

## **Tindakan yang Sudah Ada dan yang Direncanakan untuk Meningkatkan Kesetaraan Ras**

### **Departemen Kesejahteraan Sosial**

Semua penduduk Hong Kong yang membutuhkan, terlepas dari kebangsaan atau ras 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 ras dan penyediaan akses yang setara ke layanan kesejahteraan sosial bagi orang dari berbagai ras diuraikan di bawah ini.

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

##### **Layanan Terkait**

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

##### **Tindakan yang Ada**

###### Referensi statistik dan informasi orang dari berbagai ras

- 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 ras.

###### Selebaran layanan dalam bahasa dari berbagai ras

- Selebaran layanan utama akan terus diterjemahkan ke dalam setidaknya delapan bahasa umum dari berbagai ras<sup>1</sup> selain bahasa Cina dan Inggris. Selebaran dipasang di unit layanan dan / atau diunggah ke Halaman Web SWD untuk memfasilitasi akses dan referensi yang mudah.

---

<sup>1</sup> 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 ras” di Halaman Web SWD untuk memfasilitasi akses mudah ke informasi layanan yang relevan dalam bahasa dari berbagai ras oleh orang dari berbagai ras, publik, staf SWD, dan LSM.

### Layanan interpretasi

- SWD akan menyediakan layanan interpretasi sewajarnya dalam layanan kesejahteraan sosial bagi orang dari berbagai ras. 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 ras yang mengajukan pertanyaan ke Hotline SWD

- Hotline SWD <2343 2255> telah menyediakan akses instan bagi penelepon dari berbagai ras ke layanan interpretasi telepon dalam delapan bahasa umum dari berbagai ras 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 ras 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 ras 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 ras.
- Di samping itu, orang dari berbagai ras akan diberi salinan pemberitahuan tersebut ketika mereka datang untuk mengajukan pertanyaan / memperoleh layanan. Informasi tersebut juga tersedia di Halaman Web SWD.

#### Orang yang ditempatkan di setiap distrik

- SWD telah menunjuk orang yang ditempatkan di setiap distrik administratif untuk menyediakan dukungan internal bagi mitra distrik guna memberikan layanan kesejahteraan untuk orang dari berbagai ras.

#### Kebijakan masuk tanpa diskriminasi tentang akses ke layanan kesejahteraan sosial

- Unit layanan di bawah SWD dan LSM subsidi yang dipantau oleh Sistem Pemantauan Kinerja Layanan serta unit layanan kontrak yang diawasi oleh SWD sesuai dengan Syarat dan Ketentuan Kontrak wajib 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

- SWD telah menerjemahkan Pernyataan Pengumpulan Informasi Pribadi ke delapan bahasa umum dari berbagai ras<sup>2</sup> selain bahasa Cina dan Inggris, sehingga orang dari berbagai ras 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 ras

- 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 ras 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 ras di lima pusat sumber daya orang tua / kerabat bagi penyandang disabilitas yang berlokasi di distrik yang populasinya lebih banyak berisi berbagai ras demi memperkuat dukungan komunitas bagi orang penyandang disabilitas yang berasal dari berbagai ras.

---

<sup>2</sup> Delapan bahasa umum dari berbagai ras adalah Bahasa Indonesia, Hindi, Nepal, Punjabi, Tagalog, Thai, Urdu,

**Penilaian  
Pekerjaan  
yang Akan  
Datang**

Selebaran layanan dalam bahasa dari berbagai ras

- 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 dan LSM subsidi serta unit layanan kontrak akan terus melakukan penilaian internal dan eksternal guna memantau kepatuhan mereka terhadap kebijakan masuk tanpa diskriminasi seperti yang disebutkan di atas.

Indikator untuk meningkatkan kesetaraan ras

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

**Tindakan  
Tambah  
Yang Akan  
Dilakukan**

- SWD akan terus –
  - 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 ras bila perlu; dan
  - menerbitkan selebaran layanan baru dalam bahasa berbagai ras dan mengunggahnya ke Halaman Web SWD bila perlu.

Layanan yang dirancang khusus untuk memenuhi kebutuhan orang dari berbagai ras

- SWD akan terus memberikan layanan untuk secara khusus memenuhi kebutuhan orang dari berbagai ras, 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 ras.

### **Tindakan yang Ada**

- SWD akan terus –
  - menyelenggarakan pelatihan tentang Ordonansi Diskriminasi Ras (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 ras, 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](mailto: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](mailto:fcwenq@swd.gov.hk)  
Alamat Pos : 8/F, Wu Chung House, 213 Queen's Road East, Wan Chai, Hong Kong

**Departemen Kesejahteraan Sosial  
Juli 2022**