

มาตรการที่มีอยู่และแผนสนับสนุน  
ความเท่าเทียมกันสำหรับชนกลุ่มน้อย

สวัสดิการสังคม

ผู้อยู่อาศัยที่ยากลำบากทั้งหมดในฮ่องกงได้ใช้บริการสวัสดิการสังคมที่เท่าเทียมกันตามสิทธิ์อย่างเต็มที่ที่พวกเขาปฏิบัติตามเกณฑ์สิทธิ โดยไม่คำนึงถึงเชื้อชาติของพวกเขา

มาตรการที่ใช้/จะใช้โดยกรมสวัสดิการสังคม (SWD) ที่เพื่อส่งเสริมความเท่าเทียมกันทางเชื้อชาติและการให้บริการที่ได้รับสวัสดิการสังคมสำหรับชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์ดังต่อไปนี้

A. มาตรการที่ทำให้ชนกลุ่มน้อยได้รับบริการสวัสดิการที่เกี่ยวข้องอย่างเท่าเทียมกัน

การบริการที่เกี่ยวข้อง

- SWD ดำเนินการมาตรการที่ทำให้ชนกลุ่มน้อยได้รับบริการสวัสดิการสังคมที่เกี่ยวข้องอย่างเท่าเทียมกันและปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของชนกลุ่มน้อยที่ใช้บริการสวัสดิการสังคม

มาตรการที่มีอยู่

การอ้างอิงสถิติและข้อมูลเกี่ยวกับชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์

- ในการวางแผนและการปฏิบัติบริการสวัสดิการ SWD ได้อ้างอิงสถิติและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์ที่ใช้ประโยชน์ได้ที่มาจากแหล่งต่างๆรวมทั้งสำนักสำมะโนและสถิติหน่วยงานราชการอื่นๆและองค์กรที่ไม่ใช่องค์กรของรัฐ (NGOs) และได้เริ่มต้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลทางสถิติสำหรับการใช้บริการล่ามและบริการแปลของหน่วยงานต่างๆตั้งแต่กรกฎาคม.ศ.2019 เพื่อเข้าใจความต้องการทางสังคมของชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์ได้ดีขึ้น

ใบปลิวบริการที่เป็นภาษาของชนกลุ่มน้อย

- จะแปลใบปลิวบริการสำคัญเป็นหกภาษาชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์<sup>1</sup>ซึ่งถูกใช้ในหน่วยบริการและ/หรืออัปโหลดไปยังหน้าแรกของ SWD เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าชมและการอ้างอิงได้อย่างง่าย

หน้าแรกของ SWD

- SWD ได้สร้างไอคอนทางลัด “ข้อมูลสำหรับชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์” บนหน้าแรกของ SWD เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าชมบริการข้อมูลที่เกี่ยวข้องในภาษาชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์ต่างๆโดยชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์ ประชาชนพนักงานของ SWD และ

<sup>1</sup> หกภาษาชนกลุ่มน้อยรวมถึงภาษาบาฮาซาภาษาฮกเกี้ยนภาษาแต้จิ๋วภาษาแคะภาษาจ้อกภาษาไทยและภาษาอูรดู

## องค์การนอกภาครัฐ

### บริการการแปลความหมาย

- SWD จะจัดบริการล่ามตามความเหมาะสมเมื่อให้บริการสวัสดิการสังคมสำหรับชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์พนักงานอาจจะใช้บริการล่ามสำหรับชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์จากแหล่งต่างๆ เช่นบริการล่ามศาลบริการล่ามที่ให้โดยการบริหารโรงพยาบาลและศูนย์สำหรับความสามัคคีและการปรับปรุงให้ดีขึ้นของผู้พักอาศัยที่เป็นชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์ (CHEER) ภายใต้สำนักบริการคริสเตียนฮ่องกงที่ให้บริการล่ามด้วยเงินทุนของกรมกิจการพลเรือนและองค์การนอกภาครัฐอื่นๆ เป็นต้น

### สิ่งอำนวยความสะดวกเว็บแคม

- SWD ได้ติดตั้งสิ่งอำนวยความสะดวกเว็บแคมในสิบหน่วยบริการสำหรับการดำเนินการประชุมทางวิดีโอไตรภาคีระหว่างผู้ใช้บริการสังคมสงเคราะห์ (หน่วยงานของกรมและศูนย์บริการครอบครัวแบบบูรณาการ/ศูนย์บริการแบบบูรณาการที่ดำเนินการโดยองค์การนอกภาครัฐ)/พนักงานการประกันสังคมและล่ามเมื่อมีความต้องการ

ผู้โทรเข้าที่เป็นชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์ใช้บริการการแปลความหมายทางโทรศัพท์ทันทีสำหรับการสอบถามโดยฮอตไลน์ของ SWD

- ฮอตไลน์ของ SWD <2343 2255> ให้บริการการแปลความหมายโดยทางโทรศัพท์ทันทีโดยเจ้าหน้าที่ภาษาชนกลุ่มน้อยทั่วไปกับผู้ใช้โทรเข้าที่เป็นชนกลุ่มน้อยเพื่อให้พวกเขาสอบถามบริการสวัสดิการสะดวกขึ้น

### เรื่องที่จะต้องทราบในการให้บริการสวัสดิการสำหรับชนกลุ่มน้อย

- SWD ได้ออก "สิ่งที่ต้องทราบในการให้บริการสวัสดิการสำหรับชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์" (ข้อควรระวัง) ให้กับนักสังคมสงเคราะห์/เจ้าหน้าที่ประกันสังคมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกรมนักสังคมสงเคราะห์ของศูนย์บริการครอบครัวแบบบูรณาการ/ศูนย์บริการแบบบูรณาการและบริการเยาวชนที่ดำเนินการโดย NGOs เพื่อให้การอ้างอิงในการให้บริการกับชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์สำหรับหน่วยงานที่ให้บริการ ซึ่งรวมถึงวัฒนธรรมประเพณีของชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์ต่างๆและวิธีการจัดบริการล่ามและแปลที่เหมาะสมเป็นต้นนอกจากนี้ SWD มีฉบับตัดย่อของข้อควรระวังระเบียบการและสคริปต์ภาษาอังกฤษในการจัดการการแวะเยี่ยม/การสอบถามทางโทรศัพท์จากชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์เพื่อพนักงานเคาน์เตอร์และพนักงานต้อนรับได้อ้างอิงให้กับหน่วยงานที่ให้บริการ

### ประกาศ "ความช่วยเหลือและบริการการแปลความหมายสำหรับชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์"

- เพื่อเพิ่มความรู้เกี่ยวกับช่องทางที่ได้รับความช่วยเหลือสวัสดิการและบริการการแปลความหมายโดยทางโทรศัพท์ของชนกลุ่มน้อยหน่วยงานบริการของ SWD ได้ปิดประกาศ

“ความช่วยเหลือและบริการการแปลความหมายสำหรับชนกลุ่มน้อย” ซึ่งแปลเป็นภาษาชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์

- นอกจากนี้ให้สำเนาของประกาศที่ดังกล่าวกับชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์เมื่อพวกเขามาถึงสำหรับการสอบถามข้อมูล/บริการใช้ข้อมูลบนหน้าแรกของ SWD ได้ด้วย

#### คนที่กำหนดในแต่ละเขต

- SWD ได้มอบหมายให้คนที่กำหนดในแต่ละเขตเพื่อให้การสนับสนุนภายในกับเพื่อนร่วมงานของเขตเพื่อให้บริการสวัสดิการกับชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์

#### นโยบายการเข้าที่ไม่ใช่การเลือกปฏิบัติสำหรับการใช้บริการสวัสดิการสังคม

- เรียกร้องหน่วยงานบริการภายใต้ SWD และ NGOs ภาครัฐที่ได้รับเงินช่วยเหลือที่ถูกดูแลโดยระบบติดตามผลการปฏิบัติงานบริการรวมถึงหน่วยงานบริการสัญญาที่ถูกดูแลโดย SWD ตามข้อตกลงและเงื่อนไขของสัญญาเพื่อรับรองผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้องเกี่ยวกับวิธีการใช้และเลิกใช้บริการดังนั้นนโยบายการใช้ควรไม่ใช่การเลือกปฏิบัติ

#### การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

- SWD ได้แปลแถลงการณ์การเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลเป็นหกภาษาชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์ดังกล่าวข้างต้นดังนั้นลูกค้าที่เป็นชนกลุ่มน้อยอาจจะเข้าใจวัตถุประสงค์ของพนักงาน SWD เก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของพวกเขาเมื่อพวกเขาขอบริการ/ความช่วยเหลือรวมถึงสิทธิในการใช้และแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลของพวกเขาตามกฤษฎีกาข้อมูลส่วนบุคคล(ความเป็นส่วนตัว) ได้ดีขึ้น

#### มาตรการตามแผน

- SWD จะมอบหมาย NGOs เพื่อตั้งสามทีมที่ให้บริการผู้ภายนอกในแต่ละกลุ่มของเกาะฮ่องกงเกาลูนและดินแดนใหม่เพื่อช่วยเหลือชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์ในการรับบริการสวัสดิการที่เกี่ยวข้อง NGOs ถูกเชิญส่งข้อเสนอเมื่อพฤษภาคม ค.ศ.2019 คาดว่าจะเริ่มให้บริการตั้งแต่มีนาคม ค.ศ.2020.
- SWD จะว่าจ้าง NGO ในปี 2019-20 เพื่อเพิ่มความตระหนักของชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์ถึงความรุนแรงในครอบครัวและความรุนแรงทางเพศและเพื่อให้กำลังใจกับผู้เสียหายชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์ที่ประสบปัญหาความรุนแรงทางเพศและความรุนแรงในครอบครัวขอความช่วยเหลือโดยโปรแกรมการศึกษาชุมชน
- SWD จะให้เงินอุดหนุนกับศูนย์ดูแลเด็กพิเศษและศูนย์การศึกษาปฐมวัยและการฝึกอบรมที่ยอมรับเด็กก่อนวัยเรียนชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์ที่มีความต้องการพิเศษเพื่อส่งเสริมการฝึกอบรมของพวกเขาการติดต่อสื่อสารกับบิดามารดา/สมาชิกในครอบครัวของพวกเขาและให้การสนับสนุนทางสังคมสำหรับครอบครัวที่ได้รับผลกระทบจากปีการศึกษา 2019/20

- SWD จะจัดตั้งหน่วยพิเศษของชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์ในศูนย์บิณฑบาต/ญาติให้ศูนย์ สำหรับคนพิการในเขตที่มีประชากรชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์จำนวนมากขึ้นในปี 2019-20 เพื่อเสริมสร้างการสนับสนุนชุมชนสำหรับคนพิการชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์
- การประเมินการทำงาน** ใบปลิวบริการในภาษาชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์
- ในอนาคต**
- SWD จะดำเนินต่อไปเพื่อรวบรวมความคิดเห็นบนใบปลิวบริการจากพนักงานและ ผู้ใช้บริการเป็นประจำ
- หน้าแรกของ SWD
- SWD จะดำเนินต่อไปเพื่อรวบรวมความคิดเห็นบนหน้าแรกของ SWD จากพนักงานและ ผู้ใช้บริการเป็นประจำ
- นโยบายการใช้บริการสวัสดิการสังคมไม่ใช่การเลือกปฏิบัติ
- SWD และองค์กรนอกภาครัฐที่ได้รับเงินช่วยเหลือรวมถึงหน่วยงานบริการสัญญาจะดำเนิน ต่อไปเพื่อรับการประเมินภายในและภายนอกเพื่อติดตามของพวกเขาด้วยนโยบายการใช้ที่ ไม่ใช่การเลือกปฏิบัติดังกล่าวข้างต้น
- ตัวบ่งชี้ สำหรับการส่งเสริมความเท่าเทียมกันทางเชื้อชาติ
- SWD จะดำเนินต่อไปเพื่อส่งเสริมความเท่าเทียมกันทางเชื้อชาติและหนึ่งในวิธีการคือการ ตรวจสอบอัตราความสำเร็จเป็นประจำสำหรับตัวบ่งชี้ที่จัดตั้งและการทบทวนประสิทธิภาพ
- มาตรการเพิ่มเติมที่ใช้/จะ ใช้**
- SWD จะดำเนินต่อไปเพื่อ-
    - แปลใบปลิวบริการเพิ่มเติมเพื่อครอบคลุมบริการสวัสดิการที่สำคัญและอัปเดตไปยัง หน้าแรกของ SWD ตามความเหมาะสม
    - อัปเดตบริการข้อมูลและใบปลิวในภาษาของชนกลุ่มน้อยเมื่อมีความจำเป็น
    - ผลิตใบปลิวบริการใหม่ในภาษาของชนกลุ่มน้อยและอัปเดตไปยังหน้าแรกของ SWD เมื่อมีความจำเป็น

## B. การฝึกอบรมสำหรับพนักงานของ SWD องค์กรนอกภาครัฐและหน่วยงานบริการสัญญา

- การบริการที่เกี่ยวข้อง**
- เพื่อเสริมสร้างพนักงานของ SWD /องค์กรนอกภาครัฐ/หน่วยบริการสัญญารับรู้และเข้าใจความไวทางเชื้อชาติและความเท่าเทียมกันทางเชื้อชาติ

## มาตรการที่มีอยู่

- SWD จะดำเนินต่อไปเพื่อ –
  - จัดหาให้การฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างพนักงานเข้าใจจากกฎระเบียบการแบ่งแยกเชื้อชาติ (RDO) และแนวทางที่เกี่ยวข้องสำหรับพนักงานของ SWD
  - อัปเดตแนวทางที่เกี่ยวข้องไปยังอินทราเน็ตของ SWD สำหรับการอ้างอิงของพนักงานของ SWD และอัปเดตวัสดุการฝึกอบรมไปยังศูนย์การเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์เพื่อพนักงานของ SWD และ NGOs ครัวเรือนได้อย่างง่าย
  - จัดการ โครงการฝึกอบรมสำหรับพนักงานของ SWD NGOs และหน่วยบริการสัญญา เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและความรู้สึกไวของพวกเขาสำหรับวัฒนธรรมวิถีชีวิตและความต้องการบริการของชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์ และ
  - ส่งเสริมพนักงานของ SWD เข้าร่วมหลักสูตรการฝึกอบรมที่เกี่ยวกับ RDO และแนวทางที่เกี่ยวข้องความไวทางเชื้อชาติและความหลากหลายทางวัฒนธรรมที่จัดโดยสถาบันฝึกอบรมและพัฒนาราชการพลเรือนคณะกรรมการโอกาสที่เท่าเทียมกันหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

## การประเมินการทำงาน ในอนาคต

- SWD จะดำเนินต่อไปเพื่อ –
  - รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลของจำนวนของกิจกรรมการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องที่ถูกจัดทุกๆปีและจำนวนของระดับ/ตำแหน่งของผู้เข้าร่วมกิจกรรม
  - เก็บรวบรวมความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม
  - ควรเสนอข้อเสนอแนะจากพนักงานสำหรับโปรแกรมการฝึกอบรม

## สอบถามข้อมูลสาธารณะ

เพื่อสอบถามข้อมูลหรือความคิดเห็นกรุณาโทรเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์(ประสานงานองค์กร)ของฝ่ายการวางแผนองค์กร และประสานงานของ SWD โดยหมายเลข โทรศัพท์ 2152 9305

กรมสวัสดิการสังคม  
กรกฎาคม ค. ศ. 2019