

## **Tindakan yang Ada dan Rencana Tindakan untuk Meningkatkan Kesetaraan bagi Etnis Minoritas**

### **Perumahan Umum**

Untuk mempromosikan keharmonisan dan membantu etnis minoritas untuk masuk ke komunitas, Departemen Perumahan telah menempatkan beberapa pengukuran untuk meningkatkan akses ke layanan perumahan umum.

#### **A. Pengajuan Sewa Perumahan Umum (PRH)**

- |                      |   |
|----------------------|---|
| Layanan<br>Terkait   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Menyediakan layanan bagi yang ingin mengajukan PRH mulai dari aplikasi hingga alokasi unit PRH bagi mereka atau pemutusan aplikasi karena alasan lain.</li></ul>  |
| Tindakan yang<br>Ada | <ul style="list-style-type: none"><li>• Ringkasan Informasi tentang pusat layanan dukungan bagi etnis minoritas telah dikirim ke pelamar PRH dari etnis minoritas untuk referensi mereka sejak 2009. Versi yang terbaru dikirim di akhir 2011, 2013, 2015 dan 2017. Ringkasan Informasi juga disebarluaskan lewat Pusat Layanan Pelanggan Otoritas Perumahan (HACSC) kepada pengaju rumah yang mengunjungi pusat layanan tersebut.</li><li>• Poster dan baner tarik bagi masyarakat tentang layanan penerjemahan telepon gratis dari 7 bahasa EM yang disediakan oleh Pusat Harmoni dan Peningkatan Penduduk Etnis Minoritas (CHEER) ditampilkan di HACSC dan Pusat Informasi Perumahan (HIC) untuk membuat pendaftar EM sadar tentang layanan tersebut.</li><li>• Kami telah mendaftar, di dalam enam bahasa EM, informasi kunci yang bersinggungan dengan pendaftaran PRH, ditandai dengan “Contoh Formulir Pendaftaran Lengkap”, dan juga nomor telepon layanan penerjemah telepon dari bahasa EM yang disediakan oleh CHEER pada website Otoritas Perumahan (HA)/Departemen Perumahan (HD). Salinan cetak dari informasi tersebut tersedia gratis di HACSC di Lok Fu.</li><li>• Video yang mempromosikan hubungan komunitas yang harmonis di antara grup ras berbeda; ketentuan dari berbagai jasa PRH dan saluran bantuan tersedia bagi etnis minoritas untuk disiarkan di Ruang Tunggu Sub Sesi</li></ul> |

## Pengajuan di HACSC.

- Saat ini, dua Pegawai Balai EM diperkerjakan untuk menawarkan bantuan bagi pendaftar PRH termasuk para EMs yang berada di HACSC.
- Gambar yang menunjukkan bendera dari berbagai negara tersedia di HACSC untuk pengaju PRH dari etnis minoritas untuk mengindikasikan kebangsaan mereka untuk memfasilitasi pengaturan penerjemahan bagi mereka.
- Bersama koordinasi Unit Hubungan Rasial di bawah Departemen Dalam Negeri, satu set perangkat lunak komputer dengan webcam disediakan di CHEER yang telah dipasang di HACSC untuk layanan penerjemahan melalui pegawai CHEER untuk memfasilitasi komunikasi di antara pegawai kami dan pengaju PRH etnis minoritas jika diperlukan.
- Setiap kali kami memberi tahu pengaju PRH terkait perkembangan atau rincian aplikasi, atau mengundang mereka ke pemeriksaan detil atau pemilihan flat, jika kami berpikir bahwa pengaju adalah etnis minoritas, kami akan melampirkan catatan info yang menyuruh pusat pelayanan agar dapat memberikan layanan bahasa.
- Ketika pengaju dari etnis minoritas menghubungi CHEER untuk permintaan layanan penerjemah dalam rangka menghadiri pemeriksaan detil atau pemilihan flat, CHEER akan memberi tahu kami dan kami akan menyusun penerjemahan di tempat atau mengatur webcam untuk memastikan CHEER dapat menyediakan layanan penerjemahan selama wawancara pemeriksaan detil. Jika pendaftar belum membuat janji/permintaan sebelumnya tetapi menginginkan mendapat layanan tersebut pada saat wawancara, kami akan menghubungi CHEER untuk mengetahui apakah layanan penerjemah tersebut bisa secara langsung disusun melalui konferensi telepon atau webcam.
- Ketika menerapkan berbagai skema perumahan ( seperti Skema Alokasi Apartemen Ekspres, Skema Pelatihan Pemulihan Kepadatan Teretoris Luas dan Transfer Peningkatan Ruang Tinggal), HD akan mengirim formulir pendaftaran yang terkait, petunjuk pendaftaran, dokumen terkait, dll. Untuk mendukung pusat layanan EM, termasuk

CHEER, ke depan untuk memberi fasilitas bagi penyediaan layanan untuk pendaftar dari EM.

- Ketika pengaju dari etnis minoritas menentukan pilihan flat dari skema perumahan di atas, HD akan mengirim informasi kunci dan alur kerja terkait skema perumahan di dalam enam bahasa etnis minoritas untuk membantu proses pemilihan flat.
  - Informasi terkait akan secara berkala diperbarui dan video akan disiarkan secara berlanjut untuk menjaga pengetahuan dari pengaju PRH etnis minoritas.
  - Masukan atas keefektifan dari layanan penerjemah yang disediakan kepada etnis minoritas secara rutin akan ditinjau untuk memberikan peningkatan secara berkelanjutan.
  - Masukan dari pegawai siaga berdasarkan pengalaman yang didapat dari kontak sehari hari dengan pengaju etnis minoritas akan dikumpulkan melalui pertemuan rutin untuk ditinjau atas keefektifan dari tindakan kami yang ada untuk memberikan peningkatan.
  - Kami akan selalu menghubungi pusat dukungan layanan untuk mendapat masukan dari pengaju etnis minoritas dan membuat peningkatan layanan.
  - Di saat wawancara dengan pengaju etnis minoritas, HD akan mengambil inisiatif untuk bertanya apakah jasa penerjemah dibutuhkan. HD akan membuat janji pertemuan.
- Pertanyaan • Manajer Perumahan / Aplikasi (Adm) Tel.: 2794 5228

## **B. Manajemen Perumahan**

- Di saat wawancara dengan pengaju etnis minoritas, HD akan mengambil inisiatif untuk bertanya apakah jasa penerjemah dibutuhkan. HD akan membuat janji pertemuan.
- Pamflet di dalam bahasa Inggris dan tujuh bahasa EM ( seperti Bahasa Indonesia, India, Nepal, Punjabi, Filipina, Thailand dan Urdu) telah dikirim setiap dua tahun sejak

2009 untuk mengidentifikasi rumah tangga EM, di keluarga perumahan umum untuk memberitahu mereka akan layanan dukungan yang disediakan oleh organisasi nirlaba dengan pendanaan dari pemerintah. Pamflet terbaru sudah dikirim pada akhir 2017.

- Video yang diputar di Saluran Perumahan kami itu mempromosikan kesatuan yang harmoni antara penduduk lokal dan penduduk etnis minoritas. Semua pegawai perumahan di garis depan diperintahkan untuk melayani dalam hal penanganan yang ramah dan komunikasi yang baik bagi rumah tangga etnis minoritas.
- Pesan untuk mempromosikan kesatuan yang harmoni antara penduduk loka dan etnis minoritas, dan layanan dukungan tersedia dan disalurkan kepada penghuni baik dalam bahasa Inggris dan China melalui Surat Kabar Perumahan.
- Meningkatkan pemahaman bersama dan meningkatkan hubungan harmonis antara penduduk etnis minoritas dengan lokal melalui fungsi kerja sama dalam komunitas yang secara bersama dikelola oleh Komite Penasihat Manajemen Perumahan dan Organisasi Non Pemerintah (NGOs).
- Di saat menyampaikan pesan penting kepada penduduk etnis minoritas, penggunaan foto, peta, gambar, dll dapat membantu mereka memahami pesan. Maka dari itu kami akan memasukan gambar jika dirasa perlu, ke dalam surat atau pemberitahuan ketika menyebarkan informasi penting (seperti kesehatan dan keamanan) untuk memudahkan pemahaman.
- Meningkatkan komunikasi dengan rumah tangga etnis minoritas, layanan penerjemah telepon disediakan oleh CHEER dari Layanan Kristen Hong Kong di Tuen Mun Kantor Manajemen Perumahan Distrik Utara dan Kantor Perumahan Tin Yuet dengan menggunakan webcam yang disambung ke CHEER, untuk membantu konferensi video tiga arah di antara pegawai, penduduk etnis minoritas dan penerjemah tanpa ada batasan bahasa.
- Menempel poster di tempat yang mencolok untuk

keperluan promosi layanan penerjemahan gratis yang disediakan oleh CHEER.

Penilaian  
Tugas  
Mendatang  
dan  
Keefektifan  
Tindakan

- Menempatkan kartu identifikasi bahasa CHEER pada konter asisten layanan pelanggan/ pos wawancara/ ruang wawancara untuk memfasilitasi penyusunan yang pantas bagi pegawai jika EM memerlukan jasa penerjemahan.
- Mendorong etnis minoritas menggunakan secara maksimal layanan penerjemahan yang disediakan oleh Pusat Layanan Dukungan yang dioperasikan oleh organisasi nirlaba..
- Memperhatikan budaya, kebutuhan, sensitivitas dan kepentingan berbagai grup dari ras berbeda, layanan kami akan ditinjau dari waktu ke waktu dan peningkatan akan dibuat jika dirasa perlu. Ringkasan kebijakan terkait dalam lebih banyak bahasa lagi akan dibuat ketika dirasa perlu.
- Setelah selesainya fungsi kemitraan, pengelola telah mengirimkan laporan akhir di dalam dua bulan untuk penilaian keseluruhan tanggapan dan umpan balik dari peserta dengan pandangan untuk meningkatkan keefektifan dari penyelenggaraan aktivitas yang serupa di kemudian hari nanti.
- Kami akan berkomunikasi dengan pusat layanan dukungan yang berkepentingan dari waktu ke waktu untuk mengumpulkan opini dari etnis minoritas atas pengelolaan perumahan agar dapat meningkatkan kualitas layanan kami.
- Melakukan jajak pendapat secara acak atas layanan pengelolaan perumahan setiap tahun di antara penghuni untuk mengumpulkan masukan, termasuk dari etnis minoritas. Tinjauan dari layanan kami akan dikumpulkan untuk memenuhi kebutuhan.

Tindakan  
Tambah  
yang Diambil

- Kebijakan perumahan telah diunggah ke dalam website HA/HD umumnya ditulis dwibahasa, seperti Chinese dan Inggris. Informasi di bahasa lainnya, termasuk beberapa bahasa minoritas lainnya, seperti Thailand, Indonesia, dll., telah disediakan bagi beberapa kebijakan terpilih yang terkait dengan Manajemen Rumah Tangga, seperti tambahan dan pengurangan anggota keluarga, Skema

Penandaan bagi Penegakan manajemen Rumah Tangga di Rumah Tangga Perumahan Umum, kebijakan penyewa yang baik dan Skema Bantuan Sewa.

- Survei Berulang Perumahan Umum (PHRS) dilakukan setiap tahun untuk mengumpulkan pandangan dari rumah tangga perumahan umum akan layanan manajemen perumahan. Selain kuesioner yang ditulis dalam bahasa Chinese saat ini, terdapat juga kuesioner dalam bahasa Inggris bagi peserta wawancara untuk membantu mereka agar lebih paham dalam berkomunikasi ketika bertemu dengan kelompok EM. Sebagai tambahan, peserta wawancara akan dilengkapi dengan kartu identifikasi bahasa CHEER sehingga penerjemahan yang benar bisa dilaksanakan selama masa wawancara dengan responden yang tidak berbicara bahasa Chinese / Inggris. Hasil survei akan membantu kami untuk meninjau ulang dan meningkatkan layanan kami dan juga untuk menyediakan kebutuhan dari kelompok EM.

Pertanyaan • Unit Kebijakan Pengelolaan Penduduk Tel.: 2761 5842  
(Email: tmp.gr@housingauthority.gov.hk)

### **C. Pelatihan Pegawai**

Layanan  
Terkait • Meningkatkan kesadaran pegawai akan sensitivitas ras, keragaman budaya dan pemahaman akan Aturan Diskriminasi RAS (RDO).

Tindakan  
yang Ada • Berkolaborasi dengan Komisi Kesempatan Kesetaraan (EOC) dan CHEER dalam menyediakan pelatihan bagi pegawai di RDO, kesetaraan ras, sensitivitas budaya dan praktik yang baik dalam menyediakan layanan publik bagi EM.

- Menunjuk pegawai untuk mengikuti pelatihan terkait yang disediakan oleh Biro Layanan Sipil, Pelatihan Layanan Sipil dan Pelatihan Pengembangan (CSTDI, CSB).

- Mengundang CHEER untuk memberi pengarahan pada pegawai pada area layanan yang disediakan oleh CHEER bagi EM, dan meningkatkan pengetahuan pegawai akan

budaya yang beragam dari EM.

- Materi pelatihan dan petunjuk yang terkait telah diunggah ke dalam intranet Departemen untuk keperluan referensi pegawai.
  - Latihan penyegaran akan diadakan secara rutin.
  - Departemen ini akan terus bekerja dengan Biro Hubungan Konstitusional dan Daratan, CSTDI, CSB, EOC, dan NGOs yang menyediakan layanan bagi EM di dalam mengelola pelatihan yang cocok pada RDO dan topik terkait.
  - Kami telah memasukkan pada RDO di dalam Program Orientasi bagi semua pegawai yang baru bergabung kepada HD.
  - Umpan balik dan saran dari pejabat subyek departemen, komite pelatihan dan peserta pelatihan akan dikumpulkan untuk peninjauan kursus dan pengayaan lebih jauh tentang isi pelatihan.
  - Pusat Pelatihan dan Perkembangan Tel.: 3162 0130
- Penilaian Tugas Mendatang
- Tindakan Tambahan yang Diambil
- Pertanyaan

**Departemen Perumahan  
Juli 2019**