

促進少數族裔的包容性住房政策及支援服務

房屋署回覆如下：

為確保不同種族人士有平等機會享用屋邨管理服務，房屋署已因應情況推行各相關適當措施和計劃，以促進平等、和諧及共融。

自 2009 年起，房屋署每兩年以英語和七種不同種族語言(包括印尼文、印度文、尼泊爾文、旁遮普文、菲律賓文、泰文和巴基斯坦文)印製小冊子，主動郵寄給在公共屋邨居住的已知不同種族住戶，讓他們清楚知悉非牟利機構以政府資助提供給他們的相關支援服務。由 2021 年起派發的小冊子，更已加入越南文版本。

本署向不同種族住戶傳達重要訊息(例如健康和 safety 資訊等)時，會在有關信件或通告中輔以適當圖像、地圖、數字等，讓不同種族住戶更容易明白和理解。此外，定期派發給各屋邨住戶的《屋邨通訊》，會以中、英文印製，以促進不同種族居民與本地居民之間和諧共融及推廣各項支援服務的訊息。在房委會/房屋署網頁內，亦已上載中、英文版本的房屋政策。同時，增加/刪除家庭成員戶籍、屋邨管理扣分制、富戶政策、租金援助計劃等與屋邨管理相關的政策，亦備有八種不同種族語言版本供住戶參考/知悉。

本署已指示全體前線屋邨管理人員，妥善處理不同種族住戶的事宜，以及與他們加強溝通，並在屋邨當眼位置張貼海報，宣傳「融匯中心」的免費電話傳譯服務。屋邨辦事處客戶服務助理櫃檯/查詢櫃檯/接見櫃檯/接見室，亦已放置「融匯中心」語言識別卡，以便職員為有需要傳譯服務的不同種族住戶作適當安排。另外，本署亦透過夥拍非政府機構舉辦社區建設活動，讓不同種族居民與本地居民增進彼此了解，以促進和諧關係。

為收集住戶對房屋管理服務的意見，房屋署每兩年進行公營房屋住戶綜合統計調查。現時除了中文問卷，亦備有英文版問卷供進行調查之用。此外，為了更有效與不同種族住戶溝通，訪問員會帶備「融匯中心」語言識別卡，以便遇上非華語/英語受訪者時，可適時安排所需傳譯服務。有關調查結果有助本署檢討和提升所提供的服務質素，以切合不同種族住戶的需要。

(秘書處於 7 月 29 日收到)

九龍城區議會秘書處

2024 年 7 月