

## Langkah-Langkah yang Sedang dan Akan Diterapkan Untuk Peningkatkan Kesetaraan Ras

### Department Kesejahteraan Sosial

Seluruh penduduk Hong Kong yang membutuhkan bisa mendapatkan layanan kesejahteraan sosial jika memenuhi persyaratan, tanpa memandang kebangsaan atau ras.

Berikut adalah uraian langkah-langkah yang sedang / akan diterapkan oleh Departemen Kesejahteraan Sosial (SWD) guna mendorong kesetaraan ras dan memberikan akses yang setara terhadap layanan kesejahteraan sosial bagi orang-orang dari berbagai golongan ras.

#### **A. Langkah-langkah yang memungkinkan masyarakat dari berbagai golongan ras memiliki akses yang setara terhadap layanan kesejahteraan terkait**

##### **Layanan Terkait**

- SWD menerapkan langkah-langkah untuk memastikan bahwa individu dari berbagai golongan ras memiliki akses yang sama terhadap layanan kesejahteraan sosial dan data pribadi mereka terlindungi.

##### **Langkah- langkah yang sedang diterapkan**

Referensi statistik dan informasi tentang orang-orang dari berbagai golongan ras

- Dalam upaya perencanaan dan penerapan layanan kesejahteraan, SWD telah memanfaatkan statistik dan informasi mengenai etnis minoritas dari berbagai sumber termasuk Departemen Sensus dan Statistik, departemen pemerintah lainnya, dan NGOs. Selain itu, sejak Januari 2019, mereka telah mengumpulkan data tentang penggunaan layanan penerjemahan lisan dan tulisan untuk menilai kebutuhan sosial berbagai kelompok ras dengan lebih baik.

Selebaran layanan dalam berbagai bahasa golongan ras

- Selebaran layanan utama tersedia dalam bahasa Cina, Inggris dan delapan bahasa lainnya<sup>1</sup>. Selebaran ini tersedia di unit layanan dan / atau diunggah ke Beranda SWD untuk memudahkan akses dan referensi.

<sup>1</sup> Kedelapan bahasa lainnya adalah Bahasa Indonesia, Hindi, Nepal, Punjabi, Tagalog, Thai, Urdu dan Vietnam.

### Laman Beranda SWD

- SWD telah membuat ikon pintasan yang disebut “Informasi untuk orang-orang dari berbagai golongan ras” di Laman Beranda SWD untuk memudahkan berbagai kelompok ras, masyarakat, staf SWD, dan NGOs untuk mengakses informasi layanan yang relevan dalam berbagai bahasa.

### Layanan Penerjemahan Lisan

- SWD akan mengatur pengadaan layanan penerjemahan sesuai kebutuhan ketika memberikan layanan kesejahteraan sosial kepada orang-orang dari berbagai golongan ras. Staf dapat memanfaatkan layanan penerjemahan lisan untuk berbagai kelompok etnis minoritas dari berbagai sumber, seperti layanan penerjemahan lisan pengadilan, layanan penerjemahan lisan yang diberikan oleh Otoritas Rumah Sakit, dan Pusat Kerukunan dan Peningkatan Kependudukan Etnis Minoritas (CHEER) di bawah Layanan Kristen Hong Kong, yang didanai oleh Departemen Dalam Negeri, dan NGOs lainnya.

### Fasilitas kamera web

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

### Akses ke layanan instan penerjemahan lisan via telepon untuk penelepon dari berbagai latar belakang ras yang mengajukan pertanyaan ke Saluran Siaga SWD

- Saluran Siaga SWD <2343 2255> telah menyediakan akses instan kepada penelepon dari berbagai golongan ras untuk mendapatkan layanan penerjemahan lisan via telepon dalam delapan bahasa umum dari berbagai ras untuk memfasilitasi pertanyaan tentang layanan kesejahteraan mereka.

### Hal-hal yang perlu diperhatikan saat memberikan layanan kesejahteraan bagi etnis minoritas

- Untuk memandu unit layanan dalam melayani berbagai kelompok ras, SWD telah menerbitkan "Hal-hal yang perlu diperhatikan saat memberikan layanan kesejahteraan bagi etnis minoritas" (Hal-hal yang perlu diperhatikan) kepada pekerja sosial / staf jaminan sosial unit departemen, serta pekerja sosial Pusat Layanan Keluarga Terpadu / Pusat Pelayanan Terpadu, dan layanan kepemudaan yang dijalankan oleh NGOs. Dokumen ini mencakup praktik budaya dari berbagai kelompok ras dan instruksi untuk mengatur layanan penerjemahan lisan dan tulisan yang sesuai. Versi ringkas dari "Hal-Hal yang Perlu Diperhatikan", serta protokol dan naskah berbahasa Inggris untuk menangani pertanyaan langsung / via telepon, juga telah disediakan oleh SWD kepada unit layanan sebagai referensi bagi petugas penjaga konter dan petugas penerima pengunjung.

Pemberitahuan tentang "Bantuan dan Layanan Penerjemahan Lisan untuk Etnis Minoritas"

- Dalam rangka meningkatkan pengetahuan orang-orang dari berbagai kelompok ras tentang saluran yang bisa mereka akses untuk memperoleh bantuan kesejahteraan serta layanan penerjemahan lisan via telepon, unit layanan SWD telah memasang pemberitahuan di area penerimaan yang bertajuk "Bantuan dan Layanan Penerjemahan Lisan untuk Etnis Minoritas", yang telah diterjemahkan ke dalam bahasa berbagai kelompok ras.
- Selain itu, orang-orang dari berbagai kelompok ras akan diberikan salinan pemberitahuan tersebut ketika mereka datang untuk meminta informasi / layanan. Informasi ini juga tersedia di Laman Beranda SWD.

Kebijakan masuk non-diskriminatif terkait pengaksesan layanan kesejahteraan sosial

- Semua unit layanan SWD, unit layanan subsidi yang dijalankan oleh NGOs, dan operator layanan yang dikontrak haruslah mematuhi ketentuan perjanjian dan kontrak layanan mereka guna memastikan pengguna mendapatkan informasi yang jelas dan akurat tentang cara mengakses dan meninggalkan layanan, dan kebijakan masuk tidak boleh bersifat diskriminatif.

### Perlindungan data pribadi

- Pernyataan Pengumpulan Informasi Pribadi tersedia dalam bahasa Cina, Inggris, dan delapan bahasa lainnya<sup>2</sup>, sehingga orang-orang dari berbagai kelompok ras dapat lebih memahami tujuan pengumpulan data pribadi mereka oleh staf SWD saat mereka meminta layanan/bantuan, serta hak mereka untuk mengakses dan mengoreksi data pribadi mereka berdasarkan Undang-undang Data Pribadi (Privasi).

### Layanan yang dirancang khusus untuk memenuhi kebutuhan orang-orang dari berbagai golongan ras

- Tim Sosialisasi untuk Etnis Minoritas secara proaktif menjangkau individu dari berbagai latar belakang ras dan menghubungkan mereka dengan layanan kesejahteraan umum.
- Program pendidikan masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran orang-orang dari berbagai latar belakang ras mengenai kekerasan dalam rumah tangga dan kekerasan seksual dan mendorong para korban untuk mencari bantuan.
- Pemberian subsidi untuk pusat penitipan anak berkebutuhan khusus serta pusat pendidikan dan pelatihan anak usia dini yang menerima anak-anak pra-sekolah berkebutuhan khusus dari etnis minoritas untuk memberikan dukungan yang lebih baik kepada anak-anak tersebut guna memfasilitasi pelatihan mereka, komunikasi dengan orang tua / pengasuh dan / atau pemberian dukungan sosial untuk keluarga mereka.
- Membentuk unit khusus etnis minoritas di lima Pusat Sumber Daya Orang Tua / Kerabat yang berlokasi di distrik yang memiliki lebih banyak populasi masyarakat dari berbagai latar belakang ras (yaitu Central dan Western, Kwun Tong, Yau Tsim Mong, Kwai Tsing dan Yuen Long) untuk memberikan layanan yang disesuaikan kepada orang-orang dari berbagai latar belakang ras yang berbeda yang merupakan penyandang disabilitas dan anggota keluarga serta pengasuh mereka di distrik tersebut serta distrik-distrik terdekat, sehingga dapat mendorong penggunaan layanan masyarakat tersebut untuk memenuhi kebutuhan mereka dan untuk meningkatkan inklusi sosial.

---

<sup>2</sup> Kedelapan bahasa lainnya adalah Bahasa Indonesia, Hindi, Nepal, Punjabi, Tagalog, Thai, Urdu dan Vietnam.

**Penilaian Langkah-Langkah yang Akan Diterapkan Di Masa Depan**

Selebaran layanan dalam bahasa berbagai ras

- SWD secara berkala akan terus mengumpulkan masukan mengenai selebaran layanan dari staf dan pengguna layanan.

Laman Beranda SWD

- SWD secara berkala akan terus mengumpulkan masukan mengenai Laman Beranda SWD dari staf dan pengguna layanan.

Kebijakan masuk yang bersifat non-diskriminatif mengenai akses terhadap layanan kesejahteraan sosial

- Unit layanan SWD, unit layanan subsidi yang dijalankan oleh NGOs dan operator layanan kontrak akan terus memantau kepatuhan mereka terhadap kebijakan masuk yang bersifat non-diskriminatif seperti yang disebutkan di atas melalui penilaian berkelanjutan.

Indikator-indikator peningkatan kesetaraan ras

- SWD akan terus berupaya meningkatkan kesetaraan ras dan salah satu caranya adalah dengan memantau secara berkala tingkat pencapaian indikator yang telah ditetapkan dan mengevaluasi efektivitasnya.

**Langkah-Langkah Tambahan yang Akan Diterapkan**

- SWD akan terus –
  - meningkatkan penerjemahan selebaran layanan yang mencakup layanan kesejahteraan utama dan mengunggahnya ke Laman Beranda SWD jika diperlukan;
  - memperbarui informasi layanan dan selebaran dalam berbagai bahasa kelompok ras jika diperlukan; dan
  - menerbitkan selebaran layanan baru dalam berbagai bahasa kelompok ras dan mengunggahnya ke Laman Beranda SWD jika diperlukan.

Layanan yang dirancang khusus untuk memenuhi kebutuhan orang-orang dari berbagai ras

- SWD akan terus memberikan layanan yang secara khusus memenuhi kebutuhan masyarakat dari berbagai latar belakang ras, misalnya Skema Percontohan Duta Distrik EM.

## **B. Pelatihan untuk staf SWD, NGOs dan unit layanan kontrak**

### **Layanan Terkait**

- Untuk meningkatkan kesadaran, pemahaman dan kepekaan staf SWD / NGOs / unit layanan kontrak sehubungan dengan isu kesetaraan ras.

### **Langkah- Langkah yang Sedang Diterapkan**

- SWD akan terus –
  - mengatur pengadaan pelatihan tentang Undang-undang Diskriminasi Ras (RDO) dan pedoman terkait untuk staf SWD;
  - mengunggah pedoman terkait ke Intranet SWD sebagai referensi bagi staf SWD serta materi pelatihan ke Pusat e-Learning agar dapat diakses dengan mudah oleh staf SWD dan NGOs;
  - menyelenggarakan program pelatihan bagi staf SWD, NGOs dan unit layanan kontrak dengan tujuan meningkatkan pengetahuan dan kepekaan mereka terhadap budaya, gaya hidup dan kebutuhan layanan masyarakat dari berbagai latar belakang ras; dan
  - mendorong staf SWD untuk menghadiri kursus pelatihan tentang RDO dan pedoman terkait, juga kursus tentang kepekaan ras dan keragaman budaya yang diselenggarakan oleh Lembaga Pelatihan dan Pengembangan Pegawai Negeri Sipil, Komisi Kesetaraan Kesempatan atau badan-badan terkait.

### **Penilaian Langkah- Langkah yang Akan Diterapkan Di Masa Depan**

- SWD akan terus –
  - mengumpulkan dan menganalisis data mengenai jumlah kegiatan pelatihan terkait yang dilaksanakan setiap tahunnya, dan jumlah serta nilai / peringkat peserta;
  - mengumpulkan masukan dari peserta mengenai pelatihan yang diselenggarakan; dan
  - meminta saran dari staf tentang jenis program pelatihan yang harus diberikan.

## **Pertanyaan Publik**

Jika ada pertanyaan mengenai langkah-langkah yang sedang dan akan diterapkan dalam upaya peningkatan kesetaraan ras, silakan menghubungi petugas melalui saluran berikut,

- 1) Bapak CHEUNG Ka-wan, 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) Bapak Daniel LEE, Petugas Pekerjaan Sosial (Keluarga) 2 Bagian Pelayanan Keluarga

No. telepon : 2892 5174  
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**  
**Juni 2026**