央圖書館演講廳

以下人士將會代表本機構出席簡報會：

姓名	職位/服務單位	聯絡電話
1.		
2.		
3.		
4.		

姓名： \_\_\_\_\_

職位： \_\_\_\_\_

機構： \_\_\_\_\_

電話號碼： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_\_