

## **Các biện pháp hiện hành và theo kế hoạch về thúc đẩy bình đẳng chủng tộc**

### **Bộ Phúc Lợi Xã Hội**

Tất cả cư dân Hồng Kông có nhu cầu, bất kể chủng tộc của họ, có quyền tiếp cận bình đẳng đối với các dịch vụ phúc lợi xã hội miễn là họ đáp ứng đủ các tiêu chuẩn điều kiện.

Các biện pháp được / sẽ được Bộ Phúc lợi Xã hội (SWD) thực hiện để thúc đẩy bình đẳng chủng tộc và cung cấp quyền tiếp cận bình đẳng đối với các dịch vụ phúc lợi xã hội cho những người thuộc các chủng tộc khác nhau được trình bày dưới đây.

#### **A. Các biện pháp cho phép những người thuộc các chủng tộc khác nhau có quyền tiếp cận bình đẳng đối với các dịch vụ phúc lợi liên quan**

**Các dịch vụ liên quan**

- SWD đề ra các biện pháp cho phép những người thuộc các chủng tộc khác nhau có quyền tiếp cận bình đẳng đối với các dịch vụ phúc lợi xã hội liên quan và bảo vệ dữ liệu cá nhân của những người thuộc các chủng tộc khác nhau sử dụng các dịch vụ phúc lợi xã hội.

**Các biện pháp hiện hành**

Tham khảo số liệu thống kê và thông tin về những người thuộc các chủng tộc khác nhau

- Khi lập kế hoạch và thực hiện các dịch vụ phúc lợi, SWD đã tham khảo số liệu thống kê và thông tin về những người thuộc các chủng tộc khác nhau có sẵn từ nhiều nguồn khác nhau bao gồm Cục Thống kê và Điều tra dân số, các cơ quan chính phủ và các tổ chức phi chính phủ (NGO) khác, và đã bắt đầu thu thập số liệu thống kê về việc sử dụng dịch vụ phiên dịch và dịch thuật của các đơn vị khác nhau kể từ tháng 01 năm 2019 để hiểu rõ hơn về nhu cầu xã hội của những người thuộc các chủng tộc khác nhau.

### Tờ rơi quảng cáo dịch vụ bằng ngôn ngữ của các chủng tộc khác nhau

- Các tờ rơi quảng cáo dịch vụ chủ yếu sẽ tiếp tục được dịch sang không dưới tám ngôn ngữ phổ biến của các chủng tộc khác nhau<sup>1</sup> ngoài tiếng Trung và tiếng Anh. Các tờ rơi này sẽ được đặt tại các đơn vị dịch vụ và / hoặc được tải lên Trang chủ của SWD để tạo điều kiện truy cập và tham khảo một cách dễ dàng.

### Trang chủ của SWD

- SWD đã tạo một biểu tượng phím tắt về “Thông tin về các Dân tộc thiểu số” trên Trang chủ của SWD để tạo điều kiện cho những người thuộc các chủng tộc khác nhau, công chúng, nhân viên của SWD và NGO dễ dàng truy cập thông tin dịch vụ liên quan bằng ngôn ngữ của các chủng tộc khác nhau.

### Dịch vụ phiên dịch

- SWD sẽ sắp xếp dịch vụ phiên dịch khi phù hợp khi cung cấp dịch vụ phúc lợi xã hội cho những người thuộc các chủng tộc khác nhau. Nhân viên có thể sử dụng dịch vụ phiên dịch cho những người thuộc các chủng tộc khác nhau từ nhiều nguồn khác nhau, chẳng hạn như dịch vụ phiên dịch của tòa án, dịch vụ phiên dịch do Cơ quan quản lý Bệnh viện, Trung tâm Hòa hợp và Nâng cao Cư dân Dân tộc thiểu số (CHEER) thuộc Cơ quan Cơ đốc giáo Hồng Kông cung cấp, các cơ quan nêu trên cung cấp dịch vụ phiên dịch với sự tài trợ của Bộ Nội vụ và các tổ chức phi chính phủ (NGO) khác, v.v...

### Thiết bị web-cam

- SWD đã cài đặt thiết bị web-cam tại mười đơn vị dịch vụ để tiến hành hội nghị video ba bên giữa những người sử dụng dịch vụ, nhân viên xã hội (bao gồm các đơn vị phòng ban và Trung tâm Dịch vụ Gia đình Tổng hợp / Trung tâm Dịch vụ Tổng hợp do các NGO điều hành) / nhân viên an sinh xã hội và thông dịch viên khi cần.

<sup>1</sup> Tám ngôn ngữ của các chủng tộc khác nhau bao gồm tiếng Bahasa Indonesia, tiếng Hindi, tiếng Nepal, tiếng Punjabi, tiếng Tagalog, tiếng Thái, tiếng Urdu và tiếng Việt.

Truy cập dịch vụ phiên dịch qua điện thoại tức thời cho người gọi thuộc các chủng tộc khác nhau thực hiện yêu cầu tới Đường dây nóng SWD

- Đường dây nóng SWD <2343 2255> cung cấp cho người gọi thuộc các chủng tộc khác nhau có quyền truy cập tức thời đối với dịch vụ phiên dịch qua điện thoại bằng tám ngôn ngữ phổ biến của các chủng tộc khác nhau để tạo điều kiện cho yêu cầu cung cấp thông tin về dịch vụ phúc lợi của họ.

Các điểm cần lưu ý khi cung cấp dịch vụ phúc lợi cho những người thuộc các chủng tộc khác nhau

- SWD đã ban hành “Các điểm cần lưu ý khi cung cấp dịch vụ phúc lợi cho các dân tộc thiểu số” (Các điểm cần lưu ý) cho nhân viên xã hội / nhân viên an sinh xã hội của các đơn vị phòng ban, nhân viên xã hội của các Trung tâm Dịch vụ Gia đình Tổng hợp / Trung tâm Dịch vụ Tổng hợp và các dịch vụ thanh niên do các NGO điều hành để cung cấp thông tin tham khảo cho các đơn vị dịch vụ khi phục vụ các nhóm thuộc các chủng tộc khác nhau. Thông tin tham khảo bao gồm hoạt động văn hóa của các nhóm thuộc các chủng tộc khác nhau và cách sắp xếp dịch vụ phiên dịch và dịch thuật phù hợp, v.v... SWD cũng đã cung cấp cho các đơn vị dịch vụ một ấn bản Điểm cần lưu ý rút gọn, bản dự thảo và bản thảo tiếng Anh khi xử lý các yêu cầu của khách vãng lai / qua điện thoại từ những người thuộc các chủng tộc khác nhau để tham khảo cách các nhân viên quản lý quỹ và nhân viên tiếp nhận.

Thông báo về “Dịch vụ Hỗ trợ và Phiên dịch cho các Dân tộc thiểu số”

- Để nâng cao hiểu biết của những người thuộc các chủng tộc khác nhau đối với các kênh để họ nhận được sự hỗ trợ phúc lợi cũng như dịch vụ phiên dịch qua điện thoại, các đơn vị dịch vụ thuộc SWD đã đăng tại các khu vực tiếp nhận một thông báo về “Dịch vụ Hỗ trợ và Phiên dịch cho các Dân tộc thiểu số”, thông báo này được dịch sang ngôn ngữ của các chủng tộc khác nhau.

- Đồng thời, những người thuộc các chủng tộc khác nhau sẽ được cung cấp một bản sao thông báo nói trên khi họ đến để yêu cầu cung cấp thông tin / dịch vụ. Thông tin cũng có sẵn trên Trang chủ của SWD.

#### Người được chỉ định tại mỗi khu vực

- SWD đã phân công một người được chỉ định tại mỗi khu vực hành chính để hỗ trợ nội bộ cho các đồng nghiệp tại khu vực nhằm cung cấp dịch vụ phúc lợi cho những người thuộc các chủng tộc khác nhau.

#### Chính sách tham gia không phân biệt đối xử về quyền tiếp cận các dịch vụ phúc lợi xã hội

- Các đơn vị dịch vụ thuộc SWD và các NGO được tài trợ được giám sát bởi Hệ thống Giám sát Hiệu suất thực hiện Dịch vụ cũng như các đơn vị dịch vụ hợp đồng đang được SWD giám sát căn cứ theo Điều khoản và Điều kiện của Hợp đồng cần phải đảm bảo rằng người sử dụng dịch vụ có thông tin rõ ràng và chính xác về cách tham gia, cách ngừng tham gia dịch vụ và chính sách tham gia không mang tính phân biệt đối xử.

#### Bảo vệ dữ liệu cá nhân

- SWD đã dịch Tuyên bố Thu thập Thông tin Cá nhân sang tám ngôn ngữ phổ biến của các chủng tộc khác nhau<sup>2</sup> ngoài tiếng Trung và tiếng Anh, để những người thuộc các chủng tộc khác nhau có thể hiểu rõ hơn mục đích mà nhân viên SWD thu thập dữ liệu cá nhân của họ khi họ yêu cầu dịch vụ / hỗ trợ, cũng như quyền tiếp cận và chỉnh sửa dữ liệu cá nhân của họ theo Pháp lệnh Dữ liệu Cá nhân (Quyền riêng tư).

#### Các dịch vụ được thiết kế đặc biệt để giải quyết nhu cầu của những người thuộc các chủng tộc khác nhau

- Đội ngũ hướng tới các Dân tộc thiểu số chủ động tiếp cận với những người thuộc các chủng tộc khác nhau và kết nối những ai có nhu cầu với các dịch vụ phúc lợi chính.

<sup>2</sup> Tám ngôn ngữ của các chủng tộc khác nhau bao gồm tiếng Bahasa Indonesia, tiếng Hindi, tiếng Nepal, tiếng Punjabi, tiếng Tagalog, tiếng Thái, tiếng Urdu và tiếng Việt.

- Các chương trình giáo dục cộng đồng nhằm nâng cao nhận thức của những người thuộc các chủng tộc khác nhau về bạo lực gia đình và bạo lực tình dục và khuyến khích các nạn nhân đó tìm kiếm sự giúp đỡ
- Cung cấp trợ cấp cho các trung tâm chăm sóc trẻ em đặc biệt và các trung tâm giáo dục và đào tạo mầm non tiếp nhận trẻ em mẫu giáo thuộc các chủng tộc khác nhau có nhu cầu đặc biệt để tạo điều kiện cho việc các em được đào tạo, giao tiếp với phụ huynh / thành viên gia đình và cung cấp sự hỗ trợ xã hội cho các gia đình
- Thành lập các đơn vị chuyên biệt cho những người thuộc các chủng tộc khác nhau tại năm trung tâm hỗ trợ cha mẹ/ người thân dành cho người khuyết tật tại các khu vực có dân số đông gồm những người thuộc các chủng tộc khác nhau để tăng cường sự hỗ trợ cộng đồng cho những người thuộc các chủng tộc khác nhau bị khuyết tật

### **Đánh giá công việc tương lai**

#### Tờ rơi quảng cáo dịch vụ bằng ngôn ngữ của các chủng tộc khác nhau

- SWD sẽ tiếp tục và thường xuyên thu thập thông tin phản hồi về các tờ rơi quảng cáo dịch vụ từ các nhân viên và những người sử dụng dịch vụ.

#### Trang chủ của SWD

- SWD sẽ tiếp tục và thường xuyên thu thập thông tin phản hồi trên Trang chủ SWD từ các nhân viên và những người sử dụng dịch vụ.

#### Chính sách tham gia không phân biệt đối xử về quyền tiếp cận các dịch vụ phúc lợi xã hội

- SWD và các đơn vị dịch vụ thuộc NGO được tài trợ cũng như các đơn vị dịch vụ hợp đồng sẽ tiếp tục thực hiện các đánh giá trong và ngoài để theo dõi sự tuân thủ của họ đối với chính sách tham gia không phân biệt đối xử như nêu trên.

(Các) chỉ số để thúc đẩy bình đẳng chủng tộc

- SWD sẽ tiếp tục thúc đẩy bình đẳng chủng tộc và một trong các phương tiện là thường xuyên theo dõi tỷ lệ thành tích đạt được đối với (các) chỉ số được đặt ra và xem xét tính hiệu quả.
- SWD sẽ tiếp tục –
  - dịch thêm nhiều tờ rơi quảng cáo dịch vụ để phổ biến các dịch vụ phúc lợi chính và tải các tờ rơi quảng cáo đó lên Trang chủ của SWD nếu thích hợp;
  - cập nhật thông tin dịch vụ và tờ rơi quảng cáo bằng ngôn ngữ của các chủng tộc khác nhau khi cần thiết; và
  - tạo ra thêm tờ rơi quảng cáo dịch vụ mới bằng ngôn ngữ của các chủng tộc khác nhau và tải các tờ rơi quảng cáo đó lên Trang chủ của SWD khi cần thiết.

**Các biện pháp bổ sung được thực hiện / sẽ được thực hiện**

Các dịch vụ được thiết kế đặc biệt để giải quyết nhu cầu của những người thuộc các chủng tộc khác nhau

- SWD sẽ tiếp tục cung cấp các dịch vụ để giải quyết cụ thể nhu cầu của những người thuộc các chủng tộc khác nhau, ví dụ, Chương trình Thí điểm về Đại sứ Khu vực EM.

**B. Đào tạo cho nhân viên của SWD, các NGO và các đơn vị dịch vụ hợp đồng**

- Các dịch vụ liên quan**
- Nâng cao nhận thức, hiểu biết và tính nhạy cảm của các nhân viên thuộc SWD / các NGO / các đơn vị dịch vụ hợp đồng trong trường hợp liên quan đến vấn đề bình đẳng chủng tộc.

- Các biện pháp hiện hành**
- SWD sẽ tiếp tục –
    - sắp xếp khóa đào tạo về Pháp lệnh Chống Phân biệt Chủng tộc (RDO) và các hướng dẫn liên quan cho nhân viên của SW;
    - tải các hướng dẫn liên quan lên mạng nội bộ của SWD để các nhân viên SWD tham khảo và tải tài liệu đào tạo lên Trung

tâm Đào tạo điện tử cho các nhân viên SWD và các NGO để truy cập;

- thực hiện các chương trình đào tạo cho nhân viên của SWD, các NGO và các đơn vị dịch vụ hợp đồng để nâng cao kiến thức và tính nhạy cảm của họ về văn hóa, lối sống và nhu cầu dịch vụ của những người thuộc các chủng tộc khác nhau; và
- khuyến khích nhân viên của SWD tham dự các khóa đào tạo về RDO và các hướng dẫn liên quan, tính nhạy cảm chủng tộc và sự đa dạng văn hóa do Viện Đào tạo và Phát triển Dịch vụ Dân sự, Ủy ban Cơ hội Bình đẳng và các cơ quan có liên quan tổ chức.

### **Đánh giá công việc tương lai**

- SWD sẽ tiếp tục –
  - thu thập và phân tích dữ liệu về số lượng hoạt động đào tạo liên quan được thực hiện hàng năm và số lượng cũng như vị trí / cấp bậc của những người tham gia;
  - thu thập thông tin phản hồi từ những người tham gia về các hoạt động đào tạo được thực hiện; và
  - đề nghị nhân viên đưa ra đề xuất về những chương trình đào tạo nào nên được cung cấp.

### **Giải đáp thắc mắc chung**

**Nếu có thắc mắc liên quan đến các biện pháp hiện hành và theo kế hoạch về thúc đẩy bình đẳng chủng tộc, vui lòng liên hệ với các cán bộ qua các kênh sau,**

**1) Ms Carol SHEK, Cán bộ Công tác Xã hội (Điều phối Công ty) của Bộ phận Điều phối và Lập kế hoạch Doanh nghiệp**

**Số điện thoại : 2152 9305**

**Số fax : 2116 9070**

**Email : [cpcsenq@swd.gov.hk](mailto:cpcsenq@swd.gov.hk)**

**Địa chỉ bưu điện : 8 / F, Wu Chung House, 213 Queen's Road East, Wan Chai, Hong Kong**

**2) Ms Cathy TANG, Cán bộ Công tác Xã hội (Gia đình) 6 của Bộ phận Dịch vụ Gia đình**

**Số điện thoại : 2892 5179**

**Số fax : 2833 5840**

**Email : [fcwenq@swd.gov.hk](mailto:fcwenq@swd.gov.hk)**

**Địa chỉ bưu điện : 8 / F, Wu Chung House, 213 Queen's Road East, Wan Chai, Hong Kong**

**Bộ Phúc Lợi Xã Hội  
Tháng 07 năm 2022**