

มาตรการที่มีอยู่และวางแผนไว้ในการส่งเสริมความเท่าเทียมกันทางเชื้อชาติ กรมสวัสดิการสังคม

ผู้อยู่อาศัยในฮ่องกงทุกคนที่ต้องการความช่วยเหลือโดยไม่คำนึงถึงสัญชาติหรือเชื้อชาติสามารถเข้าถึงบริการสวัสดิการสังคมได้อย่างเท่าเทียมกันตราบใดที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์

มาตรการที่กรมสวัสดิการสังคม (SWD) ใช้/ จะนำมาใช้เพื่อส่งเสริมความเท่าเทียมกันทางเชื้อชาติและการเข้าถึงบริการสวัสดิการสังคมได้อย่างเท่าเทียมกันสำหรับผู้คนจากหลายเชื้อชาติ มีดังต่อไปนี้

A. มาตรการที่ทำให้คนต่างเชื้อชาติสามารถเข้าถึงบริการสวัสดิการที่เกี่ยวข้องได้อย่างเท่าเทียมกัน

บริการที่เกี่ยวข้อง

- SWD ได้วางมาตรการที่ช่วยให้ผู้คนจากหลายเชื้อชาติเข้าถึงบริการสวัสดิการสังคมที่เกี่ยวข้องได้อย่างเท่าเทียมกัน และคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้คนจากหลายเชื้อชาติที่ใช้บริการสวัสดิการสังคม

มาตรการที่มีอยู่

อ้างอิงสถิติและข้อมูลเกี่ยวกับผู้คนจากหลายเชื้อชาติ

- ในการวางแผนและดำเนินการด้านบริการสวัสดิการ SWD ได้ทำการอ้างอิงสถิติและข้อมูลเกี่ยวกับชนกลุ่มน้อยที่มีอยู่จากแหล่งต่าง ๆ รวมถึงแผนกสำรวจสำมะโนประชากรและสถิติแผนกอื่น ๆ ของรัฐบาลและองค์กรพัฒนาเอกชน (NGO) และเริ่มรวบรวมตัวเลขทางสถิติเกี่ยวกับการใช้บริการล่ามและการแปลของหน่วยงานต่าง ๆ ตั้งแต่เดือนมกราคม 2019 เพื่อให้เข้าใจความต้องการทางสังคมของผู้คนจากหลายเชื้อชาติได้ดีขึ้น

แผนพับบริการในภาษาต่าง ๆ

- จะยังคงมีการแปลแผนพับบริการที่สำคัญเป็นภาษาที่ใช้กันโดยทั่วไปของเชื้อชาติต่าง ๆ ไม่น้อยกว่าแปดภาษา¹ เพิ่มเติมจากภาษาจีนและภาษาอังกฤษ แผนพับเหล่านี้จะจัดวางไว้ในหน่วยบริการและ/ หรืออัปโหลดไปยังหน้าโฮมเพจของ SWD เพื่อความสะดวกในการเข้าถึงและอ้างอิง

¹ ภาษาที่ใช้กันโดยทั่วไปของเชื้อชาติต่าง ๆ แปดภาษา ได้แก่ ภาษาอังกฤษอินโดนีเซีย ฮินดี เนปาล บัญจาบ ดากาล็อก ไทย อูรดู และเวียดนาม

โฮมเพจของ SWD

- SWD ได้สร้างไอคอนทางลัดใน “ข้อมูลสำหรับผู้คนจากหลายเชื้อชาติ” บนหน้าโฮมเพจของ SWD เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้คนจากหลายเชื้อชาติ ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของ SWD และ NGO ในการเข้าถึงข้อมูลบริการที่เกี่ยวข้องในภาษาต่าง ๆ

บริการล่าม

- SWD จะจัดบริการล่ามตามความเหมาะสมเมื่อให้บริการสวัสดิการสังคมแก่ผู้คนจากหลายเชื้อชาติ เจ้าหน้าที่อาจใช้บริการล่ามสำหรับชนกลุ่มน้อยจากแหล่งต่าง ๆ เช่น บริการล่ามศาล บริการล่ามที่ให้บริการโดยองค์การโรงพยาบาล ศูนย์ให้บริการชนกลุ่มน้อย (CHEER) ภายใต้สองงกคริสเตียน เซอร์วิสซึ่งให้บริการล่ามด้วยเงินทุนของกรมกิจการภายในและ NGO อื่น ๆ เป็นต้น

อุปกรณ์เว็บแคม

- SWD ได้ติดตั้งอุปกรณ์เว็บแคมในหน่วยบริการสืบหน่วยสำหรับดำเนินการประชุมทางวิดีโอไตรภาคีระหว่างผู้ใช้บริการ นักสังคมสงเคราะห์ (รวมถึงหน่วยงานแผนกและศูนย์บริการครอบครัวแบบครบวงจร/ ศูนย์บริการแบบครบวงจรที่ดำเนินการโดย NGO)/ เจ้าหน้าที่ประกันสังคมและล่ามเมื่อมีความจำเป็น

การเข้าถึงบริการล่ามทางโทรศัพท์ได้ทันทีสำหรับผู้โทรเชื้อชาติต่าง ๆ ที่สอบถามข้อมูลกับสายด่วน SWD

- สายด่วน SWD <2343 2255> ได้จัดให้ผู้โทรเชื้อชาติต่าง ๆ สามารถใช้บริการแปลภาษาทั้งแปดภาษาทางโทรศัพท์ได้ทันทีเพื่ออำนวยความสะดวกในการสอบถามเกี่ยวกับบริการสวัสดิการ

สิ่งที่ควรทราบในการให้บริการสวัสดิการสำหรับชนกลุ่มน้อย

- SWD ได้จัดทำ “สิ่งที่ควรทราบในการให้บริการสวัสดิการสำหรับชนกลุ่มน้อย” (สิ่งที่ควรทราบ) สำหรับนักสังคมสงเคราะห์/ เจ้าหน้าที่ประกันสังคมของแผนก นักสังคมสงเคราะห์ของศูนย์บริการครอบครัวแบบครบวงจร/ ศูนย์บริการแบบครบวงจรและบริการคนหนุ่มสาวที่ดำเนินการโดย NGO เพื่อใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงสำหรับหน่วยบริการในการให้บริการกลุ่มคนจากหลายเชื้อชาติ ซึ่งรวมถึงข้อปฏิบัติทางวัฒนธรรมของกลุ่มคนจากหลายเชื้อชาติ และวิธีจัดบริการล่ามและการ

แปลที่เหมาะสม เป็นต้น นอกจากนี้ SWD ยังได้จัดเตรียมเอกสารสิ่งที่ควรทราบฉบับย่อ ระเบียบการ และบทภาษาอังกฤษสำหรับให้บริการผู้คนจากหลายเชื้อชาติที่แวะเข้ามา/ โทรศัพท์สอบถามข้อมูลให้แก่หน่วยบริการเพื่อเป็นข้อมูลอ้างอิงสำหรับเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์และเจ้าหน้าที่ผู้รับงานด้วย

ประกาศเรื่อง "บริการช่วยเหลือและล่ามสำหรับชนกลุ่มน้อย"

- เพื่อให้ความรู้แก่ผู้คนจากหลายเชื้อชาติเกี่ยวกับช่องทางในการรับความช่วยเหลือด้านสวัสดิการและบริการล่ามทางโทรศัพท์ หน่วยบริการของ SWD จึงได้ปิดประกาศเรื่อง "บริการช่วยเหลือและล่ามสำหรับชนกลุ่มน้อย" ซึ่งได้รับการแปลเป็นภาษาต่าง ๆ ในบริเวณแผนกต้อนรับ
- นอกจากนี้ ผู้คนจากหลายเชื้อชาติจะได้รับสำเนาของประกาศดังกล่าวเมื่อพวกเขาเข้ามาติดต่อสอบถาม/ รับบริการด้วย และมีข้อมูลดังกล่าวอยู่บนหน้าโฮมเพจของ SWD

ผู้ที่ได้รับมอบหมายในแต่ละเขต

- SWD ได้กำหนดให้บุคคลที่ได้รับมอบหมายในแต่ละเขตการปกครองให้การสนับสนุนภายในแก่เพื่อนร่วมงานในเขตเพื่อให้บริการสวัสดิการแก่ผู้คนจากหลายเชื้อชาติ

นโยบายการเข้ารับบริการสวัสดิการสังคมโดยไม่เลือกปฏิบัติ

- หน่วยบริการภายใต้ SWD และ NGO ที่ได้รับการสนับสนุนซึ่งอยู่ภายใต้การดูแลตรวจสอบโดยระบบตรวจสอบประสิทธิภาพการให้บริการ รวมทั้งหน่วยบริการคู่สัญญาที่ได้รับการตรวจสอบโดย SWD ตามข้อกำหนดและเงื่อนไขของสัญญานั้นจะต้องดำเนินการให้มั่นใจว่า ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้องเกี่ยวกับวิธีเข้ารับบริการและสิ้นสุดการใช้บริการ และนโยบายการเข้ารับบริการจะต้องไม่เลือกปฏิบัติ

การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

- SWD ได้แปลคำชี้แจงการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลเป็นภาษาที่เชื้อชาติต่าง ๆ ใช้กันโดยทั่วไปแปดภาษา² เพิ่มเติมจากภาษาจีนและภาษาอังกฤษ เพื่อให้ผู้คนจากหลายเชื้อชาติเข้าใจวัตถุประสงค์ที่เจ้าหน้าที่ SWD รวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของพวกเขาเมื่อมาขอรับบริการ/ ความช่วยเหลือตลอดจนสิทธิในการเข้าถึงและแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลของตนเองภายใต้กฎหมายข้อมูลส่วนบุคคล (ความเป็นส่วนตัว) ได้ดียิ่งขึ้น

บริการที่ออกแบบมาเป็นพิเศษเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้คนจากหลายเชื้อชาติ

- ทีมงานลงพื้นที่พบปะชนกลุ่มน้อยเพื่อการเข้าถึงในเชิงรุก และช่วยให้ผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือสามารถเข้าถึงบริการสวัสดิการที่สำคัญต่าง ๆ ได้
- โปรแกรมให้ความรู้แก่ชุมชนเพื่อสร้างความตระหนักให้กับผู้คนจากหลายเชื้อชาติเกี่ยวกับความรุนแรงในครอบครัวและความรุนแรงทางเพศ และเพื่อสนับสนุนให้ผู้ที่ตกเป็นเหยื่อขอความช่วยเหลือ
- จัดหาเงินช่วยเหลือสำหรับศูนย์ดูแลเด็กพิเศษ ศูนย์การศึกษา ระดับปฐมวัย และศูนย์อบรมที่เปิดรับเด็กชนกลุ่มน้อยก่อนวัยเรียนที่มีความต้องการพิเศษเพื่ออำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม การสื่อสารกับผู้ปกครอง/ ผู้ดูแล และ/ หรือการสนับสนุนทางสังคมให้แก่ครอบครัว
- จัดตั้งหน่วยงานเฉพาะของผู้คนจากหลายเชื้อชาติในศูนย์ทรัพยากรผู้ปกครอง/ ญาติจำนวนห้าแห่งสำหรับคนพิการซึ่งตั้งอยู่ในเขตที่มีประชากรจากหลายเชื้อชาติมากกว่า โดยมีจุดประสงค์เพื่อส่งเสริมให้ชุมชนให้การช่วยเหลือผู้คนจากหลายเชื้อชาติที่มีความพิการ

² ภาษาที่ใช้กันโดยทั่วไปของเชื้อชาติต่าง ๆ แปดภาษา ได้แก่ ภาษาฮานินโดนีเซีย ฮินดี เนปาล บังกลาเทศ ดากาล็อก ไทย อูรดู และเวียดนาม

การประเมินผล งานในอนาคต

แผนพับบริการในภาษาต่าง ๆ

- SWD จะยังคงรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแผนพับบริการจากเจ้าหน้าที่และผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

โสมเพจของ SWD

- SWD จะยังคงรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับโสมเพจของ SWD จากเจ้าหน้าที่และผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

นโยบายการเข้ารับบริการสวัสดิการสังคมโดยไม่เลือกปฏิบัติ

- หน่วยบริการของ SWD และ NGO ที่ได้รับการสนับสนุน รวมถึงหน่วยบริการคู่สัญญาจะยังคงได้รับการประเมินภายในและภายนอกเพื่อตรวจสอบการปฏิบัติตามนโยบายการเข้ารับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติดังที่กล่าวไว้ข้างต้น

ตัวบ่งชี้การส่งเสริมความเท่าเทียมกันทางเชื้อชาติ

- SWD จะยังคงส่งเสริมความเท่าเทียมกันทางเชื้อชาติอย่างต่อเนื่อง และวิธีหนึ่งก็คือการติดตามอัตราความสำเร็จของตัวบ่งชี้ที่กำหนดและตรวจสอบประสิทธิผลอย่างสม่ำเสมอ

มาตรการที่ จะนำมาใช้ เพิ่มเติม

- SWD จะยังคง
 - แปลแผนพับบริการเพิ่มเติมเพื่อให้ครอบคลุมบริการสวัสดิการที่สำคัญ และอัปเดตไปยังโสมเพจของ SWD ตามความเหมาะสม
 - อัปเดตข้อมูลบริการและแผนพับในภาษาต่าง ๆ และเมื่อมีความจำเป็น และ
 - จัดทำแผนพับบริการใหม่ในภาษาต่าง ๆ และอัปเดตไปยังโสมเพจของ SWD ตามความจำเป็นและเมื่อมีความจำเป็น

บริการที่ออกแบบมาเป็นพิเศษเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้คนจากหลายเชื้อชาติ

- SWD จะยังคงให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้คนจากหลายเชื้อชาติโดยเฉพาะ เช่น โครงการนาร่องเกี่ยวกับทุตเขต EM

B. การฝึกอบรมสำหรับเจ้าหน้าที่ของ SWD, NGO และหน่วยบริการคู่สัญญา

บริการที่เกี่ยวข้อง	<ul style="list-style-type: none">• เพื่อเพิ่มความตระหนัก ความเข้าใจ และความไวต่อประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความเท่าเทียมกันทางเชื้อชาติของเจ้าหน้าที่ SWD/ NGO/ หน่วยบริการคู่สัญญา
มาตรการที่มีอยู่	<ul style="list-style-type: none">• SWD จะยังคง<ul style="list-style-type: none">- จัดการฝึกอบรมเกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการเลือกปฏิบัติต่อเชื้อชาติ (RDO) และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ SWD- อัปเดตแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องไปยังอินเทอร์เน็ตของ SWD เพื่อให้เจ้าหน้าที่ SWD ใช้ในการอ้างอิง และอัปเดตเอกสารการฝึกอบรมไปยังศูนย์ e-Learning เพื่อให้เจ้าหน้าที่ SWD และ NGO เข้าถึงได้ง่าย- จัดทำโปรแกรมการฝึกอบรมสำหรับเจ้าหน้าที่ SWD, NGO และหน่วยบริการคู่สัญญาเพื่อเพิ่มความรู้และความไวต่อวัฒนธรรม วิถีชีวิต และความต้องการใช้บริการของผู้คนจากหลายเชื้อชาติ และ- ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ SWD เข้าร่วมหลักสูตรฝึกอบรมเกี่ยวกับ RDO และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง ความไวต่อประเด็นทางด้านเชื้อชาติ และความหลากหลายทางวัฒนธรรม ซึ่งจัดโดยสถาบันพัฒนาและฝึกอบรมข้าราชการพลเรือน คณะกรรมการสิทธิความเท่าเทียมกันทางโอกาส หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
การประเมินผลงานในอนาคต	<ul style="list-style-type: none">• SWD จะยังคง<ul style="list-style-type: none">- รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนกิจกรรมการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องซึ่งจัดขึ้นทุกปี รวมถึงจำนวนและระดับ/ อันดับของผู้เข้าร่วม- รวบรวมข้อเสนอแนะจากผู้เข้าร่วมเกี่ยวกับกิจกรรมการฝึกอบรมที่จัดขึ้น และ- ขอคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับสิ่งที่โปรแกรมฝึกอบรมควรนำเสนอ

สอบถามข้อมูล

หากต้องการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับมาตรการที่มีอยู่และวางแผนไว้ในการส่งเสริมความเท่าเทียมกันทางเชื้อชาติ กรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ผ่านช่องทางดังต่อไปนี้

1) คุณ Carol SHEK เจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ (ประสานงานองค์กร) จากแผนกวางแผนและประสานงานองค์กร

เบอร์โทรศัพท์ : 2152 9305
เบอร์แฟกซ์ : 2116 9070
อีเมล : cpcsenq@swd.gov.hk
ที่อยู่ : 8/F, Wu Chung House, 213 Queen's Road East,
Wan Chai, Hong Kong

2) คุณ Cathy TANG เจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ (ครอบครัว) 6 จากแผนกบริการครอบครัว

เบอร์โทรศัพท์ : 2892 5179
เบอร์แฟกซ์ : 2833 5840
อีเมล : fcwenq@swd.gov.hk
ที่อยู่ : 8/F, Wu Chung House, 213 Queen's Road East,
Wan Chai, Hong Kong

**กรมสวัสดิการสังคม
กรกฎาคม 2022**