



屋崙（奧克蘭）市 平等使用市政服務年度計劃及報告摘要 2013-2014 財政年度

此報告是市行政長官 2013 年 7 月 1 日至 2014 年 6 月 30 日年度的“平等使用市政服務年度計劃及報告”摘要，此文件關於市政府如何執行平等使用市政服務條例（編號 12324 C.M.S., OMC 2.30 條文）。

乎合規定之重點討論：

2013 年 7 月 1 日至 2014 年 6 月 30 日年度“平等使用市政服務年報”中顯示市政府在提供語言服務給與英語能力有限人士上取得一定的進步。

- 有更多的雙語人員在市政府“公眾服務崗位”上工作，為市民提供直接服務。數據顯示在這些崗位工作的雙語公務員數目增加了 12.6 %。
- 整體上平等使用市政服務意識提升了。落實了十七個年中檢討會議及十四個訓練班，鼓勵部門、招聘經理、語言服務統籌員之間的持續對話。為著提高對語言服務的認識，市府印製了一千份彩色海報，三千份翻譯專線貼紙，及六千份市中心指南。市府部門（公共安全部門例外）對翻譯專線的使用率提高了 157%。
- 市政府部門落實了一連串操施加強對英語能力有限的市民服務。屋崙（奧克蘭）公務局增加服務中心的雙語人員數目，實施新記錄系統，統計求助者的語言。圖書館推行雙語講故事時間，西班牙會話班，及雙語律師諮詢計劃。公園及康樂局在康樂中心提供雙語遊戲小組。警察局與本地亞裔及西班牙裔團體合作協助雙與人士申請入門工作及增加面試機會。
- 年度報告進展流程加快。公務員語言能力及公眾服務崗位特點已加入成為市府官方員工資料檔案的一部份。數據能反映薪金管理系統的即時轉變。
- 改善整體時間。2013 年 7 月 1 日至 2014 年 6 月 30 日年度“平等使用市政服務年報”初稿在報告年度完結後少於廿個工作日內完成及提供給服務英語能力有限的社區團體閱讀。

1. 雙語公職人員數量評估

2013-2014 財政年度整體評估

| | | 全時間 工作 人數 | 公眾服 務崗位 (PCP) | 操西班牙文的 PCP 僱員 | | | 操中文的 PCP 僱員 | | |
|----------|--------------|-----------------|---------------------|---------------|---------------|----------|---------------|---------------|----------|
| | | | | 目標 | 實際 人數 | 合標 與否 | 目標 | 實際 人數 | 合標 與否 |
| 市審計長辦公室 | AUDITOR | 11.00 | 2.00 | 0.00 | 0.00 | 是 | 0.00 | 0.00 | 是 |
| 市行政長辦公室 | CAO | 54.00 | 18.00 | 2.00 | 2.00 | 是 | 1.00 | 2.00 | 是 |
| 市書記辦公室 | CLERK | 9.00 | 4.00 | 0.00 | 1.00 | 是 | 0.00 | 1.00 | 是 |
| 市議員辦公室 | COUNCIL | 32.00 | 27.50 | 4.00 | 4.50 | 是 | 2.00 | 0.00 | 否 |
| 經濟及人力發展局 | EWD | 50.50 | 2.00 | 0.00 | 1.00 | 是 | 0.00 | 0.00 | 是 |
| 財務局 | FINANCE | 132.00 | 50.00 | 6.00 | 9.00 | 是 | 3.00 | 5.00 | 是 |
| 消防局 | FIRE | 597.00 | 449.00 | 51.00 | 40.00 | 否 | 25.00 | 7.00 | 否 |
| 房屋及社區發展局 | HCD | 46.80 | 10.00 | 1.00 | 3.00 | 是 | 1.00 | 0.00 | 否 |
| 人力資源管理局 | HRM | 42.00 | 5.00 | 1.00 | 1.00 | 是 | 1.00 | 1.00 | 是 |
| 人民服務局 | HSD | 306.00 | 154.00 | 18.00 | 33.00 | 是 | 9.00 | 17.00 | 是 |
| 資訊科技局 | ITD | 59.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 是 | 0.00 | 0.00 | 是 |
| 市長辦公室 | MAYOR | 14.00 | 13.00 | 1.00 | 4.00 | 是 | 1.00 | 0.00 | 否 |
| 市律師辦公室 | OCA | 65.00 | 9.00 | 1.00 | 1.00 | 是 | 1.00 | 1.00 | 是 |
| 公共圖書館 | OPL | 215.60 | 164.70 | 19.00 | 27.00 | 是 | 9.00 | 12.00 | 是 |
| 社會及康樂局 | OPR | 253.00 | 232.00 | 26.00 | 33.40 | 是 | 13.00 | 11.70 | 否 |
| 公務局 | OPW | 753.00 | 12.00 | 1.00 | 1.00 | 是 | 1.00 | 2.00 | 是 |
| 計劃及建築局 | PBD | 115.50 | 89.50 | 10.00 | 15.00 | 是 | 5.00 | 5.00 | 是 |
| 警察局 | POLICE | 1111.00 | 1003.00 | 114.00 | 130.00 | 是 | 56.00 | 53.00 | 否 |
| | TOTAL | 3866.40 | 2244.70 | 255.00 | 305.90 | | 128.00 | 117.70 | |

PCP = Public Contact Position

市府機構數據顯示，以等同全時間工作人數 (full time equivalent) 計算，有 **3,866.40** 僱員。其中 **2,244.70** 屬公眾服務崗位。操西班牙文者有 **305.9** 人員，對比上一年，人數增加了 **12.84%**。操中文者有 **117.7** 人員，對比上一年增加了 **11.99%**。整體雙語僱員數目的增加可以反映出市政府對聘請雙語人員的承諾。

2. 重要文件翻譯

由各部門確定為重要文件的有 **198** 份，當中 **195** 份已經被翻譯為西班牙文或中文。整體合格律為 **98.5%**。

3. 電話錄音訊息

整體市府部門，在提供多種語言的電話錄音上，合格律為 **96%**。在 **79** 條電話線中，有 **76** 個電話留言信箱已提供雙語訊息。

4. 與英語能力有限民眾溝通

為鼓勵與英語能力有限民眾更多溝通，各報門張貼出有雙語服務提供的海報。市府亦為公務員提供訓練，學習如何有效地與英語能力有限民眾溝通。本年度並沒有收到正式投訴。

5. 各部門評估

| 部門評估 | | | | | | |
|----------|------------|------------|------------|------------|------------|----------------------|
| | 雙語人員 數目 | 重要文件 翻譯 | 電話錄音 訊息 | 參與年中 檢討 | 提交年 度報告 | 整體合標 指數 (最多五星) |
| 市審計長辦公室 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ★★★★★ |
| 市行政長辦公室 | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ★★★★ |
| 市書記辦公室 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ★★★★★ |
| 市議員辦公室 | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ★★★★ |
| 經濟及人力發展局 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ★★★★★ |
| 財務局 | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ★★★★ |
| 消防局 | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ★★★★ |
| 房屋及社區發展局 | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ★★★★ |
| 人力資源管理局 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ★★★★★ |
| 人民服務局 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ★★★★★ |
| 資訊科技局 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ★★★★★ |
| 市長辦公室 | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ★★★★ |
| 市律師辦公室 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ★★★★★ |
| 公共圖書館 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ★★★★★ |
| 社會及康樂局 | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ★★★★ |
| 公務局 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ★★★★★ |
| 計劃及建築局 | ✓ | | | ✓ | ✓ | ★★★ |
| 警察局 | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ★★★★ |

6. 總結

2013年7月1日至2014年6月30日年度“平等使用市政服務年報”中顯示市政府在提供語言服務給與英語能力有限人士上取得一定的進步。有更多操西班牙文或中文的職員在市政府工作，為市民提供服務。展望未來六個月，各部門將會舉行內部檢查，確定服務櫃檯張貼海報。平等使用市政服務署亦將會抽查公眾服務地點及監控語言服務海報的張貼情況。下年度，平等使用市政服務署亦會聯同各部門為公務員提供進一步訓練。語言服務調查將於下年度（2014-2015）進行。

如有關於此報告的問題，請致電人力資源管理局的平等使用市政服務署，電話是（510）238-3112。