

促進少數族裔平等權利 現行及計劃中的措施

公共房屋

為促進種族和諧及協助少數族裔融入社區，房屋署已推行不同措施，進一步利便少數族裔享用各項公共房屋服務。

A. 申請公共房屋

有關服務

- 為公屋申請者提供服務，直至他們獲得編配公屋單位或申請因其他原因終結為止。

現行措施

- 自2009年起，我們將印有為少數族裔提供服務的支援服務中心資料單張郵寄給少數族裔公屋申請者作參考，更新版本在2011年、2013年、2015年及2017年尾派發。此外，亦在房屋委員會客務中心（客務中心）派發該單張給少數族裔公屋申請者。
- 在客務中心及房屋事務詢問處張貼「融匯 - 少數族裔人士支援服務中心」的宣傳海報及放置海報展架，以便少數族裔申請者知悉為他們提供的七種少數族裔免費電話語言傳譯服務。
- 我們已將關於公屋申請的重點資料、「填寫『公屋申請表』」樣本中的備註部分及「融匯中心」提供的少數族裔語言電話傳譯服務熱線，以六種少數族裔語言上載房屋委員會/房屋署網站。我們亦已將這些資料擺放在樂富的客務中心以便公眾取閱。
- 在客務中心申請分組大堂播放有關促進不同族裔和諧社區關係及提供不同的房屋服務及援助的渠道的宣傳片。
- 客務中心現時聘有兩名少數族裔的大堂接待員，向公屋申請者包括少數族裔提供適切的協助。

- 客務中心內備有一張印有多個國家旗幟的圖表，以便少數族裔人士指出他所屬的國籍，方便本署安排適當翻譯服務。
 - 透過民政事務處的種族關係組，在客務中心安裝一套由「融匯中心」提供的電腦軟件連網絡攝影機，讓少數族裔公屋申請者有需要時可透過「融匯中心」職員提供翻譯服務，以便與本署職員溝通。
 - 每當我們通知公屋申請者有關其申請進度及詳情，或邀請他們進行詳細資格審查會晤或揀選單位時，如果我們認為申請者很可能是少數族裔人士，我們會在通知信件夾附以六種少數族裔人士語言撰寫的摘要，通知他們支援服務中心所提供的語言支援服務。
 - 申請者可向「融匯中心」要求提供傳譯服務，以便出席詳細資格審查會晤或揀選單位，「融匯中心」會通知房屋署安排即場傳譯服務或在會晤時通過網絡攝影機或電話提供傳譯服務。即使申請者沒有事先要求傳譯服務，但在會晤的時候希望獲得相關服務，房屋署也會聯絡「融匯中心」嘗試可否即時安排通過網絡攝影機或電話提供傳譯服務。
 - 當推行個別公屋申請計劃（例如「特快公屋編配計劃」、「公屋租戶紓緩擠迫調遷計劃及改善居住空間調遷計劃」）時，我們會預先將有關申請表格、申請須知及相關文件等資料，發送給各少數族裔支援服務中心，包括「融匯中心」，方便他們向少數族裔申請者提供服務。
 - 當少數族裔人士出席上述計劃的揀選單位程序時，我們會備妥以六種少數族裔語言撰寫各項計劃的重點及流程資料，方便少數族裔申請者揀選單位。
- 日後工作評估及措施成效
- 定期更新相關資料及繼續播放有關宣傳片，使少數族裔公屋申請者得到相關資訊。
 - 定期檢討有關翻譯服務的意見，以不斷尋求改善。

- 我們會定期與前線員工舉行會議，收集他們在日常工作中接觸的少數族裔申請者所得的經驗，以便檢討現行措施的成效並作出優化的措施。
 - 我們會與支援服務中心負責人保持緊密溝通，以獲知少數族裔申請者對現行支援服務的意見，以便作出改進。
- 已採取/將採取的額外措施
- 我們與少數族裔申請者面晤時，會主動詢問他們是否需要傳譯服務，並會作出適當安排。
- 查詢
- 房屋事務經理(申請)(行政) 電話: 2794 5228

B. 屋邨管理

- 有關服務
- 為確保公眾於屋邨管理服務不受種族歧視或騷擾，房委會已採取適當措施和舉措達致目標，並已顧及不同族裔人士相關情況，以確保他們得到屋邨管理服務的平等機會。
- 現行措施
- 自2009年開始，每兩年寄發以英語和七種少數族裔語言（即印尼語、印度語、尼泊爾語、旁遮普語、菲律賓語、泰語和烏爾都語）的小冊子給在公共屋邨居住的已知少數族裔戶，讓他們知悉獲政府資助的非牟利機構所提供的支援服務，而最近一次是在2017年底寄發的。
 - 在房屋資訊台播放影片，促進本地居民與少數族裔居民之間和諧共融。已訓令全體前線房屋事務員工，妥善地處理少數族裔戶的事宜，以及改善與他們的溝通。
 - 《屋邨通訊》以中英文印發，促進少數族裔居民與本地居民之間和諧共融及推廣有關支援服務。
 - 透過屋邨管理諮詢委員會與非政府機構夥拍計劃合辦的社區建設活動，加強少數族裔與本地居民互相了解，促進和諧關係。

- 傳達重要的訊息給少數族裔戶時，輔以照片、地圖、繪圖、數字等可幫助他們了解有關訊息。故以書信或通告發出重要訊息（例如健康和安全方面）時，會加插適當的圖片，使少數族裔居民易於了解。
- 為加強與少數族裔戶的溝通，香港基督教服務處轄下的「融匯 - 少數族裔人士支援服務中心」，在屯門北區租約事務管理處和天悅邨屋邨辦事處提供電話傳譯服務，利用網絡攝像機連接「融匯 - 少數族裔人士支援服務中心」，以三方視頻會議服務，讓本署職員、少數族裔居民和傳譯員進行視像會議，達致無語言障礙溝通。
- 在屋邨顯著位置張貼「融匯中心」提供的免費電話傳譯服務的宣傳海報。
- 在屋邨辦事處客戶服務助理櫃檯/接見櫃檯/接見室放置語言識別咭，以便職員為有需要傳譯服務的少數族裔居民作出適當安排。

日後工作評估及 措施成效

- 鼓勵少數族裔充分使用非牟利機構營辦的支援服務中心所提供的翻譯和傳譯服務。
- 考慮到不同種族群體的文化、需要、感受和關注，我們會不時檢討所提供的服務，並適時作出改善。我們會更新相關政策綱要，必要時編製更多的語文版本。
- 當上述社區建設活動完成後，主辦機構須於兩個月內提交總結報告，評核活動參加者的整體反應及意見，從而提升舉辦類似活動的成效。
- 我們會不時與有關的支援服務中心聯絡，透過中心搜集少數族裔對屋邨管理的意見，藉此提升服務質素。

已採取／將採取 的額外措施

- 上載房委會/房屋署網頁的房屋政策一般為中文和英文版本。至於增加和刪除家庭成員戶籍、屋邨管理扣分制、富戶政策及租金援助計劃政策的資訊，亦已附以泰文、印尼文等數種少數族裔語文。
- 每年進行屋邨住戶對屋邨管理服務抽樣的問卷調

查，除現時使用的中文問卷外，亦有提供英文版本予訪問員，以便他們更有效地與少數族裔住戶溝通。此外，訪問員會帶備「融匯中心」的語言識別咭，當遇上非中/英語受訪者時，可安排適當的傳譯服務。調查結果有助我們檢討及加強所提供的服務質素，並配合少數族裔的需要。

查詢

- 租約事務管理政策小組 電話： 2761 5842
(電郵地址：tmp.gr@housingauthority.gov.hk)

C. 員工訓練

有關服務

- 提高本署員工對種族事宜的敏感度、多元文化以及對《種族歧視條例》的認識。

現行措施

- 在平等機會委員會及「融匯 - 少數族裔人士支援服務中心」的協作下安排培訓，以增進員工對《種族歧視條例》、種族平等、多元文化以及為少數族裔提供良好服務做法的認識與實踐。
- 提名員工參加公務員事務局公務員培訓處所舉辦的相關課程。
- 邀請「融匯- 少數族裔人士支援服務中心」向員工介紹為少數族裔人士提供的服務範圍，藉此增加員工對種族多元文化的認識。
- 有關的教材和指引上載至本署的內聯網，供員工參考。

日後工作評估

- 定期舉辦相關的複修課程。
- 本署會繼續與政制及內地事務局、公務員事務局、公務員培訓處、平等機會委員會和服務少數族裔人士的非政府機構合作，安排有關《種族歧視條例》和相關課題的合適培訓。

已採取／將採取的額外措施

- 我們已將《種族歧視條例》列入迎新課程內，為新入

職員工提供培訓。

- 本署將向負責有關工作的人員、培訓機構和出席培訓的員工收集意見／建議，以進一步豐富課程內容。
- 房委會培訓中心 電話: 3162 0130

查詢

房屋署

二零一九年七月