

# **Pedoman Administratif dalam Meningkatkan Kesetaraan Rasial ("PEDOMAN")**

## **1. PENDAHULUAN**

1.1 Pedoman ini menyediakan petunjuk umum bagi biro terkait, departemen dan otoritas publik lainnya (secara kolektif selanjutnya disebut sebagai "otoritas publik") sehingga masyarakat Hong Kong, tanpa memandang ras mereka<sup>1</sup>, dapat menikmati akses kesetaraan pada pelayanan publik. Budaya dan bahasa dari ras yang berbeda tidak harus menjadi halangan dalam penyampaian program dan layanan pemerintah kepada mereka yang memiliki hak untuk menerima, dan juga program dan layanan tersebut harus bertujuan untuk mendapat hasil yang sama bagi semua orang yang mencakup ke semua kelompok yang secara budaya dan bahasa beraneka ragam. Karena terpadat cakupan dan keanekaragaman yang luas dari program dan layanan pemerintah, setiap otoritas publik harus menentukan tindakan praktis yang harus mereka ambil untuk menerapkan pedoman ini yang terkait dengan keadaan operasional di masing-masing tempat.

### **Kebijakan Pemerintah Mengenai Kesetaraan Rasial**

1.2 Pemerintah berkomitmen menghapus diskriminasi rasial dan meningkatkan kesetaraan kesempatan bagi etnis minoritas. Undang-Undang Dasar, Undang-Undang Hak Asasi Manusia Hong Kong (HKBORO) (Bab. 383) dan Undang-Undang Diskriminasi Ras (RDO) (Bab. 602) menyediakan kerangka hukum yang melarang diskriminasi atas dasar ras (silakan lihat **Lampiran A** untuk tinjauan tentang ketentuan RDO terkait ketentuan pelayanan publik). Untuk detail tentang persyaratan hukum, silakan simak Bab 3.

1.3 Agar dapat sesuai dengan persyaratan hukum, Pemerintah telah secara aktif mengambil tindakan untuk meningkatkan kesetaraan rasial guna memastikan bahwa orang yang berbeda ras memiliki akses yang sama ke, dan mendapatkan manfaat dari, sumber daya dan kesempatan yang tersedia di masyarakat. Hal ini dicapai melalui kegiatan pendidikan umum dan promosi, dan ketentuan dari pelayanan dukungan. Diperkenalkannya Pedoman Administratif tersebut merupakan tindak lanjut dari tujuan ini.

---

<sup>1</sup> Pedoman ini, referensi tentang ras adalah referensi tentang ras, warna, keturunan atau bangsa atau asal etnis seseorang (silakan lihat pasal 8 dari Race Discrimination Ordinance (Pasal. 602)), dan referensi tentang diskriminasi ras harus dibuat berdasarkan itu.

## **Tujuan dan Ruang Lingkup Pedoman**

### **Tujuan**

1.4 Pedoman ini dikembangkan sebagai langkah sistematik untuk meningkatkan kesadaran otoritas publik akan kebutuhan bagi keragaman dan inklusifitas rasial dan juga pertimbangan kesetaraan dalam perumusan, dan pemberian fasilitas bagi mereka guna memenuhi tujuan dari kebijakan ini. Otoritas publik harus menentukan tindakan praktis yang diperlukan untuk menyesuaikan kebijakan umum, tindakan dan layanan mereka agar dapat memenuhi tujuan yang tetap memperhatikan keadaan operasional di tempat masing-masing.

1.5 Pedoman atas peningkatan kesetaraan rasial di area tenaga kerja ditetapkan dalam Kode Etik Ketenagakerjaan di dalam RDO<sup>2</sup>, yang diterbitkan oleh Komisi Persamaan Kesempatan (EOC). Otoritas publik yang relevan harus merujuk pada Undang-Undang tersebut sebagai petunjuk dalam masalah pekerjaan.

### **Cakupan**

1.6 Petunjuk ini berlaku kepada semua biro dan departemen Pemerintah (B/Ds) dan juga organisasi terkait di bawah tinjauan dari B/Ds terkait (secara berkelompok disebut sebagai “otoritas publik”).

### **Koordinasi**

1.7 The Constitutional and Mainland Affairs Bureau (CMAB) bertanggung jawab mengkoordinasikan dan memelihara tinjauan umum mengenai penerapan Pedoman dalam Pemerintahan sebagai suatu keseluruhan, termasuk pemantauan penerapan Pedoman, mengumpulkan informasi yang relevan dan mempublikasikan informasi tersebut ke masyarakat. Otoritas publik yang relevan bertanggung jawab menerapkan Pedoman sesuai dengan area kebijakan dan program terkait termasuk pengumpulan data dan statistik pada penggunaan layanan bagi masyarakat dengan ras yang berbeda, mempublikasikan berbagai macam layanan bagi masyarakat dengan ras yang beragam, dan menyediakan pedoman dan mengelola pelatihan bagi pegawai untuk memberi pemahaman bagi

---

<sup>2</sup> Tautan tentang *Kode Etik Ketenagakerjaan di dalam peraturan RDO* oleh EOC - [https://www.eoc.org.hk/eoc/Upload/UserFiles/File/rdo/RDO\\_CoP\\_Eng.pdf](https://www.eoc.org.hk/eoc/Upload/UserFiles/File/rdo/RDO_CoP_Eng.pdf)

mereka mengenai Pedoman dan untuk meningkatkan kebudayaan dan kemampuan bahasa mereka.

## **2. PRINSIP DASAR**

2.1 Prinsip dasar yang mengatur usaha otoritas publik yang relevan dalam meningkatkan kesetaraan rasial adalah:

- (a) pelayanan publik harus dapat diakses kepada semua masyarakat Hong Kong yang berhak dan mampu merespons kebutuhan mereka, tanpa memandang keragaman budaya dan bahasa mereka karena perbedaan rasial. Prinsip ini harus diperhatikan selama membuat perumusan, penerapan dan peninjauan yang terkait dengan kebijakan dan tindakan; dan
- (b) langkah-langkah harus diambil untuk menghapus diskriminasi rasial yang timbul dari kebijakan dan tindakan yang dilaksanakan.

2.2 Prinsip-prinsip ini saling melengkapi. Sebagai contoh, kesadaran mengenai faktor kesetaraan rasial dalam penyediaan layanan umum dapat membantu otoritas publik terkait menghindari tindakan yang dapat menyebabkan diskriminasi rasial.

2.3 Bab 3 sampai 4 menguraikan prinsip-prinsip Pedoman di tas. Bab 5 menguraikan mekanisme pelaporan atas penerapan Pedoman.

### **3. KEPATUHAN KEPADA PERSYARATAN HUKUM ATAS KESETARAAN RASIAL**

#### **Kerangka Hukum**

3.1 Pemerintah memiliki kewajiban menurut Undang-Undang Dasar (Basic Law) dan HKBORO untuk melarang segala bentuk diskriminasi, termasuk yang didasarkan pada ras.

3.2 Ayat 25 Undang-Undang Dasar menetapkan bahwa “Semua warga Hong Kong adalah setara di hadapan hukum”. Ayat 1 dari Undang-undang Hak Asasi Hong Kong menyatakan bahwa hak-hak yang diakui maka oleh itu harus dapat menikmati hak tanpa dibedakan atas ras; pasal 22 menjelaskan bahwa “Semua orang setara di hadapan hukum dan mendapat hak perlindungan hukum tanpa memandang diskriminasi” dan “hukum akan menghalangi segala bentuk diskriminasi dan memberi jaminan bagi semua orang untuk mendapat perlindungan yang efektif dan setara terhadap diskriminasi dalam bentuk apa pun seperti diskriminasi ras...” Tindakan diskriminasi rasial oleh otoritas publik yang bertentangan dengan HKBORO dapat dituntut di Pengadilan.

3.3 Ketetapan Akhir Pengadilan telah menjelaskan bahwa diskriminasi seperti yang disebutkan di dalam Undang-undang Dasar dan HKBORO dapat secara luas dalam 3 bentuk -

- (a) pertama, langsung, bentuk diskriminasi yang mencakup komplain yang seperti diperlakukan tidak sewajarnya sebagaimana komplain tersebut diterima atas perlakuan yang tidak mengenakkan, sementara terjadi perlakuan yang berbeda bagi orang lain dengan komplain atas situasi yang sama;
- (b) bentuk yang kedua adalah pembuat komplain yang secara merugikan dia menerima perlakuan yang sama secara pribadi di dalam situasi yang secara nyata jauh berbeda; dan
- (c) yang ketiga, tidak langsung, bentuk diskriminasi yang mencakup bentuk contoh kasus penerapan dari suatu penilaian kriteria yang seolah-olah bersifat netral yang pada pelaksanaannya memiliki prasangka yang tinggi pada satu kelompok tertentu.

3.4 RDO mengikat pada Pemerintah. RDO menetapkan bahwa melakukan diskriminasi berdasarkan ras pada bidang-bidang tertentu, mencakup ketenagakerjaan, pendidikan, penyediaan barang, fasilitas, layanan dan pembuangan atau pengelolaan bangunan merupakan pelanggaran hukum. . Melakukan pelecehan terhadap orang lain secara rasial (yaitu melakukan tindakan yang tidak senonoh, pada situasi di mana orang pada umumnya akan memperkirakan bahwa perilaku tersebut akan membuat orang lain tersinggung, terhina atau terintimidasi) dalam bidang-bidang ini juga melanggar hukum.

3.5 EOC adalah otoritas penegakan RDO. Di bawah RDO dipercayakan dengan fungsi dan kekuasaan untuk bekerja menuju penghapusan diskriminasi dan mempromosikan kesetaraan kesempatan dan harmoni antara orang-orang dari kelompok ras yang berbeda. Sehubungan dengan diskriminasi rasial, ia memiliki kekuatan untuk menangani pengaduan tentang tindakan yang melanggar hukum, melakukan konsiliasi dan memberikan bantuan sesuai dengan pasal 78 dan 79 dari RDO; melakukan penyelidikan formal berdasarkan bagian 64 dari RDO; dan memperoleh informasi sesuai dengan pasal 66 dari RDO. EOC dapat membuat rekomendasi untuk perubahan kebijakan dan prosedur kepada otoritas publik, atau rekomendasi kepada Kepala Sekretaris Administrasi untuk perubahan undang-undang atau lainnya, berdasarkan temuan dalam penyelidikan formal (pasal 67 dari RDO). EOC juga diminta untuk tetap bekerja mematuhi peraturan anti diskriminasi (termasuk RDO) dan, apakah itu diperlukan oleh Direktur Eksekutif (CE) atau dirasa oleh EOC perlu, menulis dan mengirim proposal kepada CE untuk mengubah Peraturan (pasal 59(1)(e) dari RDO).

### **Kepatuhan terhadap Persyaratan Hukum**

3.6 Pemerintah bertanggung jawab dalam memastikan bahwa tidak ada diskriminasi rasial akan terjadi dalam perumusan dan penerapan kebijakan mereka dan tindakan yang sesuai dengan ketentuan hukum yang relevan. Otoritas publik yang relevan harus mempertimbangkan tindakan-tindakan sesuai guna membantu petugas mereka dalam mendapatkan pemahaman yang tepat mengenai kewajiban tersebut seperti persyaratan dan kewajiban hukum, serta peran dan wewenang EOC yang relevan. Jika mereka memiliki pertanyaan tentang penerapan RDO, mereka dapat menanyakan kepada Departemen Hukum atau di EOC.

## **4. RUMUSAN DAN PENERAPAN KEBIJAKAN DAN TINDAKAN**

### **Tinjauan**

4.1 Di samping kepatuhan terhadap persyaratan hukum, otoritas publik yang relevan harus mempertimbangkan kebutuhan, kepekaan dan keprihatinan kelompok rasial yang berbeda di dalam kebijakan dan tindakan yang relevan. Terlebih pada, akses kesetaraan bagi masyarakat dengan ras berbeda dan pertimbangan ekonomi harus dibuat menjadi beberapa tahapan dari perumusan kebijakan dan penerapan, termasuk -

- (a) perumusan kebijakan dan tindakan;
- (b) pengukuran kebijakan dan tindakan yang sedang berlangsung, konsultasi dan juga pengumpulan data pada penyampaian layanan dan pengguna;
- (c) penyampaian layanan (termasuk menyediakan layanan penerjemah tertulis dan lisan bagi pengguna jika diperlukan);
- (d) pelatihan pegawai tentang keragaman dan inklusifitas agar penyampaian layanan menjadi efektif;
- (e) mengawasi, evaluasi dan pelaporan (termasuk memperhatikan data dan statistik penggunaan layanan oleh masyarakat dari ras yang berbeda); dan
- (f) pencatatan dan publikasi.

Tujuan dari Pedoman ini adalah untuk mengatur praktik yang benar bagi otoritas publik untuk mencapai penyampaian pelayanan publik yang efektif bagi semua masyarakat Hong Kong, dan untuk membantu meningkatkan kesadaran akan pentingnya membangun inklusifitas rasial dan permasarakatan yang kohesif.

## **Formulasi Kebijakan dan Tindakan**

4.2 Otoritas publik harus memikirkan kesetaraan akses dan pertimbangan ekonomi di dalam proses pembuatan kebijakan untuk melayani kebutuhan dari berbagai etnis masyarakat, dan memastikan kebijakan dan tindakan tidak akan meningkatkan diskriminasi ras. Kesimpulannya, faktor-faktor berikut ini harus dipertimbangkan -

- (a) apakah kebijakan atau tindakan akan meningkatkan diskriminasi ras;
- (b) apakah kebijakan dan tindakan akan memenuhi kebutuhan dari masyarakat dari ras yang beragam; dan
- (c) apakah budaya dan bahasa dari ras yang berbeda akan menimbulkan halangan yang dapat mempengaruhi penyampaian layanan kepada orang yang berhak menerima.

## **Pengukuran, konsultasi dan pengumpulan data**

4.3 Otoritas publik harus mengakses secara rutin apakah kebijakan atau tindakan telah memberikan dampak yang kuat pada kesetaraan rasial, dan juga apakah budaya dan bahasa dari ras yang berbeda akan menimbulkan halangan bagi kesetaraan akses bagi layanan publik yang sudah ada. Faktor yang dipertimbangkan di paragraf 4.2 (a)-(c) dapat diterapkan dengan setara.

4.4 Otoritas publik harus mempertimbangkan untuk mengambil langkah yang perlu untuk keperluan penilaian. Selain itu, otoritas publik didorong untuk mengidentifikasi dan bertemu dengan klien, pemangku kepentingan dan komunitas dari ras yang berbeda untuk keperluan penilaian mereka atas kebijakan atau tindakan yang pantas<sup>3</sup>. otoritas publik harus juga mengumpulkan data dan statistik untuk penggunaan layanan

---

<sup>3</sup> Terdapat beberapa cara untuk bertemu dengan klien, pemangku kepentingan dan komunitas. Contohnya, beberapa B/Ds membuat badan konsultan yang mewakili masyarakat dari ras yang beragam dan ditunjuk sebagai anggota untuk memberi penilaian tentang isu-isu kebijakan. Contoh ini termasuk Komisi Kemiskinan, Komisi Anak, Komisi Perkembangan Anak, Komisi Penasihat Kesehatan Mental. Perlu dicatat juga bahwa Komisi Peningkatan Harmoni Rasial (“CPRH”) dan Forum Etnis Minoritas (“EM”) telah didirikan, dengan mencari untuk merumuskan proposal akan peningkatan harmoni rasial, termasuk ketentuan layanan dukungan bagi EM, untuk mewujudkan kesatuan komunitas, dan di kemudian hari akan menjadi kerangka untuk bertukar pandangan antara organisasi EM, NGO yang menangani komunitas EM dan B/Ds yang memberikan dukungan layanan atas kebutuhan EM. Otoritas publik harus mempertimbangkan cara terbaik untuk bertemu dengan klien, pemangku kepentingan dan komunitas dengan melihat keadaan bagi masing-masing pihak individu.

bagi masyarakat dari ras yang berbeda, dan melakukan studi terkait untuk memberikan penilaian tentang kebijakan dan tindakan ( silakan simak di paragraf 4.11 sampai 4.13 di bawah dan **Lampiran C** untuk rincian).

4.5 Jika penilaian menunjukkan bahwa kebijakan atau tindakan mungkin dapat menimbulkan dampak kuat pada kesetaraan ras atau kesetaraan akses pada layanan publik, otoritas publik harus mempertimbangkan apa dan bagaimana perubahan yang harus dibuat pada kebijakan atau tindakan tersebut. Pertanyaan berikut ini mungkin bisa menjadi pertimbangan:

- (a) apa yang menyebabkan dampak kuat dan bagaimana ini diatasi;
- (b) apa langkah yang dapat diambil untuk menghindari dampak kuat; dan
- (c) apa alternatif tersedia pertanyaan atas kebijakan atau tindakan untuk memenuhi target kebijakan.

## **Pengiriman Layanan**

4.6 Masyarakat dari ras yang beragam boleh jadi menghadapi kesulitan dalam mengakses layanan publik karena kendala bahasa. Otoritas publik harus mengidentifikasi kebutuhan atas layanan pengguna dan terus mencari peningkatan yang pantas untuk memastikan kesetaraan akses bagi layanan publik. Selain itu, otoritas publik harus mengambil langkah proaktif untuk mengambil jangkauan bantuan / teknik komunikasi untuk memastikan layanan pengguna dari ras yang berbeda dan manfaat yang didapat dari kebijakan dan tindakan yang terkait. Silakan simak **Lampiran B** untuk catatan pedoman atas pedoman layanan bahasa.

## **Pelatihan Pegawai**

4.7 Otoritas publik harus memberikan pelatihan untuk meningkatkan kepekaan pegawai dan pemahaman akan isu yang terkait ras secara umum, termasuk apresiasi mereka terhadap perbedaan budaya dan kesadaran atas kebutuhan khusus dari anggota masyarakat yang berasal dari kelompok yang berbeda ras nya.

4.8 The Civil Service Training and Development Institute

(CSTDI) dari Biro Layanan Sipil, bersama dengan EOC, memberikan pelatihan bagi pegawai negeri sipil atas kepekaan ras dan keragaman budaya, yang akan memberikan mereka pemahaman tentang RDO, Pedoman dan isu relevan yang lain. Otoritas publik harus menyusun sesi pelatihan bagi pegawai, terlebih kepada yang baru masuk dan pegawai garis depan dan juga untuk mengembangkan kompetensi di dalam melayani masyarakat dari ras yang berbeda, dan pegawai yang berkepentingan wajib untuk mengikuti.

4.9 Otoritas publik dapat juga menghubungi EOC atau penyedia layanan lain yang pantas untuk membantu menyusun materi pelatihan yang disesuaikan dengan kebutuhan pegawai mereka, seperti misal keterampilan dan teknik untuk bekerja secara efektif dengan penerjemah, dan tentang bahasa dan etika dari komunitas ras yang berbeda di Hong Kong.

4.10 Mengacu pada informasi yang diberikan oleh otoritas publik, CMAB akan menyusun acara berbagi pengalaman untuk meningkatkan kesetaraan rasial di Pemerintah secara menyeluruh, sebagai pembelajaran yang berbasiskan pengalaman satu sama lain.

### **Pengawasan dan pelaporan rutin**

4.11 Untuk perubahan yang diketahui bagi kepentingan penerapan, otoritas publik harus mengawasi perkembangan penerapan, termasuk efek dari perubahan tersebut, untuk menilai apakah hal perubahan tersebut telah memenuhi target yang diharapkan.

4.12 Untuk memberikan penilaian oleh masyarakat, otoritas publik harus mempertimbangkan indikator dan / atau target dan mengumpulkan data yang pantas. Indikator dan target tersebut harus bertujuan untuk menerima satu atau lebih dari satu tujuan berikut –

- (a) meningkatkan tindakan untuk menghapus diskriminasi rasial;
- (b) meningkatkan tindakan untuk meningkatkan kesetaraan rasial;
- (c) meningkatkan akses ke layanan umum oleh etnis minoritas; dan;
- (d) mengevaluasi dampak dari tindakan yang diambil.

4.13 Otoritas publik, dengan mempertimbangkan kebijakan dan kebutuhan dia sendiri, harus mengoleksi data dan statistik atas penggunaan layanan oleh masyarakat dari ras yang berbeda, dan juga melakukan studi terkait. Data dan statistik harus dikumpulkan secara sukarela dan rahasia, dan untuk tujuan Pemerintah dalam membuat formula kebijakan dan tindakan yang dapat membuat semua kelompok ras dapat menikmati akses atas pelayanan publik dan untuk kepentingan peningkatan yang berkelanjutan atas ketentuan layanan. Silakan lihat pada **Lampiran C** untuk catatan pedoman atas pengumpulan data pada pengguna dari ras yang berbeda.

### **Rekaman dan Publikasi**

4.14 Otoritas publik harus meningkatkan usaha publikasi untuk membantu masyarakat dengan ras yang berbeda menjadi paham tentang adanya tindakan dan penyusunan tertentu yang mampu memberikan mereka akses akan layanan publik. Satu dari cara untuk mencapai ini adalah dengan menulis dan mempublikasikan daftar tindakan yang akan membantu meningkatkan kesetaraan akses kepada layanan publik. Daftar tersebut terdiri atas beberapa elemen berikut seperti:

- (a) kebijakan dan tindakan yang terkait kepada kesetaraan ras dan kesetaraan akses untuk pelayanan publik;
- (b) perubahan yang dibuat atau yang direncanakan untuk dibuat untuk kebijakan dan tindakan yang sudah ada atau yang baru;
- (c) tindakan diambil untuk penerapan perubahan; dan
- (d) penyusunan untuk mengawasi perkembangan dari penerapan.

4.15 Daftar dari tindakan yang diambil oleh otoritas publik yang terkait dipublikasikan pada situs CMAB<sup>4</sup> dan akan tersedia di dalam bahasa China, Inggris dan 8 bahasa lain<sup>5</sup>. Untuk memperlebar penyebaran usaha publikasi, otoritas publik harus mempertimbangkan penyusunan publikasi yang pantas untuk memberi masyarakat memahami

---

<sup>4</sup> [https://www.cmab.gov.hk/en/issues/equal\\_agpre.htm](https://www.cmab.gov.hk/en/issues/equal_agpre.htm)

<sup>5</sup> Sampai saat ini, daftar tindakan yang tersedia China, Inggris dan 6 bahasa lain, Bahasa Indonesia, India, Nepal, Filipina, Thailand dan Urdu. Daftar masa depan dari tindakan juga akan diterjemahkan ke dalam bahasa Vietnam dan Punjabi.

tentang peningkatan kesetaraan akses atas kelompok dengan perbedaan ras. Sebagai contoh, otoritas publik harus mempublikasikan daftar dari tindakan dan mengunggahnya ke situs terkait atau mendirikan tautan kepada situs CMAB, dan / atau menampilkan di dalam area penerima / konter yang dapat dengan mudah diakses oleh anggota masyarakat. Penggunaan media sosial untuk meningkatkan publikasi harus secara aktif dipertimbangkan.

4.16 Kemudian, otoritas publik harus menyimpan catatan dengan baik tentang data dan statistik atas penggunaan layanan bagi masyarakat dengan ras berbeda, penilaian dari kebijakan dan tindakan mereka dalam hal meningkatkan kesetaraan ras dan peningkatan yang dibuat sebagai hasil. Ini akan menjadi bermanfaat untuk tujuan pengawasan dan melakukan peninjauan untuk masa depan.

## **5. PENERAPAN DARI PEDOMAN**

5.1 Otoritas public bertanggung jawab untuk menerapkan Pedoman ini di dalam ruang lingkup kebijakan / program mereka. Mereka juga harus mempertimbangkan penyusunan yang patnas untuk tetap menjaga kemajuan dari penerapan ini berada di bawah peninjauan.

5.2 Otoritas publik harus menggelontorkan sumber daya yang cocok untuk menerapkan tindakan dalam mencapai tujuan di atas. Jika suatu waktu sumber daya tersebut tidak dapat digunakan oleh otoritas public yang bersangkutan, pertimbangan harus diberikan untuk memberi tambahan ketentuan dari sumber daya tersebut yang sesuai dengan prosedur yang telah dibuat.

5.3 CMAB berkoordinasi dan meninjau penerapan dari Pedoman ini sebagai Pemerintah yang menyeluruh. Tugasnya adalah mengawasi penerapan Pedoman dan mengumpulkan informasi terkait dari otoritas publik dalam waktu tahunan, seperti daftar yang disebutkan di paragraph 4.14/ CMAB akan menjelaskan kepada Komite Pengawas dari Badan Urusan Etnis Minoritas dan Panelis Urusan Konstitusi dari Dewan Legislatif atas kemajuan penerapan dan publikasi informasi terkait yang pantas. CMAB juga akan menjaga Pedoman tetap dalam tinjauan dengan berkonsultasi dengan otoritas publik.

5.4 Otoritas publik harus merencanakan pegawai senior yang pantas untuk mengkoordinasikan penerapan Pedoman di dalam organisasi tersebut. Pegawai ini bertanggung jawab meninjau penyusunan internal untuk penerapan dan peninjauan kebijakan dan tindakan yang cocok sesuai dengan Pedoman, dan melakukan pekerjaan fungsi kontak dengan Pemerintah.

**Biro Urusan Konstitusi dan Daratan  
Desember 2019**

## **Lampiran A**

### **Ketentuan Peraturan Diskriminasi Ras yang berkaitan dengan ketentuan layanan publik**

Peraturan Diskriminasi Ras (RDO) (Pasal. 602) menetapkan secara rinci apa yang dimaksud dengan diskriminasi ras sebagai berikut.

2. "Ras" sesuai dengan RDO didefinisikan sebagai ras, warna, keturunan, bangsa atau asal etnis dari seseorang (silakan lihat bab 8 dari RDO).
3. RDO mengatakan bahwa melakukan diskriminasi di kawasan yang telah disebutkan, termasuk kawasan ketenagakerjaan, pendidikan, penyediaan barang, fasilitas, layanan dan pembuangan atau pengelolaan bangunan adalah melanggar hukum. Melakukan pelecehan terhadap orang lain secara rasial (yaitu melakukan tindakan yang tidak senonoh, pada situasi di mana orang pada umumnya akan memperkirakan bahwa perilaku tersebut akan membuat orang lain tersinggung, terhina atau terintimidasi) dalam bidang-bidang ini juga melanggar hukum.
4. Berdasarkan RDO, "diskriminasi" memiliki arti sebagai berikut:
  - (a) *Diskriminasi "Langsung"*: berarti ketika seseorang ("pelaku") memperlakukan orang lain ("korban") dengan kurang mengenakkan dibandingkan perlakuan dia terhadap orang lain dalam kondisi lingkungan dan keadaan yang relatif sama dikarenakan ras dari korban tersebut (lihat pasal 4(1)(a) dari RDO); dan
  - (b) *Diskriminasi "Tidak Langsung"*: meskipun kondisi dan syarat yang sama berlaku untuk semua ras, diskriminasi "tidak langsung" dapat terjadi jika ada perlakuan yang memiliki dampak perbedaan yang kuat, atau jika menyebabkan kerugian yang kuat, bagi satu kelompok ras tertentu, yang mana hal ini tidak bisa dibenarkan ( lihat pasal 4 (1)(b) dan 4(2) dari RDO untuk definisi resminya.) Apakah itu dampak kuat atau kerugian yang kuat akan ditentukan dengan membandingkan porsi masyarakat dari kelompok ras berbeda yang cocok dengan persyaratan atau kondisi tersebut. Jika proporsi masyarakat dari kelompok ras tertentu yang cocok tersebut ukurannya lebih kecil dari kelompok lain, maka persyaratan atau kondisi tersebut dapat secara

tidak langsung dikatakan diskriminasi, kecuali persyaratan atau kondisi tersebut dapat ditunjukkan untuk mencapai tujuan yang sah secara hukum dan membawa hubungan rasional dan proporsional terhadap tujuan tersebut.

5. “Pelecehan ras” ditetapkan dalam pasal 7 RDO. Definisinya adalah atas dasar ras, terjadi tindakan yang tidak diharapkan (termasuk lisan dan tertulis) dibuat di dalam keadaan yang mana orang tersebut dapat menahan untuk tidak melakukannya dan orang yang dilecehkan tersebut akan tersinggung, dipermalukan, terintimidasi, atau melakukan hal yang dapat membuat suasana bermusuhan atau mengintimidasi bagi seseorang.

6. Beberapa fungsi pemerintah cocok dengan area yang dijelaskan di RDO, seperti pada paragraf 3 di atas. Cakupan dari penyediaan barang, fasilitas, jasa dan pengelolaan bangunan adalah hal yang relevan dengan otoritas publik dalam menyediakan layanan publik kunci. Secara jelas disebutkan dalam pasal 27(2)(h) bahwa layanan apa pun dari departemen dari Pemerintah atau tindakan apa pun dari atau oleh Pemerintah adalah contoh dari sebuah fasilitas dan layanan yang mengacu pada pasal tersebut. Hasilnya, menolak dalam memberikan layanan kepada seseorang, atau menolak memberikan layanan yang berkualitas, baik itu dari segi perbuatan maupun dari segi kondisi kepada seseorang secara normal yang mana orang tersebut adalah anggota masyarakat, hal ini termasuk diskriminasi ras berdasarkan RDO.

7. Otoritas publik memiliki tanggung jawab untuk memastikan tidak ada diskriminasi ras atau pelecehan ras yang akan terjadi di dalam perumusan dan penerapan kebijakan dan tindakan mereka yang sesuai dengan ketentuan hukum terkait. Otoritas publik harus mengambil langkah untuk memastikan pegawai mereka memahami tanggung jawab hukum ini secara penuh.

8. Saran hukum harus dicari apabila terjadi keraguan terhadap kerangka hukum dan apakah itu terhadap tindakan atau kebijakan yang bertentangan dengan ketentuan tindak melawan diskriminasi dan pelecehan ras.

9. Kebijakan dan tindakan yang melanggar RDO adalah melanggar hukum. Hal tersebut dapat digugat secara hukum dengan cara seperti gugatan sipil di Pengadilan Negeri.

10. Sesuai dengan RDO, masyarakat dapat mengajukan komplain kepada EOC, otoritas penegak hukum RDO. EOC dipercaya untuk memangku fungsi dan wewenang untuk bekerja menghapus diskriminasi dan meningkatkan kesetaraan

kesempatan dan harmoni di antara seseorang dari kelompok ras yang berbeda secara umum, dengan orang lain. Berkaitan dengan diskriminasi ras, EOC memiliki wewenang untuk mengurus komplain atas tindakan melanggar hukum, melakukan konsiliasi dan memberikan bantuan sesuai dengan pasal 78 dan 79 dari RDO, melakukan investigasi resmi berdasar pasal 64 dari RDO, dan mendapatkan informasi yang cocok dengan pasal 66 dari RDO. EOC dapat membuat rekomendasi untuk perubahan kebijakan dan prosedur kepada Kepala Sekretaris Administrasi (Chief Secretary Administration) terhadap perubahan hukum atau sebaliknya, mengingat hasil dari investigasi resmi.

## **Lampiran B**

### **Layanan Bahasa**

Pemerintah Hong Kong SAR berkomitmen untuk meningkatkan kesetaraan ras dan memastikan kesetaraan akses atas layanan publik. Di Hong Kong, orang yang tidak dapat berkomunikasi secara efektif dalam bahasa China atau Inggris bisa jadi mengalami kendala dalam mendapatkan akses terhadap layanan publik. Untuk memastikan pengguna layanan yang berasal dari ras yang berbeda mendapat kesempatan yang sama dalam mengakses dan mengambil manfaat dari layanan publik tersebut, layanan bahasa yang baik harus disediakan untuk memenuhi kebutuhan akan bahasa tersebut. Otoritas publik harus mengambil langkah yang diperlukan untuk mengidentifikasi kebutuhan layanan bahasa dari para pengguna layanan tersebut, memperkenalkan adanya layanan tersebut dan secara proaktif menawarkan layanan bahasa tersebut kepada pengguna, menyusun layanan bahasa yang cocok bagi mereka yang membutuhkan yang dipertimbangkan berdasarkan kondisi operasional, dan secara rapi mendokumentasikan permintaan / penawaran dan penggunaan layanan penerjemahan yang dilakukan oleh pengguna layanan.

### **Tujuan**

2. Tujuan dari penyusunan layanan bahasa yang diperlukan di dalam kegiatan penyampaian layanan publik adalah -

- (a) membuat pengguna layanan yang tidak dapat berbicara bahasa China atau Inggris secara efektif baik itu lisan atau tertulis untuk mendapat kesetaraan akses terhadap layanan publik; dan
- (b) membuat otoritas publik paham dan memiliki respons terhadap kebutuhan akan pengguna layanan ini.

## Ketentuan Layanan Bahasa

### Tingkat Pengelolaan

3. Otoritas publik bertanggung jawab untuk memastikan bahwa bahasa tidak akan menjadi kendala atas akses layanan publik. Mereka harus memastikan bahwa orang dengan kemampuan berbahasa China atau Inggris yang terbatas mendapat kesetaraan atas kesempatan akses dan pemahaman tentang informasi yang diberikan kepada mereka. Ketentuan layanan penerjemah lisan dan tertulis bersifat penting untuk memastikan program ini dapat tercapai. Pengelola dari otoritas publik perlu untuk -

- memahami kebutuhan pengguna layanan terkait layanan bahasa;
- mempublikasikan ketersediaan layanan bahasa di semua pusat dan situs, dan memastikan ini mendapat perhatian di mata pengguna. Menampilkan simbol atau gambar yang menunjukkan tersedianya layanan bahasa yang dapat membantu pengguna layanan untuk dapat berkomunikasi dengan pengguna yang memiliki kemampuan terbatas dalam berbahasa China atau Inggris (lihat kartu identifikasi bahasa yang disiapkan oleh Pusat Harmoni dan Peningkatan Penduduk Etnis Minoritas (“CHEER Centre”) pada Lampiran);
- memastikan bahwa petugas memberikan bantuan kepada pengguna layanan yang tidak dapat berkomunikasi secara efektif dalam bahasa China atau Inggris, dan secara proaktif memperkenalkan layanan bahasa yang tersedia bagi mereka;
- memastikan layanan bahasa yang pantas tersedia dan digunakan secara efektif, kapan pun diperlukan;
- memberikan layanan bahasa dengan bebas biaya untuk pengguna layanan selama memungkinkan;
- membuat petunjuk kerja bagi layanan bahasa, memastikan

semua petugas, terutama yang berada di garis depan, untuk sadar akan kebijakan layanan bahasa dan mengenali dengan baik petunjuk kerja yang ditentukan, dan memberikan petugas arahan dan bantuan yang tepat waktu kapan pun diperlukan;

- memberikan pelatihan kepada petugas untuk meningkatkan kepekaan dan pemahaman akan kesetaraan ras di dalam menyediakan layanan, dan juga kemampuan dan teknik untuk bekerja secara efektif dengan penerjemah, dll.; dan
- mengeluarkan materi yang diperlukan untuk melakukan layanan bahasa dan membuat pelatihan petugas. Sewaktu sumber daya diperlukan dan sumber daya tersebut tidak dapat dipakai oleh otoritas publik, pertimbangan harus diberikan dalam rangka menambahkan sumber daya yang sesuai dengan peraturan yang telah dibuat.

4. Semua otoritas publik perlu untuk melihat dan meninjau penyusunan pembautan layanan bahasa untuk melayani pengguna secara rutin dan membuat perbaruan yang dirasa perlu dalam hal penyusunan tersebut. Untuk melaksanakan pengawasan secara menyeluruh, otoritas publik diperlukan untuk melaporkan “kebutuhan layanan bahasa” (ini termasuk banyaknya permintaan yang diterima dan banyaknya layanan penerjemahan yang disediakan) dan “bahasa yang dipilih” kepada CMAB secara tahunan. Silakan lihat di bagian **Lampiran C** untuk detail.

#### Tingkat Garis Depan

5. Anggota petugas bertanggung jawab untuk membantu pengguna layanan dengan keahlian bahasa China atau Inggris terbatas untuk mendapat kesetaraan akses bagi layanan publik. Mereka harus secara proaktif dan beralasan mengambil langkah untuk -

- mengidentifikasi dan mengukur kebutuhan bahasa dari layanan pengguna. Layanan bahasa harus disusun ketika pengguna layanan:
  - meminta untuk berkomunikasi di dalam bahasa pilihannya;

- meminta layanan bahasa;
  - sedang berjuang untuk berkomunikasi di dalam bahasa China atau Inggris;
  - tidak dapat dipahami dengan sepenuhnya;
  - tidak dapat mengikuti atau merespons pertanyaan dalam bahasa China dan Inggris atau merespons hanya dengan terbatas; atau
  - bergantung pada satu-satunya atau secara garis besar pada anggota keluarga, teman, perawat, atau orang lain untuk membantu menerjemahkan;
- memperkenalkan ketersediaan dan secara proaktif menawarkan layanan bahasa kepada pengguna;
  - memakai bantuan komunikasi (kartu petunjuk, alat digital, dll) arau kartu identifikasi bahasa di **Lampiran** yang pantas untuk melaksanakan komunikasi;
  - merekam layanan bahasa yang diperlukan dan meminta untuk meneruskan tindak lanjut. Layanan bahasa khusus yang diperlukan oleh pengguna harus direkam secara baik di dalam catatan layanan orang tersebut sebagai referensi di masa mendatang bila diperlukan;
  - susun layanan bahasa yang pantas bagi pengguna berdasarkan prosedur kerja yang telah ditentukan oleh otoritas publik terkait;
  - melakukan layanan bahasa yang pantas kapan saja ketika terdapat kebutuhan, tidak peduli apakah pengguna telah membuat permintaan atau pengguna layanan ditemani dengan anggota keluarga, teman, perawat, atau orang lain yang berbahasa China atau Inggris;
  - mencari arahan dan bantuan dari pengelola jika terdapat keraguan;

- mengikuti pelatihan yang diperlukan untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan dalam menyediakan layanan bagi orang dengan ras yang beragam; dan
  - menyediakan umpan positif, jika perlu, untuk meningkatkan ketersediaan layanan bahasa bagi pengelola.
6. Dalam mempertimbangkan penyediaan layanan bahasa yang pantas bagi pengguna, otoritas publik diingatkan untuk mencatat beberapa hal berikut –
- meski mungkin terdapat anggota keluarga, teman, perawat, dan orang lain yang menemani dan menyediakan jasa penerjemahan bagi pengguna layanan yang mencari layanan publik tetapi tidak dapat berkomunikasi dengan efektif dalam bahasa China atau Inggris, otoritas publik harus mempertimbangkan penyediaan layanan bahasa profesional sehingga dapat menghindari potensi bocornya kerahasiaan, kemungkinan salah terjemah atau tidak benaran terjemah, konflik kepentingan, potensi kurang obyektif, dst.; dan
  - ketika menyusun layanan bahasa, petugas harus memperhatikan kebutuhan khusus akan setiap pengguna layanan, dalam hal kerahasiaan dan perbedaan budaya yang bisa timbul dari etnis tersebut.

### **Menyediakan Layanan Penerjemah Lisan dan Tertulis**

7. Untuk memberikan pengguna akses kepada layanan publik, CHEER Centre, yang dikelola oleh Layanan Kristen Hong Kong dan diawasi oleh Departemen Urusan Dalam Negeri, menyediakan penerjemahan lisan dan tertulis secara umum di dalam bahasa Inggris dan 8 bahasa lainnya<sup>1</sup> di dalam jangkauan tidak khusus / tidak profesional. Layanan Pertanyaan Penerjemahan Telepon (TELIS) mampu melayani penerjemahan konferensi suara 3 orang dan bebas biaya bagi pengguna dan

---

<sup>1</sup> 8 bahasa tersebut adalah Bahasa Indonesia, India, Nepali, Filipina, Thailand, Urdu, Vietnam dan Punjabi. Layanan yang disediakan untuk penerjemahan umum tidak termasuk cakupan khusus dan profesional.

otoritas publik. Otoritas publik dapat menelepon CHEER Centre (lihat <https://hkcscheer.net/>) dan mendapat dukungan TELIS untuk layanan penerjemahan umum. Biaya layanan tersebut akan dibebankan oleh CHEER Centre untuk layanan penerjemahan lisan dan tertulis di luar TELIS, otoritas publik dalam kebutuhan akan layanan ini harus mengikuti Peraturan Pengadaan dan Penyimpanan (S&PRs) ketika melakukan layanan tersebut. Pedoman untuk menggunakan penerjemahan lisan dan tertulis disediakan oleh CHEER Centre dan dapat diakses melalui tautan berikut:

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

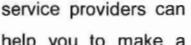
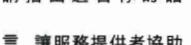
8. Karena kebutuhan akan penerjemahan dari pengguna layanan sangat bergantung pada beragam jenis layanan publik yang ditawarkan, otoritas publik harus mempertimbangkan kebutuhan operasional mereka dan situasi aktual dan bekerja dengan penyedia layanan yang cocok untuk menyediakan penerjemahan lisan dan tertulis. Penyedia layanan yang umum lainnya termasuk seperti Hong Kong Sheng Hui (HKSCHK) Lady MacLehose Centre, satu kontraktor layanan yang mana Otoritas Rumah Sakit telah bekerja sama untuk menyediakan layanan penerjemahan di rumah sakit umum dan klinik; dan juga penerjemah pengadilan paruh waktu<sup>2</sup>. Otoritas publik dapat juga mengacu pada daftar penyedia layanan penerjemahan lisan dan tertulis yang dikelola oleh Divisi Bahasa Resmi dari Biro Layanan Sipil<sup>3</sup>, dan juga Daftar Pedagang Kartu Pembelian dalam Program Kartu Pembelian. Di kegiatan apa pun, B/Ds diingatkan untuk menemui penyedia tersebut atau pelaksana layanan bahasa bagi penyediaan layanan bahasa yang kompeten yang sesuai dengan S&PRs.

## Desember 2019

---

<sup>2</sup> Silakan lihat Sirkuler Umum No. 3/2018 di sini.

<sup>3</sup> Daftar Firma Penerjemah dan Daftar Penerjemah Lepas yang dikelola oleh Divisi Bahasa Resmi secara umum ditawarkan oleh dokumen penerjemahan di antara bahasa China dan Inggris. Otoritas publik dapat menegaskan cakupan layanan dengan firma penerjemahan sebelum menemui mereka untuk layanan penerjemahan lisan dan atau tertulis di dalam bahasa lain.

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	 <p>Pilih bahasa yang Anda inginkan dan penyedia layanan akan membantu Anda membuat panggilan ke Layanan Penerjemahan lewat Telepon CHEER (TELIS) hotline</p>
	Nepali 尼泊爾語 नेपाली	3755 6822	 <p>तपाईंले बोल्ने भाषा देखाउनुहोस् अनि तपाईंको सेवा प्रदायकहरूले तपाईंलाई CHEER केन्द्रको टेलिफोन दोभाषे सेवा (TELIS) हटलाईनमा फोन गर्न मद्दत गर्न सक्छन्।</p>
	Urdu 烏爾都語 اردو	3755 6833	 <p>جو زبان آپ بولتے ہیں اس کی طرف اشارہ کریں اور آپ کے لئے خدمات فراہم کرنے والے CHEER سینٹر کی تیلی فون پر زبانی ترجمہ کی سہولت (TELIS) کی پلاٹ لائن پر کال کرنے میں آپ کی مدد کرسکتے ہیں</p>
	Punjabi 旁遮普語 ਪੰਜਾਬੀ	3755 6844	 <p>ਅਪਣੀ ਬੋਲਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵੱਲ ਇਸ਼ਾਰਾ ਕਰੋ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਤੁਹਾਨੂੰ CHEER ਸੈਂਟਰ ਦੀ ਟੈਲੀਫੋਨ ਵਿਆਖਿਆ ਸੇਵਾ (TELIS) ਦੀ ਹੱਟਲਾਈਨ ਤੇ ਕਾਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨਗੇ</p>
	Tagalog 他加祿語	3755 6855	 <p>Ituro ang iyong wika at maaari kang tulungan ng iyong tagabigay ng serbisyo na makatawag sa Hotline ng Serbisyong Interpretasyong Pantelepono (TELIS) ng CHEER</p>
	Thai 泰語 ภาษาไทย	3755 6866	 <p>ชี้ไปที่ภาษาที่คุณพูดแล้วเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานจะช่วยคุณโดยรับฟังมาที่สายด่วนบริการล่ามทางโทรศัพท์ (TELIS) ของศูนย์ CHEER</p>
	Hindi 印度語 हिन्दी	3755 6877	 <p>जो भाषा आप बोलते हैं उस भाषा की तरफ संकेत करें और आपके सेवा प्रदाता आपको CHEER केन्द्र के टेलीफोन व्याख्या सेवा (TELIS) हटलाइन पर कॉल करने में आपकी मदद करेंगे</p>
	Vietnamese 越南語 Tiếng Việt	3755 6888	 <p>Hãy chỉ vào ngôn ngữ thích hợp bạn, để người cung cấp dịch vụ hỗ trợ bạn gọi tới CHEER trung tâm Trợ Giúp Thông Dịch Qua Đường Dây Nóng (TELIS), để bạn có thể giao tiếp được</p>

**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 / భాషా పహిచాన్ కార్డ్ / ဗာసా పరిచాష బారడ /  
 Tarhetang Pagkakalilan ng Wika / పట్టప్రసాద్ వాగ్చా / زبان کی شناخت کا کارڈ / Thé Nhận Dạng Ngôn Ngữ

3106 3104

3106 0454

tis-cheer@hkcs.org

www.hkcs.org

Address:



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 <b>Urgent Matters Only</b> , 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)		Serbisyon 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. <i>(Hanya untuk Darurat, dan Hanya pelugas berbahasa Inggris yang akan menjawab panggilan)</i>	Hindi oras ng operasyon :	Anumang oras na hindi nakasaad sa itaas, kabilang ang mga public holiday. (Para sa mga <b>Madaliang mga Bagay Lamang</b> mga kawanang nakakapagsalita ng Ingles lamang ang sagot sa mga tawag)
टेलीफोन व्याख्या सेवा (TELIS)		บริการส่วนภาษาไทยสัมภาษณ์ (TELIS)	
संचालन समय :	सोमवार से शिवाय 8:00am - 10:00pm (सार्वजनिक छुट्टियों को छोड़कर)	เวลาทำการ :	วันจันทร์ ถึง วันอาทิตย์ 8:00am - 10:00pm (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
गैर-संचालन समय :	उपर दिये संचालन समयों से बाहर किसी भी समय, सार्वजनिक छुट्टियों महित। (तलात भाषालों के लिए ही, केवल अंग्रेजी - भाषी कर्मचारी काले का जवाब देंगे)	เวลาปิดทำการ :	เวลาที่ไม่สามารถให้บริการได้ ดังกล่าวข้างต้นรวมไปถึงวันหยุดราชการ (สำหรับกรณีที่ต้องเดินทางนั่นที่จะมี เวลาหน้าที่รับสายเป็นภาษาอังกฤษ)
टेलीफोन दोभाषे सेवा (TELIS)		टेलीटेन हिन्दीभाषा सेवा (TELIS)	
संचालन समय :	सोमवार देखि आईतबार 8:00am - 10:00pm सम्म (सार्वजनिक विद्याहरू वाहेक)	दरडरी समय :	सैमवार ३ ते शेत्तवार 8:00am - 10:00pm (नन्डव छुट्टीयां ३ ते इलावा)
गैर-संचालन समय :	सार्वजनिक विद्याहरू लगायत, माथि दिईएको संचालन समय बाटक, कुनै पनि समय। (अत्यल जल्ली मामिलाको लागि मात्र, अंग्रेजी-बोल्ने कर्मचारीले मात्र फोनको जवाफ दिनेछ)	दरडरी समय ते शहर :	नन्डव छुट्टीयां सहित उत्ते दिते दरडरी समय, ते शहर दिमांदी समय। (मिरद जल्ली मामिलाको लागि, बेवल अंगरेजी बोल्न वाले बृमतारी ही बाले द जवाब देउन्न)
ઠીલી ફોન પર જિયની ટ્રાન્ઝેન્ડમેન્ટ કુસ્થોક (TELIS)		Trợ Giúp Thông Dịch Qua Đeutòng Dây Nóng (TELIS)	
કામ કે ઓફન્ટ :	સુવરા સેન્ટર 8:00am - 10:00pm (સરકારી ચેફ્ટિયન્સ કે ઉલાડો)	Thời Gian Làm Việc :	Thứ Hai đến Chủ Nhật 8:00 am - 10:00 pm (Trừ những ngày lễ công cộng)
કામ કે ઓફન્ટ :	અધ્યર્થી કે કાર્ડ કે ઓફન્ટ કે ઉલાડો કે ઉલાડો ક્ષમી બેની વેચ, બશ્માલ સરકારી ચેફ્ટિયન્સ (ચર્ચિંગન્સ, હાઉસ કે લિસ, ચર્ચિંગન્સ બોલ્સ વાલુન્સ) કાર્ડ એફિસ (ક)	Phi Thời Gian Làm Việc:	Bất cứ thời gian nào ngoài giờ làm việc nói trên và ngày lễ công cộng. (Trừ <b>nhiều trường hợp khẩn cấp</b> và sẽ có nhân viên nói Tiếng Anh nghe điện thoại)

## **Lampiran C**

### **Koleksi Data pada Pengguna Layanan dari Ras yang Berbeda**

Otoritas publik harus memahami dan bertanggung jawab atas kebutuhan pengguna layanan di dalam perencanaan, penilaian dan peninjauan penyediaan layanan. Untuk tujuan ini, langkah praktis harus diambil untuk mengumpulkan data pada layanan pengguna dari ras berbeda, dan untuk membuat data (data non pribadi) telah siap untuk diambil. Berdasarkan informasi yang dikumpulkan tersebut secara berkala, otoritas dapat mengukur dampak dari kebijakan dan tindakan tersebut atas kesetaraan ras, mengawasi kesetaraan akses pengguna layanan kepada layanan publik, dan membuat peningkatan berkelanjutan dari penyediaan layanan tersebut.

#### **Tujuan**

2. Tujuan untuk mengumpulkan data pada pengguna layanan non Bahasa China termasuk –

- (a) memahami profil, karakter dan kebutuhan layanan khusus bagi mereka;
- (b) untuk memahami pola penggunaan layanan dan mengawasi akses mereka kepada penyediaan layanan;
- (c) untuk menyediakan bantuan yang perlu dan tindakan dukungan kepada pengguna layanan yang menghadapi batasan budaya dan bahasa di dalam mengakses layanan publik;
- (d) untuk melakukan pengawasan terhadap keefektifan penyediaan layanan; dan
- (e) membuat masyarakat tetap mendapat informasi tentang perkembangan dari keefektifan penerapan tindakan dan kebijakan.

3. Data dan informasi harus dikumpulkan oleh otoritas publik secara sukarela dan rahasia, dan dalam tujuan untuk mempercepat kesempatan kesetaraan. Pada saat pengguna layanan tidak menghendaki untuk menampakkan kelompok ras mereka, otoritas publik dapat mempertimbangkan mengumpulkan data secara anonim. Pengguna layanan tidak harus wajib untuk menyediakan data kepada otoritas publik sebagai kondisi untuk mendapatkan atau menggunakan layanan dan tidak ada konsekuensi kuat yang akan dia dapat jika menolak untuk memberikan data tersebut<sup>1</sup>.
4. Otoritas publik harus memberitahu pengguna layanan, pada saat atau sebelum mengumpulkan data pribadi mereka, tujuan penggunaan data pribadi dan membuatnya jelas bahwa kecukupan data semua bersifat sukarela. Otoritas publik juga akan diingatkan bahwa data yang dikumpulkan untuk kepentingan statistik dan pengawasan layanan dan tidak akan digunakan untuk tujuan lain. Di samping itu, hasil dari statistik atau hasil dari pengawasan layanan tidak akan ditampilkan dalam bentuk yang dapat mengenali subjek (pelaku) dari data tersebut. Satu contoh pernyataan yang menyebutkan pengguna layanan tentang penyusunan di atas terdapat pada **Lampiran** sebagai referensi.

## Cakupan

### Layanan publik tunduk pada pengumpulan data

5. Otoritas publik harus meninjau semua cakupan kebijakan dan mengidentifikasi kebijakan dan tindakan yang mana orang dari ras yang beragam mungkin akan memakai dan memerlukan akses terhadapnya, dan mengumpulkan data secara sesuai. “Pertanyaan dan komplain” dipertimbangkan sebagai layanan yang wajib yang tunduk pada pengumpulan data. Dalam hal ini, otoritas publik harus mengumpulkan data dari pertanyaan / komplain yang memiliki satu “layanan kebutuhan penerjemahan lisan / tertulis” dan “bahasa pilihan” mereka.

---

<sup>1</sup> Karena data dikumpulkan atas dasar sukarela, kelengkapan, kebenaran dan dapat dipertanggungjawabkan atas hasil statistik yang disatukan bisa saja terpengaruh. Meski begitu, hal ini masih bisa dipertimbangkan bahwa statistik dan data yang dikumpulkan tersebut masih akan menyediakan informasi yang berguna dan umpan balik kepada otoritas publik bagi pengawasan layanan dan peningkatan layanan yang berkelanjutan.

### Data untuk dikumpulkan

6. Informasi dasar atas “kebutuhan layanan penerjemahan lisan / tertulis” dan “bahasa pilihan” (selain bahasa China dan Inggris)<sup>2</sup> dari pengguna layanan yang memerlukan layanan penerjemahan lisan / tertulis harus dikumpulkan. Otoritas publik harus mengumpulkan data dari pengguna layanan yang menggunakan bahasa selain China dan Inggris, dan tetap menjaga data berikut ini:

- (a) banyaknya kasus tentang permintaan layanan bahasa;
- (b) banyaknya kasus tentang layanan bahasa yang ditawarkan kepada pengguna layanan;
- (c) banyaknya kasus di mana layanan bahasa diterima atau ditolak; dan
- (d) dalam hal permintaan (seperti pada (a) di atas), atau diterimanya layanan bahasa (seperti pada (c) di atas), bahasa telah diminta.

Otoritas publik dapat mengumpulkan data dan statistik tentang penggunaan layanan oleh masyarakat dari ras yang berbeda (seperti “etnis”, “bangsa”, “jenis kelamin”, “asal negara”, dll.) jika data tersebut akan dapat membantu penyediaan layanan (seperti perempuan dari ras tertentu hanya mau berkonsultasi dengan tenaga medis perempuan juga).

7. Untuk membuat perbandingan pengukuran seperti data sensus dan juga untuk layanan publik berbeda yang lainnya, ketika mempertimbangkan kategori dari data yang akan dikumpulkan, referensi harus dibuat dari kode-kode terstandardisasi yang diadopsi dari Departemen Sensus dan Statistik. Hal ini memiliki hubungan, klasifikasi kelompok etnis, otoritas publik disarankan untuk mengumpulkan, setidaknya, data yang terkait dengan 8 kategori, seperti, Filipina, Indonesia, India, Nepal, Pakistan, Thailand, dan negara Asia lain (termasuk Vietnam).

---

<sup>2</sup> Untuk memudahkan perbandingan, otoritas publik disarankan untuk mengumpulkan data sehubungan dengan sembilan bahasa, yaitu Bahasa Indonesia, Hindi, Nepal, Tagalog, Thailand, Urdu, Vietnam, Punjabi, dan Lainnya minimal.

Kelompok etnis yang telah disebutkan tersebut adalah kelompok non China terbesar berdasarkan Laporan Tematik Populasi Melalui Sensus 2016 : Etnis Minoritas (*2016 Population By-census Thematic Report: Ethnic Minorities*)<sup>3</sup> yang dilakukan oleh Departemen Sensus dan Statistik.

8. Otoritas publik diingatkan bahwa informasi yang dikumpulkan harus secara langsung relevan, diperlukan dan tidak melebihi dari tujuan untuk memastikan pengguna layanan mendapat kesetaraan akses kepada layanan. Data non pribadi dari pengguna layanan dari ras yang berbeda yang dikumpulkan harus siap untuk didapat untuk mendukung pengawasan yang sedang berlangsung. Jika terdapat keraguan, silakan mencari saran atau pertimbangan dari Departemen Hukum / Kantor Komisi Privasi untuk Data Pribadi.

9. Pertimbangan dan keputusan dari jenis layanan yang tunduk pada pengumpulan data dan kategori data (seperti paragraf 5 sampai 7 di atas) harus dikumpulkan secara benar terdokumentasi. Sebagai tambahan, keputusan tersebut harus didokumentasikan. Sebagai tambahan, keputusan tersebut harus ditinjau secara rutin terkait dengan perubahan yang terjadi di situasi terkait.

## Penerapan

10. Pengumpulan data / informasi tentang pengguna layanan non China akan mulai di April 2020 dalam jangka tahap penyelesaian 2 tahun, contohnya pada Maret 2022.

(a) Fase Pertama (diselesaikan pada Maret 2021)

- mengumpulkan data dari pertanyaan / komplain yang “membutuhkan layanan penerjemahan lisan / tertulis” dan “bahasa pilihan” mereka sebagai berikut:

---

<sup>3</sup> Silakan lihat pada Tabel 3.1 di 2016 Population By-census Thematic Report: Ethnic Minorities (<https://www.statistics.gov.hk/pub/B11201002016XXXXB0100.pdf>). Di dalam pedoman ini, Orang Asia Timur seperti Jepang dan Korea dikategorikan sebagai “Lain-lain” yang mana sebagian besar dari mereka adalah orang asing yang bekerja di Hong Kong dan dapat berbicara Bahasa Inggris.

- (i) banyaknya kasus tentang permintaan layanan bahasa;
  - (ii) banyaknya kasus tentang layanan bahasa yang ditawarkan kepada pengguna layanan;
  - (iii) banyaknya kasus di mana layanan bahasa diterima atau ditolak; dan
  - (iv) dalam hal permintaan (seperti pada (i) di atas), atau diterimanya layanan bahasa (seperti pada (iii) di atas), bahasa telah diminta<sup>4</sup>.
  - (v) banyaknya keluhan yang dicatat oleh pengguna layanan dengan kebutuhan penerjemahan lisan / tertulis, dan apakah komplain tersebut berhubungan dengan “kurangnya / tersedianya layanan penerjemahan lisan dan / atau tertulis”; dan
  - (vi) semua bentuk jenis data yang diidentifikasi (jika ada).
- untuk mengawasi penyusunan pengumpulan data keseluruhan dan membuat penyesuaian yang pantas berdasar kondisi lapangan aktual;
  - untuk melengkapi tinjauan penyusunan pengumpulan data di Tahap Pertama dan membuat persiapan teknis dan publikasi yang diperlukan untuk memperluas pengumpulan data kepada layanan yang direncanakan untuk dimasukkan ke dalam Fase Kedua, pada masa akhir Februari 2021;
  - untuk menyediakan dan menyatukan statistik ke dalam bentuk kesatuan ke dalam situs web terkait untuk kepentingan informasi masyarakat di akhir April 2021;

---

<sup>4</sup> Silakan lihat catatan kaki 2 untuk data di dalam sembilan bahasa yang dikumpulkan.

dan

- untuk meninjau keefektifan kebijakan, tindakan dan penyediaan layanan berdasarkan hasil statistik dan melakukan peningkatan yang diperlukan.

(b) Fase Kedua (diselesaikan pada Maret 2022)

- mengumpulkan data dan statistik dari pengguna layanan dari ras yang berbeda untuk layanan yang direncanakan akan dimasukkan ke tahap ini;
- mengawasi penyusunan pengumpulan data secara keseluruhan dan membuat penyesuaian yang perlu dilakukan berdasarkan situasi aktual;
- melakukan tinjauan tahunan pada penyusunan pengumpulan data termasuk jenis layanan dan data untuk dikumpulkan;
- untuk menyediakan dan menyatukan statistik ke dalam bentuk kesatuan ke dalam situs web terkait untuk kepentingan informasi masyarakat di akhir April di setiap tahunnya; dan
- untuk meninjau keefektifan kebijakan, tindakan dan penyediaan layanan berdasarkan hasil statistik dan melakukan peningkatan yang diperlukan.

11. Peningkatan lebih lanjut harus dibuat seperlunya dengan berdasarkan pengalaman yang didapat dari penerapan dua fase tersebut.

12. CMAB bertanggung jawab untuk mengkoordinasi dan menjaga peninjauan pada penerapan Pedoman di dalam pemerintah secara keseluruhan. Selain itu, CMAB akan menyusun informasi relevan dari otoritas publik pada “kebutuhan akan layanan penerjemahan lisan / tertulis” dari pengguna layanan yang memerlukan layanan penerjemahan lisan / tertulis ke dalam bentuk yang ditetapkan secara tahunan. Statistik

kumpulan akan dipublikasikan di situs CMAB untuk kepentingan informasi masyarakat.

**Desember 2019**

## **Lampiran**

### **Pernyataan pengumpulan data:**

(Catatan: Pernyataan ini berlaku pada pengumpulan data dan informasi pada penggunaan layanan oleh masyarakat dari ras yang berbeda yang bersifat tambahan bagi data yang sekarang ini diperlukan bagi otoritas publik untuk menjalankan tugas sesuai bidang mereka masing-masing.)

### **Pengumpulan Informasi pada Pengguna Layanan dari Ras yang Berbeda**

1. Untuk pemahaman yang lebih baik atas kebutuhan konsumen dari ras yang berbeda dan meningkatkan layanan kami untuk memenuhi kebutuhan mereka, Anda diundang untuk memberikan informasi tentang “kebutuhan akan layanan penerjemahan lisan / tertulis” dan “bahasa pilihan” (Catatan: Kategori data akan diubah oleh otoritas publik bila diperlukan) untuk tujuan statistik dan pengawasan layanan.
2. Memberikan informasi tersebut sifatnya sukarela. Anda boleh untuk tidak memberikan informasi tersebut. Meski begitu, bantuan Anda sangat kami harapkan karena informasi yang dikumpulkan dapat menjadi berharga untuk peningkatan berkelanjutan layanan kami kepada masyarakat dari ras yang berbeda.
3. Kami memiliki komitmen untuk menjaga privasi, kerahasiaan dan keamanan dari informasi pribadi yang kami bawa dengan mematuhi persyaratan Peraturan Data Pribadi (Privasi) dengan juga menghormati pengelolaan informasi pribadi. Kami akan memastikan kepatuhan petugas kami dengan standar keamanan dan kerahasiaan yang paling disiplin.
4. Informasi yang dikumpulkan hanya bertujuan untuk statistik dan pengawasan layanan dan tidak untuk tujuan yang lain.
5. Hasil statistik atau hasil dari pengawasan layanan tidak akan menunjukkan identitas dari orang yang memberikan informasi tersebut.

6. Pertanyaan, silakan hubungi :

*(Kontak petugas yang berkoordinasi dalam penerapan PDPO dari Otoritas Publik terkait.)*