

Tindakan yang Sudah Ada dan yang Direncanakan untuk Meningkatkan Kesetaraan Bangsa

Departemen Kesejahteraan Sosial

Semua penduduk Hong Kong yang membutuhkan, terlepas dari kewarganegaraan atau bangsa mereka, berhak menikmati akses yang setara ke layanan kesejahteraan sosial selama mereka memenuhi kriteria kelayakan.

Tindakan yang dilakukan / akan dilakukan oleh Departemen Kesejahteraan Sosial (SWD) guna meningkatkan kesetaraan bangsa dan penyediaan akses yang setara ke layanan kesejahteraan sosial bagi orang dari berbagai bangsa diuraikan di bawah ini.

A. Tindakan yang memungkinkan orang dari berbagai bangsa untuk menikmati akses yang setara ke layanan kesejahteraan yang relevan

Layanan Terkait

- SWD melaksanakan tindakan yang memungkinkan setiap orang dari berbagai bangsa mendapatkan akses yang setara ke layanan kesejahteraan sosial yang relevan, dan melindungi data pribadi orang dengan berbagai bangsa yang menggunakan layanan kesejahteraan sosial.

Tindakan yang Ada

Referensi statistik dan informasi orang dari berbagai bangsa

- Dalam rangka perencanaan dan pelaksanaan layanan kesejahteraan, SWD mengacu pada statistik dan informasi terkait etnis minoritas yang tersedia dari berbagai sumber, di antaranya Departemen Sensus dan Statistik, lembaga pemerintah lainnya dan lembaga swadaya masyarakat (LSM), dan mulai mengumpulkan angka statistik penggunaan layanan interpretasi dan penerjemahan berbagai unit sejak Januari 2019 agar lebih memahami kebutuhan sosial orang dari berbagai bangsa.

Selebaran layanan dalam bahasa dari berbagai bangsa

- Selebaran layanan utama tersedia dalam bahasa China, bahasa Inggris, dan delapan bahasa lainnya¹. Selebaran dipasang di unit layanan dan / atau diunggah ke Halaman Web SWD untuk memfasilitasi akses dan referensi yang mudah.

¹ Delapan bahasa lainnya yaitu bahasa Indonesia, bahasa Hindi, bahasa Nepal, bahasa Punjabi, bahasa Tagalog, bahasa Thailand, bahasa Urdu dan bahasa Vietnam. Delapan bahasa umum dari berbagai ras termasuk Bahasa Indonesia, Hindi, Nepal, Punjabi, Tagalog, Thai, Urdu, dan Vietnam.

Halaman Web SWD

- SWD telah membuat ikon pintasan pada “Informasi orang dari berbagai bangsa” di Halaman Web SWD untuk memudahkan akses ke informasi layanan yang relevan dalam bahasa dari berbagai bangsa oleh orang dari berbagai bangsa, publik, staf SWD, dan LSM.

Layanan interpretasi

- SWD akan menyediakan layanan interpretasi sewajarnya dalam layanan kesejahteraan sosial bagi orang dari berbagai bangsa. Staf dapat menggunakan layanan interpretasi untuk etnis minoritas dari berbagai sumber, seperti layanan interpretasi pengadilan, layanan interpretasi yang disediakan oleh Otoritas Rumah Sakit, Pusat Kerukunan dan Peningkatan Kependudukan Etnis Minoritas (CHEER) di bawah Layanan Kristen Hong Kong yang menyediakan layanan interpretasi dengan pendanaan dari Departemen Dalam Negeri dan LSM lain, dan lain-lain.

Fasilitas kamera web

- SWD telah memasang fasilitas kamera web di sepuluh unit layanan untuk melakukan konferensi video tripartit di antara pengguna, pekerja sosial (termasuk unit departemen dan Pusat Layanan Keluarga Terpadu / Pusat Layanan Terpadu yang dioperasikan oleh LSM) / staf jaminan sosial dan juru bahasa bila diperlukan.

Akses ke layanan interpretasi telepon instan bagi penelepon dari berbagai bangsa yang mengajukan pertanyaan ke Hotline SWD

- Hotline SWD <2343 2255> telah menyediakan akses instan bagi penelepon dari berbagai bangsa ke layanan interpretasi telepon dalam delapan bahasa umum dari berbagai bangsa guna memfasilitasi pertanyaan layanan kesejahteraan dari mereka.

Hal-hal yang harus diperhatikan saat menyediakan layanan kesejahteraan bagi etnis minoritas

- SWD telah menerbitkan “Hal yang harus diperhatikan saat menyediakan layanan kesejahteraan bagi etnis minoritas” (Hal yang Harus Diperhatikan) kepada pekerja sosial / staf jaminan sosial dari unit departemen, pekerja sosial Pusat

Layanan Keluarga Terpadu / Pusat Layanan Terpadu dan layanan pemuda yang dioperasikan oleh LSM sehingga dapat memberikan referensi bagi unit pelayanan dalam melayani kelompok yang berbeda ras. Ini mencakup praktik budaya dari berbagai kelompok dari berbagai bangsa dan cara menyediakan layanan interpretasi dan terjemahan yang sesuai, dan lain-lain. SWD juga memberikan versi ringkasan dari Hal yang Harus Diperhatikan, protokol dan skrip bahasa Inggris bagi unit layanan untuk menangani pertanyaan langsung / via telepon dari orang dari berbagai bangsa sebagai referensi staf yang menjaga konter dan petugas pemandu.

Pemberitahuan mengenai “Bantuan dan Layanan Interpretasi untuk Etnis Minoritas”

- Untuk meningkatkan pengetahuan orang dari berbagai ras mengenai saluran mereka guna mendapatkan bantuan kesejahteraan serta layanan interpretasi via telepon, unit layanan SWD telah menempatkan pemberitahuan di area penerimaan tentang “Bantuan dan Layanan Interpretasi untuk Etnis Minoritas”, yang diterjemahkan ke bahasa dari berbagai bangsa.
- Di samping itu, orang dari berbagai bangsa akan diberi salinan pemberitahuan tersebut ketika mereka datang untuk mengajukan pertanyaan / memperoleh layanan. Informasi tersebut juga tersedia di Halaman Web SWD.

Kebijakan masuk tanpa diskriminasi pada akses ke layanan kesejahteraan sosial

- Unit layanan SWD, unit layanan subsidi yang dioperasikan oleh LSM dan operator layanan kontrak harus mematuhi persyaratan perjanjian dan kontrak layanan terkait untuk memastikan agar pengguna layanan mendapatkan informasi yang jelas dan akurat terkait cara menggunakan serta meninggalkan layanan, dan bahwa kebijakan masuk harus bersifat tidak diskriminatif.

Perlindungan data pribadi

- Pernyataan Pengumpulan Informasi Pribadi telah tersedia dalam bahasa China, bahasa Inggris dan delapan bahasa umum lainnya², sehingga orang dari berbagai bangsa dapat lebih memahami mengenai tujuan staf SWD mengumpulkan data pribadi mereka saat mereka meminta layanan / bantuan, serta hak mereka untuk mengakses dan mengoreksi data pribadi mereka berdasarkan Undang-undang Data Pribadi (Privasi).

Layanan yang diselenggarakan khusus untuk memenuhi kebutuhan orang dari berbagai bangsa

- Secara proaktif, Tim Penjangkauan untuk Etnis Minoritas menjangkau orang dari berbagai ras dan menghubungkan mereka yang membutuhkan layanan kesejahteraan utama.
- Program pendidikan masyarakat guna meningkatkan kesadaran orang dari berbagai bangsa terkait kekerasan dalam rumah tangga dan kekerasan seksual serta mendorong korban untuk mendapatkan bantuan.
- Pemberian subsidi untuk pusat penitipan anak berkebutuhan khusus serta pusat pendidikan dan pelatihan dini yang menerima anak-anak prasekolah dari etnis minoritas yang berkebutuhan khusus untuk memfasilitasi pelatihan mereka, komunikasi dengan orang tua/pengasuh mereka dan/atau pemberian dukungan sosial bagi para keluarga.
- Membentuk unit khusus orang dari berbagai bangsa di lima pusat sumber daya orang tua / kerabat bagi penyandang disabilitas yang berlokasi di distrik yang populasinya lebih banyak berisi berbagai bangsa demi memperkuat dukungan komunitas bagi orang penyandang disabilitas yang berasal dari berbagai bangsa.

² Delapan bahasa lainnya yaitu bahasa Indonesia, bahasa Hindi, bahasa Nepal, bahasa Punjabi, bahasa Tagalog, bahasa Thailand, bahasa Urdu dan bahasa Vietnam.

**Penilaian
Pekerjaan
yang Akan
Datang**

Selebaran layanan dalam bahasa dari berbagai bangsa

- Secara berkala, SWD akan terus mengumpulkan masukan terhadap selebaran layanan dari staf dan pengguna layanan.

Halaman Web SWD

- Secara berkala, SWD akan terus mengumpulkan masukan di Halaman Web SWD dari staf dan pengguna layanan.

Kebijakan masuk tanpa diskriminasi mengenai akses ke layanan kesejahteraan sosial

- Unit layanan SWD, unit layanan subventif yang dioperasikan oleh LSM dan operator layanan kontra akan terus untuk memantau kepatuhan mereka terhadap kebijakan masuk tanpa diskriminasi seperti yang disebutkan di atas melalui penilaian berkelanjutan.

Indikator untuk meningkatkan kesetaraan bangsa

- SWD akan terus meningkatkan kesetaraan bangsa, di antaranya dengan secara berkala memantau tingkat pencapaian indikator yang telah ditetapkan dan meninjau efektivitasnya.
- SWD akan terus –

**Tindakan
Tambah
Yang Akan
Dilakukan**

- menerjemahkan lebih banyak selebaran layanan yang mencakup layanan kesejahteraan utama dan mengunggahnya ke Halaman Web SWD sebagaimana mestinya;
- memperbarui informasi dan selebaran layanan dalam bahasa berbagai bangsa bila perlu; dan
- menerbitkan selebaran layanan baru dalam bahasa berbagai bangsa dan mengunggahnya ke Halaman Web SWD bila perlu.

Layanan yang dirancang khusus untuk memenuhi kebutuhan orang dari berbagai bangsa

- SWD akan terus memberikan layanan untuk memenuhi kebutuhan orang dari berbagai bangsa secara khusus, misalnya Skema Percontohan pada Duta Besar Distrik EM.

B. Pelatihan untuk staf SWD, LSM dan unit layanan kontrak

Layanan Terkait

- Untuk meningkatkan kesadaran, pemahaman, dan kepekaan staf SWD / LSM / unit layanan kontrak dalam kaitannya dengan kesetaraan bangsa.

Tindakan yang Ada

- SWD akan terus –
 - menyelenggarakan pelatihan tentang Ordonansi Diskriminasi Bangsa (RDO) dan pedoman terkait bagi staf SWD;
 - mengunggah pedoman yang relevan ke Intranet SWD sebagai referensi untuk staf SWD dan materi pelatihan ke Pusat e-Learning agar mudah diakses oleh staf SWD dan LSM;
 - mengadakan program pelatihan bagi staf SWD, LSM dan unit layanan kontrak guna meningkatkan pengetahuan dan kepekaan mereka pada budaya, gaya hidup dan kebutuhan layanan orang dari berbagai ras; dan
 - mendorong staf SWD untuk mengikuti kursus pelatihan seputar RDO dan pedoman terkait, kepekaan rasial, dan keragaman budaya yang diselenggarakan oleh Badan Pelatihan dan Pengembangan Layanan Sipil, Komisi Kesetaraan Kesempatan atau badan-badan terkait.

Penilaian Pekerjaan yang Akan Datang

- SWD akan terus –
 - mengumpulkan dan menganalisis data mengenai jumlah kegiatan pelatihan terkait yang dilakukan setiap tahun, dan jumlah serta nilai / peringkat yang diraih oleh peserta;
 - mengumpulkan masukan dari peserta mengenai kegiatan pelatihan yang dilakukan; dan
 - meminta saran dari staf tentang program pelatihan apa saja yang harus ditawarkan.

Pertanyaan Publik

Terkait pertanyaan seputar tindakan yang ada dan yang direncanakan guna meningkatkan kesetaraan bangsa, silakan hubungi petugas melalui saluran berikut,

- 1) Nn. Carol SHEK, Petugas Pekerjaan Sosial (Koordinasi Perusahaan) Bagian Perencanaan dan Koordinasi Perusahaan

No. telepon : 2152 9305
No. fax : 2116 9070
Email : cpcsenq@swd.gov.hk
Alamat Pos : 8/F, Wu Chung House, 213 Queen's Road East, Wan Chai, Hong Kong

- 2) Ny. Cathy TANG, Petugas Pekerjaan Sosial (Keluarga) 6 Bagian Pelayanan Keluarga

No. telepon : 2892 5179
No. fax : 2833 5840
Email : fcwenq@swd.gov.hk
Alamat Pos : 8/F, Wu Chung House, 213 Queen's Road East, Wan Chai, Hong Kong

**Departemen Kesejahteraan Sosial
Mei 2023**