

促進種族平等 現行及計劃中的措施

在職家庭及學生資助事務處

在職家庭及學生資助事務處（「職學處」）轄下設立的學生資助處（「學資處」）及在職家庭津貼辦事處（「職津處」）致力為本港有需要的家庭提供專設的資助，支援兒童及青年求學，以及鼓勵家庭成員持續就業。

本處十分重視為不同種族人士提供各項資助計劃的資料和服務。有關促進種族平等，及確保不同種族人士有同等機會獲得所需服務的措施如下。

有關服務

- 透過提供各項適用於學前兒童及中、小學生的資助計劃，支援有需要的家庭。
- 在職家庭津貼（職津）計劃¹旨在鼓勵自力更生，紓緩跨代貧窮。
-

現行措施

(甲)各項資助計劃的宣傳工作

- 學資處及職津處分別在其網站，以中、英文及另外八種語言²發佈有關學前兒童及中、小學生的資助計劃，以及職津計劃的資訊。此外，該兩個網站亦設有捷徑圖示「對不同種族人士的支援服務」，以方便網站使用者快速查閱有關資訊。
- 各項計劃的宣傳單張／海報，以及填寫申請表格參考樣本已被翻譯成中、英文以外另外八種語言，並擺放在各區民政事務處民政諮詢中心、社會福利署各區福利辦事處，和本處的櫃檯讓公眾人士取閱。有關學生資助計劃的資料亦可在學資處網頁下載，而職津計劃的資料則可在職津處網頁下載。學生資助計劃的單張亦會擺放在衛生署母嬰健康院和教育局各區域教育服務處，並透過中小學校、幼稚園、幼兒中心及支援服務中心派發給不同種族家長／學生。職

¹ 低收入在職家庭津貼計劃已於2018年4月1日改稱為在職家庭津貼（職津）計劃。

² 八種語言包括印尼語、印度語、尼泊爾語、旁遮普語、他加祿語、泰語、烏爾都語及越南語。

津計劃的單張和海報則會擺放在勞工署的櫃檯。職津計劃亦會在以中、英文以外為主的電台廣播節目及報章宣傳，以推廣至大眾市民。

- 透過民政事務總署以另外六種語言出版的小冊子《Your Guide to Services in Hong Kong》，向不同種族人士介紹學生資助計劃和職津計劃。
- 透過為不同種族人士舉辦的簡介會，向他們提供各項學生資助計劃，以及職津計劃的詳情，並簡介如何填寫有關的申請表格。如有需要，簡介會期間會安排傳譯服務予不同種族人士。同時，本處亦會在簡介會上向不同種族人士介紹本處的熱線電話和櫃檯查詢服務，以及翻譯和傳譯服務。
- 透過由民政事務總署撥款資助的少數族裔人士支援服務中心、及／或為不同種族人士的機構所提供的全港性外展服務(包括參與一些特別節目／活動，例如不同種族人士的招聘會)，向不同種族人士宣傳各項資助計劃。

(乙) 查詢及申請的支援服務

- 電話查詢熱線³(學資處熱線<2802 2345>和職津處熱線<2558 3000>)會透過香港基督教服務處營運的「融匯—少數族裔人士支援服務中心」(融匯中心)的協助，安排免費電話傳譯服務，以協助不同種族人士作申請查詢。融匯中心亦為不同種族人士提供免費視譯服務。
- 為不同種族人士提供各資助計劃及由民政事務總署撥款資助的少數族裔人士支援服務中心的聯絡方法的資料單張已翻譯成另外八種語言，並張貼在本處櫃檯的當眼處，本處亦會於書面要求不同種族申請人提交補充資料時，隨信夾附資料單張以供參閱。

³ 當不同種族人士致電上述查詢熱線並在語音系統選擇「其他語言」或在指定時限內未有選擇任何語言，來電便會轉駁至融匯中心的職員，以提供即時及方便的電話傳譯服務。

- 在櫃檯放置融匯中心所製作的語言識別卡，以便職員為有需要傳譯服務的不同種族人士作出適當安排。語言識別卡以另外八種語言刊載了融匯中心電話傳譯服務熱線，不同種族人士只要在語言識別卡上指出適合他們的語言，職員便會致電有關熱線，讓不同種族人士可與職員溝通。
- 在提供櫃檯服務時或在處理申請過程中，會視乎需要為不同種族人士安排適當的傳譯服務。此外，本處亦邀請各間支援服務中心(包括融匯中心、新家園協會 HOME Centre、香港國際社會服務社 HOPE Centre、香港社區網絡 LINK Centre、鄰舍輔導會少數族裔支援服務中心 (TOUCH Centre) 及元朗大會堂少數族裔人士支援服務中心) 為不同種族人士提供協助，例如向他們介紹各資助計劃，為填寫申請表格有困難的人士提供指導，以及為他們翻譯與申請相關的文件。

(丙)員工培訓

- 本處定期為員工提供培訓，並向員工發放《處理不同種族人士查詢指引》，方便前線員工在處理不同種族人士查詢時作為參考之用。同時，本處亦鼓勵員工參加其他相關培訓，以加強他們對不同種族人士需要、文化和宗教背景的認識。
- 有關指引及培訓教材備有電子版，方便員工參閱。

日後工作評估

本處會繼續 –

- 收集不同種族人士使用服務的資料和統計數字，就制定／評估相關政策及措施進行研究。
- 向不同種族的社區團體／機構收集對本處服務的意見和可改善之處。

- 定期檢視有關為不同種族人士提供傳譯服務的意見，以確保服務的成效。
- 不時檢討為不同種族人士提供的服務，以作改進。
- 向參加培訓課程和活動的員工收集意見和建議，以作出檢討及改進。

**已採取/將採取的
額外措施**

- 把各項資助計劃的宣傳單張／海報及範例申請表格翻譯成八種語言，以方便更多不同種族的申請人。
- 將收集個人資料聲明的內容翻譯成另外八種語言，讓不同種族申請人能清楚了解他們在申請資助時，本處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。

就有關促進種族平等現行及計劃中的措施的查詢，可透過以下途徑聯絡職學處總行政主任(變革管理)楊蕊小姐：

電話：2150 7676

傳真：3102 9433

電郵：syyeung@wfsfaa.gov.hk

郵寄：九龍長沙灣道 303 號長沙灣政府合署 10 樓 1008 室

在職家庭及學生資助事務處

2023 年 8 月