

## 促進種族平等 現行及計劃中的措施

### 漁農自然護理署

漁農自然護理署(本署)向市民提供與漁農業、自然護理、動植物及漁業監管有關的服務。我們致力確保所有市民，不論種族，皆有平等機會獲得本署總部的諮詢服務。我們就促進不同種族人士平等使用諮詢服務所採取的措施，現載於下文。

#### 有關服務

- 本署總部位於長沙灣政府合署五樓的接待處(下稱“總部五樓接待處”或“接待處”)向市民提供公共服務。如到訪接待處的不同種族人士不能以中文或英文(不論是口語或書面語)有效溝通，本署職員會在有需要和適當的情況下，協助有關人士使用由香港基督教服務處轄下融匯—少數族裔人士支援服務中心所提供的電話傳譯服務。

#### 現行措施

##### 傳譯服務

- 總部五樓接待處已在當眼位置展示備有另外八種語言(包括印尼語、印度語、尼泊爾語、旁遮普語、烏爾都語、他加祿語、泰語及越南語)版本的語言識別卡，以協助辨識訪客所使用的語言。
- 本署會向接待處職員提供指引及備有另外八種語言版本的語言識別卡及回應提示卡，以辨識不同種族人士選用的語言，以及徵求他們的同意，使用傳譯服務熱線。
- 如有需要，本署接待處職員會協助不同種族人士致電電話傳譯服務熱線，以獲取傳譯服務。

### 其他語言的單張

- 有關“狗狗行街 牽引狗隻到公眾地方應注意的事項”(中文、英文、菲律賓他加祿文、印尼文及泰文)的單張，可於網頁下載(網址：[https://www.pets.gov.hk/tc\\_chi/publications\\_and\\_downloads/leaflets-and-booklets.html](https://www.pets.gov.hk/tc_chi/publications_and_downloads/leaflets-and-booklets.html))。市民亦可於動物管理中心／防疫注射及發牌站和接待處索取有關單張，有關資料派完即止。

### 客戶意見／建議及員工培訓

- 我們會記錄和考慮不同種族人士就總部五樓接待處的服務所提出的改善建議或意見。
- 我們正為相關人員安排培訓課程並舉辦經驗交流會，藉此增加他們對種族平等的認識和敏感度。我們亦鼓勵相關人員參加有關反歧視條例的課程，以及有關就業平等機會的培訓課程。

#### 日後工作評估

- 在有需要和適當的情況下，我們會蒐集和考慮不同種族人士的改善建議／意見，以確定是否需要進一步改善總部五樓接待處的服務。
- 我們亦會蒐集員工的改善建議／意見，以便檢討及持續地改善總部五樓接待處的服務。
- 如有需要，本署日後印製新單張時，將會評估是否需要印製其他語言版本的單張，以供上載至相關網頁及／或供市民索閱。

已採取/將採取的額外措施

- 本署會繼續留意不同種族人士的需要，並採取適當的措施，確保所有市民，不論種族，皆有平等機會獲得總部五樓接待處的服務。

就有關漁農自然護理署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助理秘書(總務)1 王偉雄先生：

電話：2150 6655

傳真：2311 3731

電郵：[mailbox@afcd.gov.hk](mailto:mailbox@afcd.gov.hk)

郵寄：九龍長沙灣道 303 號長沙灣政府合署 5 樓

漁農自然護理署

2023 年 5 月