

แนวทางการบริหารในการส่งเสริมความเท่าเทียมกันทางเชื้อชาติ (“แนวทาง”)

1. บทนำ

1.1

ข้อเสนอแนะที่จัดขึ้นมานี้ก็เพื่อจัดให้คำแนะนำเกี่ยวกับกรมกระทรวงและหน่วยงานรัฐอื่นๆ(ซึ่งต่อจากนี้จะใช้คำว่า“เจ้าหน้าที่ของรัฐ”ที่เกี่ยวข้อง) ดังนั้นคนที่อาศัยอยู่ในฮ่องกงไม่ว่าเป็นเชื้อชาติใดก็ตามมีความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงบริการของรัฐวัฒนธรรมและภาษาของกลุ่มชาติพันธุ์ที่แตกต่างกันไม่ควรเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการกับผู้ที่มีสิทธิที่จะได้รับโปรแกรมและบริการของรัฐบาล โปรแกรมและบริการเช่นนั้นควรมีจุดประสงค์ที่ให้คุณคนได้รับผลลัพธ์เดียวกันรวมทั้งกลุ่มที่มีวัฒนธรรมและภาษาที่แตกต่างกันเพราะว่าโปรแกรมและบริการของรัฐบาลมีลักษณะแพร่หลายและมีหลายชนิดหลายแบบทั้งนี้เพื่อที่จะได้นำไปใช้ในการกำหนดการดำเนินงานแต่ละเจ้าหน้าที่ของรัฐจะนำข้อเสนอแนะเหล่านี้ไปปรับใช้อย่างเหมาะสม

นโยบายของรัฐบาลในความเท่าเทียมทางเชื้อชาติ

1.2

รัฐบาลมีความมุ่งมั่นที่จะกาจัดการแบ่งแยกเชื้อชาติและส่งเสริมให้มีความเท่าเทียมทางด้านโอกาสสำหรับคนที่เชื้อชาติที่แตกต่างกันกฎหมายทั่วไปว่าด้วยเรื่องของสิทธิส่วนบุคคล-ฮ่องกงบิลออฟไรท์ฮออดิแนนซ์(HKBORO)(มาตราที่383)และบทบัญญัติว่าด้วยการแบ่งแยกทางเชื้อชาติ(RDO)(มาตราที่602)ได้มีการจัดการวางกรอบทางกฎหมายว่าด้วยการห้ามการเลือกปฏิบัติแบ่งแยกเชื้อชาติชนชั้น(ดูภาคผนวกAสำหรับภาพรวมของบทบัญญัติRDOที่เกี่ยวข้องการให้บริการของรัฐ)โปรดอ้างอิงหมวดที่3

1.3

นอกเหนือไปจากการปฏิบัติตามข้อกำหนดทางกฎหมายรัฐบาลได้ใช้มาตรการเพื่อส่งเสริมความเท่าเทียมกันทางเชื้อชาติเพื่อให้มั่นใจว่าชนกลุ่มน้อยต่างเชื้อชาตินั้นมีโอกาสเท่าเทียมกันที่จะได้ใช้ตามสิทธิอย่างเต็มที่และได้รับประโยชน์จากทรัพยากรและโอกาสที่ใช้ประโยชน์ได้ในสังคมสามารถทำได้ด้วยการส่งเสริมศึกษาและการทำกิจกรรมสาธารณะร่วมกันรวมถึงการอำนวยความสะดวกในการรับบริการบทนาของการแนะนำแนวทางการบริการเหล่านี้มีดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์และขอบเขตของแนวทาง/ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์

1.4

แนวทาง/ข้อเสนอแนะเหล่านี้ได้จัดไว้เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของรัฐเพิ่มความตระหนักถึงความจำเป็นของความหลากหลายทางเชื้อชาติและการรวมชาติพันธุ์และการพิจารณาความยุติธรรมในการบัญญัติและการกำหนดดำเนินการและทบทวนนโยบายและมาตรการที่เกี่ยวข้องเพื่อส่งเสริมพวกเขาบรรลุเป้าหมายของนโยบายเหล่านี้ เจ้าหน้าที่ของรัฐควรกำหนดการกระทำที่จำเป็นที่ใช้ได้จริงเพื่อปรับนโยบายหลักและมาตรการและบริการเพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายเมื่อพิจารณาถึงสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องในเวลานั้น

1.5

แนวทาง/ข้อเสนอแนะสำหรับการส่งเสริมความเท่าเทียมกันทางเชื้อชาติในส่วนการจ้างงานที่ถูกจัดไว้ในข้อที่ควรปฏิบัติของการจ้างงานภายใต้กฎหมายRDO² ซึ่งออกโดยคณะกรรมการสิทธิด้านความเท่าเทียมกันทางโอกาส(EOC) หน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้องควรอ้างอิงจากแนวทางและคำแนะนำเกี่ยวกับการจ้างงาน

ขอบเขต

1.6

แนวทาง/ข้อเสนอแนะเหล่านี้นำไปใช้กับกรมและกระทรวง(B/Ds)และหน่วยงานรัฐอื่นๆที่ภายใต้ขอบเขตอำนาจของB/Dsตามลำดับ(ซึ่งต่อจากนี้จะใช้คำว่า“เจ้าหน้าที่ของรัฐ”)

การประสานงาน

1.7

สำนักรัฐธรรมนูญและสำนักกิจการแผ่นดินใหญ่(CMBF)มีหน้าที่ในการประสานงานและดูแลในส่วนของการรวมในการนำเอาข้อเสนอแนะในการบริหารโดยรวมไปใช้รวมถึงติดตามการดำเนินการตามแนวทางที่วางไว้รวมถึงเก็บรวบรวมข้อมูลและเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวให้สาธารณะได้รับทราบหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้องมีหน้าที่ดำเนินการตามแนวทางนโยบายของตนและโปรแกรมต่างๆรวมถึงการเก็บรวบรวมข้อมูลและสถิติทางด้านการใช้บริการของกลุ่มชาติพันธุ์ที่แตกต่างกัน การเผยแพร่บริการสนับสนุนต่างๆสำหรับกลุ่มชาติพันธุ์ที่แตกต่างกัน และให้คำแนะนำและจัดการฝึกอบรมให้กับพนักงานเพื่อส่งเสริมให้พวกเขาเข้าใจแนวทางเหล่านี้และเพิ่มความสามารถทางภาษาและวัฒนธรรมของพวกเขา

2. หลักการของแนวทาง/ข้อเสนอแนะ

2.1

หลักการแนะนำเพื่อให้เจ้าหน้าที่ของรัฐสามารถนำไปปฏิบัติเพื่อส่งเสริมความเท่าเทียมกันทางเชื้อชาติคือ

- (a) ผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมทุกคนที่อาศัยอยู่ในฮ่องกงใช้ได้การบริการของรัฐและการบริการของรัฐตอบสนองความต้องการของพวกเขาทั้งๆที่ความหลากหลายของวัฒนธรรมและภาษาของพวกเขาเนื่องจากเชื้อชาติที่แตกต่างกันหลักการเหล่านี้ควรนำมาพิจารณาในการกำหนดการดำเนินงานและทบทวนนโยบายและมาตรการที่เกี่ยวข้องและ
- (b) ขั้นตอนควรจะมีการจัดการเลือกปฏิบัติที่เกิดขึ้นจากนโยบายและมาตรการตามลำดับ

2.2

หลักการเหล่านี้มีความสอดคล้องกันการใช้สถิติพิจารณาปัจจัยความเท่าเทียมกันทางเชื้อชาติในการให้บริการของรัฐอาจช่วยให้เจ้าหน้าที่ของรัฐหลีกเลี่ยงมาตรการที่อาจทำให้เกิดการเลือกปฏิบัติทางเชื้อชาติ

2.3

หมวดที่3และหมวดที่4ให้รายละเอียดเกี่ยวกับหลักการแนะนำตามลำดับข้างต้นหมวดที่5ให้รายละเอียดเกี่ยวกับกลไกการรายงานที่เกี่ยวกับการนำแนวทางไปใช้จริง

3. การปฏิบัติตามข้อกำหนดทางกฎหมายว่าด้วยความเท่าเทียมกันทางเชื้อชาติ

กรอบทางกฎหมาย

3.1

รัฐบาลมีข้อผูกมัดภายใต้กฎหมายทั่วไปและHKBOROเพื่อห้ามการเลือกปฏิบัติทุกรูปแบบถึงการแบ่งแยกทางเชื้อชาติ

3.2

ในข้อที่25ของกฎหมายทั่วไประบุว่า“ชาวฮ่องกงมีสิทธิเท่าเทียมกันตามที่ได้ระบุไว้ในกฎหมาย”ข้อที่1ของฮ่องกงบิลออฟไรท์กำหนดว่าได้ใช้ตามสิทธิที่ยอมรับอย่างเต็มที่ไม่ว่าเป็นเชื้อชาติอย่างไรก็ตามข้อที่22ระบุว่า“ทุกคนเท่าเทียมกันตามกฎหมายและมีสิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองที่เท่าเทียมกันตามกฎหมายโดยไม่เลือกปฏิบัติ”และ“กฎหมายห้ามการเลือกปฏิบัติใดๆและรับประกันทุกคนจะได้รับการคุ้มครองที่เท่าเทียมกันและมีประสิทธิภาพที่ต่อต้านการเลือกปฏิบัติทางเชื้อชาติ...”การกระทำที่แสดงออกถึงการเลือกปฏิบัติทางเชื้อชาติโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ฝ่าฝืนกฎหมายทั่วไปและHKBOROจะถูกนำไปพิจารณาในชั้นศาล

3.3

ศาลสูงสุดได้อธิบายการเลือกปฏิบัติภายใต้กฎหมายทั่วไปและHKBOROซึ่งอาจจะเกิดขึ้นอย่างกว้างขวางในสามรูปแบบ

- (a) รูปแบบทางตรงที่หนึ่งของการเลือกปฏิบัติรวมถึงการฟ้องร้องที่ผู้ฟ้องร้องได้รับการปฏิบัติที่ไม่น่าพอใจเมื่อเปรียบเทียบกับปฏิบัติสำหรับคนที่อยู่ในสถานการณ์ที่คล้ายกัน
- (b) รูปแบบที่สองรวมถึงผู้ฟ้องร้องได้รับการปฏิบัติเดียวกันกับผู้ที่อยู่ในสถานการณ์ที่แตกต่างกันอย่างมา
- (c) รูปแบบทางอ้อมที่สามของการเลือกปฏิบัติรวมถึงการประยุกต์ใช้มาตรฐานที่เป็นกลางอย่างเห็นได้ชัดมีความเลวร้ายสำหรับกลุ่มที่เฉพาะเจาะจง

3.4

RDOผูกมัดรัฐบาลการเลือกปฏิบัติทางเชื้อชาติเป็นความผิดทางกฎหมายรวมถึงการเลือกปฏิบัติในแนวทางต่อไปนี้การจ้างงานการศึกษาการจัดหาสินค้าสิ่งอำนวยความสะดวกบริการและการจัดการหรือการบริหารสถานที่ไม่นอกจากนี้ยังเป็นความผิดทางกฎหมายนอกจากนี้ยังเป็นหากมีการก่อวินาศกรรมผู้อื่นที่มีความแตกต่างทางเชื้อชาติ(เช่นการแสดงท่าทีที่แสดงถึงการไม่ต้อนรับในสถานการณ์ใดๆที่บุคคลดังกล่าวต้องเข้าร่วมทำให้บุคคลนั้นๆรู้สึกถูกรุกราน ทำให้อับอายหรือถูกข่มขู่)

3.5

EOCเป็นผู้มีอำนาจบังคับใช้ของRDOเป็นผู้มอบหมายภายใต้RDOกับหน้าที่และอำนาจในการทำงานต่อการจัดการเลือกปฏิบัติและส่งเสริมความเท่าเทียมกันของโอกาสและความสามัคคีระหว่างคนที่มีความแตกต่างทางด้านเชื้อชาติในเรื่องเกี่ยวกับการเลือกปฏิบัติทางเชื้อชาติที่มีอำนาจจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำที่ผิดกฎหมายและดำเนินการใกล้เคียงให้ความช่วยเหลือตามมาตรา78และ79ของRDOนั้นดำเนินการสอบสวนอย่างเป็นทางการในมาตรา64ส่วนของRDOและได้รับข้อมูลตามมาตรา66ของRDOทั้งนี้EOCสามารถให้คำแนะนำสำหรับการเปลี่ยนแปลงนโยบายและวิธีการให้อำนาจรัฐหรือข้อเสนอต่อหัวหน้าเลขาธิการสำหรับการบริหารการเปลี่ยนแปลงในกฎหมายหรือตามผลการสอบสวนอย่างเป็นทางการ(มาตรา67ของRDO)EOCยังรับผิดชอบในการทบทวนข้อบัญญัติต่อการเลือกปฏิบัติทั้งสี่มาตราอย่างต่อเนื่อง(รวมถึงRDO)และเมื่อประธานบริหาร(CE)เรียกร้องหรือEOCคิดว่ามีความจำเป็นร่างและเสนอให้กับCEเพื่อแก้ไขข้อบัญญัติ(มาตรา159(1)(c)ของRDO)

ปฏิบัติตามข้อกำหนดทางกฎหมาย

3.6

รัฐบาลมีความรับผิดชอบเพื่อให้มั่นใจว่าไม่มีการเลือกปฏิบัติทางเชื้อชาติเกิดขึ้นในการกำหนดและการดำเนินการตามนโยบายและมาตรการตามบทบัญญัติกฎหมายที่เกี่ยวข้องหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้องควรพิจารณามาตรการที่เหมาะสมเพื่อช่วยให้พนักงานของตนมีความเข้าใจความต้องการที่ถูกต้องตามกฎหมายและหน้าที่รวมถึงบทบาทที่เกี่ยวข้องและอำนาจของEOCหากมีคำถามเกี่ยวกับการดำเนินการRDOพวกเขาสามารถขอคำปรึกษาจากกระทรวงยุติธรรมหรือEOC

4. การกำหนดและการดำเนินการนโยบายและมาตรการ

ภาพรวม

4.1

ในด้านการปฏิบัติข้อกำหนดตามกฎหมายที่เจ้าหน้าที่ของรัฐควรคำนึงถึงความต้องการความอ่อนไหวและความกังวลของกลุ่มเชื้อชาติที่แตกต่างกันในนโยบายและบริการและมาตรการทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะบุคคลทุกเชื้อชาติโอกาสที่เท่าเทียมกันโอกาสที่เท่าเทียมกันในการเข้าถึงบริการของรัฐการพิจารณาที่เป็นธรรมควรจะถูกรวมอยู่ในขั้นตอนต่างๆของการกำหนดและการดำเนินการนโยบาย รวมถึง

- (a) การกำหนดนโยบายและมาตรการ
- (b) การประเมินนโยบายและมาตรการที่มีอยู่การให้คำปรึกษาและการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการและผู้ใช้
- (c) การให้บริการ(รวมถึงการให้บริการแปลและบริการล่ามสำหรับผู้ที่มีความต้องการ)
- (d) จัดการฝึกอบรมทางด้านการหลากหลายและการรวมเข้าไว้ด้วยกันสำหรับพนักงานเพื่อให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- (e) การติดตามการประเมินและการเขียนรายงาน(รวมถึงข้อมูลและสถิติที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการโดยคนที่เชื้อชาติที่แตกต่างกัน) และ
- (f) บันทึกและการเผยแพร่

แนวทางเหล่านี้มีวัตถุประสงค์ที่พัฒนาแนวทางปฏิบัติที่ดีสำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่อให้บริการของรัฐกับทุกคนในฮ่องกงได้มีประสิทธิภาพและเพื่อช่วยเพิ่มความตระหนักในความสำคัญของการสร้างสังคมที่มีการรวมเข้าไว้ด้วยกันและความเหนียวแน่นทางเชื้อชาติ

การกำหนดนโยบายและมาตรการ

4.2

เจ้าหน้าที่ของรัฐควรคำนึงถึงโอกาสในการใช้ที่เท่าเทียมกันและการพิจารณาที่ยุติธรรมในกระบวนการกำหนดนโยบายเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมหลายเชื้อชาติของเราและเพื่อรับรองนโยบายหรือมาตรการเหล่านี้ไม่ทำให้ความกังวลการเลือกปฏิบัติทางเชื้อชาติเพิ่มขึ้นด้วยเหตุนี้ควรพิจารณาปัจจัยดังต่อไปนี้

- (a) นโยบายหรือมาตรการเหล่านี้ทำให้ความกังวลการเลือกปฏิบัติทางเชื้อชาติเพิ่มขึ้นหรือไม่
- (b) นโยบายหรือมาตรการเหล่านี้ตอบสนองความต้องการและความกังวลของคนเชื้อชาติที่แตกต่างกันหรือไม่ และ
- (c) อุปสรรคที่เกิดจากวัฒนธรรมและภาษาของเชื้อชาติที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการให้บริการแก่บุคคลที่มีสิทธิที่จะได้รับบริการหรือไม่

การประเมิน การให้คำปรึกษาและการเก็บรวบรวมข้อมูล

4.3

เจ้าหน้าที่ของรัฐควรประเมินเป็นระยะๆ ว่านโยบายหรือมาตรการมีผลกระทบที่ไม่พึงประสงค์ต่อความเท่าเทียมกันทางเชื้อชาติหรือไม่ และวัฒนธรรมและภาษาของเชื้อชาติที่แตกต่างกันอาจจะขัดขวางการเข้าถึงบริการของรัฐที่มีอยู่อย่างเท่าเทียมกันแค่ไหน ปัจจัยที่พิจารณาที่ระบุในข้อ 4.2 (a)-(c) ใช้ได้โดยเท่าเทียมกัน

4.4

เจ้าหน้าที่ของรัฐควรพิจารณาการใช้ขั้นตอนที่เหมาะสมเพื่อส่งเสริมการประเมินของพวกเขาในช่วงเวลาที่พวกเขาประเมินนโยบายหรือมาตรการส่งเสริมให้พวกเขาเพื่อหาเอกลักษณ์และเสริมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียและชุมชนที่เชื้อชาติที่แตกต่างกันโดยแผนกลยุทธ์ตามที่เห็นสมควร³ นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ของรัฐควรเก็บรวบรวมข้อมูลและสถิติการใช้บริการของคนเชื้อชาติที่แตกต่างกันและดำเนินการวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อส่งเสริมการประเมินนโยบายและมาตรการของพวกเขา(สำหรับรายละเอียดโปรดอ้างอิงข้อ 4.11 ถึงข้อ 4.13 และ**ภาคผนวกC**)

3

มีวิธีหลากหลายที่เสริมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียและชุมชนอย่างเช่นบางB/Dsจัดตั้งหน่วยงานที่ปรึกษาที่แต่งตั้งตัวแทนของกลุ่มชาติพันธุ์เป็นสมาชิกเพื่อให้คำแนะนำในประเด็นนโยบายที่เฉพาะเจาะจงกับพวกเขาตัวอย่างเช่นคณะกรรมการความยากจนคณะกรรมการเด็กคณะกรรมการพัฒนาเยาวชนคณะกรรมการที่ปรึกษาสุขภาพจิตนอกจากนี้คณะกรรมการส่งเสริมความเท่าเทียมกันทางเชื้อชาติ(“CPRH”)และการประชุมชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์(“EM”)ได้จัดตั้งขึ้นคณะกรรมการส่งเสริมความเท่าเทียมกันทางเชื้อชาติแสวงหาข้อเสนอเพื่อส่งเสริมความเท่าเทียมกันทางเชื้อชาติรวมถึงให้บริการสนับสนุนกับEMsเพื่อส่งเสริมให้พวกเขาร่วมเข้าชุมชนการประชุมชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์เป็นแพลตฟอร์มสำหรับการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างองค์กรEMNGOsที่ให้บริการกับกลุ่มEMและB/Dsที่ให้บริการสนับสนุนกับEMsที่ยากจนเจ้าหน้าที่ของรัฐควรพิจารณาวิธีที่ดีที่สุดที่เสริมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียและชุมชนโดยพิจารณาจากแผนของแต่ละฝ่าย

4.5

หากการประเมินผลพบว่านโยบายหรือมาตรการอาจมีผลกระทบต่อความเท่าเทียมกันทางเชื้อชาติหรือความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงบริการของรัฐเจ้าหน้าที่ของรัฐควรพิจารณาว่านโยบายหรือมาตรการไหนที่ควรเปลี่ยนแปลง อาจจะต้องนำคำถามต่อไปนี้มาประกอบการพิจารณา

- (a) อะไรเป็นตัวการทำให้เกิดผลกระทบที่แย่งและเราจะอธิบายได้อย่างไร
- (b) ขั้นตอนไหนที่สามารถนำมาใช้เพื่อหลีกเลี่ยงผลกระทบที่เกิดขึ้น รวมถึง
- (c) มีทางเลือกทางในของนโยบายหรือมาตรการต่อคำถามที่นำมาพิจารณานั้นสามารถตอบโต้เพื่อบรรลุมิติวัตถุประสงค์ของนโยบายที่วางไว้หรือไม่

การให้บริการ

4.6

คนที่เชื้อชาติที่แตกต่างกันอาจเจอปัญหาในการเข้าถึงบริการของรัฐเนื่องจากอุปสรรคทางวัฒนธรรมและภาษาเจ้าหน้าที่ของรัฐควรยืนยันความต้องการบริการทางภาษาของผู้ใช้บริการและค้นหาวิธีการปรับปรุงที่เหมาะสมเพื่อรับรองความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงบริการของรัฐเจ้าหน้าที่ของรัฐควรมีมาตรการเชิงรุกที่เลือกใช้อุปกรณ์สื่อสารเสริม/เทคโนโลยีเพื่อรับรองผู้ใช้บริการที่เชื้อชาติที่แตกต่างกันได้ใช้ตามสิทธิอย่างเต็มที่และได้รับประโยชน์จากนโยบายและมาตรการที่เกี่ยวข้องโปรดอ้างอิง**ภาคผนวก B**สำหรับข้อเสนอแนะในการให้บริการทางภาษา

การอบรมพนักงาน

4.7

เจ้าหน้าที่ของรัฐควรจัดให้มีการดำเนินการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความเข้าใจในเรื่องของความอ่อนไหวทางเชื้อชาติและเรื่องทั่วไปเกี่ยวกับความแตกต่างทางเชื้อชาติรวมถึงการชื่นชมวัฒนธรรมที่แตกต่างกันของพวกเขาและตระหนักถึงความแตกต่างของความต้องการพิเศษของสมาชิกชนกลุ่มน้อย

4.8

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน(CSTDI)ของสำนักข้าราชการพลเรือนติดต่อประสานงานกับEDCจะจัดให้มีการอบรมสำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องในหัวข้อที่ว่าด้วยเรื่องของความอ่อนไหวทางเชื้อชาติและความหลากหลายทางวัฒนธรรมซึ่งจะเป็นการส่งเสริมความเข้าใจในเรื่องของRDOข้อเสนอแนะเหล่านี้รวมทั้งประเด็นที่เกี่ยวข้องเจ้าหน้าที่ของรัฐควรจัดให้มีการฝึกอบรมสำหรับพนักงานโดยเฉพาะพนักงานใหม่และพนักงานแนวหน้าและพนักงานที่เกี่ยวข้องท่านอื่นเข้าร่วมการฝึกอบรมด้วย

4.9

เจ้าหน้าที่ของรัฐยังสามารถติดต่อEOCหรือผู้ให้บริการอื่นๆที่เหมาะสมเพื่อช่วยในการจัดเตรียมการฝึกอบรมเฉพาะสำหรับพนักงานของหน่วยงานนั้นๆเช่นทักษะและเทคนิคเพื่อทำงานกับกลุ่มอย่างมีประสิทธิภาพ ภาษาและมารยาทของกลุ่มชาติพันธุ์ที่แตกต่างกันในฮ่องกง

4.10

จากข้อมูลที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ของรัฐCMABจะช่วยอำนวยความสะดวกในการจัดประชุมสำหรับแบ่งปันประสบการณ์เพื่อที่เจ้าหน้าที่จะได้นำเอาประโยชน์โดยรวมที่ได้ไปใช้ในการประชุมสัมพันธ์เรื่องความเท่าเทียมกันทางด้านเชื้อชาติโดยการบริหารจัดการโดยรวมซึ่งเป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ตรงของแต่ละคน

การติดตามและรายงานเป็นประจำ

4.11

สำหรับการเปลี่ยนแปลงในการดำเนินการเจ้าหน้าที่ของรัฐควรติดตามผลขั้นตอนการดำเนินงานรวมถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงนั้นๆเพื่อเป็นการประเมินว่าพวกเขาได้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการหรือไม่

4.12

ในการอำนวยความสะดวกในการประเมินผลโดยประชาชนเจ้าหน้าที่ของรัฐควรพิจารณาที่จะให้มีตัวบ่งชี้และ/หรือเป้าหมายและเก็บรวบรวมข้อมูลตามที่เห็นสมควรตัวบ่งชี้และเป้าหมายถูกจัดไว้เพื่อจุดประสงค์ที่จะบรรลุหนึ่งหรือหลายวัตถุประสงค์ต่อไปนี้

- (a) มาตรการส่งเสริมการจัดการเลือกปฏิบัติทางเชื้อชาติที่ผิดกฎหมาย
- (b) เพิ่มมาตรการในการส่งเสริมความเท่าเทียมกันทางด้านเชื้อชาติ
- (c) สร้างเสริมให้คนที่เชื้อชาติที่แตกต่างกันเข้าถึงบริการของรัฐได้เพิ่มมากขึ้นรวมถึง
- (d) การประเมินผลของมาตรการที่ดำเนินการอยู่

4.13

โดยคำนึงถึงนโยบายและความต้องการของตนเองเจ้าหน้าที่ของรัฐควรเก็บรวบรวมข้อมูลและสถิติที่เกี่ยวกับการใช้บริการโดยคนที่เชื้อชาติที่แตกต่างกันและดำเนินการวิจัยที่เกี่ยวข้องข้อมูลและสถิติจะถูกเก็บรวบรวมตามพื้นฐานที่เป็นความสมัครใจและความลับและสำหรับวัตถุประสงค์ที่ส่งเสริมรัฐบาลกำหนดนโยบายและมาตรการที่ทำให้กลุ่มชาติพันธุ์ทั้งหมดสามารถใช้ตามสิทธิ์ที่ความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงบริการของรัฐอย่าง

งเดิมทีและสำหรับวัตถุประสงค์ที่ปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่องโปรดอ้างอิงภาคผนวก C สำหรับข้อเสนอในการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้ใช้บริการที่เชื้อชาติที่แตกต่างกัน

บันทึกและการเผยแพร่

4.14

เจ้าหน้าที่ของรัฐควรเพิ่มการเผยแพร่เพื่อทำให้คนที่เชื้อชาติที่แตกต่างกันสามารถเข้าใจสภาพพร้อมใช้ประโยชน์ของมาตรการที่เฉพาะเจาะจงและการจัดการเพื่อส่งเสริมพวกเขาเข้าถึงบริการของรัฐหนึ่งในเจตนาในการบรรลุนี้คือการร่างและเผยแพร่รายการตรวจสอบของมาตรการที่จะช่วยการส่งเสริมความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงบริการของรัฐรายการตรวจสอบอาจรวมถึงส่วนประกอบเหล่านี้เช่น

- (a) นโยบายและมาตรการที่เกี่ยวข้องกับความเท่าเทียมกันทางเชื้อชาติและความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงบริการของรัฐ
- (b) การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นหรือที่วางแผนในเรื่องของนโยบายและมาตรการที่มีอยู่หรือนโยบายและมาตรการใหม่
- (c) การปฏิบัติที่จะมีขึ้นเพื่อนำไปดำเนินการเปลี่ยนแปลงและ
- (d) การเตรียมสำหรับการตรวจสอบความคืบหน้าในการดำเนินการ

4.15

รายการตรวจสอบมาตรการที่ร่างโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องถูกประกาศบนเว็บไซต์ของ CMAB⁴ และจะใช้ประโยชน์ได้ในภาษาจีนภาษาอังกฤษและภาษาอื่นๆทั้งภาษา⁵. เพื่อให้การแพร่กระจายกว้างขึ้นและเพิ่มการเผยแพร่เจ้าหน้าที่ของรัฐควรพิจารณาการจัดการเผยแพร่ที่เหมาะสมเพื่อให้ประชาชนเข้าใจการปฏิบัติพวกเขาที่ส่งเสริมความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงโดยกลุ่มชาติพันธุ์ที่แตกต่างกันตัวอย่างเช่นเจ้าหน้าที่ของรัฐควรประกาศรายการตรวจสอบของมาตรการโดยอัปโหลดรายการไปยังเว็บไซต์เฉพาะของพวกเขาหรือสร้างการเชื่อมโยงหลายมิติบนเว็บไซต์ของ CMAB และ/หรือแสดงในพื้นที่ต้อนรับ/เคาน์เตอร์ของพวกเขาที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่ายควรพิจารณาการใช้แพลตฟอร์มสื่อที่เกี่ยวข้องกับสังคมเพื่อเสริมการเผยแพร่

⁴ https://www.cmab.gov.hk/en/issues/equal_agpre.htm

⁵ ในปัจจุบันรายการตรวจสอบของมาตรการใช้ประโยชน์ได้ในภาษาจีน ภาษาอังกฤษและภาษาอื่นๆกล่าวคือภาษาเอนโดนีเซีย ภาษามลายู ภาษาเนปาล ภาษาตากาล็อก ภาษาไทย และภาษาฮินดี ในอนาคตรายการตรวจสอบของมาตรการจะถูกแปลเป็นภาษาเวียดนามและภาษาญี่ปุ่นด้วย

4.16

นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ของรัฐควรเก็บรักษามันที่ที่เหมาะสมของข้อมูลและสถิติที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการโดยคนที่เชื้อชาติที่แตกต่างกันสรุปการประเมินนโยบายและมาตรการที่ส่งเสริมความเท่าเทียมกันทางเชื้อชาติและการปรับปรุง ซึ่งจะมีประโยชน์สำหรับการติดตามและการทบทวนตรวจสอบในอนาคต

5. การนำเอาแนวทาง/ข้อเสนอแนะไปดำเนินการ

5.1

เจ้าหน้าที่ของรัฐมีหน้าที่รับผิดชอบในการที่จะนำเอาแนวทาง/ข้อเสนอแนะภายในกรอบของนโยบาย/โปรแกรม ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ยังพิจารณาถึงการจัดการทบทวนของการนำเอาแนวทาง/ข้อเสนอแนะนี้ไปใช้

5.2

เจ้าหน้าที่ของรัฐควรปรับใช้ทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อทำให้มาตรการบรรลุเป้าหมายดังกล่าวข้างต้น

ในกรณีที่ต้องการทรัพยากรเพิ่มเติมและทรัพยากรดังกล่าวนี้ไม่สามารถที่จะเอามาจากหน่วยงานที่มีอำนาจเกี่ยวข้อง ควรทำการพิจารณาเรียกร้องในการจัดหาทรัพยากรเพิ่มเติมตามกระบวนการที่ได้จัดตั้งไว้

5.3

CMABจะประสานงานและดูแลการนำเอาแนวทาง/ข้อเสนอแนะไปใช้ในกระบวนการบริหารในภาพรวมซึ่งจะเป็นการตรวจสอบการนำเอาแนวทาง/ข้อเสนอแนะไปใช้รวมทั้งรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกๆปียกตัวอย่างเช่นการทบทวนการตรวจสอบที่มีอยู่ในย่อหน้าที่4.14CMABจะทำการสรุปในเรื่องของความก้าวหน้าในการดำเนินงานและการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องแล้วนำเสนอต่อเจ้าหน้าที่ในสถานิติบัญญัติตามความเหมาะสมต่อไป CMABจะยังคงเจรจากับเจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่อทำการทบทวนแนวทาง/ข้อเสนอแนะต่อไป

5.4

เจ้าหน้าที่ของรัฐควรมอบหมายแต่งตั้งพนักงานเพื่อทำการประสานงานเกี่ยวกับการนำเอาแนวทางปฏิบัติ/ข้อเสนอแนะไปใช้ในองค์กรแต่ละองค์กรพนักงานที่ได้รับมอบหมายจะมีหน้าที่รับผิดชอบในเรื่องของการทบทวนนโยบายและมาตรการที่เกี่ยวข้องภายในองค์กรรวมทั้งหาหน้าที่ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารภายในองค์กรนั้นๆ

สำนักรัฐธรรมนูญและสำนักกิจการแผ่นดินใหญ่

ธันวาคม ค.ศ.2019

กฎหมายว่าด้วยการแบ่งแยกทางเชื้อชาติที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของรัฐ

กฎหมายว่าด้วยการแบ่งแยกเชื้อชาติ(RDO)(มาตราที่602)กำหนดรายละเอียดว่าอะไรคือการกระทำที่นับได้ว่าเป็นการกระทำที่ผิดกฎหมายว่าด้วยการแบ่งแยกเชื้อชาติที่ได้ระบุไว้ในรัฐธรรมนูญ

2. RDOให้คำจำกัดความของคำว่า“เชื้อชาติ”ไว้ว่าเชื้อชาติของบุคคลนั้นๆสืบสายเลือดชนชาติหรือต้นกำเนิดบรรพบุรุษ(โปรดอ้างอิงส่วน 8 ของRDO)

3.

กฎหมายว่าด้วยการแบ่งแยกเชื้อชาติ(RDO)กล่าวไว้ว่าการแบ่งแยกเชื้อชาติชนชั้นที่เกิดขึ้นในส่วนของการจ้างงานการศึกษา การจัดหาสินค้า สิ่งอำนวยความสะดวก บริการ การจัดการหรือการบริหารสถานที่ นอกจากนี้ยังเป็นความผิดทางกฎหมายนอกจากนี้ยังเป็นหากมีการก่อวินาศกรรมที่มีความแตกต่างทางเชื้อชาติ(เช่น การแสดงท่าทีที่แสดงถึงการไม่ต้อนรับในสถานการณ์ใดๆที่บุคคลดังกล่าวต้องเข้าร่วมทำให้บุคคลนั้นๆรู้สึกถูกรุกราน ทำให้อับอายหรือถูกข่มขู่จากการกระทำนั้นๆ)

4.

ภายใต้กฎหมายว่าด้วยการแบ่งแยกเชื้อชาติ(RDO)“การแบ่งแยกเชื้อชาติ”ได้ครอบคลุมถึงสิ่งต่างเหล่านี้ด้วย

(a) “การแบ่งแยกทางตรง”ในกรณีที่จะกล่าวอ้างถึงเมื่อบุคคลหนึ่ง(“ผู้แสดงการแบ่งแยกชนชั้น”)กระทำการถูกแบ่งแยกกับบุคคลอื่น(“เหยื่อ”)หรือกระทำการเลือกที่รักมักที่ชังเพียงเพราะความแตกต่างทางเชื้อชาติของ“เหยื่อ”(ดูที่กฎหมายว่าด้วยการแบ่งแยกเชื้อชาติ(RDO))วรรคที่4(1)(a)และ

(b) “การแบ่งแยกทางอ้อม”ถึงแม้ว่าจะมีข้อกำหนดหรือเงื่อนไขที่เหมือนกันเพื่อนำมาใช้กับบุคคลทุกคนโดยไม่คำนึงถึงเชื้อชาติแตกต่างกัน“การแบ่งแยกทางอ้อม”นั้นอาจเป็นผลมาจากผลกระทบที่แตกต่างกันหรืออาจเป็นสาเหตุให้เกิดความเสียเปรียบในคนบางกลุ่มเชื้อชาติแต่ไม่สามารถที่จะแสดงออกมาได้โดยที่ไม่ได้คำนึงถึงเชื้อชาติ(อ้างอิงในหมวด4(1)(b)และ4(2)ของกฎหมายว่าด้วยการแบ่งแยกเชื้อชาติ(RDO)สำหรับคำจำกัดความด้านกฎหมาย)ไม่ว่าความแตกต่างส่งผลกระทบหรือก่อให้เกิดความเสียเปรียบซึ่งจะทำการตัดสินโดยการเปรียบเทียบสัดส่วนของผู้คนต่างเชื้อชาติที่สามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดหรือเงื่อนไขหากสัดส่วนของบุคคลในกลุ่มเชื้อชาติที่แตกต่างกันที่สามารถยินยอมมีจำนวนสัดส่วนที่น้อยกว่ากลุ่มชนชาติอื่นๆข้อกำหนดหรือเงื่อนไขอาจเป็นการเลือกปฏิบัติ/การแบ่งแยกทางเชื้อชาติทางอ้อมเว้นเสียแต่ข้อกำหนดหรือเงื่อนไขนั้นๆได้แสดงถึงความถูกกฎหมาย

ข สมเหตุผลและมีส่วนเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ที่วางไว้

5.

“การข่มเหงทางเชื้อชาติ”ได้ถูกให้คำจำกัดความไว้ภายใต้มาตราที่7ของกฎหมายว่าด้วยการแบ่งแยกเชื้อชาติ(RDO)ได้ครอบคลุมหัวข้อทั้งหมดที่เกี่ยวกับเชื้อชาติการปฏิบัติทำที่เป็นมิตร(รวมทั้งถ้อยคำและตัวหนังสือ)จากบุคคลใดๆที่ทำให้รู้สึกว่าการกระทำนั้นอันตรายหรือข่มขู่รวมทั้งการกระทำที่ก่อให้เกิดความเกลียดชังหรือข่มขู่แก่บุคคลอื่น

6.

หน่วยงานทางราชการหลายหน่วยงานที่จัดว่าอยู่ภายใต้การดำเนินงานของกฎหมายว่าด้วยการแบ่งแยกเชื้อชาติ(RDO)ดังที่ได้กล่าวไว้แล้วในย่อหน้าที่ข้างต้นการจัดหาสินค้าสิ่งอำนวยความสะดวกบริการและการบริหารสถานที่ที่มีความเกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ดำเนินการให้บริการของรัฐหลักๆภายใต้มาตราที่27ได้กล่าวไว้อย่างชัดเจนว่าบริการใดๆจากหน่วยงานใดๆของรัฐหรือที่ได้ถูกจัดหาโดยรัฐตัวอย่างของเครื่องอำนวยความสะดวกและบริการต่างๆก็ได้ถูกกล่าวไว้ภายใต้มาตรานี้เช่นกันส่งผลให้การกระทำใดๆที่มีการเลือกปฏิบัติที่จะให้บริการแก่บุคคลหรือปฏิเสธที่จะให้บริการที่มีมาตรฐานแตกต่างไปจากบุคคลอื่นๆในสังคมนั้นเป็นกระทำที่ผิดกฎหมายตามกฎหมายว่าด้วยการแบ่งแยกเชื้อชาติ(RDO)

7.

เจ้าหน้าที่ของรัฐมีหน้าที่รับผิดชอบในการที่จะทำให้เกิดความมั่นใจว่าไม่มีการเลือกปฏิบัติทางเชื้อชาติหรือการคุกคามทางเชื้อชาติจะเกิดขึ้นในการกำหนดและการดำเนินการตามนโยบายและมาตรการของหน่วยงานนั้นๆตามบทบัญญัติกฎหมายที่เกี่ยวข้องเจ้าหน้าที่ของรัฐควรที่จะดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆเพื่อที่จะได้มั่นใจว่าพนักงานของหน่วยงานนั้นๆมีความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในเรื่องของความรับผิดชอบทางกฎหมายของ

8.

ควรขอปรึกษาทางกฎหมายในกรณีที่มีข้อสงสัยในเรื่องของกรอบของกฎหมายหรือไม่มั่นใจว่านโยบายหรือมาตรการนั้นขัดต่อบทบัญญัติกฎหมายที่การเลือกปฏิบัติทางเชื้อชาติหรือการคุกคามทางเชื้อชาติหรือไม่

9.

นโยบายและมาตรการที่ละเมิดRDOก็จะถือว่าเป็นสิ่งที่ผิดกฎหมายตามกฎหมายพวกเขาอาจจะถูกฟ้องร้องได้ เช่นการฟ้องร้องในศาลแขวงกรณีที่เกิดเป็นความจริง

10.

ภายใต้RDOประชาชนมีสิทธิที่ทำการร้องเรียนไปยังคณะกรรมการสิทธิด้านความเท่าเทียมกันทางโอกาส(EOC)อำนาจในการดำเนินงานของRDOคณะกรรมการสิทธิด้านความเท่าเทียมกันทางโอกาส(EOC)มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการกำจัดกาจัดการเลือกปฏิบัติและสนับสนุนส่งเสริมความเท่าเทียมกันของโอกาสและ

ความสัมพันธ์ระหว่างคนที่มีความแตกต่างทางด้านเชื้อชาติในเรื่องเกี่ยวกับการเลือกปฏิบัติทางเชื้อชาติEOCมี
อำนาจจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำที่ผิดกฎหมายและดำเนินการไต่สวนให้ความช่วยเหลือตามมาตรา
ที่78และ79ของกฎหมายว่าด้วยการแบ่งแยกเชื้อชาติ(RDO)

การดำเนินการสอบสวนสืบสวนจะเป็นไปตามที่ได้ระบุไว้ในมาตราที่64ภายใต้กฎหมายว่าด้วยการแบ่งแยกเชื้อชาติ(RDO)รวมทั้งการทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตามมาตราที่66ของกฎหมายว่าด้วยการแบ่งแยกเชื้อชาติ(RDO)คณะกรรมการสิทธิด้านความเท่าเทียมกันทางโอกาส(EOC)สามารถให้คำแนะนำเพื่อแก้ไขนโยบายและวิธีการดำเนินการ
แก่เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือให้คำแนะนำแก่เลขานุการประธานการบริหารในเรื่องของการเปลี่ยนแปลงภายใต้บท
กฎหมายหรือทำการสอบสวนสืบสวนอย่างเป็นทางการ

บริการทางภาษา

รัฐบาลHK SARมีความมุ่งมั่นที่จะส่งเสริมความเท่าเทียมกันทางเชื้อชาติและการรับรองการเข้ารับบริการของรัฐอย่างเท่าเทียมกันในฮ่องกงผู้ที่ไม่สามารถติดต่อสื่อสารด้วยภาษาจีนหรือภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพอาจเผชิญความท้าทายในการเข้ารับบริการของรัฐเพื่อรับรองผู้ใช้บริการที่เชื้อชาติต่างๆมีโอกาสเท่าเทียมกันที่จะเข้ารับและได้รับประโยชน์จากการบริการของรัฐจะให้บริการทางภาษาที่เหมาะสมกับผู้ที่มีความต้องการเจ้าหน้าที่ของรัฐควรมีขั้นตอนที่จำเป็นเพื่อยืนยันความต้องการบริการทางภาษาของผู้ใช้บริการแนะนำความพร้อมที่จะให้บริการทางภาษาและเสนอบริการทางภาษาให้กับผู้ใช้บริการอย่างกระตือรือร้นจัดบริการทางภาษาที่เหมาะสมให้กับผู้ที่มีความต้องการ โดยพิจารณาสถานการณ์การดำเนินการของพวกเขาและบันทึกความต้องการบริการล่ามของผู้ใช้บริการ/การให้บริการล่ามและการใช้บริการล่ามอย่างเหมาะสม

เป้าหมาย

2. เป้าหมายของการจัดบริการทางภาษาที่จำเป็นในช่วงเวลาให้การให้บริการของรัฐ
 - (a) ทำให้ผู้ที่ไม่สามารถติดต่อสื่อสาร โดยพูดหรือเขียนภาษาจีนหรือภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพมีโอกาสเท่าเทียมกันในการเข้าถึงการบริการของรัฐ และ
 - (b) เพื่อส่งเสริมเจ้าหน้าที่ของรัฐเข้าใจและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเหล่านี้

การให้บริการทางภาษา

ระดับการจัดการ

3. เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความรับผิดชอบที่รับรองภาษาไม่ได้เป็นอุปสรรคต่อการเข้าถึงบริการของรัฐพวกเขาควรรับรองผู้ที่ไม่เก่งภาษาจีนหรือภาษาอังกฤษมีสิทธิเท่าเทียมกันที่จะได้รับ โอกาสและเข้าใจข้อมูลที่เสนอให้กับพวกเขาการให้บริการล่ามและบริการแปลเป็นสิ่งสำคัญเพื่อรับรองบรรลุเป้าหมายมีข้อกำหนดสำหรับการจัดการของเจ้าหน้าที่ของรัฐดังต่อไปนี้

- เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการสำหรับบริการทางภาษา
- ประกาศความพร้อมที่จะให้บริการทางภาษาในศูนย์บริการและบนเว็บไซต์ทั้งหมดและดึงดูดความสนใจของผู้ใช้บริการสัญลักษณ์หรือภาพที่แสดงความพร้อมที่จะให้บริการทางภาษาจะช่วยผู้ใช้บริการที่ไม่เก่งภาษาจีนหรือภาษาอังกฤษ(คู่มือประจำภาษาที่ถูกจัดเตรียมโดยศูนย์ส่งเสริมความสามัคคีสำหรับผู้อพยพที่เป็นชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์“ศูนย์CHEER”ที่ระบุใน

ภาคผนวก)

- รับรองพนักงานให้ความช่วยเหลือกับผู้ใช้บริการที่ไม่สามารถติดต่อสื่อสารด้วยภาษาจีนหรือภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพ และแนะนำบริการทางภาษาที่มีอยู่ให้กับพวกเขาอย่างกระตือรือร้น
- รับรองการให้และการใช้บริการทางภาษาที่เหมาะสมมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าเมื่อไรที่ต้องการบริการทางภาษาก็ตาม
- ให้บริการทางภาษาแก่ผู้ใช้บริการมากที่สุดเท่าที่เป็นไปได้โดยไม่ค่าใช้จ่าย
- ร่างคู่มือการทำงาน/กระบวนการทำงานสำหรับบริการทางภาษา เพื่อรับรองพนักงานทั้งหมดโดยเฉพาะพนักงานแนวหน้ารับรู้นโยบายการให้บริการทางภาษา และคุ้นเคยกับกระบวนการทำงานที่กำหนด และให้คำแนะนำและความช่วยเหลือกับพนักงานทันเวลาเมื่อมีความต้องการ
- จัดการฝึกอบรมให้กับพนักงานเพื่อเพิ่มความอ่อนไหวและความเข้าใจในเรื่องความเท่าเทียมกันทางเชื้อชาติในการให้บริการ ตลอดจนทักษะและเทคนิคที่ทำงานกับกลุ่มอย่างมีประสิทธิภาพ ฯลฯ และ
- จัดทรัพยากรให้เหมาะสมตามที่ต้องการเพื่อให้บริการทางภาษาและการฝึกอบรมพนักงาน ในกรณีที่ต้องการทรัพยากรเพิ่มเติมและทรัพยากรดังกล่าวนี้ไม่สามารถที่จะเอามาจากหน่วยงานที่มีอำนาจเกี่ยวข้อง ควรทำการพิจารณาเรียกร้องในการจัดหาทรัพยากรเพิ่มเติมตามกระบวนการที่ได้จัดตั้งไว้

4.

เจ้าหน้าที่ของรัฐทั้งหมดจำเป็นต้องตรวจสอบและทบทวนการจัดบริการทางภาษาที่ให้กับผู้ใช้ที่ต้องการบริการทางภาษาเป็นระยะๆ ดำเนินการปรับปรุงที่จำเป็นสำหรับการจัดบริการทางภาษาตามที่เห็นสมควร เพื่อให้การติดตามตรวจสอบโดยรวมสะดวกขึ้นให้เจ้าหน้าที่ของรัฐรายงาน“ความต้องการของการบริการทางภาษา”(รวมถึงจำนวนการขอที่ได้รับและจำนวนของบริการล่ามที่จัดให้)และ“ภาษาที่ชอบมากกว่า”ให้CMBAทราบทุกๆปี โปรดอ้างอิงภาคผนวก C สำหรับรายละเอียด

ระดับแนวหน้า

5.

พนักงานรับผิดชอบช่วยเหลือผู้ใช้บริการที่ไม่เก่งภาษาจีนหรือภาษาอังกฤษมีความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงบริการของรัฐพวกเขาควรใช้มาตรการเชิงรุกและเหมาะสมดังต่อไปนี้

- ยืนยันและประเมินความต้องการทางภาษาของผู้ใช้บริการควรจะจัดบริการทางภาษาเมื่อผู้ให้บริการ
 - ขอสื่อสารกับเขาด้วยภาษาที่เขาชอบมากกว่า
 - ขอบริการทางภาษา
 - พยายามที่จะสื่อสารด้วยภาษาจีนหรือภาษาอังกฤษ
 - ไม่สามารถเข้าใจได้อย่างเต็มที่
 - ไม่สามารถเข้าใจหรือตอบคำถามในภาษาจีนภาษาหรืออังกฤษหรือตอบคำถามอย่างไม่สมบูรณ์ด้วยภาษาจีนภาษาหรืออังกฤษ หรือ
 - พังพาสมาชิกในครอบครัวเพื่อนผู้ดูแลหรือผู้อื่นๆที่ให้การสนับสนุนช่วยแปลความหมายโดยลาฟังหรือส่วนใหญ่
- เน้นความพร้อมที่จะให้บริการทางภาษาให้กับผู้ให้บริการอย่างกระตือรือร้น
- ใช้เครื่องมือการติดต่อสื่อสาร(การ์ดแสดงผลเครื่องมือดิจิทัลฯ)หรือบัตรประจำภาษาที่ระบุในภาคผนวกตามที่เห็นสมควรเพื่อทำให้การติดต่อสื่อสารสะดวกขึ้น
- บันทึกความต้องการบริการภาษาและการขอการปฏิบัติที่ตามมาบริการทางภาษาที่เฉพาะที่ผู้ให้บริการขอควรถูกบันทึกไว้สำหรับการอ้างอิงในอนาคตตามที่เห็นสมควร
- จัดบริการทางภาษาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการตามกระบวนการทำงานที่กำหนดที่จัดตั้งโดยแต่ละเจ้าหน้าที่ของรัฐ
- ให้บริการทางภาษาที่เหมาะสมถ้ามีคามจำเป็นไม่ว่าผู้ให้บริการขอบริการทางภาษาหรือไม่หรือผู้ให้บริการมาพร้อมกับสมาชิกในครอบครัวเพื่อนผู้ดูแลหรือผู้อื่นๆที่ให้การสนับสนุนที่พูดภาษาจีนหรือภาษาอังกฤษหรือไม่ก็ตาม
- ขอคำแนะนำและความช่วยเหลือจากผู้จัดการหากมีข้อสงสัย
- มีส่วนร่วมในการฝึกอบรมที่จำเป็นเพื่อปรับปรุงความรู้และทักษะในการให้บริการกับคนที่เชื้อชาติที่แตกต่างกัน และ
- ถ้ามีการตอบกลับใดๆ เสนอการตอบกลับให้กับผู้จัดการเพื่อปรับปรุงบริการทางภาษา

6.

ในเรื่องที่พิจารณาการให้บริการทางภาษาที่เหมาะสมกับผู้ให้บริการเตือนให้เจ้าหน้าที่ของรัฐ

คจาเรื่องดังต่อไปนี้

- ถึงแม้ว่ามีสมาชิกในครอบครัวเพื่อนผู้ดูแลหรือผู้อื่นที่ให้การสนับสนุนมาพร้อมกับผู้ใช้บริการที่แสวงหาบริการของรัฐแต่ไม่สามารถติดต่อสื่อสารด้วยภาษาจีนหรือภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพเจ้าหน้าที่ของรัฐควรพิจารณาการให้บริการทางภาษาระดับมืออาชีพเพื่อหลีกเลี่ยงการฝ่าฝืนบัญญัติการรักษาความลับที่อาจเกิดขึ้นได้ การเข้าใจผิดหรือความไม่ถูกต้องที่เป็นไปได้ ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ การสูญเสียความยุติธรรมที่อาจเกิดขึ้นได้ ฯลฯ และ
- เมื่อจัดบริการทางภาษาพนักงานควรใส่ใจความต้องการพิเศษของผู้ใช้บริการแต่ละบุคคลในเรื่องที่การรักษาความลับและความแตกต่างทางวัฒนธรรมเนื่องจากลักษณะของเชื้อชาติ

ผู้ที่ให้บริการล่ามแปลภาษา

7.

เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงบริการของรัฐสะดวกขึ้น ศูนย์CHEERที่ดำเนินการโดยกลุ่มบริการคริสเตียนในฮ่องกงและได้รับการมอบหมายหน้าที่จากกรมกิจการพลเรือนให้บริการล่ามแปลภาษาทั่วไประหว่างภาษาอังกฤษและภาษาอื่น ๆ 8 ชนิด¹ ในสาขาที่ไม่ใช่สาขาพิเศษ/ไม่ใช่สาขาที่เป็นมืออาชีพบริการแปลความหมายและสอบถามทางโทรศัพท์(TELIS)สามารถทำให้การแปลความหมายสำหรับประชุมทางเสียงแบบ3ฝ่ายสะดวกขึ้น ผู้ใช้บริการและเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ต้องจ่ายค่าใช้จ่ายสำหรับเรื่องนี้เจ้าหน้าที่ของรัฐโทรสายด่วนของศูนย์CHEERได้(ดูเว็บไซต์<https://hkcscheer.net>)และได้รับการสนับสนุนTELISสำหรับบริการล่ามทั่วไปค่าบริการล่ามแปลภาษา นอกจากTELISจะถูกเรียกเก็บโดยศูนย์CHEERเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ต้องการบริการเหล่านี้ควรปฏิบัติตามบัญญัติร้านค้าและการจัดซื้อ(S&PRs)เมื่อจ้างผู้ให้บริการให้ทำงานแนวทางปฏิบัติสำหรับการใช้บริการล่ามแปลภาษาที่เสนอโดยศูนย์CHEERเข้าหาได้จากลิงค์นี้

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

8.

เนื่องจากความต้องการแปลความหมายแตกต่างกันตามประเภทของบริการของรัฐเจ้าหน้าที่ของรัฐอาจพิจารณาความต้องการเชิงปฏิบัติและสถานการณ์จริงของพวกเขารและจ้างผู้ให้บริการล่ามแปลภาษาอื่น ๆ ที่เหมาะสมผู้ให้บริการธรรมดาอื่น ๆ รวมถึงHKSKHศูนย์เลดี้แมคคลีย์ฮอว์ตซึ่งเป็นผู้รับเหมาที่หน่วยงานการบริหารโรงพยาบาลว่าจ้างเพื่อให้บริการล่ามแปลภาษาในโรงพยาบาลและคลินิกของรัฐตลอดถึงล่ามศาลพาร์ทไทม์² นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ของรัฐอาจอ้างอิงรายชื่อผู้ให้บริการล่ามแปลภาษาที่ถูกรักษาโดยแผนกภาษาที่เป็นทางการขอ

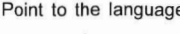
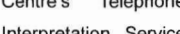
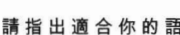
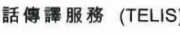
¹ ภาษา 8 ชนิดคือภาษาจีน โดนิเซียภาษาอินดีภาษาเนปาล ภาษาตากาล็อก ภาษาไทย ภาษาอูรดูภาษาเวียดนามและภาษาปัญจาบ ให้บริการแปลทั่วไปแต่ไม่รวมถึงสาขาพิเศษ/สาขาที่เป็นมืออาชีพ

² โปรดอ้างอิงใบปลิวทั่วไปเลขที่3/2018สำหรับเรื่องนี้

งกองข้าราชการพลเรือน³ตลอดถึงรายชื่อผู้ซื้อบัตรภายใต้แผนการซื้อบัตรอย่างไรก็ตามเตือนให้B/Dsว่าจ้างผู้จัดหาหรือผู้ให้บริการล่ามแปลภาษาเหล่านี้ตามบัญญัติS&PRs

ธันวาคม ค.ศ.2019

รายชื่อบริษัทล่ามแปลภาษาและรายชื่อนักแปลอิสระที่ถูกรักษาโดยแผนภาษาที่เป็นทางการให้บริการแปลเอกสารเป็นภาษาจีนและภาษาอังกฤษโดยส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ของรัฐสามารถค้นหาขอบเขตการให้บริการแปลของบริษัทให้แน่ใจก่อนที่จะจ้างบริษัทนั้นสำหรับการให้บริการล่ามแปลภาษาอื่นๆ

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	 Pilih bahasa yang Anda inginkan dan penyedia layanan akan membantu Anda membuat panggilan ke Layanan Penerjemahan lewat Telepon CHEER (TELIS) hotline
	Nepali 尼泊爾語 नेपाली	3755 6822	 तपाईंले बोल्ने भाषा देखाउनुहोस् अनि तपाईंको सेवा प्रदायकहरूले तपाईंलाई CHEER केन्द्रको टेलिफोन दोभाषे सेवा (TELIS) हटलाइनमा फोन गर्न मद्दत गर्न सक्छन्।
	Urdu 烏爾都語 اردو	3755 6833	 جو زبان آپ بولتے ہیں اس کی طرف اشارہ کریں اور آپ کے لیے خدمت فراہم کرنے والے CHEER سینٹر کی ٹیلی فون پر زبانی ترجمہ کی سہولت (TELIS) کی ہاٹ لائن پر کال کرنے میں آپ کی مدد کر سکتے ہیں
	Punjabi 旁遮普語 ਪੰਜਾਬੀ	3755 6844	 ਆਪਣੀ ਬੋਲਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵੱਲ ਇਸ਼ਾਰਾ ਕਰੋ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਤੁਹਾਨੂੰ CHEER ਸੈਂਟਰ ਦੀ ਟੈਲੀਫੋਨ ਵਿਆਖਿਆ ਸੇਵਾ (TELIS) ਦੀ ਹਾਟਲਾਈਨ ਤੇ ਕਾਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨਗੇ
	Tagalog 他加祿語	3755 6855	 Ituro ang iyong wika at maaari kang tulungan ng iyong tagabigay ng serbisyo na makatawag sa Hotline ng Serbisyong Interpretasyong Pantelepono (TELIS) ng CHEER
	Thai 泰語 ภาษาไทย	3755 6866	 ชี้ไปที่ภาษาที่คุณพูดแล้วเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน จะช่วยคุณโทรศัพท์มาที่สายด่วนบริการสามทางโทรศัพท์ (TELIS) ของศูนย์ CHEER
	Hindi 印度語 हिन्दी	3755 6877	 जो भाषा आप बोलते हैं उस भाषा की तरफ संकेत करें और आपके सेवा प्रदाता आपको CHEER केन्द्र के टेलीफोन व्याख्या सेवा (TELIS) हाटलाइन पर कॉल करने में आपकी मदद करेंगे
	Vietnamese 越南語 Tiếng Việt	3755 6888	 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

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 / भाषा पहचान कार्ड / ভাষা পরিচয় কার্ড /
Tarhetang Pagkakakilanlan ng Wika / บัตรประจำตัวแสดงภาษา / زبان کی شناخت کا کارڈ /
Thẻ 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 Urgent Matters Only 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)		Serbisong 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. (Hanya untuk Darurat dan Hanya petugas berbahasa - Inggris yang akan menjawab panggilan)	Hindi oras ng operasyon	Anumang oras na hindi nakasaad sa itaas, kabilang ang mga public holiday. (Para sa mga Madaliang mga Bagay Lamang , mga kawaniing nakakapagsalita ng Ingles lamang ang sasagot sa mga tawag)
टेलीफोन व्याख्या सेवा (TELIS)		บริการผ่านทางโทรศัพท์ (TELIS)	
संचालन समय	सोमवार से रविवार 8:00am - 10:00pm (सार्वजनिक छुट्टियों को छोड़कर)	वेलाफाकार	วันจันทร์ ถึง วันอาทิตย์ 8:00am - 10:00pm (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
गैर-संचालन समय	ऊपर दिये संचालन समयों से बाहर किसी भी समय, सार्वजनिक छुट्टियों सहित। (तत्काल मामलों के लिए ही, केवल अंग्रेजी - भाषी कर्मचारी कॉल का जवाब देंगे)	वेलापिद थाकार	เวลาที่นอกเหนือจากเวลาทำการ ดังกล่าวข้างต้นรวมไปถึงวันหยุดราชการ (สำหรับกรณีฉุกเฉินเท่านั้นที่จะมี เจ้าหน้าที่รับสายเป็นภาษาอังกฤษ)
टेलीफोन दोभाषा सेवा (TELIS)		টেলিফোন দ্বিভাষীয়া সেবা (TELIS)	
संचालन समय	सोमवार देखि आइतबार 8:00am - 10:00pm सम्म (सार्वजनिक बिदाहरू बाहेक)	दरउती ममे	সোমবার তে আউবার 8:00am - 10:00pm (সনতক ছুটিয়া তে দিলাব)
गैर-संचालन समय	सार्वजनिक बिदाहरू लगायत, माथि दिइएको संचालन समय बाहेक कुनै पनि समय। (अत्यन्त जरुरी मामिलाको लागि मात्र, अंग्रेजी-बोल्ने कर्मचारीले मात्र फोनको जवाफ दिनेछ)	दरउती ममे तें घाचर	সনতক ছুটিয়া সচিও উত্তে উত্তে দরউতী মমে, তে ঘাচর কমে দী মমে। (মিহত সরুতী মহাসিখা লই, কেহল অংরেজী বোলত বলা বুমচাচী চী বরল চা সবাঘ চেষ্টা)
(TELIS) ثیلی فون پر زبانی ترجمہ کی سہولت		Trợ Giúp Thông Dịch Qua Đường Dây Nóng (TELIS)	
کام کے وقت	سوموار سے اتوار 8:00am - 10:00pm (سرکاری چھٹیوں کے علاوہ)	Thời Gian Lâm Việc	Thứ Hai đến Chủ Nhật 8:00 am - 10:00 pm (Trừ những ngày lễ công cộng)
کام کے علاوہ	اوپر دیے گئے کام کے وقت کے علاوہ کسی بھی وقت، بشمول سرکاری چھٹیوں (صرف بنکسی حالات کے لیے، صرف انگریزی بولنے والا عملہ کارڈ کھائے گا)	Phi Thời Gian Lâm Việc	Bất cứ thời gian nào ngoài giờ làm việc nói trên và ngày lễ công cộng. (Trừ những trường hợp khẩn cấp và sẽ có nhân viên nói Tiếng Anh nghe điện thoại)

การเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้
ใช้บริการที่เชื้อชาติที่แตกต่างกัน

เจ้าหน้าที่ของรัฐควรเข้าใจและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในการวางแผนการประเมินและการทบทวนการให้บริการสำหรับวัตถุประสงค์นี้ควรใช้ขั้นตอนที่ปฏิบัติได้เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้ใช้บริการที่เชื้อชาติที่แตกต่างกันและทำให้สืบค้นข้อมูลอย่างง่ายตามข้อมูลเช่นนี้ที่ถูกเก็บรวบรวมเป็นระยะๆ เจ้าหน้าที่ของรัฐสามารถประเมินผลกระทบของนโยบายและมาตรการต่อความเท่าเทียมกันทางเชื้อชาติติดตามความเท่าเทียมกันในเรื่องที่ใช้บริการเข้าถึงบริการของรัฐและปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

เป้าหมาย

2. วัตถุประสงค์ของการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่ไม่ใช่คนจีนรวมถึง
 - (a) เข้าใจประวัติดูคคลโดยย่อ ลักษณะเฉพาะและความต้องการบริการเฉพาะของพวกเขา
 - (b) เข้าใจรูปแบบการใช้บริการของพวกเขาและติดตามการเข้าถึงบริการของพวกเขา
 - (c) เพื่อส่งเสริมให้ความช่วยเหลือที่จำเป็นและมาตรการที่สนับสนุนแก่ผู้ใช้บริการที่พบอุปสรรคทางวัฒนธรรมและภาษาในระหว่างการเข้าถึงบริการของรัฐ
 - (d) เพื่อติดตามประสิทธิผลของการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ
 - (e) เพื่อแจ้งให้ประชาชนทราบเรื่องถึงความก้าวหน้าของประสิทธิผลที่นำไปมาตรการและนโยบายปฏิบัติ

3.

ข้อมูลและข้อความจะถูกเก็บรวบรวมโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐตามพื้นฐานที่เป็นความสมัครใจและความลับและสำหรับวัตถุประสงค์ที่ส่งเสริมส่งเสริมความเท่าเทียมกันทาง โอกาสถ้าผู้ใช้บริการไม่อยากจะเปิดเผยเชื้อชาติของพวกเขาเจ้าหน้าที่ของรัฐอาจพิจารณาการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ไม่ระบุชื่อถ้าผู้ใช้บริการปฏิเสธที่จะเสนอข้อมูลเช่นนี้ควรไม่บังคับผู้ใช้บริการเสนอข้อมูลให้กับเจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่อเป็นเงื่อนไขสำหรับการเข้าถึงหรือการให้บริการและไม่มีผลร้าย¹

4.

เจ้าหน้าที่ของรัฐต้องแจ้งวัตถุประสงค์ของการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลให้ผู้ให้บริการทราบในขณะที่หรือก่อนที่จะเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของพวกเขาและอธิบายอย่างชัดเจนว่าเสนอข้อมูลโดยสมัครใจอย่างสิ้นเชิงเตือนเจ้าหน้าที่ของรัฐว่าข้อมูลที่เก็บรวบรวมใช้สำหรับการคำนวณทางสถิติและการติดตามบริการแต่ไม่ใช่เพื่อวัตถุประสงค์อื่นนอกจากนี้ผลสถิติหรือผลของการติดตามบริการจะไม่สามารถใช้ประโยชน์ได้ในรูปแบบที่ระบุหัวข้อข้อมูลตัวอย่างแถลงการณ์สำหรับการแจ้งผู้ให้บริการให้ทราบการจัดงานดังกล่าวข้างต้นได้ระบุในกฎหมายสำหรับการอ้างอิง

ขอบเขต

การเก็บรวบรวมข้อมูลทางด้านการบริการของรัฐ

5.

เจ้าหน้าที่ของรัฐควรทบทวนส่วนทั้งหมดของนโยบายและระบุนโยบายและมาตรการที่คนที่เชื้อชาติที่แตกต่างกันอาจจะใช้และต้องการที่จะเข้าถึงรวมทั้งเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างสอดคล้อง“การสอบถามและการร้องเรียน”ถือว่าเป็นประเภทที่จำเป็นของงานบริการที่ต้องเก็บรวบรวมข้อมูลในเรื่องนี้เจ้าหน้าที่ของรัฐควรเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้สอบถาม/ผู้ร้องเรียนที่มี“ความต้องการของการบริการล่ามแปลภาษา”และ“ภาษาที่ชอบมากกว่า”ของพวกเขา

ข้อมูลที่ถูกเก็บรวบรวม

6.

ต้องเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานทางด้าน“ความต้องการของการบริการล่ามแปลภาษา”และ“ภาษาที่ชอบมากกว่า”(นอกจากภาษาจีนและภาษาอังกฤษ)²ของผู้ใช้บริการที่ต้องการบริการล่ามแปลภาษาเจ้าหน้าที่ของรัฐควรเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่ใช้ภาษาอื่นนอกจากภาษาจีนและภาษาอังกฤษและอย่างน้อยเก็บรักษาข้อมูลของงานบริการทางภาษาดังต่อไปนี้ กล่าวคือ

- (a) จำนวนเรื่องที่ขอบริการทางภาษา
- (b) จำนวนเรื่องที่ให้บริการทางภาษากับผู้ให้บริการ
- (c) จำนวนเรื่องที่มีการให้บริการทางภาษาที่ได้ยอมรับหรือปฏิเสธ

ทางสถิติที่รวบรวมอาจได้รับผลกระทบอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้อย่างที่พูด ได้พิจารณาว่าสำหรับสถิติและข้อมูลที่รวบรวม

² ยังคงเสนอข้อมูลและความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ให้กับเจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่อติดตามบริการและปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้การเปรียบเทียบสะดวกขึ้นขอแนะนำให้เจ้าหน้าที่เก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างน้อยเก้าภาษากล่าวคือภาษาอินโดนีเซีย ภาษาฮินดี ภาษาเนปาล ภาษาตากาล็อก ภาษาไทย ภาษาอูรดู ภาษาเวียดนาม ภาษาปัญจาบและ ภาษาอื่นๆ

- (d) ในกรณีนี้ขอบริการทางภาษา(นั่นคือข้อ(a)ดังกล่าวข้างต้น)หรือการยอมรับของการให้บริการทางภาษา(นั่นคือข้อ(c)ดังกล่าวข้างต้น)ตามภาษาที่ต้องการเจ้าหน้าที่ของรัฐอาจเก็บรวบรวมข้อมูลและสถิติอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการ โดยคนที่เชื้อชาติที่แตกต่างกัน(“ความเป็นชาติพันธุ์” “สัญชาติ” “เพศ” “ประเทศอันเป็นที่กำเนิด” ฯลฯ)ถ้าข้อมูลเช่นนี้จะช่วยพวกเขาให้บริการ(ตัวอย่างเช่นผู้หญิงบางเชื้อชาติอาจปรึกษาแพทย์หญิงเท่านั้น)

7.

เพื่อทำให้การเปรียบเทียบกันเกณฑ์มาตรฐานสะดวกขึ้นเช่นข้อมูลการสำรวจสามะโนประชากรและการบริการของรัฐที่แตกต่างกันเมื่อพิจารณาประเภทของข้อมูลที่เกี่ยวข้องควรควรอ้างถึงรหัสมาตรฐานที่ใช้โดยกรมการสำรวจสามะโนประชากรและสถิติในเรื่องนี้การจัดแบ่งประเภทของกลุ่มชาติพันธุ์ขอแนะนำให้เจ้าหน้าที่ของรัฐเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างน้อยแปดหมวดกล่าวคือชาวฟิลิปปินส์ชาวอินโดนีเซียชาวอินเดียนชาวเนปาลชาวปากีสถานชาวไทยชาวเอเชียอื่นๆ(รวมถึงชาวเวียดนาม)และกลุ่มชาติพันธุ์อื่นๆกลุ่มชาติพันธุ์ดังกล่าวมาก่อนแล้วเป็นกลุ่มชาติพันธุ์ที่มีจำนวนประชากรมากที่สุดที่ไม่ใช่ชาวจีนตาม<รายงานเฉพาะเรื่องการสำรวจสามะโนประชากรประจำปี2016:ชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์>³ที่ประกาศโดยกรมการสำรวจสามะโนประชากรและสถิติ

8.

เตือนเจ้าหน้าที่ของรัฐว่าข้อมูลที่เกี่ยวข้องควรมีความสัมพันธ์โดยตรงและมีความจำเป็นและไม่มากเกินไปวัตถุประสงค์ที่รับรองผู้ใช้บริการได้เข้าถึงบริการอย่างเท่าเทียมกันข้อมูลที่ไม่ใช่ข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการที่เชื้อชาติที่แตกต่างกันควรจะค้นคืนได้ง่ายเพื่อสนับสนุนการติดตามอย่างต่อเนื่องหากมีข้อสงสัยควรขอคำแนะนำจากกระทรวงยุติธรรม/สำนักงานของกรมการการความเป็นส่วนตัวสำหรับข้อมูลส่วนบุคคล

9.

สำหรับการคิดพิจารณาและการวินิจฉัยเกี่ยวกับประเภทของบริการที่ต้องการเก็บรวบรวมข้อมูลและหมวดของข้อมูล(นั่นคือข้อหน้า7ดังกล่าวข้างต้น)ควรบันทึกข้อมูลเป็นเอกสารหลักฐานนอกจากนี้ควรตรวจสอบการวินิจฉัยเช่นนี้อีกเป็นระยะๆตามการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์

การดำเนินการ

10.

การเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการที่ไม่ใช่ชาวจีนจะเริ่มจากเมษายนค.ศ.2020และทำงานให้เสร็จตามระยะภายในสองปี นั่นคือมีนาคม ค.ศ.2022

³ โปรดอ้างอิงตารางที่3.1ใน<รายงานเฉพาะเรื่องการสำรวจสามะโนประชากรประจำปี2016:ชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์> (<https://www.statistics.gov.hk/pub/B11201002016XXXXB0100.pdf>) ในแนวทางเหล่านี้ชาวผิวขาวและชาวเอเชียตะวันออกเช่นชาวญี่ปุ่นและชาวเกาหลีจะจัดแบ่งประเภทเป็น"กลุ่มชาติพันธุ์อื่นๆ"เพราะว่าส่วนใหญ่ของพวกเขาคือคนที่อาศัยอยู่ต่างประเทศที่ทำงานในฮ่องกงและสามารถติดต่อสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษได้

(a) ระยะที่1 (จะทำงานให้เสร็จเมื่อมีนาคม ค.ศ.2021)

- เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้สอบถาม/ผู้ร้องเรียนที่มี“ความต้องการของการบริการล่ามแปลภาษา”และ“ภาษาที่ชอบมากกว่า”ของพวกเขา ดังนี้

- (i) จำนวนเรื่องที่ขอบริการทางภาษา
- (ii) จำนวนเรื่องที่ให้บริการทางภาษากับผู้ใช้บริการ
- (iii) จำนวนเรื่องที่ทำให้บริการทางภาษาที่ได้ยอมรับหรือปฏิเสธ และ
- (iv) ในกรณีนี้ขอบริการทางภาษา(นั่นคือข้อ(a)ดังกล่าวข้างต้น)หรือการยอมรับของการให้บริการทางภาษา(นั่นคือข้อ(c)ดังกล่าวข้างต้น) ตามภาษาที่ต้องการ⁴
- (v) จำนวนการร้องเรียนที่ร้องเรียนโดยผู้ใช้บริการที่มีความต้องการของการบริการล่ามแปลภาษา การร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับ“การให้บริการล่ามแปลภาษา”หรือไม่ และ

- (vi) ประเภทอื่นๆใดๆของข้อมูลที่ระบุany other types of data identified (ถ้ามี)

- ติดตามการจัดงานเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดและดำเนินการปรับเปลี่ยนที่จำเป็นตามสถานการณ์จริง
- ทางงานการทบทวนการจัดงานเก็บรวบรวมข้อมูลในระยะที่1 ให้เสร็จและดำเนินการจัดเตรียมทางเทคนิคและการประชาสัมพันธ์ที่จำเป็นสำหรับการขยายการเก็บรวบรวมข้อมูลต่องานบริการตามแผนเพื่อถูกรวมอยู่ในระยะที่2เมื่อสิ้นเดือนกุมภาพันธ์ค.ศ.2021
- ทาให้สถิติที่รวบรวมใช้ประโยชน์ได้บนแต่ละเว็บไซต์เพื่อเป็นข้อมูลสาธารณะเมื่อสิ้นเดือนเมษายน ค.ศ.2021 และ
- ทบทวนประสิทธิผลของนโยบายมาตรการและการให้บริการตามผลทางสถิติและแนะนำความละเอียดประณีต/การปรับปรุงตามที่เห็นสมควร

(b) ระยะที่2 (จะทำงานให้เสร็จเมื่อมีนาคม ค.ศ.2022)

- เก็บรวบรวมข้อมูลและสถิติของผู้ใช้บริการที่เชื้อชาติที่แตกต่างกันสำหรับงานบริการตามแผนเพื่อถูกรวมอยู่ในระยะนี้

⁴ โปรดอ้างอิงเชิงอรรถที่2สำหรับข้อมูลที่เก็บรวบรวมในเก้าภาษา

- ติดตามการจัดงานเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดและดำเนินการปรับเปลี่ยนที่จำเป็นตามสถานการณ์จริง
- ดำเนินการทบทวนประจำปีที่เกี่ยวข้องกับการจัดงานเก็บรวบรวมข้อมูลโดยรวมถึงประเภทของบริการและข้อมูลที่ถูกเก็บรวบรวม
- ทำให้สถิติที่รวบรวมใช้ประโยชน์ได้บนแต่ละเว็บไซต์เพื่อเป็นข้อมูลสาธารณะเมื่อสิ้นเดือนเมษายนทุกปี และ
- ทบทวนประสิทธิผลของนโยบายมาตรการและการให้บริการตามผลทางสถิติและแนะนำความละเอียดปราณีต/การปรับปรุงตามที่เห็นสมควร

11.

ควรดำเนินการปรับปรุงเพิ่มเติมตามประสบการณ์ที่ได้รับในระหว่างการทำงานของทั้งสองระยะ

12.

CMABมีหน้าที่ในการประสานงานและดูแลในส่วนของภาพรวมในการนำเสนอข้อเสนอแนะในการบริหารโดยรวมไปใช้นอกจากนี้CMABจะตรวจเทียบข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากเจ้าหน้าที่ของรัฐเกี่ยวกับ“ความต้องการของการบริการล่ามแปลภาษา”และ“ภาษาที่ชอบมากกว่า”ของผู้ใช้บริการที่ต้องการของการบริการล่ามแปลภาษาในรูปแบบที่กำหนดทุกปี จะประกาศสถิติที่รวบรวมบนเว็บไซต์ของCMBAเพื่อเป็นข้อมูลสาธารณะ

ธันวาคม ค.ศ.2019

แสดงการแจ้งการเก็บรวบรวมข้อมูล

(หมายเหตุแสดงการแจ้งนี้นำไปปฏิบัติได้สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลและข้อความที่เกี่ยวกับการใช้บริการ โดยคนที่เชื้อชาติที่แตกต่างกันซึ่งเป็นแสดงการแจ้งเพิ่มเติมสำหรับผู้ที่ยกฟ้องเจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่อปฏิบัติหน้าที่ภายในขอบเขตของอำนาจของตนในปัจจุบัน)

การเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้ใช้บริการที่เชื้อชาติที่แตกต่างกัน

1. เพื่อให้เข้าใจความต้องการของลูกค้าที่เชื้อชาติที่แตกต่างกันได้ดีขึ้นและปรับปรุงการบริการของเราเพื่อตอบสนองความต้องการของพวกเขาขอเชิญท่านเสนอข้อมูลเกี่ยวกับ“ความต้องการของการบริการล่ามแปลภาษา”และ“ภาษาที่ชอบมากกว่า”(หมายเหตุหมวดของข้อมูลจะถูกแก้ไขโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐตามที่เห็นสมควร)สำหรับวัตถุประสงค์ทางสถิติและการติดตามบริการ
2. เสนอข้อมูลเช่นนี้โดยสมัครใจคุณอาจปฏิเสธที่จะเสนอข้อมูลได้แต่ขอบคุณมากสำหรับความช่วยเหลือของท่านเพราะว่าข้อมูลที่เก็บรวบรวมมีคุณค่าสำหรับการปรับปรุงการบริการของเราอย่างต่อเนื่องสำหรับคนที่เชื้อชาติที่แตกต่างกัน
3. เรามุ่งมั่นที่จะปกป้องความเป็นส่วนตัวการรักษาความลับและความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลเราปฏิบัติตามข้อกำหนดของบทบัญญัติข้อมูลส่วนบุคคล(ความเป็นส่วนตัว)ที่เกี่ยวกับการจัดการข้อมูลส่วนบุคคลเราจะรับรองพนักงานของเราปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยและการรักษาความลับที่เข้มงวดที่สุด
4. ข้อมูลที่เก็บรวบรวมใช้สำหรับวัตถุประสงค์ทางสถิติและการติดตามบริการเท่านั้นแต่ไม่ใช่ใช้สำหรับวัตถุประสงค์อื่นๆ
5. ผลสถิติหรือผลของการติดตามบริการจะไม่สามารถใช้ประโยชน์ได้ในรูปแบบที่ระบุบุคคลที่เสนอข้อมูล
6. เพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ

(รายชื่อผู้ติดต่อของพนักงานที่ประสานงานการนำPDPOไปปฏิบัติของแต่ละเจ้าหน้าที่ของรัฐ.)