

## 新聞公報

---

立法會十三題：維持公務員隊伍通曉兩文三語

\* \* \* \* \*

以下為今日（七月五日）在立法會會議上，馬力議員的提問及公務員事務局局長俞宗怡就維持公務員隊伍通曉兩文三語的書面答覆：

問題：

有少數族裔人士向本人投訴，指有政府辦事處張貼的通告只有中文本，令他們無法閱讀；此外，當他們需要緊急服務時，因部分前線人員（如警察或護士等）表示不懂英文而令他們遇到困難。就此，政府可否告知本會：

（一）過去兩年，有否接獲市民投訴，指政府部門或前線人員未能以英文提供服務或資訊；若有，每年接獲的個案的數字和詳情，以及是否有政府人員以不懂英文為理由而拒絕提供服務；

（二）在甚麼情況下只以中文書寫張貼或向外發放的通告，以及幫助少數族裔人士閱覽政府資訊的政策和指引；

（三）前線工作人員，特別是提供緊急服務的人員，不能以一般英語作溝通的百分比；

（四）有否制定措施為該等前線人員提供英語培訓，以及鼓勵他們以英語與少數族裔人士溝通；若有，措施的詳情；及

（五）會否設立電話熱線，以方便在尋求政府服務過程中遇到困難的少數族裔人士致電求助？

答覆：

主席女士：

有關問題（一），我們沒有備存中央記錄冊，記錄政府所收到的市民投訴個案，因此未能提供所需的資料。我們想藉此機會重申，中文和英文都是香港的法定語文，希望這一點也記錄在案。我們的政策，是要維持一支通曉兩文（中英文）三語（粵語、普通話和英語）的公務員隊伍，確保我們能與社會各界人士有效地溝通。

有關問題（二），根據政府的政策，所有向公眾發放的書面資料，例如政府報告、諮詢文件、表格、單張、小冊子、海報、通告、標誌等，均須備有中英文文本。向廣大市民發布的政府消息，不論是以口頭或書面形式公布，也必須中英兼備，政府網頁也不例外。只有在特殊的情況下，當運作或財政上有充分的理由時，才會用單一語言的書面資料與市民溝通。即使在這些特殊情況下，單語的資料也須備有中英文標題，或一段用另一法定語文撰寫的簡單信息，指示讀者可循另一途徑，如網頁或與負責人員聯絡的方法等，獲得以另一法定語文提供的資料詳情。公務員事務局會經常提醒政府各辦事處，在與市民溝通時，務須中英並用。

有關問題(三)，為確保公務員中英兼擅，我們在招聘公務員時，會就不同職系釐訂適當的語文水平要求。自二〇〇三年一月起，投考要求大學或專業學歷的政府職位的人士，必須在公務員綜合招聘考試中，在英語運用和中文運用兩科取得合格成績。至於其他政府職位，申請人一般也須在中英文方面達到指定的水平。舉例來說，投考消防員、救護員和警員的人士，必須在中學會考英文科(課程乙)和中文科，取得最少「E」級成績，或具同等學歷。

有關問題(四)，政府致力為員工提供適當的培訓，包括英語培訓，務使他們能為市民提供更有效的服務。個別部門，例如香港警務處、社會福利署、衛生署和房屋署，不時會為員工安排配合其部門職務而專設的英語培訓課程。公務員培訓處為政府人員開辦一般英語課程。此外，也為前線和其他人員提供英語會話及處理英語來電和查詢的課程。除了課堂培訓之外，培訓處也不斷增加網上的英語學習資源，供政府人員使用。現時該處提供四十個網上英語課程和參考資料套件。在過去五年，參加培訓處英語課程的人次約為二萬七千，其中超過四成是文員、護士及警員等前線人員。瀏覽該處網上英語參考資料的人次超過四十萬，修讀網上英語課程則約有三萬人次。部分與少數族裔人士經常有接觸的部門已額外執行一些措施。舉例來說，房屋署訂下指引，提醒員工向屋邨居民發出的通告必須中英兼備，以照顧少數族裔人士的需要。民政事務總署則確保辦事處有高級人員當值，協助前線人員向少數族裔人士提供服務。

有關問題(五)，所有市民，包括少數族裔人士，如欲查詢或需要公共服務，均可致電有關部門的一般查詢熱線。部門會用英語回覆英語的來電。市民也可致電「1823政府熱線」。這條電話熱線全日二十四小時運作，方便市民查詢十四個參與部門的公共服務資料。如市民查詢其他部門的服務，熱線人員也會提供有關的聯絡資料。同樣，熱線人員會用英語回覆英語的來電。

完

2006年7月5日(星期三)  
香港時間14時10分