

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

### **Kesejahteraan Sosial**

Semua penduduk Hong Kong perlu untuk menikmati akses kesetaraan kepada layanan kesejahteraan sosial selama mereka dapat memenuhi kriteria persyaratan.

Tindakan yang diambil oleh Departemen Kesejahteraan Sosial (SWD) dilakukan untuk mempromosikan kesetaraan ras dan adanya akses kesetaraan kepada layanan kesejahteraan sosial bagi etnis minoritas, yang mana diatur sebagai berikut.

#### **A. Tindakan yang menjadikan kaum etnis minoritas memiliki akses kesetaraan akan layanan kesejahteraan**

Layanan  
Terkait

- SWD menempatkan tindakan yang menjadikan kaum etnis minoritas mendapat akses kesetaraan kepada layanan kesejahteraan sosial terkait, dan melindungi data pribadi dari kaum etnis minoritas yang menggunakan jasa kesejahteraan sosial.

Tindakan Yang  
Ada

Referensi kepada statistik dan informasi etnis minoritas.

- Di dalam merencanakan dan menerapkan layanan kesejahteraan, SWD telah membuat referensi tentang statistik dan informasi akan etnis minoritas, tersedia dari berbagai sumber termasuk Departemen Sensus dan Statistik, departemen pemerintah lainnya dan organisasi non pemerintah (NGOs), dan telah memulai mengumpulkan angka statistik pada penggunaan layanan interpretasi dan penerjemahan dari berbagai unit sejak Januari 2019 untuk memahami lebih baik akan kebutuhan sosial dari etnis minoritas.

#### Selebaran layanan di dalam bahasa etnis minoritas

- Selebaran layanan kunci makna terus diterjemahkan ke dalam enam bahasa etnis minoritas<sup>1</sup>. Selebaran ditempatkan di unit layanan dan / atau diunggah ke website SWD untuk membantu kemudahan akses dan referensi.

---

<sup>1</sup> Enam bahasa etnis minoritas termasuk Bahasa Indonesia, India, Nepal, Filipina, Thailand dan Urdu.

### Website SWD

- SWD telah membuat jalan pintas “Informasi bagi Etnis Minoritas” di website SWD untuk membantu kemudahan akses kepada informasi layanan terkait di dalam bahasa yang berbeda untuk kaum etnis minoritas, masyarakat, pegawai SWD dan NGOs.

### Layanan Penerjemah

- SWD akan menyusun layanan penerjemah yang layak ketika menyediakan layanan kesejahteraan sosial untuk etnis minoritas. Staf dapat menggunakan jasa penerjemah bagi etnis minoritas dari berbagai sumber, seperti layanan penerjemah pengadilan, layanan penerjemah yang disediakan oleh Otoritas Rumah Sakit, Pusat Harmoni dan Peningkatan Penduduk Etnis Minoritas (CHEER) di bawah Layanan Kristen Hong Kong yang menyediakan layanan penerjemah dengan pendanaan dari Departemen Dalam Negeri dan NGOs lainnya, dll.

### Fasilitas Webcam

- SWD telah memasang webcam yang ditempatkan di sepuluh unit layanan untuk melaksanakan konferensi video tiga saluran antara pengguna, pekerja sosial (termasuk unit departemen dan Pusat Layanan Keluarga Terpadu / Pusat Layanan Terpadu yang dikelola oleh NGOs) / pegawai keamanan sosial dan penerjemah jika diperlukan.

### Akses kepada layanan penerjemahan instan bagi etnis minoritas yang meminta layanan ke nomor telepon SWD

- Nomor telepon SWD <2343 2255> telah disediakan bagi etnis minoritas agar bisa mengakses layanan penerjemah telepon instan dalam tujuh bahasa etnis minoritas yang mana mereka bisa terbantu untuk bertanya akan hal pelayanan kesejahteraan.

### Poin untuk dicatat dibuat dalam menyediakan layanan kesejahteraan bagi etnis minoritas

- SWD telah menerbitkan “Catatan pokok dalam menyediakan pelayanan kesejahteraan bagi etnis minoritas” (Catatan Pokok) bagi pekerja sosial / staf

keamanan sosial dari unit departemen, pekerja sosial dari Pusat Layanan Keluarga Terpadu / Pusat Layanan Terpadu dan layanan anak muda yang dioperasikan oleh NGOs sehingga untuk menyediakan referensi bagi unit layanan dalam melayani grup etnis minoritas. Ini termasuk praktik budaya dari berbagai grup etnis minoritas dan cara untuk menyusun layanan penerjemahan dan interpretasi yang pantas, dll. SWD juga telah memberikan unit layanan versi singkat dari Catatan Poko, protokol dan teks bahasa Inggris dalam menangani datangnya / pertanyaan telepon dari etnis minoritas untuk keperluan referensi bagi staf yang bekerja di resepsionis dan pekerja layanan.

#### Pemberitahuan atas “Layanan Bantuan dan Penerjemahan bagi Etnis Minoritas”

- Untuk meningkatkan pengetahuan etnis minoritas akan saluran untuk mendapat bantuan kesejahteraan sosial seperti layanan penerjemah telepon, unit layanan SWD telah menuliskan di area resepsionis satu pemberitahuan di “Layanan Bantuan dan Penerjemahan bagi Etnis Minoritas”, yang diterjemahkan ke dalam bahasa etnis minoritas.
- Etnis minoritas akan diberikan salinan yang berisi pemberitahuan yang menyebutkan kalau mereka bertanya. Informasi juga tersedia di website SWD.

#### Orang yang ditunjuk di setiap distrik

- SWD telah menunjuk orang dari setiap distrik administratif untuk melakukan bantuan internal bagi kolega distrik untuk menyediakan jasa kesejahteraan bagi etnis minoritas.

#### Kebijakan masuk non diskriminasi atas akses kepada layanan kesejahteraan sosial

- Unit layanan di bawah SWD dan meliputi NGOs yang diawasi oleh Sistem Pengawasan Performa Layanan seperti halnya juga unit layanan kontrak yang diawasi oleh SWD berdasar Syarat dan Ketentuan Kontrak diperlukan untuk memastikan layanan memiliki informasi jelas dan akurat tentang bagaimana masuk dan keluar dari layanan, dan kebijakan masuk harus bersifat non

diskriminatif.

#### Perlindungan data pribadi

- SWD telah diterjemahkan ke Pernyataan Kumpulan Informasi Pribadi ke dalam enam bahasa etnis minoritas, maka klien dari kaum etnis minoritas dapat memahami lebih baik tujuan dari pegawai SWD untuk mengumpulkan data pribadi mereka ketika ditanya akan layanan / asisten, seperti halnya hak mereka untuk mengakses dan mengoreksi data pribadi di bawah Peraturan Data Pribadi.
- SWD akan mengawasi para NGOs untuk mengatur tiga tim yang akan menjangkau di dalam area Pulau Hong Kong, Kowloon dan New Territories untuk membantu etnis minoritas dalam menerima layanan kesejahteraan terkait. Para NGO diundang untuk mengirimkan proposal di bulan Mei 2019. Diharapkan layanan ini berjalan mulai Maret 2020.
- SWD akan menggerakkan satu NGO di tahun 2019-20 untuk meningkatkan kesadaran etnis minoritas dalam kekerasan rumah tangga dan kekerasan seksual dan mendorong korban etnis minoritas dari kekerasan seksual dan rumah tangga untuk mencari bantuan melalui program pendidikan komunitas, dll.
- SWD akan menyediakan subsidi bagi pusat perawatan anak khusus dan pendidikan dini dan pusat pelatihan yang menerima anak etnis minoritas pra-sekolah dengan kebutuhan-kebutuhan untuk memfasilitasi pelatihan mereka, komunikasi dengan orang tua mereka / anggota keluarga dan penyediaan dukungan sosial bagi keluarga dengan efektif berlaku sejak tahun pelajaran 2019/20.
- SWD akan mengatur unit etnis minoritas ter khususkan di dalam lima pusat sumber daya orang tua / keluarga bagi orang dengan keterbatasan yang berlokasi di distrik dengan lebih dari populasi etnis minoritas di 2019-20, untuk meningkatkan dukungan komunitas bagi etnis minoritas dengan keterbatasan.

Tindakan  
Terencana

Penilaian Tugas  
Mendatang

#### Selebaran layanan di bahasa etnis minoritas

- SWD akan tetap mengumpulkan masukan atas selebaran

layanan dari pegawai dan pengguna secara berkala.

#### Website SWD

- SWD akan tetap mengumpulkan masukan dari website SWD dari pegawai dan pengguna secara berkala.

#### Kebijakan masuk non diskriminasi atas akses ke layanan kesejahteraan sosial

- SWD dan meliputi unit layanan NGO seperti halnya unit layanan kontrak akan terus melakukan penilaian internal dan eksternal untuk mengawasi ketepatan dan kebijakan non diskriminasi yang telah disebut di atas.

#### Indikator untuk mempromosikan kesetaraan ras

- SWD akan terus mempromosikan kesetaraan ras dan salah satu maksudnya adalah secara berkala mengawasi nilai pencapaian untuk menciptakan indikator dan tinjauan efektif.

Tindakan  
Tambahkan yang  
Diambil

- SWD akan terus melakukan –
  - Penerjemahan lebih banyak selebaran untuk mencakup layanan kesejahteraan kunci dan mengunggah ke website SWD jika dirasa pantas;
  - Memperbarui informasi layanan dan selebaran ke dalam bahasa etnis minoritas jika dirasa perlu; dan
  - Membuat selebaran baru ke dalam bahasa etnis minoritas dan mengunggah ke website SWD jika dirasa perlu.

### **B. Pelatihan bagi pegawai SWD, NGO dan unit layanan kontrak**

Layanan  
Terkait

- Meningkatkan kesadaran, pemahaman dan sensitivitas tentang kesetaraan rasial pegawai dari SWD / NGOs dan unit layanan kontrak.

Tindakan Yang  
Ada

- SWD akan terus melakukan –
  - Menyusun pelatihan atas Peraturan Diskriminasi Ras (RDO) dan peraturan terkait bagi pegawai SWD;
  - Mengunggah petunjuk terkait ke intranet SWD agar

menjadi referensi dan materi pelatihan pegawai SWD agar memudahkan akses kepada Pusat Pembelajaran Elektronik bagi pegawai SWD dan NGOs;

- Melakukan program pelatihan bagi pegawai SWD, NGOs dan unit layanan kontrak untuk meningkatkan pemahaman dan sensitivitas mereka akan budaya, gaya hidup dan kebutuhan layanan bagi etnis minoritas; dan
- Mendorong pegawai SWD untuk menghadiri pelatihan di RDO dan petunjuk terkait, sensitivitas ras dan keragaman budaya dikelola oleh Institut Pelatihan dan Perkembangan Layanan Sipil, Komisi Kesempatan Kesetaraan, dan badan terkait lainnya.

Penilaian Tugas Mendatang

- SWD akan tetap melakukan –
  - Mengumpulkan dan menganalisa data dari beberapa aktivitas pelatihan terkait yang diselenggarakan tahunan, dan beberapa peringkat / nilai dari peserta;
  - Mengumpulkan masukan dari peserta saat kegiatan pelatihan dilakukan; dan
  - Meminta saran dari pegawai tentang program pelatihan apa yang harus dibuat.

### **Pertanyaan Umum**

Semua pertanyaan atau masukan silakan disampaikan lewat Petugas Kerja Sosial (Koordinator Perusahaan) dari Sesi Perencanaan dan Koordinasi SWD di nomor 21529305

**Departemen Kesejahteraan Sosial  
Juli 2019**