Administratibong Mga Patnubay sa Pagtataguyod ng Pagkakapantay-pantay ng Lahi
("Mga Patnubay")

1. PANIMULA

1.1 Ang mga Patnubay na ito ay magbibigay ng gabay sa lahat ng bureaux ng Pamahalaan gayundin sa kaugnay na mga organisasyon (sama-samang isinangguni bilang "mga awtoridad ng publiko") upang ang mga tao sa Hong Kong, kahit anuman ang kanilang lahi[1], masisiyahan sa pantay na akses sa mga serbisyo ng publiko. Ang mga kultura at mga wika ng magkakaibang mga lahi ay hindi maging hadlang na makapipigil sa paghatid ng mga programa ng pamahalaan at mga serbisyo sa yaong karapat-dapat na makakatanggap ng mga ito, at ang gayong mga programa at mga serbisyo ay nakatuon na makamit ang parehong kinalabasan para sa lahat ng mga tao kabilang ang kultural at lingguwastikong magkakaibang mga pangkat. Binigyan ng malawak na saklaw at kaibhan ng mga programa at mga serbisyo ng pamahalaan, dapat tukuyin ng bawat awtoridad ng publiko ang praktikal na mga kilos na kanilang gagawin upang ipapatupad ang mga Patnubay na ito tungkol sa kanilang sariling mga kalagayan sa pagpapatakbo.

Patakaran ng pamahalaan sa pagkakapantay-pantay ng lahi

1.2 Ang pamahalaan ay nakatuon sa pagpapaalis ng diskriminasyon ng lahi at pagtataguyod ng pantay na mga oportunidad para sa mga taong magkakaibang mga lahi. Ang Batayan na Batas, ang Ordinansa ng Panukalang-batas ng Mga Karapatan sa Hong Kong (HKBORO) (Cap. 383) at ang Ordinansa sa Diskriminasyon ng Lahi (RDO) (Cap. 602) ay magbigay ng ligal na balangkas upang higpitan ang diskriminasyon sa saligan ng lahi (tingnan ang **Annex A** para sa pangkalahatang-ideya sa mga probisyon ng RDO na kaugnay sa probisyon ng mga serbisyo sa publiko). Para sa mga detalye sa ligal na kinakailangan, mangyaring isangguni sa Seksyon 3.

---

[1] Sa mga Patnubay na ito, ang sanggunian ng lahi ay isang sanggunian sa lahi, kulay, ninuno o pambansa o etnikong pinagmulan ng tao (mangyaring isangguni sa seksyon 8 ng Ordinansa sa Diskriminasyon ng Lahi (Cap. 602)), at ang sanggunian sa diskriminasyon ng lahi ay dapat mailarawan nang naaayon.

1.3 Bukod sa pagpapatupad ng ligal na mga kinakailangan, ang Pamahalaan ay aktibong gumagawa ng mga panukala upang itataguyod ang pagkakapantay-pantay na may pananaw na siguraduhing ang mga tao sa magkakaibang mga lahi anuman ang kanilang mga kultura at mga wika ay may pantay na oportunidad na masisiyahan at makabenepisyo mula sa mga mapagkukunan at mga oportunidad na makukuha sa lipunan. Ito ay makakamit sa pamamagitan ng publikong edukasyon at pagtataguyod na mga aktibidad, at probisyon ng suportang mga serbisyo. Ang panimula ng Mga Patnubay na ito ay karagdagang hakbang sa layuning ito.

Layunin at saklaw ng Mga Patnubay

Layunin

1.4 Ang Mga Patnubay na ito ay binuo bilang sistematikong paraan upang mapataas ang kamalayan ng mga awtoridad ng publiko sa pangangailangan ng magkakaibang lahi at pagsasama pati na rin ang pagsasaalang-alang ng katarungan sa pagbabalangkas. Pagpapatupad at pagrepaso ng kaugnay na mga patakaran at mga panukala, at mapadali ang mga ito upang matugunan ang mga layunin ng patakaran na ito. Dapat tukuyin ng mga awtoridad ng publiko ang praktikal na mga aksyon na kinakailangan na isasaayos ang kanilang pangunahing mga patakaran, mga panukala at mga serbisyo upang matugunan ang mga layunin na isinasaalang-alang ang kanilang nauugnay na mga kalagayan sa pagpapatakbo.

1.5 Ang patnubay sa pagtataguyod ng pagkakapantay-pantay ng lahi sa lugar ng trabaho ay ibinigay sa Kodigo ng Pagsasanay sa Trabaho sa ilalim ng RDO[2], na inisyu ng Komisyon ng Pantay na Mga Oportunidad (EOC). Ang mga awtoridad ng publiko ay dapat sumangguni sa Kodigo para sa patnubay ng mga bagay ng pagtatrabaho.

Saklaw

1.6 Ang mga Patnubay na ito ay inilapat sa lahat ng bureaux ng

---

[2] Ang link sa *Code of Practice of Employment sa ilalim ng Race Discrimination Ordinance* ng EOC - https://www.eoc.org.hk/eoc/Upload/UserFiles/File/rdo/RDO_CoP_Eng.pdf

pamahalaan at mga departamento (B/Ds) gayundin sa kaugnay na mga organisasyon sa ilalim ng saklaw ng kapwa B/Ds (sama-samang isinangguni bilang “mga awtoridad ng publiko”).

Koordinasyon

1.7 Ang Konstitusyonal at Mainland Affairs Bureau (CMAB) ay may pananagutan sa pagtutulong at pagpapanatili ng pangkalahatang-ideya sa pagpapatupad ng Mga Patnubay sa Pamahalaan bilang buo, kabilang ang pagbabantay at pagpapatupad ng Mga Patnubay, nagtutulong sa pagkokolekta ng data, at pagsapubliko ng ganoong impormasyon sa publiko. Ang mga awtoridad ng publiko ay may pananagutan sa pagpapatupad ng Mga Patnubay sa loob ng kanilang sama-samang mga patakaran at mga lugar ng programa kabilang ang pagkokolekta ng data at mga estatistika sa paggamit ng mga serbisyo ng mga taong magkakaibang mga lahi, pagsasapubliko ng magkakaibang suportang mga serbisyo para sa mga taong magkakaibang lahi, at pagbibigay ng patnubay at pagsasaayos ng pagsasanay sa mga miyembrong kawani upang mapabuti ang kanilang pag-uunawa sa Mga Patnubay na ito at pabutihin ang kanilang kultural at lingguwistikong mga kakayahan.

2. GABAY NA MGA ALITUNTUNIN

2.1 Ang gabay na mga alituntunin sa pamamahala ng mga pagsisikap ng mga awtoridad ng publiko sa pagtataguyod ng pagkakapantay-pantay ng lahi ay:

(a) ang mga serbisyong publiko ay dapat makukuha ng lahat na karapat-dapat na mga tao sa Hong Kong at tumutugon sa kanilang mga pangangailangan, anuman ang kanilang mga kultural at lingguwistikong pagkakaiba dahil sa nagkakaibang mga lahi. Ang mga alituntunin na ito ay dapat isasaalang-alang sa pagbabalangkas, pagpapatupad at pagrepaso ng kaugnay na mga patakaran at mga panukala: at

(b) ang mga hakbang ay dapat gagawin upang mapaalis ang diskriminasyon ng lahi na nagmula sa kanilang mga patakaran at mga panukala.

2.2 Ang mga alituntunin na ito ay umakma sa bawat isa. Kamalayan sa pagsasaalang-alang sa kadahilanan ng pagkakapantay-pantay ng lahi sa pagbibigay ng serbisyo sa publiko ay makakatulong sa pag-iwas na maglikha ng mga hakbang na maaaring magdulot ng mga alalahanin na diskriminasyon sa lahi.

2.3 Ang mga Seksyon 3 hanggang 4 ay nagdedetalye sa gabay na alituntunin sa itaas. Ang Seksyon 5 ay nagdedetalye sa mekanismong pagtatala tungkol sa pagpapatupad ng Mga Patnubay.

3. PAGSUNOD SA LIGAL NA MGA KAILANGAN NG PAGKAKAPANTAY-PANTAY NG LAHI

Ligal na Balangkas

3.1 Ang Pamahalaan ay may mga tungkulin sa ilalim ng Batayang Batas at ng HKBORO na ipagbawal ang diskriminasyon, kabilang ang mga batayan ng lahi.

3.2 Ang Artikulo 25 ng Batayang Batas ay nagbibigay na "Lahat ng mga residente sa Hong Kong ay dapat pantay sa batas". Ang Artikulo 1 ng Panukalang-batas ng Mga Karapatan sa Hong Kong ay nagpapahayag na ang mga karapatan na kinikilala doon ay tamasahin na walang pagkakaiba sa anumang uri tulad ng lahi; ang Artikulo 22 ay nagbibigay na "Lahat ng mga tao ay pantay sa batas at karapat-dapat na walang anumang diskriminasyon sa kapantay na proteksyon ng batas" at "ang batas ay magbabawal sa anumang diskriminasyon sa kapantay na diskriminasyon at gumagarantiya sa lahat ng mga tao ng pantay at epektibong proteksyon laban sa diskriminasyon sa anumang batayan katulad ng lahi...". Ang kilos na diskriminasyon ng lahi sa isang awtoridad ng publiko na lumalabag sa Batayang Batas HKBORO ay maaaring hahamunin sa Korte.

3.3 Ang Korte ng Huling Apela ay nagpaliwanag na ang diskriminasyon sa ilalim ng Batayang Batas at ng HKBORO ay malawak na mangyayari sa tatlong mga anyo -

(a) ang una, direkta, anyo ng diskriminasyon na nasasangkot ang reklamo na tulad ay hindi tinarato na katulad ang nagrereklamo ay nakakatanggap ng pagtatrato na hindi kaaya-aya kung ipaghahambing sa pagtatrato na ibinigay sa mga tao sa kaugnay na parehong mga sitwasyon;

(b) ang pangalawang anyo ay nagsasangkot sa nagrereklamo na dehado sa pagtatanggap ng parehong pagtatrato tulad sa mga taong nasa magkabuluhang magkakaibang mga sitwasyon; at

(c) ang pangatlo, hindi direkta, anyo ng diskriminasyon na nagsasangkot sa aplikasyon ng malubhang niyutral na

kriterion na nagpapatakbo sa makabuluhang pagtatangi ng isang partikular na pangkat.

3.4 Ang RDO ay nakipagtulungan sa Pamahalaan. Labag sa batas ang diskriminasyon laban sa isang tao sa mga batayan ng lahi sa tinukoy na mga lugar, kabilang ang pagtatrabaho, edukasyon, probisyon ng mga kalakal, mga pasilidad, mga serbisyo at pagtatapon o pamamahala sa loobang lugar. Labag din sa batas ang panligalig ng ibang tao (i.e. makisali sa hindi kanais-nais na pag-uugali, sa mga kalagayan na kung saan ang makatwirang tao ay inaasahan na ang ibang tao ang masaktan, mapahiya o matakot sa ganoong pag-uugali / maglilikha ng nakakagalit o nakakatakot na kapaligiran) sa nasambit na mga lugar.

3.5 Ang EOC ay ang awtoridad na nagpapatupad ng RDO. Ito ang pinagkatiwalaan sa ilalim ng RDO na may mga punsyon at mga lakas sa pagtatrabaho tungo sa pag-aalis ng diskriminasyon at pagtataguyod ng pagkakapantay-pantay ng oportunidad at armonya sa pagitan ng mga tao ng magkakaibang mga pangkat ng lahi. Kaugnay sa diskriminasyon ng lahi, ito ay may kapangyarihang hawakan ang mga reklamo ng labag sa batas na mga kilos, pagsasagawa ng pagkakasundo at magbigay ng tulong na alinsunod sa ilalim ng mga seksyon 78 at 79 ng RDO; magsasagawa ng pormal na mga pagsisiyasat sa ilalim ng seksyon 64 ng RDO; at kukuha ng impormasyon alinsunod sa seksyon 66 ng RDO. Ang EOC ay makakagawa ng mga rekomendasyon para sa mga pagbabago ng mga patakaran at mga pamamaraan sa awtoridad ng publiko, o mga rekomendasyon sa Hepeng Kalihim ng Administrasyon sa mga pagbabago ng batas o hindi kaya, sa ilaw na mga natuklasan sa kanyang pormal na pagsisiyasat (seksyon 67 ng RDO). Ang EOC ay inatasan din na panatilihing repasuhin ang gumaganang apat na kontra-diskriminasyong mga ordinansa (kabilang ang RDO) at, alinman kung kailangan ng Hepeng Ehekutibo (CE) o kapag sa palagay ng EOC ito ay kailangan, kukuha at isumite sa CE ang mga iminungkahi para sa pagsusog ng mga Ordinansa (seksyon 59(1)(e) ng RDO).

Pagsunod sa Ligal na Mga Kailangan

3.6 Ang Pamahalaan ay may tungkulin na siguraduhing walang diskriminasyon ng lahi na resulta mula sa pagbabalangkas at pagpapatupad ng kanyang mga patakaran at mga panukala alinsunod

kaugnay sa ligal na mga probisyon. Ang mga awtoridad ng publiko ay dapat magsaalang-alang ng naaangkop na mga panukala upang tulungan ang kanilang mga kawani na makakamit nang maayos na pagkakaunawa ng gayong ligal na mga kinakailangan at mga obligasyon, gayundin ang kaugnay na mga gagampanan at mga kapangyarihan ng EOC. Kung sila ay may anumang mga tanong tungkol sa pagpapatupad ng RDO, sila ay makakahanap ng payo mula sa Kagawaran ng Hustisya o ng EOC.

4. PAGBABALANGKAS AT PAGPAPATUPAD NG MGA PATAKARAN AT MGA PANUKALA

Pangkalahatang-ideya

4.1 Sa tuktok ng pagsunod sa ligal na mga kinakailangan, ang mga awtoridad ng publiko ay dapat isaalang-alang ang mga pangangailangan, pagkamapagdamdam at mga alalahanin ng magkakaibang mga pangkat ng lahi sa lahat ng kaugnay na mga patakaran, mga serbisyo at mga panukala. Sa partikular, pantay na akses sa mga taong magkakaibang mga lahi at katarungan ng mga konsiderasyon ay dapat itayo sa magkakaibang mga yugto ng pagbabalangkas ng patakaran at pagpapatupad, kabilang ang -

(a) pagbabalangkas ng mga patakaran at mga panukala;

(b) pagtatasa ng umiiral na mga patakaran at mga panukala, pagkonsulta gayundin ang pagkokolekta ng data sa serbisyong paghahatid at mga user;

(c) paghatid ng mga serbisyo (kabilang ang gumagawa ng makukuhang mga serbisyong pagsasalin at pagpapakahulugan para sa mga user ayon sa kinakailangan);

(d) pagsasanay ng mga kawani sa pagkakaiba-iba at pagsasama para sa epektibong paghahatid ng serbisyo;

(e) pagbabantay, pagsusuri at pag-uulat (kabilang ang pagkaroon ng paggalang sa data at mga istatistika sa paggamit ng mga serbisyo ng mga tao sa magkakaibang mga lahi); at

(f) rekord at pagsasapubliko.

Ang layunin ng Mga Patnubay na ito ay upang magtakda ng mabuting kasanayan para sa mga awtoridad ng publiko na makakamit ng epektibong paghatid ng mga serbisyong publiko para sa lahat ng mga tao sa Hong Kong, at tulungan ang pagpataas ng kamalayan sa kahalagahan

ng pagtayo ng napapabilang na lahi at mag-iisang lipunan.

Pagbabalangkas ng mga patakaran at mga panukala

4.2 Dapat isaalang-alang ng mga awtoridad ng publiko ang pantay na pag-akses at makatarungang konsiderasyon sa paggawa ng proseso sa patakaran upang paglingkuran ang mga pangangailangan ng ating multi-etnikong lipunan, at siguraduhin ang mga patakaran at mga panukala ay hindi magbibigay ng pagtataas sa mga alalahanin ng diskriminasyon ng lahi. Hanggang dito, ang sumusunod na mga dahilan ay dapat isaalang-alang -

(a) kahit man ang mga patakaran o mga panukala ay magbigay ng pagtataas sa mga alalahanin ng diskriminasyon ng lahi;

(b) kahit man ang mga patakaran o mga panukala ay tumutugon sa mga pangangailangan at mga alalahanin ng mga tao sa magkakaibang lahi; at

(c) kahit man ang mga kultura at mga wika ng magkakaibang mga lahi ay bumubuo ng hadlang na makakaapekto sa paghahatid ng mga serbisyo sa yaong karapat-dapat na makakatanggap nito.

Pagtatasa, pagkonsulta at pagkolekta ng data

4.3 Dapat regular na magtatasa ang mga awtoridad ng publiko kahit man ang mga patakaran o mga panukala ay may masamang epekto sa pagkakapantay-pantay ng lahi, at kung saan ang mga kultura at mga wika ng iba’t ibang mga lahi ay maaaring hadlangan ang pantay na akses sa umiiral na mga serbisyong publiko. Ang mga kadahilanan para sa pagsasaalang-alang sa talata 4.2 (a)-(c) ay pantay na mailalapat.

4.4 Dapat isaalang-alang ng mga awtoridad ng publiko ang pagsasagawa ng naaangkop na mga hakbang upang mapadali ang kanilang mga pagtatasa. Bukod sa iba pa, hinihikayat sila na kilalanin ang estratehikong pakikisali sa mga kliyente, mga stakeholder at mga komunidad ng magkakaibang mga lahi sa kanilang pagtatasa ng mga

patakaran at mga panukala bilang naaangkop[3]. Ang mga awtoridad ng publiko dapat magkolekta rin ng data at mga istatistika na gamit sa mga serbisyo ng mga tao ng magkakaibang mga lahi, at magsasagawa ng kaugnay na mga pag-aaral upang mapadali ang kanilang pagtatasa ng mga patakaran at mga panukala (mangyari sumangguni sa mga 4.11 hanggang 4.13 sa ibaba at **Annex C** para sa mga detalye).

4.5 Kapag ang pagtatasa ay nagpapakita na ang mga patakaran at mga panukala ay tunay na maaaring may masamang epekto sa pagkakapantay-pantay ng lahi o pantay na akses sa mga serbisyong publiko, dapat isaalang-alang ng mga awtoridad ng publiko kahit man at kung paano ang mga pagbabago ay magagawa sa mga patakaran o sa mga panukala. Ang sumusunod na mga tanong ay maaaring may kaugnayan:

(a) ano ang nagiging sanhi ng masamang epekto at paano ito matugunan;

(b) anong mga hakbang ang gagawin upang maiiwasan ang masamang epekto; at

(c) kahit man at ano ang mga alternatibo sa mga patakaran o mga panukala sa tanong na makukuha para matugunan ang mga layunin ng patakaran.

Paghatid ng mga serbisyo

4.6 Ang mga taong may magkakaibang lahi ay maaaring

[3] May iba't ibang mga paraan na makisali sa mga kliyente, mga stakeholder at mga komunidad. Halimbawa, ang iilang mga B/D ay nagtakda ng katawang mapagkonsultahan kasama ng mga kinatawan mula sa mga taong magkakaibang lahi na hinirang bilang mga miyembro upang magpayo sa kanila sa natatanging mga usapin ng mga patakaran. Ang mga halimbawa ay kabilang ang Komisyon ng Karukhaan, Komisyon ng Kabataan, Komisyon ng Pag-uunlad ng Kabataan, Komite ng Pagpapayo sa Kalusugang Pang-iisip. Nabanggit din na ang Komite ng Pagtataguyod sa Armonya ng Lahi ("CPRH") at Forum ng Etnikong Mga Minoridad ("EM") ay itinatag, ang nauuna ay naghahanap na magbalangkas ng mga iminungkahi sa pagtataguyod ng armonya ng lahi, kabilang ang mga probisyon sa mga serbisyong suporta sa mga EM, upang mapadali ang kanilang pagsasama sa komunidad, at ang ikalawa ay bilang plataporma para sa pagpapalitan ng mga pananaw sa pagitan ng mga organisasyon ng EM, ang mga NGO na naglilingkod sa komunidad ng EM at mga B/D na nagbibigay ng mga serbisyong suporta sa mahihirap na mga EM. Dapat isaalang-alang ng mga awtoridad ng publiko ang pinakamabuting paraan na makikisali sa kanilang mga kliyente, mga stakeholder at mga komunidad na may paggalang sa mga kalagayan ng indibidwal na mga partido.

makaharap ng mga paghihirap sa pag-aakses ng mga serbisyong publiko dahil sa kultura at mga hadlang ng wika. Dapat kilalanin ng mga awtoridad ng publiko ang pangangailangan ng mga gumagamit ng serbisyo at galugarin ang naaangkop na mga pagpapahusay upang siguraduhin ang pantay na akses sa mga serbisyong publiko. Bukod sa iba pa, dapat magsasagawa ng proaktibong mga hakbang ang mga awtoridad ng publiko na kumupkop ng saklaw na mga tulong sa komunikasyon / mga pamamaraan upang siguraduhin na ang serbisyo ng mga gumagamit sa magkakaibang mga lahi ay masisiyahan at ang benepisyo mula sa nauugnay na mga patakaran at mga panukala. Mangyaring sumangguni sa **Annex B** para sa tandaang patnubay sa probisyon ng mga serbisyong wika.

Pagsasanay sa mga kawani

4.7 Dapat ang mga awtoridad ng publiko ay magbibigay ng pagsasanay upang pahusayin ang pagkasensitibo ng kawani at pag-iintindi sa mga isyung kalahatang nauugnay sa lahi, kabilang ang kanilang pagpapasalamat sa mga kaibhan at kamalayan sa natatanging mga pangangailangan sa mga miyembro ng magkakaibang mga pangkat ng lahi.

4.8 Ang Pagsasanay sa Serbisyong Sibil at Instituyt ng Pag-uunlad (CSTDI) sa Kawanihan ng Serbisyo Sibil, kasama ng EOC, ay nagbibigay ng pagsasanay para sa sibil na mga katulong sa pagkasensitibo ng lahi at kultural na kaibhan, na kung saan ay nagpapadali sa kanilang pag-iintindi ng RDO, sa Mga Patnubay na ito at nauugnay na mga isyu. Ang mga awtoridad ng publiko ay dapat magsaayos ng mga sesyon ng pagsasanay para sa mga kawani, lalung-lalo na sa bagong mga nakalap at mga kawani sa front-line upang makapagbuo ng kakayahan sa paglilingkod ng mga tao sa magkakaibang lahi, at ang mga kawani na nababahala ay dapat obligadong dadalo.

4.9 Maaari din kontakin ng mga awtoridad ng publiko ang EOC o ibang mga tagapagbigay ng serbisyo bilang naaangkop na tulong sa pag-aayos ng mga angkop na kurso sa pagsasanay para sa kanilang mga kawani, tulad ng mga kasanayan at mga pamamaraan na makikipagtulungan sa mga tagapagkahulugan, at sa mga wika at kaugalian ng magkakaibang mga komunidad ng lahi sa Hong Kong.

4.10 Batay sa impormasyon na ibinigay ng mga awtoridad ng publiko, ang CMAB ay magpapadali sa mga pag-aayos para maibabahagi ang karanasan na buong mapahusay ang pagkakapantay-pantay ng lahi sa pamahalaan na matuto nang buo sa pamamagitan ng mga karanasan ng bawat isa.

Pagbabantay at regular na pag-uulat

4.11 Para sa mga pagbabagong kinilala para ipapatupad, ang mga awtoridad ng publiko ay dapat babantayan ang pag-unlad ng pagpapatupad, kabilang ang epekto ng gayong mga pagbabago, upang tamasahin kung kanilang nakakamit ang inilaan na kinalabasan.

4.12 Upang mapadali ang pagtatasa ng publiko, dapat isaalang-alang ng mga awtoridad ng publiko ang pagtatatag ng mga tagapagpahiwatig at / o mga tagapagtudla at magkolekta ng data ayon sa naaangkop. Ang gayong mga tagapaghiwatig at mga tagapagtudla ay dapat tumutok upang makakamit ang isa o higit pang sumusunod na mga layunin -

(a) pagtataguyod ng mga panukala upang alisin ang diskriminasyon ng lahi;

(b) paghahakbang ng mga panukala upang itataguyod ang pagkakapantay-pantay ng lahi;

(c) pagpapahusay ng akses sa mga serbisyong publiko sa pamamagitan ng mga tao na magkakaibang lahi; at

(d) pagsusukat sa epekto ng mga panukalang ginawa.

4.13 Ang mga awtoridad ng publiko, na may paggalang sa kanilang sariling konsiderasyon ng patakaran at mga pangangailangan, ay dapat magkokolekta ng mga data at mga istatistika na gamit sa mga serbisyo ng mga tao sa magkakaibang mga lahi, gayundin ang pagsagawa ng nauugnay na mga pag-aaral. Ang data at mga istatistika ay dapat kolektahin sa batayan na boluntaryo at kumpidensyal, at sa layunin na pagpapadali ng pagbabalangkas ng mga patakaran at mga panukala ng

Pamahalaan na magkaroon ng kakayahan sa lahat na mga pangkat ng lahi na masisiyahan sa pantay na akses sa mga serbisyong publiko at patuloy na pag-unlad ng probisyon sa serbisyo. Mangyaring sumangguni sa **Annex C** para sa tandaang patnubay sa pagkolekta ng data sa mga gumagamit ng serbisyo sa magkakaibang lahi.

Rekord at pagpapahayag

4.14 Ang mga awtoridad ng publiko ay dapat gagawa ng hakbang na pagsisikap sa pagpapahayag upang magkaroon ang mga tao sa magkakaibang lahi na maiintindihan ang pagkaroon ng ispisipikong mga panukala at mga pag-aayos na mapadali ang kanilang akses sa mga serbisyong publiko. Ang isa sa mga paraan upang makakamit ito ay upang bawiin at maipahayag ang isang listahan ng mga panukala na tutulong sa pagtataguyod ng pantay na akses sa mga serbisyong publiko. Ang listahan ay maaaring magbibilang ng mga elemento gaya ng:

(a) mga patakaran at mga panukalang nauugnay sa pagkakapantay-pantay ng lahi at pantay na akses sa mga serbisyong publiko.

(b) mga pagbabagong ginawa o pinaplanong gagawin sa umiiral o bagong mga patakaran at mga panukala;

(c) mga aksyon na gagawin upang ipapatupad ang mga pagbabago; at

(d) mga pag-aayos para sa pagbabantay sa pag-unlad ng pagpapatupad.

4.15 Ang mga listahan ng mga panukala na binawi ng mga awtoridad ng publiko ay inilathala sa website[4] ng CMAB at makukuha sa wikang Tsino at Ingles sa 8 pang ibang mga wika[5]. Upang mapalawak ang disiminasyon at pataasin ang mga pagsisikap ng pagpapahayag, dapat isaalang-alang ng mga awtoridad ng publiko ang nauugnay na pag-aayos

---

[4] https://www.cmab.gov.hk/en/issues/equal_agpre.htm

[5] Sa kasalukuyan, ang mga checklists ng mga panukala ay magagamit sa Intsik, Ingles at 6 na iba pang mga wika viz., Indonesian, Hindi, Nepali, Tagalog, Thai at Urdu. Ang hinaharap na mga checklist ng mga panukala ay isasalin din sa Vietnamese at Punjabi.

ng pagpapahayag upang mapadali na maiintindihan ng publiko ang kanilang mga aksyon na gagawin upang itataguyod ang pantay na akses sa pamamagitan ng magkakaibang mga pangkat ng lahi. Halimbawa, dapat ipapahayag ng mga awtoridad ng publiko ang mga listahan ng mga panukala sa pamamagitan ng pag-upload ng mga ito sa kanilang kani-kaniyang mga websites o itinatatag na mga hyperlink sa website ng CMAB, at / o ipapakita sa kanilang mga reception area / mga counter na kung saan ay madaling maaakses ng mga miyembro sa publiko. Ang paggamit sa plataporma ng social media upang mapaayos ang pagpapahayag ay dapat aktibong isinaalang-alang.

4.16 At saka, dapat panatilihin ng mga awtoridad ng publiko ang maayos na rekord ng data at mga istatistika na gamit sa mga serbisyo ng mga tao sa magkakaibang mga lahi, ang mga pagtatasa ng kanilang mga patakaran at mga panukala sa pagtataguyod ng pagkakapantay-pantay ng lahi at mga pag-uunlad na ginawa bilang resulta. Ito ay makakatulong sa layuning pagbabantay at pagsasagawa ng mga pagsusuri sa kinabukasan.

5. PAGPAPATUPAD NG MGA PATNUBAY

5.1 Ang mga awtoridad ng publiko ay may pananagutan sa pagpapatupad ng Mga Patnubay na ito sa loob ng kanilang lugar ng mga patakaran / programa. Dapat din nilang isaalang-alang ang naaangkop na mga pag-aayos upang mapanatili ang pag-unlad ng pagpapatupad sa ilalim ng pasusuri.

5.2 Dapat palawakin ng mga awtoridad ng publiko ang angkop na mapagkukunan upang maipapatupad ang mga panukala na makakamit ang mga layunin sa itaas. Sakaling ang mga mapagkukunan na kinakailangan ay hindi makukuha sa kinaukulang mga awtoridad ng publiko, ang pagsaalang-alang ay dapat ibigay sa pagpipili ng karagdagang mga probisyon ng mapagkukunan alinsunod sa itinatag na mga pamamaraan.

5.3 Ipinagtutugma ng CMAB at gumagawa ng pangkalahatang-ideya sa pagpapatupad ng Mga Patnubay sa buong Pamahalaan. Ito ay magbabantay sa pagpapatupad ng Mga Patnubay at magkolekta ng nauugnay na impormasyon mula sa mga awtoridad ng publiko taun-taon, tulad ng mga listahang binawi sa ilalim ng talata 4.14. Ang CMAB ay magbibigay ng tagubilin sa Komite ng Pagpapatakbo sa Mga Ugnayan ng Etnikong Mga Minoridad at ng Panel ng Ugnayang Konstitusyonal sa Lehislatibong Konseho sa pag-unlad ng pagpapatupad at pagpapahayag ng nauugnay na impormasyong naaangkop. Pananatilihin din ng CMAB ang Mga Patnubay sa ilalim ng pagrepaso sa pagkonsulta kasama ang mga awtoridad ng publiko.

5.4 Dapat ang bawat mga awtoridad ng publiko ay magtatalaga ng opisyal ng natatanging katandaan upang tulungan ang pagpapatupad ng Mga Patnubay sa loob ng kanilang mga organisasyon. Ang mga opisyal na ito ang may pananagutan na mangangasiwa ng panloob na pag-aayos sa pagpapatupad at pagrerepaso ng nauugnay na mga patakaran at mga panukala na may paggalang sa Mga Patnubay, at pagsasagawa sa punsyon ng pakikipag-ugnay sa loob ng Pamahalaan.

Annex A

Mga Probisyon sa Ordinansa sa Diskriminasyon ng Lahi na nauugnay sa probisyon ng serbisyong publiko

Itinatakda nang detalyado ng Ordinansa sa Diskriminasyon ng Lahi (RDO) (Cap. 602) kung ano ang binubuo sa labag ng batas na diskriminasyon sa lahi doon.

2. "Lahi" sa ilalim ng RDO ay tinukoy na nagkakahulugang lahi ng tao, kulay, ninuno, pambansa o etnikong pinagmulan (mangyaring sumangguni sa seksyon 8 ng RDO).

3. Ang RDO ay naglalaan na labag sa batas ang diskriminasyon sa ilang tinukoy na mga lugar, kabilang ang pagtatrabaho, edukasyon; probisyon ng mga kalakal, mga pasilidad, mga serbisyo; pagpapalabas o pangangasiwa sa mga loobang lugar. Labag din sa batas na panligalig ng lahi sa ibang tao (i.e. makisali sa hindi kanais-nais na pag-uugali, sa mga kalagayan na kung saan ang makatwirang tao ay inaasahan na ang ibang tao ang masaktan, mapahiya o matakot sa ganoong pag-uugali / maglilikha ng nakakagalit o nakakatakot na kapaligiran) sa nasambit na mga lugar.

4. Sa ilalim ng RDO, ang "diskriminasyon" ay nangangahulugan ng sumusunod:

(a) *"Direktang" Diskriminasyon:* ito ay tumutukoy na kung sakali ang isang tao ("ang nagdi-diskrimina") ay tumatrato sa ibang tao ("ang biktima") na mas mababa kaysa sa iba pang mga tao sa mga nauugnay na magkatulad na kalagayan dahil sa lahi ng biktima (tingnan sa seksyon 4(1)(a) ng RDO); at

(b) *"Hindi direktang" Diskriminasyon:* kahit na parehong mga kinakailangan o mga kalagayan na inilalapat sa lahat ng mga tao anuman ang lahi, ang "hindi direktang" diskriminasyon ay maaaring humantong kung gayong

pagtatrato ay may hindi kakaibang masamang epekto, o kung ito ay nagiging sanhi sa hindi magkakaibang kasahulan, sa mga tao sa partikular na pangkat ng lahi, na kung saan ay hindi maipapakita na makatarungan (tingnan sa seksyon 4(1)(b) at 4(2) ng RDO para sa ligal na kahulugan.) Kahit maging hindi magkakaibang masamang epekto o kasahulan ay naging sanhi na tinukoy sa pamamagitan ng paghahambing ng mga proporsyon ng mga tao sa magkakaibang mga pangkat ng lahi na maaaring sumusunod sa kinakailangan o kalagayan. Kapag ang proporsyon ng mga tao sa partikular na pangkat ng lahi na maaaring tumutupad ay mas maliit kaysa sa iba pang mga pangkat, ang kinakailangan o kalagayan ay maging hindi direktang maselan, maliban kung ang kinakailangan o kalagayan ay maipapakita na maglilingkod sa lehitimong layunin at nagdadala ng isang nakapangangatwiran at proporsyonal na koneksyon sa layunin.

5. "Panliligalig sa Lahi" ay tinukoy sa ilalim ng seksyon 7 ng RDO. Ito ay nagkahulugan na, sa batayan ng lahi, ang hindi kanais-nais na pag-uugali (kabilang ang sinasalita at nakasulat na pamahayag) na ginawa sa mga kalagayan na kung saan ang makatwirang tao ay inaasahang ang tao na masaktan, mapahiya o matakot, o sa pag-uugali na maglilikha ng nakakagalit o nakakatakot na kapaligiran para sa tao.

6. Ilang bilang ng mga punsyon ng pamahalaan ay nagtutugma sa mga lugar na tinukoy sa ilalim ng RDO, tulad ng gayong binanggit sa talata 3 sa itaas. Ang lugar sa probisyon ng mga kalakal, mga pasilidad, mga serbisyo at pamamahala ng loobang lugar ay natatanging nauugnay sa mga awtoridad ng publiko na nagbibigay ng pangunahing mga serbisyong publiko. Ito ay malinaw na binanggit sa ilalim ng seksyon 27(2)(h) na ang mga serbisyo ng anumang departamento ng Pamahalaan o anumang pagsasagawa sa pamamagitan ng o ng Pamahalaan ay mga halimbawa sa mga pasilidad at mga serbisyong isinangguni sa seksyon na iyon. Bilang kinalabasan, ang pagtatanggi na magbigay ng mga serbisyo sa isang tao, o pagtatanggi na magbigay ng mga serbisyo sa parehong kalidad, sa parehong paraan at sa parehong mga tuntunin sa tao bilang normal sa relasyon ng ibang mga miyembro ng publiko, sa batayan ng

lahi, labag sa batas ang diskriminasyon sa ilalim ng RDO.

7. Ang mga awtoridad ng publiko ay may pananagutan na siguraduhing walang diskriminasyon ng lahi o panliligalig ng lahi na mangyayari sa pagbabalangkas at pagpapatupad ng kanilang mga patakaran at mga panukala alinsunod sa nauugnay na ligal na mga probisyon. Dapat silang gagawa ng mga hakbang upang siguraduhin na ang kanilang mga kawani ay lubos na nakakaintindi sa kanilang ligal na mga katungkulan.

8. Ligal na payo dapat hanapin sakali ng pag-alinlangan tungkol sa ligal na balangkas at kung maging ang natatanging patakaran o panukala ay lumabag sa ligal na mga probisyon laban sa diskriminasyon at panligalig ng lahi.

9. Ang mga patakaran at mga panukala na nilabag sa RDO ay maaaring labag sa batas. Maaari silang ligal na hahamunin sa pamamagitan ng gayong sibil na aksyon sa Korte ng Distrito.

10. Sa ilalim ng RDO, ang publiko ay maaaring gagawa ng reklamo sa EOC, ang awtorisasyon sa pagpapatupad ng RDO. Ang EOC ay pinagkatiwalaan ng mga punsyon at mga kapangyarihan na gagawa tungo sa pag-alis ng diskriminasyon at itataguyod ang pagkakapantay-pantay ng oportunidad at armonya sa pagitan ng mga tao sa kalahatang magkakaibang mga pangkat ng lahi, bukod sa iba pa. Kaugnay sa diskriminasyon ng lahi, ito ay may kapangyarihan na hahawak ng mga reklamo ng labag sa batas na mga galaw, magsasagawa ng pagkakasundo at magbibigay ng tulong alinsunod sa mga seksyon 78 at 79 ng RDO, magsasagawa ng pormal na mga pagsisiyasat sa ilalim ng seksyon 64 ng RDO, at magkuha ng impormasyon alinsunod sa seksyon 66 ng RDO. Ang EOC ay maaaring gagawa ng mga rekomendasyon para sa mga pagbabago sa mga patakaran at mga pamamaraan sa awtoridad ng publiko, o mga rekomendasyon sa Hepeng Kalihim ng Administrasyon sa mga pagbabago ng batas o kung hindi man, sa ilaw ng mga natuklasan sa kanyang pormal na mga pagsisiyasat.

Annex B

Mga Serbisyo ng Wika

Ang Pamahalaan ng HKSAR ay nakatuon sa pagtataguyod ng pagkakapantay-pantay ng lahi at pagsisiguro ng pantay na akses sa mga serbisyong publiko. Sa Hong Kong, ang mga tao na hindi mabisang makapagsalita ng wikang Tsino o Ingles ay makakaranas ng mga paghahamon na makakakuha ng akses sa mga serbisyong publiko. Upang masisiguro na ang mga gumagamit ng serbisyo sa magkakaibang mga lahi ay magkaroon ng pantay na oportunidad sa akses at benepisyo mula sa mga serbisyo ng publiko, ang naaangkop na mga serbisyo ng wika ay dapat ibibigay sa iyong nangangailangan. Ang mga awtoridad ng publiko ay dapat gagawa ng kailangang mga hakbang upang kilalanin ang mga pangangailangang serbisyo ng wika sa mga gumagamit ng serbisyo, ipakilala ang makukuha at proaktibong mag-aalok ng mga serbisyong wika sa mga gumagamit ng serbisyo, isaayos ang angkop na mga serbisyo ng wika sa yaong nangangailangan ng serbisyo na isinasaalang-alang ang kanilang mga pangyayari sa pagpapatakbo, at mahusay na gagawan ng dokumento ang mga hiling para / alok na at paggamit sa mga serbisyo ng pagkakahulugan ng mga gumagamit sa serbisyo.

Mga Layunin

2. Ang mga layunin sa pag-aayos ng kailangang mga serbisyo ng wika sa paraan ng paghahatid ng serbisyo sa publiko ay upang -

(a) bigyang kakayahan ang mga gumagamit ng serbisyo na hindi mabisang makapagsalita ng sinasalita o sinusulat na Tsino o Ingles na magkaroon ng pantay na akses sa mga serbisyong publiko; at

(b) padaliin ang mga awtoridad ng publiko na makakaintindi at tumutugon sa mga pangangailangan ng mga gumagamit ng serbisyong ito.

Probisyon sa Mga Serbisyo ng Wika

Antas ng Pamamahala

3. Ang mga awtoridad ng publiko ay may tungkulin na siguraduhing ang wika ay hindi hadlang sa pag-aakses sa mga serbisyong publiko. Dapat siguraduhin nila na ang mga taong may limitadong pagkabihasa ng wikang Tsino o Ingles ay magkakapantay na karapat-dapat na makakaakses sa mga oportunidad at nakakaintindi sa impormasyong ibinigay sa kanila. Ang probisyon na mga serbisyong pagpapakahulugan at pagsasalin ay mahalaga upang ito ay makakamit. Ang namamahala sa mga awtoridad ng publiko ay kinakailangan na -

- nakakaintindi sa pangangailangan ng gumagamit para sa mga serbisyo ng wika;

- ipahayag ang pagkakaroon ng mga serbisyo ng wika sa lahat ng mga sentro ng serbisyo at mga website, at dalhin ito sa pansin ng gumagamit ng serbisyo. Ang pagpapakita ng mga simbolo o mga larawang nagpapahiwatig ng pagkakaroon ng mga serbisyo ng wika ay makakatulong sa mga gumagamit ng serbisyo na makapag-ugnayan sa limitadong Tsino o Ingles (tingnan ang kard sa pagkakilanlan na inihanda ng Sentro Para sa Armonya at Pagpapahusay ng Mga Residente sa Etnikong Minoridad ("Sentro ng CHEER") sa **Appendix**);

- siguraduhin ang kawani ay nagbibigay ng tulong sa mga gumagamit ng serbisyo na hindi mabisang makapagsalita ng Tsino o Ingles, at proaktibong ipinakilala ang mga serbisyo ng wika na kanilang makukuha;

- siguraduhin ang angkop na mga serbisyo ng wika ay ibinigay at mabisang ginamit, kahit kailan ay kailangan;

- magbigay ng mga serbisyo ng wika na walang bayad sa mga gumagamit ng serbisyo hangga't maari;

- gumawa ng mga manwal sa trabaho / mga pamamaraan para sa mga serbisyo ng wika, siguraduhing lahat ng mga kawani, lalung-lalo na ang mga nagtatrabaho sa frontline, ay may alam sa mga serbisyo ng mga patakaran ng wika at alam na alam ang mga pamamaraan ng iniresetang trabaho, at magbigay sa kawani ng tamang oras na direksyon at tulong kapag kailangan;

- magbigay ng mga pagsasanay sa kawani upang pabutihin ang kanilang pagkasensitibo at pagkakaintindi ng pagkakapantay-pantay ng lahi sa probisyon ng mga serbisyo, gayundin sa mga kasanayan at mga diskarte sa mabisang pagtatrabaho kasama ang mga tagapagkahulugan, atbp.; at

- palawakin ang mga mapagkukunan ayon sa kinakailangan upang makisali sa mga serbisyo ng wika at magbibigay ng pagsasanay sa mga kawani. Sakali ang dagdag na mapagkukunan ay kinakailangan at ang mga mapagkukunan ay hindi masisipsip ng mga awtoridad ng publiko, ang pagsaalang-alang ay dapat ibibigay sa pagpipili para sa dagdag na probisyon ng mga mapagkukunan alinsunod sa itinatag na mga pamamaraan.

4. Lahat ng mga awtoridad ng publiko ay kailangang mangangasiwa at magrepaso sa mga pag-aayos ng probisyon sa mga serbisyo ng wika sa mga gumagamit ng serbisyo na regular na nangangailangan at gumagawa ng kinakailangang pagpadalisay sa mga pag-aayos ayon sa naaangkop. Upang mapadali ang kalahatang pagbabantay, ang mga awtoridad ng publiko ay kinakailangan na mag-ulat sa "ang pangangailangan para sa mga serbisyo ng wika" (kasama ang bilang ng mga hiling na natanggap at ang bilang ng mga serbisyo ng pagpapakahulugan na ibinigay) at "ginustong mga wika" sa CMAB taun-taon. Mangyaring sumangguni sa **Annex C** para sa mga detalye.

Anyo ng front-line

5. Ang mga miyembro ng kawani ay may pananagutan sa

pagtulong sa mga gumagamit ng serbisyo na may limitadong pagkabihasa sa wikang Tsino at Ingles na magkaroon ng pantay na akses sa mga serbisyong publiko. Sila ay kailangang gagawa ng proaktibo at makatarungang mga hakbang upang -

- kilalanin at tamasahin ang pangangailangan ng wika sa mga gumagamit ng serbisyo. Ang mga serbisyo ng wika ay dapat isasaayos kapag ang gumagamit ng serbisyo ay:
  - humihiling na makikipag-ugnayan gamit ang kanyang ginustong mga wika;
  - humihiling ng mga serbisyo ng wika;
  - makikibaka na makipag-ugnayan sa wikang Tsino o Ingles;
  - lubusang hindi maiintindihan;
  - hindi makakakuha o tumutugon sa mga tanong sa Tsino o Ingles o minsan lamang tumutugon; o
  - umaasang nag-iisa o napakabigat sa mga miyembro ng pamilya, mga kaibigan, mga tagapag-alaga, o ibang mga taong suporta sa pagpapakahulugan;

- ipakilala ang pagkakaroon ng at proaktibong mag-alok ng mga serbisyo ng wika sa mga gumagamit ng serbisyo;

- gagamit ng mga tulong sa komunikasyon (mga display kard, digital na mga instrumento, atbp.) o kard na pagkakilanlan ng wika sa **Appendix** ayon sa naaangkop upang mapadali ang komunikasyon;

- magtala ng mga serbisyo ng wika at humihiling ng follow up na mga aksyon. Ang espesipikong mga serbisyo ng wika ay kinakailangan ng gumagamit ng serbisyo ay dapat maayos na maitala sa kanyang talaan ng serbisyo para sa sanggunian ng kinabukasan kung saan naaangkop.

- Isaayos ang angkop na mga serbisyo ng wika para sa mga gumagamit ng serbisyo ayon sa nakaresetang mga pamamaraan ng trabaho na itinakda ng iginalang na mga awtoridad ng publiko;

- Makisali sa angkop na mga serbisyo ng wika kapag kailangang gagawin, maliban kung maging ang gumagamit ng serbisyo ay gumawa ng hiling o maging ang gumagamit ng serbisyo ay sinamahan ng isang nagsasalitang Tsino o Ingles na miyembro ng pamilya, kaibigan, tagapag-alaga, o ibang sumusuportang tao;

- Maghanap ng direksyon at tulong ng namamahala sakaling nagdududa;

- dumalo sa kailangang pagsasanay upang pabutihin ang kaalaman at mga kasanayan ng probisyon sa serbisyo ng mga tao sa magkakaibang lahi; at

- magbigay ng puna, kung mayroon man, para mapapahusay ang probisyon sa mga serbisyo ng wika sa namamahala.

6. Sa pagsasaalang-alang ng probisyon ng angkop na mga serbisyo ng wika sa mga gumagamit ng serbisyo, ang mga awtoridad ng publiko ay pinaalalahanan na tandaan ang mga sumusunod -

- kahit na mayroong mga miyembro ng pamilya, mga kaibigan, mga tagapag-alaga, at ibang suportang mga taong sumasama at nagbibigay ng pagpapakahulugan sa mga gumagamit ng serbisyo na naghahanap ng mga serbisyong publiko ngunit hindi mabisang makapag-usap ng wikang Tsino o Ingles, ang mga awtoridad ng publiko ay dapat magsasaalang-alang sa pagkakaloob ng mga serbisyo ng wika upang makaiiwas sa potensyal na mga paglabag sa pagkakumpidensyal, posibleng maling pagpapakahulugan o hindi tumpak, salungatan ng interes, potensyal na pagkawala ng walang-kinikilingan, atbp.; at

- kapag nag-aayos ng mga serbisyo ng wika, ang kawani ay dapat susunod sa natatanging mga pangangailangan ng indibidwal na gumagamit ng serbisyo, sa aspeto ng pagkakumpidensyal at pagkakaiba sa kultura na nagmula sa etniko.

Mga Tagapagbigay ng Mga Serbisyong Pagsasalin at Pagpapakahulugan

7. Upang mapadali ang mga serbisyo ng mga gumagamit na makaakses sa mga serbisyong publiko, ang Sentro ng CHEER, na pinapatakbo ng Hong Kong Christian Service at inatasan ng Home Affairs Department, nagbibigay ng kalahatang mga serbisyo ng pagpapakahulugan at pagsasalin sa pagitan ng Ingles at 8 pang ibang mga wika[1] sa mga lugar ng hindi-espesyalisado / hindi-propesyonal. Ito ay Pagpapakahulugan sa Telepono at Serbisyo ng Katanungan (TELIS) na makapagpadali ng 3-way na pagpapakahulugan ng boses kumperensya at walang bayad sa mga gumagamit ng serbisyo at ang mga awtoridad ng publiko. Ang mga awtoridad ng publiko ay maaaring tatawag sa hotline ng Sentro ng CHEER (tingnan sa https://hkcscheer.net/) at kumuha ng suporta sa TELIS para sa suporta ng kalahatang mga serbisyong pagpapakahulugan. Bilang bayad sa serbisyo ay sisingilin ng Sentro ng CHEER para sa mga serbisyong pagpapakahulugan at pagsasalin sa kabila ng TELIS, ang mga awtoridad ng publiko na nangangailangan ng mga serbisyong ito ay dapat susunod sa Mga Regulasyon ng Mga Tindahan at Pagkuha (S&PRs) kapag makikisali sa mga tagapagbigay ng serbisyo. Ang Mga Patnubay sa paggamit ng mga serbisyo sa pagpapakahulugan at pagsasalin na binigay ng Sentro ng CHEER na maa-akses mula sa link na ito:

http://had.host.ccgo.hksarg/rru/Guidelinesforusinginterpretationandtranslationservice.pdf

8. Dahil ang mga pangangailangan ng pagpapakahulugan ng mga gumagamit ng serbisyo ay nagkakaiba depende sa uri ng inalok na mga serbisyo ng publiko, maaaring isasaalang-alang ng mga awtoridad ng publiko ang kanilang pangangailangan ng pagpapatakbo at ang aktuwal

---

[1] Ang 8 mga wika ay Bahasa Indonesiano, Hindi, Nepali, Tagalog, Thai, Urdu, Vietnamese at Punjabi. Ang mga serbisyo ay ibinigay para sa kalahatang pagsasalin hindi kasali ang mga lugar ng nagdadalubhasa at propesyonal.

na sitwasyon at makisali sa ibang angkop na mga tagapagbigay ng serbisyo para sa pagpapakahulugan at pagsasalin. Ang ibang karaniwang mga tagapagbigay ng serbisyo ay kabilang ang Hong Kong Sheng Kung Hui (HKSKH) Lady MacLehose Centre, isang tagapagkontrata ng serbisyo ang Awtoridad ng Ospital na nakisali sa pagbigay ng mga serbisyo ng pagpapakahulugan sa publikong mga ospital at mga klinika; ganundin bilang part-time na mga tagapagpakahulugan[2] sa korte. Ang mga awtoridad ng publiko ay maaari ding sasangguni sa mga listahan ng mga tagapagtustos sa mga serbisyo ng pagsasalin at pagpapakahulugan na pinanatili ng Dibisyon ng Opisyal na Wika ng Kawanihan[3] ng Sibil na Serbisyo, gayundin ang Purchasing Card Merchant Lists sa ilalim ng Programang Pagbibili ng Kard. Sa anumang kaganapan, ang B/D ay pinaalalahanan na makisali sa mga tagapanustos na ito o sa mga tagapagbigay ng serbisyo ng wika para sa pagkakaloob ng maaasahang mga serbisyo ng wika alinsunod sa S&PR.

Disyembre 2019

---

[2] Mangyaring sumangguni sa General Circular No. 3/2018 ukol dito.

[3] Ang Listahan ng Mga Tumbaga sa Pagsasalin at ang Listahan ng mga Freelance translator na pinananatili ng Opisyal na Dibisyon ng Mga Wika na higit sa lahat ay nag-aalok ng pagsasalin ng mga dokumento sa pagitan ng Intsik at Ingles. Maaaring matukoy ng mga awtoridad ng publiko ang saklaw ng mga serbisyo sa mga kumpanya ng pagsasalin bago isangkot ang mga ito para sa pagsasalin at / o mga serbisyo ng interpretasyon sa ibang mga wika.

Appendix

國旗 FLAG	語言 Language	熱線號碼 Hotline No.	選擇語言 Select A Language	
	Bahasa Indonesia 印尼語	**3755 6811**	Point to the language you speak and your service providers can help you to make a call to CHEER Centre's Telephone Interpretation Service (TELIS) Hotline so you can communicate. 請指出適合你的語言，讓服務提供者協助你致電「融匯」中心電話傳譯服務 (TELIS) 熱線，好讓你們可以溝通。	Pilih bahasa yang Anda inginkan dan penyedia layanan akan membantu Anda membuat panggilan ke Layanan Penerjemahan lewat Telepon CHEER (TELIS) hotline
	Nepali 尼泊爾語 नेपाली	**3755 6822**		तपाईले बोल्ने भाषा देखाउनुहोस् अनि तपाईको सेवा प्रदायकहरूले तपाईलाई CHEER केन्द्रको टेलिफोन दोभाषे सेवा (TELIS) हटलाईनमा फोन गर्न मद्दत गर्न सक्छन् ।
	Urdu 烏爾都語 اردو	**3755 6833**		جو زبان آپ بولتے ہیں اس کی طرف اشارہ کریں اور آپ کے لیے خدمات فراہم کرنے والے CHEER سینٹر کی ٹیلی فون پر زبانی ترجمہ کی سہولت (TELIS) کی ہاٹ لائن پر کال کرنے میں آپ کی مدد کرسکتے ہیں
	Punjabi 旁遮普語 ਪੰਜਾਬੀ	**3755 6844**		ਆਪਣੀ ਬੋਲਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵੱਲ ਇਸ਼ਾਰਾ ਕਰੋ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਤੁਹਾਨੂੰ CHEER ਸੈਂਟਰ ਦੀ ਟੈਲੀਫੋਨ ਵਿਆਖਿਆ ਸੇਵਾ (TELIS) ਦੀ ਹਾੱਟਲਾਈਨ ਤੇ ਕਾੱਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨਗੇ
	Tagalog 他加祿語	**3755 6855**		Ituro ang iyong wika at maaari kang tulungan ng iyong tagabigay ng serbisyo na makatawag sa Hotline ng Serbisyong Interpretasyong Pantelepono (TELIS) ng CHEER
	Thai 泰語 ภาษาไทย	**3755 6866**		ชี้ไปที่ภาษาที่คุณพูดแล้วเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานจะช่วยคุณโทรศัพท์มาที่สายด่วนบริการล่ามทางโทรศัพท์ (TELIS) ของศูนย์ CHEER
	Hindi 印度語 हिन्दी	**3755 6877**		जो भाषा आप बोलते हैं उस भाषा की तरफ संकेत करें और आपके सेवा प्रदाता आपको CHEER केन्द्र के टेलीफोन व्याख्या सेवा (TELIS) हाटलाइन पर कॉल करने में आपकी मदद करेंगे
	Vietnamese 越南語 Tiếng Việt	**3755 6888**		Hãy chỉ vào ngôn ngữ thích hợp bạn, để người cung cấp dịch vụ hỗ chợ bạn gọi tới CHEER trung tâm Trợ Giúp Thông Dịch Qua Đường Dây Nóng (TELIS), để bạn có thể giao tiếp được

Hong Kong Christian Service

CENTRE for HARMONY and ENHANCEMENT of ETHNIC MINORITY RESIDENTS (CHEER)

香港基督教服務處

融匯 - 少數族裔人士支援服務中心

Language Identification Card / 語言識別卡

Kartu Identifikasi Bahasa / भाषा पहचान कार्ड / भाषा पहिचान कार्ड / ਭਾਸ਼ਾ ਪਹਿਚਾਣ ਕਾਰਡ / Tarhetang Pagkakakilanlan ng Wika / บัตรประจำตัวแสดงภาษา / زبان کی شناخت کا کارڈ / Thẻ Nhận Dạng Ngôn Ngữ

3106 3104 | 3106 0454 | tis-cheer@hkcs.org | www.hkcs.org

Address:

民政事務總署 Home Affairs Department

This programme is sponsored by the Home Affairs Department

本計劃由民政事務總署資助

062019

Telephone Interpretation Service (TELIS)		電話傳譯服務 (TELIS)	
Operation Hour :	Monday to Sunday 8:00am - 10:00pm (Except public holidays)	辦公時間 :	星期一至星期日 8:00am - 10:00pm (公眾假期除外)
Non-operation Hour :	Any time out of the above operation hours, including public holidays. *(For **Urgent Matters Only**, and only English - speaking staff will answer the calls)*	非辦公時間 :	即上述辦公時間以外之時間，包括公眾假期。 *(熱線由通曉英語的職員接聽，並只**適用於緊急情況**)*
Layanan Penerjemahan lewat Telepon (TELIS)		**Serbisyong Interpretasyong Pantelepono (TELIS)**	
Jam Operasional :	Senin Sampai Minggu 8:00am - 10:00pm (Kecuali hari libur umum)	Oras ng Operasyon :	Lunes hanggang Linggo 8:00am - 10:00pm (Maliban sa mga public holiday)
Di luar Jam Operasional :	Jam di luar jam operasional yang disebut di atas, termasuk hari libur umum. *(**Hanya untuk Darurat**, dan Hanya petugas berbahasa - Inggris yang akan menjawab panggilan)*	Hindi oras ng operasyon :	Anumang oras na hindi nakasaad sa itaas, kabilang ang mga public holiday. (Para sa mga ***Madaliang mga Bagay Lamang***, mga kawaning nakakapagsalita ng Ingles lamang ang sasagot sa mga tawag)
टेलीफोन व्याख्या सेवा (TELIS)		**บริการล่ามทางโทรศัพท์ (TELIS)**	
संचालन समय :	सोमवार से रविवार 8:00am - 10:00pm (सार्वजनिक छुट्टियों को छोड़कर)	เวลาทำการ :	วันจันทร์ ถึง วันอาทิตย์ 8:00am - 10:00pm (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
गैर-संचालन समय :	ऊपर दिये संचालन समयों से बाहर किसी भी समय,सार्वजनिक छुट्टियों सहित। *(**तत्काल मामलों के लिए** ही, केवल अंग्रेजी - भाषी कर्मचारी कॉल का जवाब देंगे)*	เวลาปิดทำการ :	เวลาที่นอกเหนือจากเวลาทำการดังกล่าวข้างต้นรวมไปถึงวันหยุดราชการ *(สำหรับ**กรณีฉุกเฉินเท่านั้น**ที่จะมีเจ้าหน้าที่รับสายเป็นภาษาอังกฤษ)*
टेलिफोन दोभाषे सेवा (TELIS)		**ਟੈਲੀਫੋਨ ਵਿਆਖਿਆ ਸੇਵਾ (TELIS)**	
संचालन समय :	सोमवार देखि आईतबार 8:00am - 10:00pm सम्म (सार्वजनिक बिदाहरू बाहेक)	ਦਫਤਰੀ ਸਮਾਂ :	ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਐਤਵਾਰ 8:00am - 10:00pm (ਜਨਤਕ ਛੁੱਟੀਆਂ ਤੇ ਇਲਾਵਾ)
गैर-संचालन समय :	सार्वजनिक बिदाहरू लगायत, माथि दिईएको संचालन समय बाहेक कुनै पनि समय। *(**अत्यन्त जरूरी मामिलाको लागि मात्र,** अंग्रेजी-बोल्ने कर्मचारीले मात्र फोनको जवाफ दिनेछ)*	ਦਫਤਰੀ ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਬਾਹਰ :	ਜਨਤਕ ਛੁੱਟੀਆਂ ਸਹਿਤ ਉੱਤੇ ਦਿੱਤੇ ਦਫਤਰੀ ਸਮੇਂ, ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ। *(ਸਿਰਫ **ਜ਼ਰੂਰੀ ਮਾਮਲਿਆਂ** ਲਈ, ਕੇਵਲ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਬੋਲਣ ਵਾਲਾ ਕਰਮਚਾਰੀ ਹੀ ਕਾਲ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦੇਵੇਗਾ)*
ٹیلی فون پر زبانی ترجمہ کی سہولت (TELIS)		**Trợ Giúp Thông Dịch Qua Đường Dây Nóng (TELIS)**	
کام کے اوقات :	سوموار سے اتوار 8:00am - 10:00pm (سرکاری چھٹیوں کے علاوہ)	Thời Gian Làm Việc :	Thứ Hai đến Chủ Nhật 8:00 am – 10:00 pm (Trừ những ngày lễ công cộng)
کام کے اوقات کے علاوہ :	اوپر دیے گئے کام کے اوقات کے علاوہ کسی بھی وقت، بشمول سرکاری چھٹیاں (***صرف ہنگامی حالات*** کے لیے، صرف انگریزی بولنے والا عملہ کالز اٹھائے گا)	Phi Thời Gian Làm Việc:	Bất cứ thời gian nào ngoài giờ làm việc nói trên và ngày lễ công cộng. (Trừ ***những trường hợp khẩn cấp*** và sẽ có nhân viên nói Tiếng Anh nghe điện thoại)

Annex C

Pagkolekta ng Data sa Mga Gumagamit ng Serbisyo sa Magkakaibang Lahi

Ang mga awtoridad ng publiko ay dapat umiintindi at tumutugon sa mga pangangailangan ng mga gumagamit ng serbisyo sa pagpaplano, pagtatasa at pagsusuri sa ipagkakaloob na serbisyo. Sa ganitong layunin, ang masasanay na mga hakbang ay dapat gagawin upang makapagkolekta ng data sa mga gumagamit ng serbisyo sa magkakaibang lahi, at upang gawin ang data (kapansin-pansin na hindi-personal na data) na handang mababawi. Batay sa gayong impormasyon na nakolekta sa regular na batayan, maaaring tamasahin ng mga awtoridad ng publiko ang epekto ng kanilang mga patakaran at mga panukala sa pagkakapantay-pantay ng lahi, bantayan ang pantay na pag-akses sa mga serbisyong publiko ng mga gumagamit ng serbisyo, at bigyang kakayahan ang patuloy na pag-uunlad sa ipinagkaloob na serbisyo.

Mga Layunin

2. Ang mga layunin sa pagkolekta ng data sa hindi-Tsinong mga gumagamit ng serbisyo ay -

(a) upang maiintindihan ang kanilang profile, mga pag-uugali at ang kanilang tiyak na mga pangangailangan ng serbisyo;

(b) upang maiintindihan ang kanilang paggamit ng mga huwaran sa serbisyo at bantayan ang kanilang akses sa ipinagkaloob na serbisyo;

(c) upang mapadali ang pagkakaloob ng kinakailangang tulong at pagsuporta ng mga panukala sa mga gumagamit ng serbisyo na nagkaroon ng hadlang sa pag-aakses sa mga serbisyong publiko ng kultura at wika;

(d) upang bigyang kakayahan sa patuloy na pagbabantay ng pagka-epektibo ng pagkakalob ng serbisyo; at

(e) upang panatilihin ang kaalaman ng publiko sa pag-unlad ng pagpapatupad ng pagka-epektibo ng mga panukala at patakaran.

3. Ang data at impormasyon ay dapat kolektahin ng mga awtoridad ng publiko sa basehang boluntaryo at kumpidensyal, at sa layuning pagsulong sa pagkakapantay-pantay ng oportunidad. Kung saan ang mga gumagamit ng mga serbisyo ay hindi nais ibunyag ang kanilang mga pangkat ng lahi, maaaring isaalang-alang ng mga awtoridad ng publiko ang pagkokolekta ng data sa basehan na hindi makikilala. Ang mga gumagamit ng serbisyo ay hindi dapat pilitin na magbigay ng data sa mga awtoridad ng publiko bilang kondisyon sa pagkukuha o paggamit ng mga serbisyo at walang salungat na mga katayuan na dapat sundin kung sila ay tatanggi na magbigay ng ganoong data[1].

4. Dapat abisuhan ng mga awtoridad ng publiko ang mga gumagamit ng serbisyo, sa panahon ng o bago kolektahin ang kanilang personal na data, ang mga layunin na kung saan ang personal na data ay gagamitin at lilinawin na ang pagbibigay ng data ay lubusang boluntaryo. Ang mga awtoridad ng publiko ay pinaalalahanan din na ang nakolektang data ay para pang-istatistika at pagbabantay ng serbisyo at hindi para sa ibang mga layunin. Bukod sa, ang resultang mga estatistika o mga resulta sa pagbabantay ng serbisyo ay hindi makukuha sa anyo na makikilala ang nagmamay-ari ng data. Ang muwestrang pahayag na magbigay kaalaman sa mga gumagamit ng serbisyo sa pag-aayos sa itaas ay nasa **Appendix** para sa sanggunian.

Saklaw

Mga serbisyong publiko na paksa sa pagkolekta ng data

[1] Dahil ang data ay kinolekta sa basehan na boluntaryo, ang pagkakumpleto, pagkaroon ng bisa at pagkamaaasahan ng mga estatistikang pinagsama-sama ay hindi maiiwasang maaapektahan. Sinabi na, ito ay isinaalang-alang na ang ganoong mga estatistika at data na nakolekta ay magbibigay pa rin ng kapaki-pakinabang na impormasyon at puna sa mga awtoridad ng publiko para sa pagbabantay ng serbisyo at patuloy na pag-unlad ng serbisyo.

5. Dapat repasuhin ng mga awtoridad ng publiko ang lahat na mga sukat ng patakaran at kilalanin ang mga patakaran at mga panukala na maaaring magagamit ng mga tao sa magkakaibang lahi at nangangailangan ng akses sa, at kumokolekta ng data nang naaayon. Ang "Katanungan at mga reklamo" ay isinaalang-alang na mga uring sapilitan na mga serbisyo sa pagkolekta ng data. Sa paggalang na ito, magkokolekta ng data ang mga awtoridad ng publiko mula sa mga nagtatanong / nagrereklamo na may "pangangailangan para sa mga serbisyong pagpapakahulugan / pagsasalin" at ang kanilang "ginustong mga wika".

Data na kolektahin

6. Ang batayang impormasyon sa "ang pangangailangan para sa mga serbisyo ng pagpapakahulugan / pagsasalin" at "ginustong wika" (iba sa Tsino at Ingles)[2] ng mga gumagamit ng serbisyo na nangangailangan ng mga serbisyong pagpapakahulugan / pagsasalin na dapat kokolektahin. Dapat kokolektahin ng mga awtoridad ng publiko ang data mula sa mga gumagamit ng serbisyo na gagamit ng mga wikang iba sa Tsino at Ingles, at panatilihin ang hindi bababa sa sumusunod na data sa mga serbisyo ng wika, lalo na,

(a) ang bilang ng mga kaso na kung saan ang mga serbisyo ng wika ay hiniling;

(b) ang bilang ng mga kaso na kung saan ang mga serbisyo ng wika ay inialok sa mga gumagamit ng serbisyo;

(c) ang bilang ng mga kaso na kung saan ang alok na mga serbisyo ng wika ay tinanggap o tinanggihan; at

(d) sa kaso na hiling para sa (i.e. (a) itaas), o pagtanggap ng alok na mga serbisyo ng wika (i.e. (c) itaas), ang wika na hiniling.

Maaaring kumokolekta ang mga awtoridad ng publiko ng ibang data at

[2] Upang mapadali ang paghahambing, ang mga awtoridad ng publiko ay pinayuhan na kolektahin, sa pinakamababa, ang data kaugnay sa siyam na mga wika, lalo na ang Bahasa Indonesiano, Hindi, Nepali, Tagalog, Thai, Urdu, Vietnamese, Punjabi at Iba pa.

mga estatistika na gamit sa mga serbisyo ng mga tao sa magkakaibang mga lahi (tulad ng "etnisidad", "nasyonalidad", "kasarian", "bansang pinagmulan", atbp.) kung ang gayong data ay makakatulong sa kanilang pagkakaloob ng mga serbisyo (hal. babae sa ilang mga lahi ay maaaring kumonsulta lamang sa babaeng medikal na mga praktisyoner).

7. Upang mapadali ang paghahambing ng mga benchmarks tulad ng census data gayundin sa kabila ng magkakaibang mga serbisyong publiko, kapag isinaalang-alang ang mga kategoriya ng data na kokolektahin, ang sanggunian ay dapat babawiin galing sa na-standardise na mga kodigo na pinagtibay ng Kagawaran ng Census at Mga Estatistika. Kaugnay dito, para sa pag-uuri ng etnikong mga pangkat, ang mga awtoridad ng publiko ay pinayuhan na kolektahin, sa pinakamababa, ang data na nauugnay sa 8 mga kategoriya, lalo na ang Filipino, Indonesiano, Indiano, Nepalese, Pakistani, Thai, Ibang Asyano (kabilang ang Vietnamese) at Iba pa. Ang binanggit sa unahan na etnikong mga pangkat ay ang pinakamalaking mga pangkat na hindi-Tsino ayon sa *2016 Populasyon By-census Tematikang Report: Etnikong Minoridad*[3] ng Kagawaran ng Census at mga Estatistika.

8. Ang mga awtoridad ng publiko ay pinaalalahanan na ang kinolektang impormasyon ay dapat direktang nauugnay, kailangan at hindi labis para sa layuning pagsisiguro ng pantay na akses sa mga serbisyo para sa mga gumagamit ng serbisyo. Ang hindi-personal na data ng mga gumagamit ng serbisyo sa magkakaibang mga lahi na nakolekta ay dapat handang mababawi upang sumuporta sa patuloy na pagbabantay. Sakaling nagdududa, ang payo mula sa Kagawaran ng Hustisya / ang Tanggapan ng Pribadong Komisyonado para sa Personal Data ay maaaring mahihingi.

9. Ang pagsasaalang-alang at desisyon sa mga uri ng mga serbisyo ay paksa sa pagkolekta ng data at ang mga kategoriya ng data (i.e. mga talata 5 hanggang 7 paitaas) na kolektahin ay dapat maayos na dokumentado. Dagdag pa, ang gayong desisyon ay dapat repasuhin sa

---

[3] Mangyaring sumangguni sa Table 3.1 ng 2016 Populasyon By-census Tematikang Report: Etnikong Mga Minoridad (https://www.statistics.gov.hk/pub/B11201002016XXXXB0100.pdf). Sa Mga Patnubay na ito, ang Puti at Silangang Asyanong mga tao tulad ng Hapon at Koreano ay uuriin sa ilalim ng "Iba" dahil karamihan sa kanila ay mga taga-ibang bansa na nagtatrabaho sa Hong Kong at makapagsalita ng Ingles.

regular na basehan na may paggalang sa mga pagbabago ng mga kalagayan.

Pagpapatupad

10. Ang pagkolekta ng data / impormasyon ng hindi-Tsino na mga gumagamit ng serbisyo ay magsisimula sa Abril 2020 para sa pagkumpleto ng bahagi sa loob ng 2 taon, i.e. sa Marso 2022.

(a) Unang Bahagi (na kumpletuhin sa Marso 2021)

- upang kolektahin ang data mula sa mga nagtatanong / nagrereklamo na may "pangangailangan para sa mga serbisyong pagpapakahulugan / pagsasalin" at ang kanilang "ginustong mga wika" ayon sa sumusunod:

  (i) ang bilang ng mga kaso na kung saan ang mga serbisyo ng wika ay hiniling;

  (ii) ang bilang ng mga kaso na kung saan ang mga serbisyo ng wika ay inialok sa mga gumagamit ng serbisyo;

  (iii) ang bilang ng mga kaso na kung saan ang alok ng mga serbisyo ng wika ay tinanggap o tinanggihan; at

  (iv) sa kaso ng hiling para sa (i.e. (i) itaas), o pagtatanggap ng alok na mga serbisyo ng wika (i.e. (iii) itaas), ang wika na hiniling[4].

  (v) bilang ng mga reklamo na inilagak ng mga gumagamit ng serbisyo na may pangangailangan ng pagpapakahulugan / pagsasalin, at kung maging ang mga reklamo ay kaugnay sa "kulang sa / pagkakaloob ng mga serbisyo ng pagpapakahulugan at / o pagsasalin"; at

[4] Mangyaring sumangguni sa talababa 2 para sa data ng siyam na mga wikang kokolektahin.

(vi) anumang ibang mga uri ng kinilalang data (kung mayroon man).

- upang bantayan ang kalahatang pag-aayos sa pagkolekta ng data at gagawin ang kailangang mga pagsasaayos batay sa aktuwal na mga kalagayan;

- upang kumpletuhin ang pagrepaso sa pag-aayos ng pagkolekta ng data sa Unang Bahagi at gagawin ang kinakailangang teknikal at paghahanda ng pagpapahayag para sa pinahabang pagkolekta ng data sa mga serbisyong pinaplano na mabibilang sa Ikalawang Bahagi sa katapusan ng Pebrero 2021;

- upang gawing makukuha ang mga estatistikang naitala ng pinagsama-samang anyo ng kani-kaniyang mga website para sa impormasyon ng publiko sa katapusan ng Abril 2021; at

- upang repasuhin ang pagka-epektibo sa pagkakaloob ng mga patakaran, mga panukala at serbisyo batay sa resultang mga estatistika at ipakilala ang pagpapadalisay / pagpapaunlad kung naaangkop.

(b) Ikalawang Bahagi (kumpletuhin sa Marso 2022)

- upang kolektahin ang data at mga estatistika sa mga gumagamit ng serbisyo sa magkakaibang mga lahi para sa mga serbisyong pinaplano na mabibilang sa bahaging ito;

- upang bantayan ang kalahatang pag-aayos sa pagkolekta ng data at gawing kinakailangan ang pagsasaayos batay sa aktuwal na mga kalagayan;

- upang magsasagawa ng taunang pagrepaso sa pag-aayos sa pagkolekta ng data kabilang ang mga uri ng mga serbisyo at data na kokolektahin;

- upang gawing makukuha ang mga estatistikang naitala sa pinagsama-samang anyo ng kani-kaniyang mga website para sa impormasyon ng publiko sa katapusan ng Abril bawat taon; at

- upang repasuhin ang pagka-epektibo sa pagkakaloob ng mga patakaran, mga panukala at serbisyo batay sa resultang mga estatistika at ipakilala ang pagpapadalisay / pagpapaunlad kung naaangkop.

11. Ang karagdagang pagpapadalisay ay dapat gagawin kung kinakailangan sa ilaw ng mga karanasang nakamit sa dalawang-bahaging pagpapatupad.

12. Ang CMAB ay may pananagutan sa pakipagtulungan at pagpapanatili ng kalahatang-ideya sa pagpapatupad ng Mga Patnubay ng Pamahalaan na buong-buo. Bukod sa iba pa, ang CMAB ay mangolekta ng nauugnay na impormasyon mula sa mga awtoridad ng publiko "ang pangangailangan ng mga serbisyo sa pagpapakahulugan / pagsasalin" at "ginustong wika" ng mga gumagamit ng serbisyo na nangangailangan ng serbisyo sa pagpapakahulugan / pagsasalin sa iniresetang form taun-taon. Ang pinagsama-samang mga estatistika ay ipapahayag sa website ng CMAB para sa impormasyon ng publiko.

Disyembre 2019

Appendix

Pahayag sa pagkolekta ng data:

(Tandaan: Ang pahayag ay mailalapat sa koleksyon ng data at impormasyon sa paggamit ng mga serbisyo sa mga tao ng magkakaibang mga lahi na karagdagan sa yaong kasalukuyang kinakailangan para sa mga awtoridad ng publiko upang magsasagawa ng kanilang mga punsyon sa ilalim ng kani-kanilang mga saklaw.)

Pagkolekta ng Impormasyon sa Mga Gumagamit ng Serbisyo sa Magkakaibang Mga Lahi

1. Para sa mas mabuting pagkakaintindihan sa mga pangangailangan ng aming mga kustomer sa magkakaibang mga lahi at pagpapaunlad ng aming serbisyo upang matugunan ang kanilang pangangailangan, ikaw ay inaanyayahan na magbigay ng impormasyon sa "pangangailangang mga serbisyo para sa pagpapakahulugan / pagsasalin" at "ginustong mga wika" *(Tandaan: Ang mga kategoriya ng data ay babaguhin ng mga awtoridad ng publiko kung naaangkop)* para sa estatistika at mga layuning pagbabantay ng serbisyo.

2. Ang pagkakaloob ng gayong impormasyon ay boluntaryo. Maaari kang tatanggi na magbigay ng impormasyon. Gayunpaman, ang iyong tulong ay higit na pinasasalamatan dahil ang kinolektang impormasyon ay mahalaga sa patuloy na pag-unlad ng aming mga serbisyo sa mga tao ng magkakaibang mga lahi.

3. Kami ay nakatuon sa pagprotekta ng iyong pagkapribado, pagkakumpidensyal at seguridad ng personal na impormasyon na aming hinawakan sa pamamagitan ng pagsusunod sa mga kinakailangan sa Ordinansa ng Personal Data (Pagkapribado) na may paggalang sa namamahala ng personal na impormasyon. Sinisiguro namin ang pagsunod ng aming mga kawani sa pinakamahigpit na mga pamantayan ng seguridad at pagkakumpidensyal.

4. Ang kinolektang impormasyon ay para sa estatistika at mga layuning

pagbabantay ng serbisyo lamang at hindi para sa anumang ibang layunin.

5. Ang resultang mga estatistika o mga resulta ng pagbabantay ng serbisyo ay hindi gawing makukuha sa paraan na kung saan makikilala ang indibidwal na nagbibigay ng mga ito.

6. Para sa katanungan, mangyaring makipag-ugnayan:

(Ang mga kontak ng mga opisyal na tumulong sa pagpapatupad ng PDPO sa kani-kaniyang Mga Awtoridad ng Publiko.)