

**มาตรการที่มีอยู่และแผนสนับสนุน
ความเท่าเทียมกันสำหรับชนกลุ่มน้อย**

การเคหะสาธารณะ

เพื่อส่งเสริมความสามัคคีเชื้อชาติและช่วยชนกลุ่มน้อยรวมเข้าชุมชนกรรมการเคหะดำเนินการมาตรการต่างๆเพื่อเสริมสร้างพวกเขาเข้าถึงบริการการเคหะสาธารณะ

A. การขอสำหรับการเข้าที่อยู่อาศัยสาธารณะ (PRH)

- | | |
|------------------------|--|
| การบริการที่เกี่ยวข้อง | <ul style="list-style-type: none">• เพื่อให้บริการกับผู้ขอ PRH สำหรับการขอของพวกเขาและการจัดสรรหน่วย PRH และการเลิกการขอเนื่องจากเหตุผลอื่นๆ |
| มาตรการที่มีอยู่ | <ul style="list-style-type: none">• ข้อมูลสั้นๆของศูนย์บริการสนับสนุนสำหรับชนกลุ่มน้อยถูกส่งให้กับผู้ขอ PRH ที่เป็นชนกลุ่มน้อย(EM)สำหรับการอ้างอิงของพวกเขาตั้งแต่ 2009 เวอร์ชันที่ปรับปรุงถูกส่งในช่วงปลายปี 2011, 2013, 2015 และ 2017 ตามลำดับนอกจากนี้ข้อมูลสั้นๆถูกส่งให้กับผู้ขอที่เป็นชนกลุ่มน้อยที่เยี่ยมชมศูนย์บริการลูกค้าของฝ่ายบริหารการเคหะ (HACSC)• โปสเตอร์และแบนเนอร์แบบดึงแบบสำหรับการเผยแพร่ของบริการล่ามทางโทรศัพท์ที่เป็น 7 ภาษาชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์โดยไม่ต้องจ่ายเงินที่เสนอโดยศูนย์สำหรับความสามัคคีและการปรับปรุงให้ดีขึ้นของผู้พักอาศัยที่เป็นชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์ (CHEER) ถูกแสดงใน HACSC และศูนย์ข้อมูลการเคหะ (HIC) เพื่อให้ผู้ขอที่เป็นชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์ทราบบริการนี้• เราได้ระบุข้อมูลที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการขอPRHที่เป็นหกภาษาชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์ CHEER เสนอข้อสังเกตใน"ตัวอย่างของการกรอกแบบฟอร์มการขอ"เช่นเดียวกับหมายเลขโทรศัพท์สายด่วนของบริการล่ามของภาษาชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์บนเว็บไซต์ของฝ่ายบริหารการเคหะ (HA)/กรมการเคหะ (HD) ฉบับพิมพ์ของข้อมูลข้างต้นประโยชน์ใช้ได้เพื่อหยิบโดยไม่ต้องจ่ายเงิน ณ HACSCในลกฟ• ชนกลุ่มน้อยใช้ได้ดีโอที่ส่งเสริมความสัมพันธ์กับชุมชนที่สามัคคีระหว่างกลุ่มเชื้อชาติที่แตกต่างกันบริการ PRH ต่างๆและช่องช่วยเหลือที่ถูกกระจายในห้องโถงที่ขอการเคหะของ HACSC• ในปัจจุบัน ได้จ้างผู้ต้อนรับสองคน ณ ห้องโถงเพื่อเสนอความช่วยเหลือให้กับผู้ขอPRHรวมถึงชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์ ณ HACSC• ภาพแสดงธงของประเทศต่างๆที่ถูกใช้ใน HACSC เพื่อผู้ขอPRHที่เป็นชนกลุ่มน้อยบ่งบอก |

สัญญาติของพวกเราเพื่อทำให้จัดการแปลความหมายที่เหมาะสมสำหรับพวกเราสะดวกขึ้น

- ด้วยการประสานงานของหน่วยประชาสัมพันธ์เชื้อชาติภายใต้กรมกิจการพลเรือนชุดซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์กับเว็บแคมที่เกี่ยวข้องที่จัดหาโดย CHEER ถูกติดตั้งใน HACSC สำหรับบริการการแปลความหมายโดยพนักงานของ CHEER เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อระหว่างพนักงานของเรากับผู้ขอ PRH ที่เป็นชนกลุ่มน้อยเมื่อมีความจำเป็น
 - ทุกครั้งเมื่อเราแจ้งให้ผู้ขอ PRH ทราบที่เรื่องเกี่ยวกับความถี่หน้าหรือรายละเอียดของการขอของพวกเราหรือเชิญพวกเราสำหรับการตรวจสอบที่รายละเอียดหรือการเลือกห้องชุดถ้าเราพิจารณาว่าผู้ขอคนนั้นเหมือนชนกลุ่มน้อยเราจะแนบโน้ตข้อมูลที่แสดงศูนย์บริการสนับสนุนที่สามารถให้บริการสนับสนุนทางภาษา
 - เมื่อผู้ขอ PRH ที่เป็นชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์ติดต่อ CHEER เพื่อขอบริการการแปลความหมายเพื่อเข้าร่วมการตรวจสอบที่รายละเอียดหรือการเลือกห้องชุด CHEER จะแจ้งให้เราทราบและเราจะจัดเตรียมการแปลความหมายในสถานที่เกิดเหตุหรือตั้งเว็บแคมเพื่อให้ CHEER ให้บริการการแปลความหมายในระหว่างการสัมภาษณ์การตรวจสอบที่รายละเอียดเป็นไปได้ในกรณีที่ผู้ขอไม่ได้ขอล่วงหน้าแต่ต้องการที่จะได้รับการดังกล่าวในขณะที่การสัมภาษณ์ เราจะติดต่อ CHEER เพื่อคว่าจัดบริการล่ามโดยการประชุมทางโทรศัพท์หรือเว็บแคมได้ทันทีหรือไม่
 - เมื่อดำเนินการโครงการการเคหะต่างๆ (อย่างเช่น โครงการจัดสรรห้องชุดเอสเปรสโครงการดำเนินการบรรเทาความแออัดมากเกินไปในฮ่องกงและปรับปรุงพื้นที่อยู่อาศัย) HD จะส่งแบบฟอร์มการขอที่เกี่ยวข้องคู่มือการขอเอกสารที่เกี่ยวข้องๆให้กับศูนย์บริการสนับสนุนชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์รวมถึง CHEER ล่วงหน้าเพื่อส่งเสริมพวกเขาให้บริการแก่ผู้ขอที่เป็นชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์
 - เพื่อผู้ขอที่เป็นชนกลุ่มน้อยมาเลือกห้องชุดของโครงการการเคหะดังกล่าวข้างต้น HD จะเสนอข้อมูลที่สำคัญและเวิร์กโฟลว์ที่เกี่ยวข้องกับโครงการการเคหะโดยหกภาษาของชนกลุ่มน้อยเพื่ออำนวยความสะดวกในกระบวนการของการเลือกห้องชุดของพวกเขา
- การประเมินการทำงานในอนาคตและประสิทธิผลของมาตรการ
- ข้อมูลที่เกี่ยวข้องจะปรับปรุงเป็นประจำและวิดีโอจะถูกออกอากาศอย่างต่อเนื่องเพื่อบำรุงรักษาความรู้ของผู้ขอที่เป็นชนกลุ่มน้อย
 - ความคิดเห็นที่เกี่ยวกับประสิทธิผลของบริการการแปลความหมายที่ให้กับชนกลุ่มน้อยถูกทบทวนเป็นประจำเพื่อค้นหาการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
 - ความคิดเห็นจากพนักงานฟรอนท์ไลน์ที่มีประสบการณ์ที่ได้รับในการติดต่อกับผู้ขอที่เป็นชนกลุ่มน้อยประจำวันจะถูกรวบรวมโดยการประชุมเป็นประจำเพื่อทบทวนประสิทธิผลของมาตรการที่มีอยู่ของเราและเพื่อค้นหาการปรับปรุง

	• เราจะติดต่อกับศูนย์สนับสนุนบริการอย่างใกล้ชิดอยู่เสมอเพื่อได้รับความคิดเห็นจากผู้ขอ PRH ที่เป็นชนกลุ่มน้อยและทำการปรับปรุง
มาตรการเพิ่มเติมที่ ใช้/จะใช้	• ในการสัมภาษณ์กับผู้ขอที่เป็นชนกลุ่มน้อย HD จะถามพวกเขาว่าพวกเขาต้องการบริการการแปลความหมายหรือไม่จากนั้น HD จะทำการจัดเตรียมที่เหมาะสม
สอบถาม	• ผู้จัดการการเคหะ/การขอ (Adm) โทรศัพท์: 2794 5228

B. การจัดการอสังหาริมทรัพย์

การบริการที่เกี่ยวข้อง	• ในการสัมภาษณ์กับผู้ขอที่เป็นชนกลุ่มน้อย HD จะถามพวกเขาว่าพวกเขาต้องการบริการการแปลความหมายหรือไม่จากนั้น HD จะทำการจัดเตรียมที่เหมาะสม
มาตรการที่มีอยู่	• แผ่นพับที่เป็นภาษาอังกฤษและเจ็ดภาษาชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์ (นั่นคือภาษาบาฮาซา ภาษาฮินดี ภาษาเนปาล ภาษาปัญจาบ ภาษาตากาล็อก ภาษาไทยและภาษาอูรดู) ได้ถูกส่งออกทุกสองปีตั้งแต่ ค.ศ. 2009 เพื่อขึ้นบอกรั่วเรียนชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์ในพื้นที่ที่อยู่อาศัยสาธารณะเพื่อแจ้งให้พวกเขาทราบบริการสนับสนุนที่เสนอโดยองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไรที่ได้รับทุนสนับสนุนจากรัฐบาลบับล่าสุดถูกส่งออกในสิ้นปี 2017 • วิดีโอที่แพร่โดยช่องการเคหะของเราเพื่อส่งเสริมสัมพันธ์ที่สามัคคีระหว่างชนกลุ่มน้อยกับประชาชนในท้องถิ่นสั่งสอนพนักงานการเคหะฟรอนท์ไลน์ทั้งหมดเพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดการที่ราบรื่นและการติดต่อกับครัวเรือนชนกลุ่มน้อยที่ดีขึ้น • ส่งข้อความทั้งภาษาอังกฤษและภาษาจีนที่เพื่อส่งเสริมสัมพันธ์ที่สามัคคีระหว่างชนกลุ่มน้อยกับประชาชนในท้องถิ่นและบริการสนับสนุนที่ใช้ได้ให้กับผู้เช่าโดยจดหมายข่าวอสังหาริมทรัพย์ • เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจซึ่งกันและกันและส่งเสริมสัมพันธ์ที่สามัคคีระหว่างชนกลุ่มน้อยกับประชาชนในท้องถิ่นโดยฟังกันร่วมมือในการสร้างชุมชนร่วมกันที่จัดโดยคณะกรรมการที่ปรึกษาการบริหารจัดการอสังหาริมทรัพย์และ NGOs • เมื่อส่งข้อความที่สำคัญให้กับผู้เช่าที่เป็นชนกลุ่มน้อยการใช้ภาพถ่ายและแผนที่และภาพวาดและรูปภาพ ฯลฯ ทำให้พวกเขาเข้าใจข้อความได้สะดวกขึ้นดังนั้นเราจะแทรกรูปภาพที่เหมาะสมในจดหมายหรือประกาศเมื่อเผยแพร่ข้อมูลสำคัญเพื่อ (เช่น สุขภาพและความปลอดภัย) ทำให้ชนกลุ่มน้อยเข้าใจได้ง่ายขึ้น • เพื่อให้การติดต่อกับครัวเรือนชนกลุ่มน้อยดีขึ้น CHEER ให้บริการการแปลความหมายโดยทางโทรศัพท์ของบริการคริสเตียนฮ่องกงในสำนักงานการบริหารการเช่าในเขตดินมุลนอร์ทและสำนักงานอสังหาริมทรัพย์ในเขตดินยิดโดยใช้กล้องเว็บที่เชื่อมโยงกับ

	CHEER เพื่ออำนวยความสะดวกในการประชุมทางวิดีโอของ 3 ฝ่ายระหว่างพนักงานผู้อยู่อาศัยที่เป็นชนกลุ่มน้อยและล่ามโดยไม่มีอุปสรรคใดๆทางภาษา • เพื่อปิดประกาศโปสเตอร์ที่ตำแหน่งที่สังเกตเห็นชัดเจนในพื้นที่สำหรับการส่งเสริมบริการล่ามโดยไม่ต้องจ่ายเงินที่เสนอโดย CHEER • วางบัตรชี้บอกภาษา CHEER ณ เคาน์เตอร์ผู้ช่วยฝ่ายบริการลูกค้า/โต๊ะเล็กๆสำหรับการสัมภาษณ์/ห้องสัมภาษณ์เพื่อส่งเสริมพนักงานทำการจัดเตรียมที่เหมาะสมหากชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์ต้องการบริการล่าม
การประเมินการทำงานในอนาคตและประสิทธิผลของมาตรการ	• เพื่อส่งเสริมชนกลุ่มน้อยใช้บริการแปลภาษาและล่ามที่ให้โดยศูนย์บริการสนับสนุนที่ปฏิบัติงานโดยองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรอย่างต่อเนื่อง • ดำเนินถึงวัฒนธรรมความต้องการความไวและความกังวลของกลุ่มเชื้อชาติต่างๆจะทบทวนบริการของเราเป็นระยะๆและทำการปรับปรุงที่สามารถนำไปปรับใช้ได้จะทำรูปแบบสั้นของนโยบายที่เกี่ยวข้องที่มีเวอร์ชันในภาษาต่างๆเมื่อมีความจำเป็น • หลังจากหน้าที่ความร่วมมือเสร็จสิ้นผู้จัดงานต้องส่งรายงานขั้นสุดท้ายภายในสองเดือนเพื่อประเมินคำตอบโดยรวมและความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมด้วยความตั้งใจในการเพิ่มประสิทธิภาพของกิจกรรมที่คล้ายกันในอนาคต • เราจะติดต่อศูนย์บริการสนับสนุนที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆเพื่อรวบรวมความคิดเห็นของชนกลุ่มน้อยที่เกี่ยวกับการจัดการอสังหาริมทรัพย์เพื่อปรับปรุงคุณภาพของบริการของเรา • เพื่อดำเนินแบบสอบถามแบบสุ่มที่เกี่ยวกับบริการการจัดการอสังหาริมทรัพย์ในแต่ละปีระหว่างผู้เช่าของเราเพื่อรวบรวมความคิดเห็นรวมทั้งความคิดเห็นของชนกลุ่มน้อยดำเนินการทบทวนบริการของเราเพื่อตอบสนองความต้องการของพวกเขา
มาตรการเพิ่มเติมที่ใช้/จะใช้	• อัปโหลดนโยบายการเคหะไปยังเว็บไซต์ของ HA/HD โดยทั่วไปเป็นสองภาษาเช่นภาษาจีนและภาษาอังกฤษข้อมูลในภาษาอื่นรวมทั้งภาษาชนกลุ่มน้อยหลากหลายเช่นภาษาไทย ภาษาอังกฤษ ฯลฯ ถูกให้สำหรับนโยบายมากมายที่เลือกที่เกี่ยวข้องกับการจัดการอสังหาริมทรัพย์เช่นการเพิ่มเติมการลบแผนการให้คะแนนสำหรับการปฏิบัติการจัดการอสังหาริมทรัพย์ในอสังหาริมทรัพย์การเคหะสาธารณะและโครงการช่วยเหลือการเช่า นโยบายการเคหะถูกอัปโหลดบนเว็บไซต์ HA/HD โดยทั่วไปแสดงเป็นสองภาษา นั่นคือภาษาจีนและภาษาอังกฤษ เสนอให้ข้อมูลที่เป็นภาษาอื่นรวมถึงหลายภาษาชนกลุ่มน้อยเช่นภาษาไทยหรือภาษาอินโดนีเซีย ฯลฯ สำหรับนโยบายมากมายที่เลือกที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพย์สินอย่างเช่นการเพิ่มและการลบสมาชิกในครอบครัว รายการการให้คะแนนสำหรับการจัดการอสังหาริมทรัพย์ในอสังหาริมทรัพย์การเคหะมหาชน นโยบายผู้เช่าที่ร้ายแรง และแผนการช่วยเหลือค่าเช่า

	• ดำเนินการสำรวจที่เป็นประจำสำหรับการเคหะมหาชน (PHRS) ประจำปีเพื่อรวบรวมความคิดเห็นของครัวเรือนเช่าที่อยู่อาศัยในการเคหะมหาชนต่อการบริการการจัดการที่อยู่อาศัย นอกจากแบบสอบถามที่เป็นภาษาจีนที่ถูกใช้โดยผู้สัมภาษณ์ในปัจจุบันสำหรับผู้สัมภาษณ์แบบสอบถามที่เป็นภาษาอังกฤษใช้ประโยชน์ได้ด้วยช่วยให้พวกเขาพูดคุยกับชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์ได้ดีขึ้นนอกจากนี้จะจัดหาบัตรชี้บอกภาษา CHEER ให้กับผู้สัมภาษณ์เพื่อแสวงหาบริการแปลที่เหมาะสมในการสัมภาษณ์กับผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช่พูดภาษาอังกฤษ/ภาษาจีน ผลการสำรวจจะช่วยให้เราทบทวนและเสริมสร้างบริการของเราและตอบสนองความต้องการของชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์
สอบถาม	• หน่วยการจัดการนโยบายการเช่า โทรศัพท์: 2761 5842 (ที่อยู่อีเมล: tmp.gr@housingauthority.gov.hk)

C. การฝึกอบรมของพนักงาน

การบริการที่เกี่ยวข้อง	• เพื่อเสริมสร้างพนักงานของศูนย์สอบถามตระหนักถึงความไวของเชื้อชาติและเข้าใจกฎการแบ่งแยกเชื้อชาติ (RDO)
มาตรการที่มีอยู่	• ร่วมมือกับคณะกรรมการโอกาสที่เท่าเทียมกัน (EOC) และ CHEER เพื่อเสนอการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับ RDO ความเสมอภาคทางเชื้อชาติความเท่าเทียมทางวัฒนธรรมและการปฏิบัติที่ดีในการให้บริการสาธารณะกับชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์ให้กับพนักงาน • เสนอชื่อพนักงานเพื่อเข้าร่วมการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องที่จัดตั้งโดยสำนักการฝึกอบรมข้าราชการพลเรือนและพัฒนาการฝึกอบรมข้าราชการพลเรือน (CSTDI CSB) • ขอเชิญ CHEER สรุปรายชื่อพนักงานในพื้นที่ของ CHEER ที่เป็นพื้นที่ให้บริการแก่ชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์และเพิ่มความรู้ของพนักงานสำหรับวัฒนธรรมที่หลากหลายของชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์ • วัสดุการฝึกอบรมและแนวทางที่เกี่ยวข้องได้ถูกอัปโหลดไปยังอินทราเน็ตของแผนกสำหรับการอ้างอิงของพนักงาน
การประเมินการทำงานในอนาคต	• จะจัดการฝึกอบรมเพื่อปรับสภาพเป็นระยะๆ • กรมนี้จะดำเนินต่อไปเพื่อร่วมมือกับสำนักกิจการรัฐธรรมนูญและแผ่นดินใหญ่ CSTDI CSB EOC และ NGOs ที่ให้บริการกับชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์ซึ่งจัดให้มีการฝึกอบรมที่เหมาะสมสำหรับ RDO และหัวข้อที่เกี่ยวข้อง
มาตรการเพิ่มเติมที่	• เราได้รวมการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับ RDO ในโปรแกรมการฝึกอบรมสำหรับพนักงานใหม่

ใช่/จะใช่

ทั้งหมดของ HD

- ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของหัวหน้าแผนกคณะกรรมการฝึกอบรมและผู้ได้รับการฝึกหัดซึ่งจะถูกเก็บรวบรวมเพื่อทบทวนหลักสูตรและเพิ่มเติมเนื้อหาการฝึกอบรม

สอบถาม

- ศูนย์ฝึกอบรมและพัฒนาโทรศัพท์: 3162 0130

กรมการเคหะ

กรกฎาคม ค.ศ.2019