

## 促進種族平等 現行及計劃中的措施

### 市區重建局

市區重建局（「市建局」）是根據《市區重建局條例》（第 563 章）成立的法人團體，透過進行、鼓勵、推廣及促進本港市區更新，應對市區老化問題，並改善舊區居民生活環境。

為本港進行市區更新時，市建局致力確保香港市民不論其語言及文化，皆有平等機會獲得市建局的公共服務。市建局採取適當及可行的支援措施以協助不同語言及文化的人士，使用市建局的公共服務。

#### 有關服務

- 市建局採取全面綜合的方式，並以「重建發展」和「樓宇復修」兩大核心業務，加上「保育」和「活化」，為香港市民創建一個可持續發展的優質生活環境。

#### 現行措施

- 使用中文或英文（視情況而定）提供公共服務。
- 市建局網站以中文及英文刊載資料。
- 以中文及英文印製公共服務的資料單張及小冊子。
- 市建局已將下列 7 份關於物業收購及補償 / 安置資料的單張翻譯為印尼語、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，並把這些資料單張上載至市建局網站：
  1. 住宅物業業主 - 收購補償醒目錦囊(自住);
  2. 住宅物業業主 - 收購補償醒目錦囊(出租/空置);
  3. 非住宅物業業主 - 收購補償醒目錦囊(自住);
  4. 非住宅物業業主 - 收購補償醒目錦囊(出租/空置);
  5. 住宅物業租客 - 特惠津貼及安置醒目錦囊;
  6. 住宅物業二房東 - 特惠津貼及安置醒目錦囊;
  7. 非住宅物業租客 - 特惠津貼及安置醒目錦囊。

- 引入由「融匯—少數族裔人士支援服務中心」(「融匯」)提供的實時三方電話傳譯服務，以印尼語、印度語、尼泊爾語、旁遮普語、他加祿語、泰語、烏爾都語或越南語解答不同語言的服務使用者就市建局公共服務的查詢。
- 在市建局辦公室及服務中心的接待處/櫃檯備有融匯所製作的語言識別卡，協助不同語言的服務使用者進行溝通。

#### 日後工作評估

- 市建局會定期檢討向不同語言及文化的服務使用者提供公共服務的成效，並在適當情況下作出改善，以處理他們對市建局公共服務的需要和所關注的事項(如有的話)。
- 為持續改善市建局提供的公共服務，市建局會考慮不同語言及文化的服務使用者的意見及建議(如有的話)。

#### 已採取/將採取的額外措施

- 市建局會繼續：
  - 關注不同語言及文化的服務使用者對市建局公共服務的需要和他們關注的事項，並為確保他們有平等機會獲得市建局的公共服務，研究適當及可行的改善措施；
  - 在適當及可行的情況下，市建局會將有關的公共服務資料單張/小冊子翻譯成中文及英文以外的語言，以便在推行有關公共服務時向不同語言的服務使用者派發；
  - 在適當及可行的情況下，市建局會安排傳譯服務，使不同語言的服務使用者有平等機會獲得市建局的公共服務；
  - 研究使用適當的溝通工具/技巧，以協助不同語言的服務使用者有平等機會獲得市建局的公共服務；
  - 研究使用適當的宣傳渠道，使不同語言的服務使用者知悉有關便利他們使用市建局公共服務的特定措施及安排；

- 為前線人員提供一般種族相關事宜的培訓，例如關於與傳譯員有效合作的技巧，以及本港不同語言及文化的人士之社交禮儀等；及
- 收集不同語言的服務使用者要求和使用翻譯及傳譯服務的個案數目，以進行服務及資源檢討。

就有關市建局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市建局：

電話：2588 2333

傳真：2827 0176 / 2827 0085

電郵：inquiry@mail1.ura.org.hk

郵寄：香港皇后大道中 183 號中遠大廈 26 樓

**市建局**

**2020 年 9 月**