

Hướng Dẫn Hành Chính về Thúc Đẩy Bình Đẳng chủng tộc (“Hướng Dẫn”)

1. GIỚI THIỆU

1.1 Hướng Dẫn này cung cấp sự hướng dẫn cho tất cả các cơ quan Chính Phủ và các ban ngành cũng như các tổ chức liên quan (gọi chung là “cơ quan công quyền”) để người dân Hồng Kông, bất kể chủng tộc của họ là gì¹, đều được hưởng quyền tiếp cận với các dịch vụ công như nhau. Các nền văn hóa và ngôn ngữ của các chủng tộc khác nhau không nên là một trở ngại cản trở việc cung cấp các chương trình và dịch vụ chính phủ cho những người có quyền nhận chúng, và các chương trình và dịch vụ đó phải nhằm mục đích đạt được kết quả tương tự cho tất cả mọi người, kể cả các nhóm đa dạng về văn hóa và ngôn ngữ. Với phạm vi rộng và sự đa dạng của các chương trình và dịch vụ chính phủ, mỗi cơ quan công quyền cần xác định các hành động thiết thực mà họ nên thực hiện để thực thi các Hướng Dẫn này liên quan đến hoàn cảnh hoạt động của chính họ.

Chính sách của chính phủ về bình đẳng chủng tộc

1.2 Chính phủ cam kết xóa bỏ phân biệt chủng tộc và thúc đẩy các cơ hội bình đẳng cho những người thuộc các chủng tộc khác nhau. Luật Cơ Bản, Pháp lệnh về Dự Luật Quyền của Hồng Kông (HKBORO) (Chương 383) và Pháp Lệnh Chống Phân Biệt Chủng Tộc (RDO) (Chương 602) đưa ra khuôn khổ pháp lý để cấm phân biệt đối xử vì lý do chủng tộc (xem **Phụ lục A** để biết tổng quan về các quy định của RDO liên quan đến việc cung cấp các dịch vụ công) Để biết chi tiết về yêu cầu pháp lý, vui lòng tham khảo Mục 3.

1.3 Ngoài việc tuân thủ các yêu cầu pháp lý, Chính Phủ đã tích cực thực hiện các biện pháp thúc đẩy bình đẳng chủng tộc nhằm đảm bảo rằng những người thuộc các chủng tộc khác nhau bất kể văn hóa và ngôn ngữ nào họ cũng có cơ hội bình đẳng để hưởng thụ và hưởng lợi từ các

¹ Trong Hướng Dẫn này, sự tham chiếu đến chủng tộc là liên quan đến chủng tộc, màu da, nguồn gốc hoặc quốc tịch hoặc dân tộc của người đó (vui lòng tham khảo mục 8 của Pháp Lệnh Phân Biệt Chủng Tộc (Chương 602)), và một tham chiếu đến sự phân biệt chủng tộc nên được hiểu theo nghĩa đó.

nguồn lực và cơ hội có sẵn trong xã hội . Điều này đạt được thông qua các hoạt động giáo dục và quảng bá công cộng, và cung cấp các dịch vụ hỗ trợ. Việc giới thiệu các Hướng Dẫn này là một bước xa hơn cho mục tiêu này.

Mục đích và phạm vi của Hướng Dẫn

Mục đích

1.4 Các Hướng Dẫn này được xây dựng làm một phương tiện có hệ thống để nâng cao nhận thức của các cơ quan công quyền về sự cần thiết phải đa dạng chủng tộc cũng như xem xét siwj bình đẳng trong việc xây dựng, thực hiện và xem xét các chính sách và biện pháp có liên quan, đồng thời tạo điều kiện cho họ đáp ứng các mục tiêu chính sách này. Các cơ quan công quyền cần xác định các hành động thực tế cần thiết để điều chỉnh các chính sách, biện pháp và dịch vụ chính thống của họ nhằm đáp ứng các mục tiêu có tính đến hoàn cảnh hoạt động liên quan của họ.

1.5 Hướng dẫn về việc thúc đẩy bình đẳng chủng tộc trong lĩnh vực việc làm được quy định trong Quy Ước về Nghề Nghiệp Việc Làm theo RDO², do Ủy Ban Cơ Hội Bình Đẳng (EOC) ban hành. Các cơ quan công quyền nên tham khảo Quy Tắc này để được hướng dẫn về các vấn đề việc làm.

Phạm vi

1.6 Hướng Dẫn này áp dụng cho tất cả các cơ quan chính phủ và các ban ngành (B/D) cũng như các tổ chức có liên quan theo nội dung của B/D tương ứng (gọi chung là các “cơ quan công quyền”).

² Liên kết đến Quy Ước về Nghề Nghiệp Việc Làm theo Pháp Lệnh Chống Phân Biệt Chủng Tộc của EOC - https://www.eoc.org.hk/eoc/Upload/UserFiles/File/rdo/RDO_CoP_Eng.pdf

Điều Phối

1.7 Văn Phòng Hiến Pháp và Đại Lục (CMAB) chịu trách nhiệm điều phối và duy trì tổng thể về việc thực hiện Hướng Dẫn này trong Chính Phủ nói chung, bao gồm giám sát việc thực hiện Hướng Dẫn này, điều phối thu thập dữ liệu và công khai thông tin đó cho công chúng. Các cơ quan công quyền chịu trách nhiệm triển khai Hướng Dẫn này trong các lĩnh vực chính sách và chương trình tương ứng của họ, bao gồm việc thu thập dữ liệu và thống kê về việc sử dụng dịch vụ của những người thuộc các chủng tộc khác nhau, công khai các dịch vụ hỗ trợ khác nhau cho những người thuộc chủng tộc khác nhau và hướng dẫn, sắp xếp đào tạo cho các nhân viên để tạo điều kiện cho họ hiểu về Hướng Dẫn này, đồng thời nâng cao năng lực về văn hóa và ngôn ngữ của họ.

2. NGUYÊN TẮC CHỈ ĐẠO

2.1 Các nguyên tắc chỉ đạo chi phối những nỗ lực của các cơ quan công quyền trong việc thúc đẩy bình đẳng chủng tộc là:

- (a) Các dịch vụ công phải có thể tiếp cận được đối với tất cả những người dân đủ Hồng Kông điều kiện và đáp ứng các nhu cầu của họ, bất kể sự đa dạng về văn hóa và ngôn ngữ của họ do các chủng tộc khác nhau. Những nguyên tắc này cần được tính đến trong quá trình xây dựng, thực hiện và xem xét các chính sách và biện pháp liên quan; và
- (b) cần thực hiện các bước để loại bỏ phân biệt chủng tộc phát sinh từ các chính sách và biện pháp tương ứng.

2.2 Những nguyên tắc này bổ sung cho nhau. Cần nhắc một cách tinh tảo về yếu tố bình đẳng chủng tộc trong việc cung cấp các dịch vụ công sẽ giúp tránh các biện pháp có thể làm phát sinh mối lo ngại về phân biệt chủng tộc.

2.3 Mục 3 đến 4 nói về các nguyên tắc chỉ đạo ở trên. Mục 5 nói về cơ chế báo cáo liên quan đến việc thực hiện Hướng Dẫn này.

3. TUÂN THỦ CÁC YÊU CẦU PHÁP LÝ VỀ BÌNH ĐẲNG CHUNG TỘC

Khuôn Khổ Pháp Lý

3.1 Chính phủ có các nghĩa vụ theo Luật Cơ Bản và HKBORO để cấm phân biệt đối xử, bao gồm cả điều đó với lý do chủng tộc.

3.2 Điều 25 của Luật Cơ Bản quy định rằng tất cả cư dân Hồng Kông sẽ bình đẳng trước pháp luật. Điều 1 của Dự Luật Quyền của Hồng Kông quy định rằng các quyền được công nhận theo đó sẽ được hưởng mà không có sự phân biệt dưới bất kỳ hình thức nào như chủng tộc; Điều 22 quy định rằng tất cả mọi người đều bình đẳng trước pháp luật và được hưởng mà không có bất kỳ sự phân biệt đối xử nào đối với sự bảo vệ bình đẳng của luật pháp và pháp luật sẽ cấm mọi sự phân biệt đối xử và bảo đảm cho tất cả mọi người sự bảo vệ bình đẳng và hiệu quả chống lại sự phân biệt đối xử vì lý do bất kỳ nào như chủng tộc...”. Một hành vi phân biệt chủng tộc của một cơ quan công quyền trái với Luật Cơ Bản hoặc HKBORO có thể bị khước từ tại Tòa Án.

3.3 Toà Thượng Thẩm đã giải thích rằng sự phân biệt đối xử theo Luật Cơ Bản và HKBORO có thể xảy ra rộng rãi dưới ba hình thức -

- (a) hình thức phân biệt đối xử đầu tiên, trực tiếp, liên quan đến khiếu nại mà không được đối xử như đối với người khiếu nại đang nhận được sự đối xử không thuận lợi khi so sánh với sự đối xử cho những người trong tình huống tương tự có liên quan;
- (b) hình thức thứ hai liên quan đến những người khiếu nại nhận được sự đối xử tương tự một cách bất lợi như những người trong các tình huống khác nhau đáng kể; và
- (c) hình thức phân biệt đối xử thứ ba, gián tiếp liên quan đến việc áp dụng một tiêu chí trung lập bề ngoài, hoạt động theo định kiến quan trọng của một nhóm cụ thể.

3.4 RDO liên kết với Chính Phủ. Việc phân biệt đối xử với một người vì lý do chủng tộc trong các khu vực quy định là bất hợp pháp, bao gồm việc làm, giáo dục, cung cấp hàng hóa, cơ sở vật chất, dịch vụ và xử lý hoặc quản lý tài sản. Cũng được coi là bất hợp pháp nếu có hành động quấy rối chủng tộc người khác (ví dụ, có hành vi không được chào đón, trong trường hợp một người bình thường có thể dự đoán rằng người kia sẽ bị xúc phạm, bị sỉ nhục hoặc bị đe dọa bởi hành vi đó/tạo ra một môi trường thù địch hoặc đe dọa) trong các khu vực quy định.

3.5 EOC là cơ quan thực thi của RDO. EOC được ủy thác theo RDO với các chức năng và quyền hạn để làm việc nhằm xóa bỏ sự phân biệt đối xử và thúc đẩy sự bình đẳng về cơ hội và sự hòa hợp giữa những người thuộc các nhóm chủng tộc khác nhau. Liên quan đến sự phân biệt chủng tộc, EOC có quyền xử lý các khiếu nại về các hành vi trái pháp luật, tiến hành hòa giải và cung cấp sự hỗ trợ phù hợp theo các mục 78 và 79 của RDO; tiến hành điều tra chính thức theo mục 64 của RDO; và có được thông tin theo mục 66 của RDO. EOC có thể đưa ra các khuyến nghị cho những thay đổi trong chính sách và thủ tục đối với các cơ quan công quyền, hoặc kiến nghị cho Chánh Văn Phòng Quản Trị về những thay đổi trong luật hoặc khác, theo những phát hiện trong các cuộc điều tra chính thức của mình (mục 67 của RDO). EOC cũng được giao nhiệm vụ theo dõi hoạt động của bốn pháp lệnh chống phân biệt đối xử (bao gồm cả RDO) và, khi được Giám Đốc Điều Hành (CE) yêu cầu hoặc khi EOC nghĩ rằng cần thiết, soạn thảo và đệ trình lên CE các đề xuất sửa đổi Pháp Lệnh (mục 59(1)(e) của RDO).

Tuân Thủ Các Yêu Cầu Pháp Lý

3.6 Chính Phủ có trách nhiệm đảm bảo rằng không có sự phân biệt chủng tộc làm dẫn đến việc xây dựng và thực hiện các chính sách và biện pháp của mình theo các quy định pháp luật có liên quan. Các cơ quan công quyền cần xem xét các biện pháp phù hợp hỗ trợ nhân viên của họ để có được sự hiểu biết đúng đắn về các yêu cầu và nghĩa vụ pháp lý như vậy, cũng như các vai trò và quyền hạn có liên quan của EOC. Nếu họ có bất kỳ câu hỏi nào về việc triển khai RDO, họ có thể tìm kiếm sự tư vấn từ Sở Tư Pháp hoặc EOC.

4. XÂY DỰNG VÀ THỰC HIỆN CÁC CHÍNH SÁCH VÀ BIỆN PHÁP

Tổng quan

4.1 Bên cạnh việc tuân thủ các yêu cầu pháp lý, các cơ quan công quyền cần tính đến các nhu cầu, sự nhạy cảm và mối quan tâm của các nhóm chủng tộc khác nhau trong tất cả các chính sách, dịch vụ và biện pháp có liên quan. Cụ thể, nên xây dựng quyền tiếp cận bình đẳng cho những người thuộc các chủng tộc khác nhau và xem xét sự bình đẳng vào các giai đoạn xây dựng và thực thi chính sách khác nhau, bao gồm -

- (a) xây dựng các chính sách và biện pháp;
- (b) đánh giá các chính sách và biện pháp hiện hành, tư vấn cũng như thu thập dữ liệu về cung cấp dịch vụ và người dùng;
- (c) cung cấp dịch vụ (bao gồm cung cấp dịch vụ dịch thuật và phiên dịch cho người dùng theo yêu cầu);
- (d) đào tạo nhân viên về tính đa dạng và bao gồm trong cung cấp dịch vụ hiệu quả;
- (e) giám sát, đánh giá và báo cáo (bao gồm cả việc liên quan đến dữ liệu và số liệu thống kê về việc sử dụng dịch vụ của những người thuộc các chủng tộc khác nhau); và
- (f) ghi lại và công bố.

Mục đích của Hướng Dẫn này là đặt ra các thông lệ tốt cho các cơ quan công quyền để đạt được sự cung cấp dịch vụ công hiệu quả cho tất cả người dân Hồng Kông và giúp họ nâng cao nhận thức về tầm quan trọng của việc xây dựng một xã hội hòa nhập và gắn kết chủng tộc.

Xây dựng các chính sách và biện pháp;

4.2 Các cơ quan công quyền cần tính đến các xem xét về quyền tiếp cận và công bằng trong quá trình hoạch định chính sách để phục vụ các nhu cầu của xã hội đa sắc tộc của chúng ta, và đảm bảo các chính sách và biện pháp sẽ không làm phát sinh những mối lo ngại về phân biệt chủng tộc. Đến phần cuối này, cần tính đến các yếu tố sau -

- (a) liệu các chính sách hoặc biện pháp này có làm phát sinh những mối lo ngại về phân biệt chủng tộc hay không;
- (b) liệu các chính sách hoặc biện pháp này có đáp ứng các nhu cầu và mối quan tâm của những người thuộc chủng tộc khác nhau hay không; và
- (c) liệu các nền văn hóa và ngôn ngữ của các chủng tộc khác nhau có tạo thành trở ngại ảnh hưởng đến việc cung cấp dịch vụ cho những người được quyền nhận chúng hay không.

Đánh giá, tư vấn và thu thập dữ liệu

4.3 Các cơ quan công quyền nên thường xuyên đánh giá xem các chính sách hoặc biện pháp có tác động xấu đến bình đẳng chủng tộc hay không, và mức độ mà các nền văn hóa và ngôn ngữ của các chủng tộc khác nhau có thể cản trở việc tiếp cận các dịch vụ công hiện có. Các yếu tố để xem xét trong đoạn 4.2 (a)-(c) được áp dụng như nhau.

4.4 Các cơ quan công quyền nên xem xét thực hiện các bước thích hợp để tạo điều kiện thuận lợi cho các đánh giá của họ. Trong số những người khác, họ được khuyến khích để xác định và thu hút một cách chiến lược với khách hàng, các bên liên quan và cộng đồng của các chủng tộc khác nhau trong việc đánh giá các chính sách hoặc biện pháp phù hợp³. Các cơ quan công quyền cũng nên thu thập dữ liệu và số liệu

³ Có nhiều cách khác nhau để thu hút khách hàng, các bên liên quan và cộng đồng. Ví dụ, một số B/D thành lập các cơ quan tư vấn có đại diện từ những người thuộc chủng tộc khác nhau được chỉ định làm thành viên để tư vấn cho họ về các vấn đề chính sách cụ thể. Ví dụ như Ủy Ban về Đói Nghèo, Ủy Ban Trẻ Em, Ủy Ban Phát Triển Thanh Niên, Ủy Ban Tư Vấn về Sức Khỏe Tâm Thần. Cũng cần lưu ý rằng Ủy Ban Xúc Tiến Hòa Hợp Chủng Tộc ("CPRH") và Diễn Đàn Dân Tộc Thiểu Số ("EM") đã được thành lập, với mục đích trước đây là xây dựng các đề xuất thúc đẩy sự hòa hợp chủng tộc, bao gồm cung cấp dịch vụ hỗ trợ cho EM để tạo điều kiện cho họ hòa nhập với cộng đồng và sau này là nền

thống kê về sự sử dụng dịch vụ của những người thuộc các chủng tộc khác nhau và tiến hành các nghiên cứu liên quan để tạo điều kiện thuận lợi cho việc đánh giá các chính sách và biện pháp của họ (vui lòng tham khảo đoạn 4.11 đến 4.13 dưới đây và **Phụ lục C** để biết chi tiết).

4.5 Nếu sự đánh giá cho thấy các chính sách hoặc biện pháp thực sự có thể có tác động bất lợi đến sự bình đẳng chủng tộc hoặc tiếp cận bình đẳng với các dịch vụ công, thì cơ quan công quyền cần xem xét liệu và cách thay đổi có thể được thực hiện đối với chính sách hoặc biện pháp đó hay không. Các câu hỏi sau đây có thể có liên quan:

- (a) điều gì gây ra tác động bất lợi và làm thế nào nó có thể được giải quyết;
- (b) Những bước nào có thể được thực hiện để tránh tác động bất lợi; và
- (c) liệu và những thay thế đối với các chính sách hoặc biện pháp nào đang được đề cập có sẵn để đáp ứng các mục tiêu chính sách hay không.

Cung cấp dịch vụ

4.6 Những người thuộc chủng tộc khác nhau có thể gặp khó khăn trong việc tiếp cận các dịch vụ công do các rào cản về văn hóa và ngôn ngữ. Các cơ quan công quyền nên xác định các nhu cầu của người sử dụng dịch vụ và khám phá các cải tiến phù hợp để đảm bảo quyền tiếp cận bình đẳng với các dịch vụ công. Trong số những người khác, các cơ quan công quyền cần thực hiện các bước chủ động để áp dụng một loạt các công cụ hỗ trợ/kỹ thuật truyền thông để đảm bảo người dùng dịch vụ thuộc các chủng tộc khác nhau được hưởng và hưởng lợi từ các chính sách và biện pháp liên quan. Vui lòng tham khảo **Phụ lục B** để biết ghi chú hướng dẫn về việc cung cấp dịch vụ ngôn ngữ.

Đào tạo nhân viên

tặng trao đổi quan điểm giữa các tổ chức EM, NGO phục vụ cộng đồng EM và B/D cung cấp dịch vụ hỗ trợ cho các EM nghèo. Các cơ quan công quyền nên cân nhắc phương thức tốt nhất để thu hút khách hàng, các bên liên quan và cộng đồng của họ liên quan đến hoàn cảnh của các bên riêng lẻ.

4.7 Các cơ quan công quyền cần phải đào tạo để tăng cường sự nhạy cảm của nhân viên và sự hiểu biết về các vấn đề liên quan đến chủng tộc nói chung, bao gồm sự đánh giá cao của họ về sự khác biệt văn hóa và nhận thức về nhu cầu đặc biệt của các thành viên của các nhóm chủng tộc khác nhau.

4.8 Viện Đào Tạo và Phát Triển Dịch Vụ Dân Sự (CSTDI) của Cục Dịch Vụ Dân Sự, kết hợp với EOC, cung cấp sự đào tạo cho công chức về độ nhạy cảm chủng tộc và đa dạng văn hóa, sẽ tạo điều kiện cho họ hiểu về RDO, Hướng Dẫn này và các vấn đề liên quan. Các cơ quan công quyền cần sắp xếp các buổi đào tạo cho nhân viên, đặc biệt là các tân binh và nhân viên tiền tuyến để phát triển năng lực phục vụ những người thuộc chủng tộc khác nhau, và các nhân viên có liên quan nên có nghĩa vụ tham dự.

4.9 Các cơ quan công quyền cũng có thể liên hệ với EOC hoặc các nhà cung cấp dịch vụ khác để được hỗ trợ sắp xếp các khóa đào tạo phù hợp cho nhân viên của họ, chẳng hạn như về các kỹ năng và kỹ thuật để làm việc hiệu quả với phiên dịch viên, và về ngôn ngữ và nghi thức của các cộng đồng chủng tộc khác nhau ở Hồng Kong.

4.10 Dựa trên thông tin được cung cấp bởi các cơ quan công quyền, CMAB sẽ tạo điều kiện sắp xếp cho việc chia sẻ kinh nghiệm nhằm tăng cường sự bình đẳng chủng tộc của Chính Phủ bằng cách học hỏi kinh nghiệm lẫn nhau.

Theo dõi và báo cáo thường xuyên

4.11 Đối với các thay đổi được xác định để thực hiện, các cơ quan công quyền cần theo dõi tiến trình thực hiện, bao gồm cả sự hiệu quả của các thay đổi đó để đánh giá xem chúng có đạt được kết quả như mong muốn hay không.

4.12 Để tạo điều kiện cho sự đánh giá của công chúng, các cơ quan công quyền cần xem xét việc thiết lập các chỉ số và/hoặc mục tiêu và tiến hành thu thập dữ liệu khi thích hợp. Các chỉ tiêu và mục tiêu như vậy cần nhằm đạt được một hoặc nhiều mục tiêu sau -

- (a) thúc đẩy các biện pháp để loại bỏ phân biệt chủng tộc;
- (b) đẩy mạnh các biện pháp thúc đẩy bình đẳng chủng tộc;
- (c) tăng cường khả năng tiếp cận các dịch vụ công của những người thuộc chủng tộc khác nhau; và
- (d) đo lường sự hiệu quả của các biện pháp thực hiện.

4.13 Các cơ quan công quyền, tùy vào sự xem xét chính sách và nhu cầu của chính họ, cần thu thập dữ liệu và số liệu thống kê về việc sử dụng dịch vụ của những người thuộc các chủng tộc khác nhau, cũng như tiến hành các nghiên cứu liên quan. Các dữ liệu và số liệu thống kê phải được thu thập trên cơ sở tự nguyện và bí mật, và với mục đích tạo điều kiện cho Chính Phủ xây dựng các chính sách và biện pháp cho phép tất cả các nhóm chủng tộc được hưởng quyền tiếp cận công bằng vào các dịch vụ công và cải thiện liên tục sự cung cấp dịch vụ. Vui lòng tham khảo **Phụ lục C** để biết ghi chú hướng dẫn về việc thu thập dữ liệu về người dùng dịch vụ thuộc chủng tộc đa dạng.

Ghi chép và công khai

4.14 Các cơ quan công quyền cần đẩy mạnh các nỗ lực công khai để cho phép những người thuộc chủng tộc khác nhau hiểu được sự sẵn có của các biện pháp và sự sắp xếp cụ thể để tạo điều kiện cho họ tiếp cận các dịch vụ công. Một trong những phương tiện để đạt được điều này là lập và công khai danh sách kiểm tra các biện pháp sẽ hỗ trợ thúc đẩy tiếp cận bình đẳng với các dịch vụ công. Danh sách kiểm tra có thể bao gồm các yếu tố như:

- (a) các chính sách và biện pháp liên quan đến bình đẳng chủng tộc và tiếp cận bình đẳng với các dịch vụ công;
- (b) những thay đổi được thực hiện hoặc đang được hoạch định để thực hiện các chính sách và biện pháp hiện hành hoặc mới;

- (c) các hành động được tiến hành để thực hiện các thay đổi; và
- (d) sắp xếp để theo dõi tiến độ thực hiện.

4.15 Danh sách kiểm tra các biện pháp được đưa ra bởi các cơ quan công quyền có liên quan được công bố trên trang web của CMAB⁴ và sẽ có bằng tiếng Trung, tiếng Anh và 8 ngôn ngữ khác⁵. Để mở rộng công tác tuyên truyền và đẩy mạnh các nỗ lực công khai, các cơ quan công quyền cần xem xét các thỏa thuận công khai phù hợp để tạo điều kiện cho công chúng hiểu hành động của họ được thực hiện để thúc đẩy sự tiếp cận bình đẳng của các nhóm chủng tộc khác nhau. Ví dụ, các cơ quan công quyền nên công khai danh sách kiểm tra các biện pháp bằng cách tải chúng lên các trang web tương ứng của họ hoặc thiết lập các siêu liên kết đến trang web của CMAB, và/hoặc trưng bày trong các khu vực/quầy tiếp tân mà các thành viên của công chúng có thể tiếp cận dễ dàng. Sự sử dụng nền tảng truyền thông xã hội để tăng cường tính công khai nên được xem xét một cách tích cực.

4.16 Hơn nữa, các cơ quan công quyền cũng phải lưu giữ hồ sơ dữ liệu và thống kê thích hợp về việc sử dụng dịch vụ của những người thuộc các chủng tộc khác nhau, đánh giá các chính sách và biện pháp của họ nhằm thúc đẩy sự bình đẳng chủng tộc và các cải thiện được thực hiện. Điều này sẽ hữu ích cho mục đích giám sát và tiến hành đánh giá trong tương lai.

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

⁵ Hiện tại, danh sách kiểm tra các biện pháp đang có sẵn bằng tiếng Trung, tiếng Anh và 6 ngôn ngữ khác, tiếng Bahasa Indonesia, tiếng Hindi, tiếng Nepal, tiếng Tagalog, tiếng Thái và tiếng Urdu. Danh sách kiểm tra các biện pháp trong tương lai cũng sẽ được dịch sang tiếng Việt và tiếng Ba Tư.

5. THỰC HIỆN HƯỚNG DẪN

5.1 Các cơ quan công quyền có trách nhiệm thực hiện các Hướng Dẫn này trong các lĩnh vực chính sách/chương trình của họ. Họ cũng nên cân nhắc việc sắp xếp thích hợp để giữ tiến độ thực hiện đang được xem xét.

5.2 Các cơ quan công quyền cần triển khai các nguồn lực phù hợp để thực hiện các biện pháp nhằm đạt được các mục tiêu trên. Trong trường hợp các nguồn lực cần thiết không thể được tiếp nhận bởi các cơ quan công quyền có liên quan, nên cân nhắc việc tổ chức đấu thầu để cung cấp thêm các nguồn lực theo quy trình đã thiết lập.

5.3 CMAB phối hợp và thực hiện một đánh giá tổng quan về việc thực hiện Hướng Dẫn này trong Chính Phủ nói chung. Nó sẽ giám sát việc thực hiện Hướng Dẫn này và thu thập thông tin liên quan từ các cơ quan công quyền hàng năm, chẳng hạn như danh sách kiểm tra được nêu trong đoạn 4.14. CMAB sẽ đưa ra ý kiến trước Ban Chỉ Đạo về Các Vấn Đề Dân Tộc Thiểu Số và Hội Đồng về Các Vấn Đề Lập Hiến của Hội Đồng Lập Pháp về tiến trình thực hiện và công khai các thông tin liên quan khi thích hợp. CMAB cũng sẽ đảm bảo Hướng Dẫn này được xem xét khi tham khảo ý kiến với các cơ quan công quyền.

5.4 Mỗi cơ quan công quyền cần phải chỉ định một cán bộ có thâm niên phù hợp để phối hợp thực hiện Hướng Dẫn này trong các tổ chức của họ. Các cán bộ này sẽ chịu trách nhiệm giám sát các thỏa thuận nội bộ để thực hiện và xem xét các chính sách và biện pháp có liên quan liên quan đến Hướng Dẫn này và việc thực hiện chức năng của điểm liên lạc trong Chính Phủ.

Văn Phòng Hiến Pháp và Đại Lục
Tháng 12 năm 2019

**Các Quy Định của Pháp Lệnh Chống Phân Biệt chủng Tộc
liên quan đến việc cung cấp các dịch vụ công**

Pháp Lệnh Chống Phân Biệt chủng Tộc (RDO) (Chương 602) quy định chi tiết về những điều cấu thành sự phân biệt chủng tộc bất hợp pháp theo đó.

2. “Chủng tộc” theo RDO được định nghĩa là chủng tộc, màu da, dòng dõi, nguồn gốc quốc gia hoặc dân tộc của một người (vui lòng tham khảo mục 8 của RDO).
3. RDO quy định rằng việc phân biệt đối xử trong một số lĩnh vực được quy định là bất hợp pháp, bao gồm cả việc làm; giáo dục; cung cấp hàng hóa, cơ sở vật chất, dịch vụ; xử lý hoặc quản lý mặt bằng. Cũng được coi là bất hợp pháp nếu có hành động quấy rối chủng tộc người khác (ví dụ, có hành vi không được chào đón, trong trường hợp một người bình thường có thể dự đoán rằng người kia sẽ bị xúc phạm, bị sỉ nhục hoặc bị đe dọa bởi hành vi đó/tạo ra một môi trường thù địch hoặc đe dọa) trong các lĩnh vực này.
4. Theo RDO, “sự phân biệt đối xử” có nghĩa như sau:
 - (a) *Phân Biệt Đối Xử “Trực Tiếp”*: điều này đề cập đến trường hợp khi một người (“người phân biệt đối xử”) đối xử với người khác (“nạn nhân”) ít thuận lợi hơn những người khác có hoàn cảnh tương tự vì chủng tộc của nạn nhân (xem mục 4(1)(a) của RDO); và
 - (b) *Phân Biệt Đối Xử “Gián Tiếp”*: ngay cả khi các yêu cầu hoặc điều kiện giống nhau áp dụng cho tất cả mọi người không phân biệt chủng tộc, sự phân biệt đối xử “gián tiếp” cũng có thể xảy ra nếu việc đối xử đó có tác động bất lợi khác nhau hoặc nếu nó gây ra bất lợi khác biệt cho những người thuộc một nhóm chủng tộc cụ thể, không thể được

chứng minh là hợp lý (xem phần 4(1)(b) và 4(2) của RDO đối với định nghĩa pháp lý.) Cho dù sự tác động xấu hoặc bất lợi khác nhau được gây ra được quyết định bằng cách so sánh tỷ lệ của những người trong các nhóm chủng tộc khác nhau có thể tuân thủ các yêu cầu hoặc điều kiện đó. Nếu tỷ lệ người trong một nhóm chủng tộc cụ thể có thể tuân thủ nhỏ hơn đáng kể so với các nhóm khác, thì yêu cầu hoặc điều kiện đó có thể là sự phân biệt đối xử gián tiếp, trừ khi yêu cầu hoặc điều kiện đó có thể được đưa ra để phục vụ mục tiêu hợp pháp và có mối liên hệ hợp lý và cân xứng với mục tiêu đó.

5. “Quấy rối chủng tộc” được định nghĩa theo mục 7 của RDO. Điều đó có nghĩa là hành vi không được hoan nghênh vì lý do chủng tộc (bao gồm cả tuyên bố bằng lời nói và bằng văn bản) được đưa ra trong hoàn cảnh mà một người bình thường đã dự đoán rằng người bị quấy rối sẽ bị xúc phạm, bị sỉ nhục hoặc đe dọa, hoặc tạo ra một môi trường thù địch hoặc đe dọa đối với một người.

6. Một số chức năng của chính phủ trùng với các khu vực được chỉ định theo RDO, chẳng hạn như các chức năng được đề cập trong đoạn 3 ở trên. Khu vực cung cấp hàng hóa, cơ sở vật chất, dịch vụ và quản lý tài sản có liên quan đặc biệt đến các cơ quan công quyền mà cung cấp các dịch vụ công quan trọng. Điều đó được đề cập rõ ràng trong phần 27(2)(h) rằng các dịch vụ của các ban ngành Chính Phủ hoặc bất kỳ cam kết nào bởi hoặc của Chính Phủ là ví dụ về các phương tiện và dịch vụ được đề cập trong phần đó. Kết quả là, từ chối cung cấp dịch vụ cho một người, hoặc từ chối cung cấp dịch vụ có chất lượng tương tự, theo cách tương tự và các điều khoản tương tự cho một người như bình thường so với các thành viên khác của công chúng vì lý do chủng tộc sẽ là sự phân biệt đối xử bất hợp pháp theo RDO.

7. Các cơ quan công quyền có trách nhiệm đảm bảo rằng không có sự phân biệt chủng tộc hoặc quấy rối chủng tộc xảy ra trong việc xây dựng và thực hiện các chính sách và biện pháp của mình theo các quy định pháp luật có liên quan. Họ nên thực hiện các bước để đảm bảo rằng nhân viên của họ hiểu đầy đủ các trách nhiệm pháp lý của họ.

8. Tư vấn pháp lý cần được tìm kiếm trong trường hợp có nghi ngờ về khung pháp lý và liệu một chính sách hoặc biện pháp cụ thể có trái với các quy định pháp lý chống phân biệt và quấy rối chủng tộc hay không.

9. Các chính sách và biện pháp vi phạm RDO sẽ là bất hợp pháp. Họ có thể bị thách thức về mặt pháp lý bởi các biện pháp như một vụ kiện dân sự tại Tòa Án Quận.

10. Theo RDO, công chúng có thể khiếu nại với EOC, cơ quan thực thi của RDO. EOC được giao các chức năng và quyền hạn để làm việc nhằm xóa bỏ sự phân biệt đối xử và thúc đẩy sự bình đẳng về cơ hội và sự hòa hợp giữa những người thuộc các nhóm chủng tộc khác nhau nói chung, trong số những người khác. Liên quan đến sự phân biệt chủng tộc, EOC có quyền xử lý các khiếu nại về các hành vi trái pháp luật, tiến hành hòa giải và cung cấp sự hỗ trợ phù hợp theo các mục 78 và 79 của RDO, tiến hành điều tra chính thức theo mục 64 của RDO, và có được thông tin theo mục 66 của RDO. EOC có thể đưa ra các khuyến nghị cho những thay đổi trong chính sách và thủ tục đối với các cơ quan công quyền, hoặc kiến nghị cho Chánh Văn Phòng Quản Trị về những thay đổi trong luật hoặc khác, theo những phát hiện trong các cuộc điều tra chính thức của mình.

Dịch Vụ Ngôn Ngữ

Chính phủ HKSAR cam kết thúc đẩy sự bình đẳng chủng tộc và đảm bảo quyền tiếp cận bình đẳng với các dịch vụ công. Tại Hồng Kông, những người không thể giao tiếp hiệu quả bằng tiếng Trung hoặc tiếng Anh có thể gặp phải những thách thức trong việc tiếp cận các dịch vụ công. Để đảm bảo rằng người dùng dịch vụ thuộc các chủng tộc khác nhau có thể có cơ hội tiếp cận và hưởng lợi từ các dịch vụ công, các dịch vụ ngôn ngữ phù hợp cần được cung cấp cho những người có nhu cầu. Các cơ quan công quyền cần thực hiện các bước cần thiết để xác định các nhu cầu dịch vụ ngôn ngữ của người dùng dịch vụ, giới thiệu tính sẵn có và chủ động cung cấp dịch vụ ngôn ngữ cho người dùng dịch vụ, sắp xếp các dịch vụ ngôn ngữ phù hợp cho những người đó cần tính đến hoàn cảnh hoạt động của họ và yêu cầu tài liệu phù hợp cho/cung cấp và sử dụng các dịch vụ phiên dịch của người dùng dịch vụ.

Mục tiêu

2. Mục tiêu của việc sắp xếp các dịch vụ ngôn ngữ cần thiết trong quá trình cung cấp dịch vụ công là -

- (a) cho phép những người dùng dịch vụ không có khả năng giao tiếp hiệu quả trong khi nói hoặc viết bằng tiếng Trung hoặc tiếng Anh có quyền tiếp cận như nhau vào các dịch vụ công; và
- (b) tạo điều kiện cho các cơ quan công quyền hiểu và đáp ứng nhu cầu của những người sử dụng dịch vụ này.

Cung cấp Dịch Vụ Ngôn Ngữ

Cấp quản lý

3. Các cơ quan công quyền có trách nhiệm đảm bảo rằng ngôn

ngữ sẽ không phải là một rào cản đối với việc tiếp cận các dịch vụ công. Họ cần phải đảm bảo những người có trình độ tiếng Trung hoặc tiếng Anh hạn chế đều có quyền tiếp cận như nhau và hiểu các thông tin được cung cấp cho họ. Việc cung cấp các dịch vụ phiên dịch và biên dịch là rất quan trọng để đảm bảo đạt được điều này. Việc quản lý của các cơ quan công quyền là bắt buộc để -

- hiểu nhu cầu về dịch vụ ngôn ngữ của người dùng dịch vụ;
- công khai sự sẵn có của các dịch vụ ngôn ngữ tại tất cả các trung tâm dịch vụ và trang web và thu hút sự chú ý của người dùng dịch vụ. Hiện thị các biểu tượng hoặc hình ảnh cho thấy sự sẵn có của các dịch vụ ngôn ngữ rất hữu ích cho những người sử dụng dịch vụ có khả năng giao tiếp hạn chế bằng tiếng Trung hoặc tiếng Anh (xem thẻ nhận dạng ngôn ngữ do Trung Tâm Hòa Hợp và Nâng Cao Cư Dân Dân Tộc Thiểu Số ("Trung Tâm CHEER") tại **Phụ lục**);
- đảm bảo nhân viên hỗ trợ cho người dùng dịch vụ không thể giao tiếp hiệu quả bằng tiếng Trung hoặc tiếng Anh và chủ động giới thiệu các dịch vụ ngôn ngữ có sẵn cho họ;
- đảm bảo các dịch vụ ngôn ngữ phù hợp được cung cấp và sử dụng hiệu quả, bất cứ khi nào cần thiết;
- cung cấp dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho người dùng dịch vụ càng nhiều càng tốt;
- soạn thảo các hướng dẫn/quy trình làm việc cho các dịch vụ ngôn ngữ, đảm bảo tất cả các nhân viên, đặc biệt là nhân viên tuyển đầu nhận thức được các chính sách dịch vụ ngôn ngữ và làm quen với các quy trình làm việc theo quy định, và cung cấp cho nhân viên sự chỉ dẫn và hỗ trợ kịp thời bất cứ khi nào cần thiết;
- cung cấp việc đào tạo cho nhân viên để tăng cường sự nhạy cảm và hiểu biết về bình đẳng chủng tộc trong việc cung cấp dịch vụ, cũng như các kỹ năng và kỹ thuật để làm việc hiệu

quả với các phiên dịch viên, v.v.; và

- triển khai các nguồn lực theo yêu cầu để tham gia các dịch vụ ngôn ngữ và đào tạo nhân viên. Trong trường hợp các nguồn lực bổ sung được yêu cầu và các nguồn lực không thể được tiếp nhận bởi các cơ quan công quyền, nên cân nhắc việc tổ chức đấu thầu để cung cấp thêm các nguồn lực theo quy trình đã thiết lập.

4. Tất cả các cơ quan công quyền cần giám sát và xem xét các thỏa thuận cung cấp dịch vụ ngôn ngữ cho người sử dụng dịch vụ có nhu cầu thường xuyên và thực hiện sàng lọc cần thiết cho các sắp xếp khi thích hợp. Để tạo điều kiện cho việc giám sát tổng thể, các cơ quan công quyền được yêu cầu báo cáo về “nhu cầu dịch vụ ngôn ngữ” (bao gồm số lượng các yêu cầu nhận được và số lượng dịch vụ phiên dịch được cung cấp) và “ngôn ngữ ưa thích” cho CMAB hàng năm. Vui lòng tham khảo **Phụ lục C** để biết chi tiết.

Cấp tuyển đầu

5. Nhân viên có trách nhiệm hỗ trợ người dùng dịch vụ có trình độ tiếng Trung hoặc tiếng Anh hạn chế để có quyền tiếp cận với các dịch vụ công như nhau. Họ cần thực hiện các bước chủ động và hợp lý để -

- xác định và đánh giá nhu cầu ngôn ngữ của người sử dụng dịch vụ. Dịch vụ ngôn ngữ nên được sắp xếp khi người dùng dịch vụ:
 - yêu cầu giao tiếp bằng ngôn ngữ ưa thích của người đó;
 - yêu cầu dịch vụ ngôn ngữ;
 - khó khăn trong việc giao tiếp bằng tiếng Trung hoặc tiếng Anh;
 - không thể hiểu một cách đầy đủ;
 - không thể nắm bắt hoặc trả lời các câu hỏi bằng tiếng Trung hoặc tiếng Anh hoặc chỉ trả lời một cách hạn chế; hoặc

- dựa ít hoặc nhiều vào các thành viên gia đình, bạn bè, người chăm sóc hoặc những người hỗ trợ khác để giải thích;
- giới thiệu sự sẵn có và chủ động cung cấp dịch vụ ngôn ngữ cho người dùng dịch vụ;
- sử dụng các phương tiện hỗ trợ giao tiếp (thẻ hiển thị, dụng cụ kỹ thuật số, v.v.) hoặc thẻ nhận dạng ngôn ngữ tại **Phu lục** nếu thích hợp để tạo điều kiện giao tiếp;
- ghi lại các nhu cầu dịch vụ ngôn ngữ và yêu cầu phục vụ cho việc theo dõi hành động. Các dịch vụ ngôn ngữ cụ thể được yêu cầu bởi người sử dụng dịch vụ phải được ghi lại đúng vào hồ sơ dịch vụ của người đó để tham khảo trong tương lai khi cần;
- sắp xếp các dịch vụ ngôn ngữ phù hợp cho người sử dụng dịch vụ theo quy trình làm việc được quy định của các cơ quan công quyền tương ứng;
- tham gia vào các dịch vụ ngôn ngữ phù hợp bất cứ khi nào cần thiết, bất kể người dùng dịch vụ có đưa ra yêu cầu hay người dùng dịch vụ có đi kèm với một thành viên gia đình nói tiếng Trung hoặc tiếng Anh, bạn bè, người chăm sóc hoặc người hỗ trợ khác hay không;
- tìm kiếm sự chỉ đạo và hỗ trợ của bộ phận quản lý trong trường hợp có nghi ngờ;
- tham gia vào các khóa đào tạo cần thiết để nâng cao kiến thức và kỹ năng trong việc cung cấp dịch vụ cho những người thuộc chủng tộc đa dạng; và
- ung cấp phản hồi, nếu có, để tăng cường cung cấp dịch vụ ngôn ngữ cho bộ phận quản lý.

6. Khi xem xét việc cung cấp các dịch vụ ngôn ngữ phù hợp cho người sử dụng dịch vụ, các cơ quan công quyền được nhắc nhở phải

lưu ý những điều sau -

- mặc dù có thể có thành viên gia đình, bạn bè, người chăm sóc và những người hỗ trợ khác đi cùng và giúp phiên dịch cho người dùng dịch vụ đang tìm kiếm dịch vụ công nhưng không thể giao tiếp hiệu quả bằng tiếng Trung hoặc tiếng Anh, cơ quan công quyền nên xem xét việc cung cấp dịch vụ ngôn ngữ chuyên nghiệp để tránh các vi phạm tiềm tàng về bảo mật, có thể giải thích sai hoặc không chính xác, xung đột lợi ích, mất tính khách quan, v.v.; và
- khi sắp xếp các dịch vụ ngôn ngữ, nhân viên cần chú ý đến các nhu cầu đặc biệt của người sử dụng dịch vụ cá nhân về khía cạnh bảo mật và khác biệt văn hóa phát sinh từ sắc tộc.

Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Biên Dịch Và Phiên Dịch

7. Để tạo điều kiện cho người dùng dịch vụ tiếp cận các dịch vụ công, Trung Tâm CHEER, được điều hành bởi Sở Cơ Đốc Hồng Kông và được Sở Nội Vụ vận hành, cung cấp dịch vụ phiên dịch và biên dịch chung giữa tiếng Anh và 8 ngôn ngữ khác¹ trong các lĩnh vực không chuyên/không chuyên nghiệp. Dịch vụ Phiên Dịch và Truy Vấn qua Điện Thoại (TELIS) có thể hỗ trợ phiên dịch hội thảo bằng giọng nói 3 chiều và miễn phí cho người dùng dịch vụ và cơ quan công quyền. Các cơ quan công quyền có thể gọi các đường dây nóng của Trung Tâm CHEER (xem <https://hkcscheer.net/>) và nhận sự hỗ trợ của TELIS cho các dịch vụ phiên dịch chung. Vì phí dịch vụ sẽ được Trung Tâm CHEER tính cho các dịch vụ phiên dịch và biên dịch ngoài TELIS, các cơ quan công quyền cần các dịch vụ này phải tuân theo các Quy Định về Mua Sắm và Đấu Thầu (S&PR) khi thu hút các nhà cung cấp dịch vụ. Hướng Dẫn này sử dụng dịch vụ phiên dịch và biên dịch do Trung Tâm CHEER cung cấp có thể tiếp cận được qua liên kết này:

<http://had.host.ccgo.hksarg/rru/Guidelinesforusinginterpretationandtransl>

¹ 8 ngôn ngữ là tiếng Bahasa Indonesia, tiếng Hindi, tiếng Nepal, tiếng Tagalog, tiếng Thái, tiếng Urdu, tiếng Việt và tiếng Ba Tư. Các dịch vụ được cung cấp cho dịch thuật chung, không bao gồm các lĩnh vực chuyên môn và chuyên nghiệp.

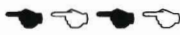
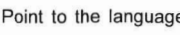
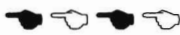
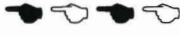
ationservice.pdf

8. Do nhu cầu phiên dịch của người dùng dịch vụ khác nhau tùy thuộc vào loại dịch vụ công được cung cấp, nên các cơ quan công quyền có thể xem xét các nhu cầu hoạt động của họ và tình hình thực tế, và thu hút các nhà cung cấp dịch vụ phù hợp khác để phiên dịch và biên dịch. Các nhà cung cấp dịch vụ phổ biến khác bao gồm Trung Tâm Lady MacLehose của Hong Kong Sheng Kung Hui (HKSKH), một nhà thầu dịch vụ mà Cơ Quan Bệnh Viện tham gia để cung cấp dịch vụ phiên dịch tại các bệnh viện công và phòng khám; cũng như phiên dịch viên tòa án bán thời gian². Các cơ quan công quyền cũng có thể tham khảo danh sách các nhà cung cấp dịch vụ biên dịch và phiên dịch được duy trì bởi Bộ Phận Ngôn Ngữ Chính Thức của Cục Dịch Vụ Dân Sự³, cũng như Danh Sách Người Bán Thẻ Mua Hàng trong Chương Trình Thẻ Mua Hàng. Trong mọi trường hợp, B/D được nhắc nhở tham gia vào các nhà cung cấp hoặc nhà cung cấp dịch vụ ngôn ngữ này để cung cấp dịch vụ ngôn ngữ có thẩm quyền theo S&PR.

Tháng 12 năm 2019

² Vui lòng tham khảo Thông Tư Chung số 3/2018 về vấn đề này.

³ Danh Sách Công Ty Dịch Thuật và Danh Sách Dịch Giả Tự Do được duy trì bởi Bộ Phận Ngôn Ngữ Chính Thức chủ yếu cung cấp bản dịch tài liệu giữa tiếng Trung và tiếng Anh. Các cơ quan công quyền có thể xác định phạm vi dịch vụ với các công ty dịch thuật trước khi thu hút họ cho các dịch vụ biên dịch và/hoặc phiên dịch bằng các ngôn ngữ khác.

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) हुटलाईनमा 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

香港基督教服務處
融匯 - 少數族裔人士支援服務中心

Kartu Identifikasi Bahasa / भाषा पहिचान कार्ड / भाषा पहिचान कार्ड / ভাষা পরিচয় কার্ড /
Tarhetang Pagkakakilanlan ng Wika / บัตรประจำตัวแสดงภาษา / زبان کی شناخت کا کارڈ /
Thẻ Nhận Dạng Ngôn Ngữ

 www.hkcs.org


民政事務總署
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)		Serbisyonng 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 Madaling mga Bagay Lamang mga kawaniing nakakapagsalita ng Ingles lamang ang sasagot sa mga tawag)
टेलीफोन व्याख्या सेवा (TELIS)		บริการสามทางโทรศัพท์ (TELIS)	
संचालन समय :	सोमवार से रविवार 8:00am - 10:00pm (सार्वजनिक छुट्टियों को छोड़कर)	वेलातांकार :	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)	वेलापिंद तांकार :	เวลาที่นอกเหนือจากเวลาทำการ ดังกล่าวข้างต้นรวมไปถึงวันหยุดราชการ (สำหรับกรณีฉุกเฉินเท่านั้นที่จะมีเจ้าหน้าที่รับสายเป็นภาษาอังกฤษ)
टेलीफोन दोभाषा सेवा (TELIS)		টেলিফোন দ্বিাখ্যা সেবা (TELIS)	
संचालन समय :	सोमवार देखि आईतबार 8:00am - 10:00pm सम्म (सार्वजनिक बिदाहरू बाहेक)	сदउती सभ :	सोमवार ॐ ओखार 8:00am - 10:00pm (सन्उव हूँटीअ ॐ हिलार)
गैर-संचालन समय :	सार्वजनिक बिदाहरू लगावत, माथि दिईएको संचालन समय बाहेक कुनै पनि समय। (अत्यन्त जरूरी मामिलाको लागि मात्र , अंग्रेजी-बोल्ने कर्मचारीले मात्र फोनको जवाफ दिनेछ)	сदउती सभ ॐ घाउत :	सन्उव हूँटीअ सखिउ छुिं छिंउं सदउती सभे, ॐ घाउत बिमे दी सभे। (महद मुद्दवी ममलिअ लले, वेल्द अंगरेजी छेल्द हार स वुमरली वी वल स सजाघ देहारा)
ٹیلی فون پر زبانی ترجمہ فی سہولت (TELIS)		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 Làm Việc :	Thứ Hai đến Chủ Nhật 8:00 am – 10:00 pm (Thứ những ngày lễ công cộng)
کام کے وقت کے علاوہ :	اوپر دیے گئے کام کے وقت کے علاوہ کسی بھی وقت، بشمول سرکاری چھٹیوں (صرف انگریزی بولنے والا عملہ کلر تھانے گا)	Phi Thời Gian Làm Việc:	Bất cứ thời gian nào ngoài giờ làm việc nói trên và ngày lễ công cộng. (Chỉ những trường hợp khẩn cấp và sẽ có nhân viên nói Tiếng Anh nghe điện thoại)

**Thu Thập Dữ Liệu Về
Người Dùng Dịch Vụ thuộc Chứng Tộc Khác Nhau**

Các cơ quan công quyền cần hiểu và đáp ứng nhu cầu của người dùng dịch vụ trong việc lập kế hoạch, đánh giá và xem xét việc cung cấp dịch vụ. Với mục đích này, cần thực hiện các bước thực tế để thu thập dữ liệu về người dùng dịch vụ thuộc chủng tộc khác nhau và để có thể truy xuất dữ liệu (đặc biệt là dữ liệu phi cá nhân). Dựa trên những thông tin được thu thập một cách thường xuyên, các cơ quan công quyền có thể đánh giá tác động của các chính sách và biện pháp của họ đối với sự bình đẳng chủng tộc, giám sát sự tiếp cận bình đẳng của người dùng dịch vụ với các dịch vụ công và cho phép cải thiện việc cung cấp dịch vụ liên tục.

Mục tiêu

2. Mục tiêu thu thập dữ liệu về người dùng dịch vụ không phải là người Trung Quốc bao gồm -

- (a) để hiểu hồ sơ, đặc điểm và nhu cầu dịch vụ cụ thể của họ;
- (b) để hiểu các mẫu sử dụng dịch vụ của họ và giám sát quyền tiếp cận của họ với việc cung cấp dịch vụ;
- (c) để tạo điều kiện cung cấp các biện pháp hỗ trợ và trợ giúp cần thiết cho người dùng dịch vụ gặp phải rào cản về văn hóa và ngôn ngữ trong việc tiếp cận các dịch vụ công;
- (d) để cho phép giám sát liên tục về tính hiệu quả của việc cung cấp dịch vụ; và
- (e) để thông báo cho công chúng về tiến trình thực hiện các biện pháp và hiệu quả chính sách.

3. Dữ liệu và thông tin nên được thu thập bởi các cơ quan công quyền trên cơ sở tự nguyện và bí mật, và cho mục đích thúc đẩy sự bình đẳng về cơ hội. Khi người dùng dịch vụ không muốn tiết lộ các nhóm chủng tộc của họ, cơ quan công quyền có thể xem xét thu thập dữ liệu trên cơ sở ẩn danh. Người dùng dịch vụ không nên bị buộc phải cung cấp dữ liệu cho các cơ quan công quyền như một điều kiện để có được hoặc sử dụng các dịch vụ và không có ảnh hưởng bất lợi nào xảy ra nếu họ từ chối cung cấp dữ liệu đó¹.

4. Các cơ quan công quyền phải thông báo cho người sử dụng dịch vụ, khi hoặc trước khi thu thập dữ liệu cá nhân của họ, mục đích sử dụng dữ liệu cá nhân và làm rõ rằng việc cung cấp dữ liệu là hoàn toàn tự nguyện. Các cơ quan công quyền cũng được nhắc nhở rằng dữ liệu được thu thập là để theo dõi dịch vụ và thống kê chứ không nhằm mục đích nào khác. Ngoài ra, số liệu thống kê hoặc kết quả giám sát dịch vụ sẽ không được cung cấp dưới dạng xác định chủ đề dữ liệu. Một tuyên bố mẫu thông báo cho người dùng dịch vụ về sự sắp xếp trên có tại **Phụ lục** để tham khảo.

Phạm vi

Những dịch vụ công thuộc diện thu thập dữ liệu

5. Các cơ quan công quyền cần xem xét tất cả các lĩnh vực chính sách và xác định các chính sách và biện pháp mà mọi người thuộc chủng tộc khác nhau có thể sử dụng và cần tiếp cận tới, và thu thập dữ liệu phù hợp. “Các thắc mắc và khiếu nại” được coi là loại dịch vụ bắt buộc phải thu thập dữ liệu. Về mặt này, các cơ quan công quyền nên thu thập dữ liệu từ những người yêu cầu/người khiếu nại có “nhu cầu dịch vụ phiên dịch/biên dịch” và “các ngôn ngữ ưa thích” của họ.

¹ Vì dữ liệu được thu thập trên cơ sở tự nguyện, tính đầy đủ, hiệu lực và độ tin cậy của các số liệu thống kê được tổng hợp chắc chắn có thể bị ảnh hưởng. Điều đó nghĩa là, nó được coi là số liệu thống kê và dữ liệu được thu thập vẫn sẽ cung cấp thông tin và phản hồi hữu ích cho các cơ quan công quyền để theo dõi dịch vụ và tiếp tục cải thiện dịch vụ.

Dữ liệu được thu thập

6. Thông tin cơ bản về “nhu cầu dịch vụ phiên dịch / biên dịch” và “ngôn ngữ ưa thích” (không phải tiếng Trung và tiếng Anh)² của người dùng dịch vụ cần dịch vụ phiên dịch / biên dịch phải được thu thập. Các cơ quan công quyền nên thu thập dữ liệu từ những người dùng dịch vụ sử dụng các ngôn ngữ khác ngoài tiếng Trung và tiếng Anh và giữ ít nhất các dữ liệu sau đây về các dịch vụ ngôn ngữ, cụ thể là

- (a) số lượng các trường hợp dịch vụ ngôn ngữ được yêu cầu;
- (b) số lượng các trường hợp dịch vụ ngôn ngữ được cung cấp cho người dùng dịch vụ;
- (c) số lượng các trường hợp cung cấp dịch vụ ngôn ngữ được chấp nhận hoặc từ chối; và
- (d) trong trường hợp yêu cầu (tức là mục (a) ở trên) hoặc chấp nhận đề nghị cung cấp dịch vụ ngôn ngữ (tức là mục (c) ở trên), ngôn ngữ được yêu cầu.

Các cơ quan công quyền có thể thu thập các dữ liệu và số liệu thống kê khác về việc sử dụng dịch vụ của những người thuộc các chủng tộc khác nhau (như “dân tộc”, “quốc tịch”, “giới tính”, “nước xuất thân”, v.v.) nếu dữ liệu đó hỗ trợ việc cung cấp dịch vụ của họ (ví dụ nữ của một số chủng tộc nhất định chỉ có thể tham khảo ý kiến của các bác sĩ nữ).

7. Để tạo điều kiện so sánh với các tiêu chuẩn như dữ liệu điều tra dân số cũng như giữa các dịch vụ công khác nhau, khi xem xét các loại dữ liệu sẽ được thu thập, nên tham khảo từ các mã tiêu chuẩn được thông qua bởi Cục Dân Số và Thống kê. Trong mối liên hệ này, để phân loại các nhóm dân tộc, các cơ quan công quyền nên thu thập dữ liệu liên quan tối thiểu đến 8 nước, bao gồm Philippines, Indonesia, Ấn Độ, Nepal, Pakistan, Thái Lan, Châu Á khác (bao gồm cả Việt Nam) và các nước khác. Các nhóm dân tộc nói trên là các nhóm không phải người Trung

² Để tạo điều kiện so sánh, các cơ quan công quyền cần thu thập dữ liệu liên quan đến tối thiểu chín ngôn ngữ, cụ thể là tiếng Bahasa Indonesia, tiếng Hindi, tiếng Nepal, tiếng Tagalog, tiếng Thái, tiếng Urdu, tiếng Việt, tiếng Ba Tư và các ngôn ngữ khác.

Quốc lớn nhất theo *Báo Cáo Chuyên Đề về Điều Tra Dân Số Năm 2016: Dân Tộc Thiểu Số*³ a Cục Dân Số và Thống Kê.

8. Các cơ quan công quyền được nhắc nhở rằng thông tin thu thập phải liên quan trực tiếp, cần thiết và không quá đáng nhằm mục đích đảm bảo người dùng dịch vụ có quyền tiếp cận bình đẳng với các dịch vụ. Dữ liệu phi cá nhân về người dùng dịch vụ của các chủng tộc khác nhau được thu thập phải dễ dàng truy xuất để hỗ trợ giám sát liên tục. Trong trường hợp có nghi ngờ, nên tìm lời khuyên từ Bộ Tư Pháp/Văn Phòng Ủy Viên Quyền Riêng Tư về Dữ Liệu Cá Nhân.

9. Việc xem xét và quyết định về các loại dịch vụ phải thu thập dữ liệu và các loại dữ liệu (tức là đoạn 5 đến 7 ở trên) sẽ được thu thập phải được ghi lại đúng cách. Ngoài ra, quyết định như vậy cần được xem xét một cách thường xuyên liên quan đến những thay đổi trong từng hoàn cảnh.

Thực hiện

10. Việc thu thập dữ liệu / thông tin về người dùng dịch vụ không phải là người Trung Quốc sẽ bắt đầu vào tháng 4 năm 2020 để hoàn thành theo giai đoạn trong vòng 2 năm, tức là vào tháng 3 năm 2022.

(a) Giai Đoạn Đầu Tiên (sẽ hoàn thành trước Tháng 3 năm 2021)

- để thu thập dữ liệu từ những người yêu cầu/người khiếu nại có “nhu cầu dịch vụ phiên dịch/biên dịch” và “các ngôn ngữ ưa thích” của họ như sau:

(i) số lượng các trường hợp dịch vụ ngôn ngữ được yêu cầu;

(ii) số lượng các trường hợp dịch vụ ngôn ngữ được

³ Vui lòng tham khảo Bảng 3.1 trong Báo Cáo Chuyên Đề về Tổng Điều Tra Dân Số năm 2016: Dân Tộc Thiểu Số (<https://www.statistics.gov.hk/pub/B11201002016XXXXB0100.pdf>). Trong hướng dẫn này, những người da trắng và Đông Á như Nhật Bản và Hàn Quốc sẽ được phân loại là “Người Khác” vì hầu hết trong số họ nên là người nước ngoài làm việc tại Hồng Kông và có thể giao tiếp bằng tiếng Anh.

cung cấp cho người dùng dịch vụ;

- (iii) số lượng các trường hợp cung cấp dịch vụ ngôn ngữ được chấp nhận hoặc từ chối; và
 - (iv) trong trường hợp yêu cầu (tức là mục (i) ở trên) hoặc chấp nhận đề nghị cung cấp dịch vụ ngôn ngữ (tức là mục (iii) ở trên), ngôn ngữ được yêu cầu⁴.
 - (v) số lượng khiếu nại của người dùng dịch vụ có nhu cầu phiên dịch /biên dịch và liệu các khiếu nại có liên quan đến “việc thiếu / cung cấp dịch vụ phiên dịch và / hoặc biên dịch” hay không; và
 - (vi) bất kỳ loại dữ liệu khác được xác định (nếu có).
- để giám sát việc sắp xếp thu thập dữ liệu tổng thể và thực hiện các điều chỉnh cần thiết dựa trên hoàn cảnh thực tế;
 - để hoàn thành đánh giá về việc sắp xếp thu thập dữ liệu trong Giai Đoạn Đầu Tiên và chuẩn bị kỹ thuật và sự công khai cần thiết để mở rộng thu thập dữ liệu cho các dịch vụ dự kiến sẽ được đưa vào Giai Đoạn Thứ Hai vào cuối Tháng 2 năm 2021;
 - để cung cấp số liệu thống kê được thu thập dưới hình thức tổng hợp trên các trang web tương ứng để biết thông tin công khai vào cuối Tháng 4 năm 2021; và
 - để xem xét tính hiệu quả của các chính sách, biện pháp và sự cung cấp dịch vụ dựa trên số liệu thống kê kết quả và đưa ra sàng lọc / cải tiến cho phù hợp.

(b) Giai Đoạn Thứ Hai (sẽ hoàn thành trước Tháng 3 năm 2022)

- để thu thập dữ liệu và số liệu thống kê về người sử dụng

⁴ Vui lòng tham khảo chú thích 2 để biết dữ liệu bằng chín ngôn ngữ sẽ được thu thập.

dịch vụ của các chủng tộc khác nhau cho các dịch vụ dự kiến sẽ được đưa vào giai đoạn này;

- để giám sát việc sắp xếp thu thập dữ liệu tổng thể và thực hiện các điều chỉnh cần thiết dựa trên hoàn cảnh thực tế;
- tiến hành đánh giá hàng năm về việc sắp xếp thu thập dữ liệu bao gồm các loại dịch vụ và dữ liệu sẽ được thu thập;
- để cung cấp số liệu thống kê được thu thập dưới hình thức tổng hợp trên các trang web tương ứng để biết thông tin công khai vào cuối Tháng 4 mỗi năm; và
- để xem xét tính hiệu quả của các chính sách, biện pháp và sự cung cấp dịch vụ dựa trên số liệu thống kê kết quả và đưa ra sàng lọc / cải tiến cho phù hợp.

11. Tình hình thêm nên được thực hiện khi cần thiết cân nhắc kinh nghiệm có được trong việc thực hiện hai giai đoạn.

12. CMAB có trách nhiệm phối hợp và duy trì một đánh giá tổng quan về việc thực hiện Hướng Dẫn này trong Chính Phủ nói chung. Ngoài ra, CMAB sẽ đối chiếu thông tin liên quan từ các cơ quan công quyền về “nhu cầu dịch vụ phiên dịch / biên dịch” và “ngôn ngữ ưa thích” của người dùng dịch vụ cần dịch vụ phiên dịch / biên dịch theo mẫu quy định hàng năm. Số liệu thống kê tổng hợp sẽ được công khai trên trang web của CMAB để biết thông tin công khai.

Tháng 12 năm 2019

Phụ lục

Báo cáo thu thập dữ liệu:

(Lưu ý: Tuyên bố này có thể áp dụng cho việc thu thập dữ liệu và thông tin về việc sử dụng dịch vụ của những người thuộc các chủng tộc khác nhau bổ sung cho những người hiện đang được yêu cầu cho các cơ quan công quyền thực hiện các chức năng của họ theo các quyền hạn tương ứng của họ.)

Thu Thập Thông Tin về Người Dùng Dịch Vụ của Các Chủng Tộc Khác Nhau

1. Để hiểu rõ hơn về nhu cầu của khách hàng thuộc các chủng tộc khác nhau và cải thiện dịch vụ của chúng tôi để đáp ứng nhu cầu của họ, bạn được mời cung cấp thông tin về “nhu cầu dịch vụ phiên dịch / biên dịch” và “ngôn ngữ ưa thích”. *(Lưu ý: Danh mục dữ liệu sẽ được cơ quan công quyền sửa đổi khi thích hợp)* cho mục đích giám sát dịch vụ và thống kê.
2. Việc cung cấp thông tin đó là tự nguyện. Bạn có thể từ chối cung cấp thông tin. Tuy nhiên, sự hỗ trợ của bạn được đánh giá cao vì thông tin thu thập được có giá trị đối với việc cải tiến liên tục các dịch vụ của chúng tôi cho những người thuộc các chủng tộc khác nhau.
3. Chúng tôi cam kết bảo vệ quyền riêng tư, bảo mật và an toàn thông tin cá nhân mà chúng tôi nắm giữ bằng cách tuân thủ yêu cầu của Pháp Lệnh Dữ Liệu Cá Nhân (Quyền Riêng Tư) đối với việc quản lý thông tin cá nhân. Chúng tôi sẽ đảm bảo sự tuân thủ của nhân viên của chúng tôi với các tiêu chuẩn nghiêm ngặt nhất về an toàn và bảo mật.
4. Thông tin được thu thập chỉ nhằm mục đích theo dõi dịch vụ và thống kê chứ không nhằm mục đích nào khác.
5. Số liệu thống kê hoặc kết quả giám sát dịch vụ sẽ không được cung cấp dưới dạng xác định cá nhân cung cấp chúng.
6. Khi có yêu cầu, xin vui lòng liên hệ:

(Địa chỉ liên lạc của các cán bộ điều phối việc thực hiện PDPO của Cơ Quan Công Quyền tương ứng.)