

## มาตรการที่มีอยู่และแผนงานที่วางไว้ ด้านการส่งเสริมความเท่าเทียมกันทางเชื้อชาติ

### กรมสวัสดิการสังคม

ไม่ว่าจะมีสัญชาติหรือเชื้อชาติใด ผู้อยู่อาศัยในฮ่องกงทุกคนที่ต้องการความช่วยเหลือสามารถเข้าถึงบริการสวัสดิการสังคมได้อย่างเท่าเทียมกันตราบดีที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์

มาตรการที่กรมสวัสดิการสังคม (SWD) บังคับใช้/กำลังจะบังคับใช้เพื่อส่งเสริมความเท่าเทียมกันทางเชื้อชาติ และการให้บริการสวัสดิการสังคมอย่างเท่าเทียมสำหรับผู้คนจากหลายเชื้อชาติ มีดังต่อไปนี้

#### A. มาตรการที่ทำให้คนต่างเชื้อชาติสามารถเข้าถึงบริการสวัสดิการที่เกี่ยวข้องได้อย่างเท่าเทียมกัน

##### บริการที่เกี่ยวข้อง

- SWD ได้วางมาตรการที่ช่วยให้ผู้คนจากหลายเชื้อชาติมีสิทธิเข้าถึงบริการสวัสดิการสังคมที่เกี่ยวข้องได้อย่างเท่าเทียมกัน และคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้คนจากหลายเชื้อชาติที่ใช้บริการสวัสดิการสังคม

##### อ้างอิงสถิติและข้อมูลเกี่ยวกับผู้คนจากหลายเชื้อชาติ

##### มาตรการที่มีอยู่

- ในการวางแผนและดำเนินการด้านบริการสวัสดิการ SWD ได้ทำการอ้างอิงสถิติและข้อมูลเกี่ยวกับชนกลุ่มน้อยที่มีอยู่จากแหล่งต่าง ๆ รวมถึงแผนกสำรวจสำมะโนประชากรและสถิติแผนกอื่น ๆ ของรัฐบาลและองค์การนอกภาครัฐ (NGOs) โดยเริ่มรวบรวมตัวเลขทางสถิติเกี่ยวกับการใช้บริการล่ามและการแปลของหน่วยงานต่าง ๆ ตั้งแต่เดือนมกราคม 2019 เพื่อทำความเข้าใจในความต้องการทางสังคมของผู้คนจากหลายเชื้อชาติได้ดีขึ้น

##### แผนพับบริการในภาษาต่าง ๆ

- มีการจัดทำแผนพับบริการสำคัญเป็นภาษาจีน ภาษาอังกฤษ และภาษาอื่น ๆ อีกแปดภาษา<sup>1</sup> แผนพับเหล่านี้จัดวางไว้ในหน่วยบริการและ/หรืออัปโหลดไปยังหน้าโฮมเพจของ SWD เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงและอ้างอิง

##### โฮมเพจของ SWD

<sup>1</sup> แปดภาษาอื่น ๆ ได้แก่ ภาษาฮาดงซอน โดนิเซีย ฮินดู เนปาล บัญจาบ ตากาล็อก ไทย อร์ดู และเวียดนาม

- SWD ได้สร้างไอคอนทางลัดใน “ข้อมูลสำหรับผู้คนจากหลากหลายเชื้อชาติ” บนหน้าโฮมเพจของ SWD เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้คนจากหลายเชื้อชาติ ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของ SWD และ NGOs ในการเข้าถึงข้อมูลบริการที่เกี่ยวข้องในภาษาต่าง ๆ

### บริการล่าม

- SWD จะจัดบริการล่ามตามความเหมาะสมเมื่อให้บริการสวัสดิการสังคมแก่ผู้คนจากหลายเชื้อชาติ เจ้าหน้าที่อาจใช้บริการล่ามสำหรับชนกลุ่มน้อยจากแหล่งต่าง ๆ เช่น บริการล่ามศาล บริการล่ามที่ให้บริการโดยกรมโรงพยาบาล ศูนย์ให้บริการชนกลุ่มน้อย (CHEER) ภายใต้องค์กร Hong Kong Christian Service ซึ่งให้บริการล่ามโดยอาสาสมัครประมาณจากกระทรวงมหาดไทยและ NGOs อื่น ๆ เป็นต้น

### อุปกรณ์เว็บแคม

- SWD ได้ติดตั้งอุปกรณ์เว็บแคมในหน่วยบริการสืบแห่ง เพื่อดำเนินการประชุมไตรภาคีทางวิดีโอ ระหว่างผู้ใช้บริการ นักสังคมสงเคราะห์ (อาทิ หน่วยงานแผนก และศูนย์บริการครอบครัวแบบครบวงจร/ ศูนย์บริการแบบครบวงจรที่ดำเนินโดย NGOs)/ เจ้าหน้าที่ประกันสังคม และล่าม เมื่อมีความจำเป็น

### การเข้าถึงบริการล่ามทางโทรศัพท์ได้ทันทีสำหรับผู้โทรเชื้อชาติต่าง ๆ ที่สอบถามข้อมูลกับสายด่วน SWD

- สายด่วน SWD <2343 2255> ได้จัดให้ผู้โทรเชื้อชาติต่าง ๆ สามารถใช้บริการแปลภาษาทั้งแปดภาษาทางโทรศัพท์ได้ทันที เพื่ออำนวยความสะดวกในการสอบถามเกี่ยวกับบริการสวัสดิการ

### ข้อควรทราบในการให้บริการสวัสดิการสำหรับชนกลุ่มน้อย

- SWD ได้จัดทำ “ข้อควรทราบในการให้บริการสวัสดิการสำหรับชนกลุ่มน้อย” (ข้อควรทราบ) ให้แก่นักสังคมสงเคราะห์ / เจ้าหน้าที่ประกันสังคมของแผนก นักสังคมสงเคราะห์ของศูนย์บริการครอบครัวแบบครบวงจร / ศูนย์บริการแบบครบวงจรและบริการคนหนุ่มสาวที่ดำเนินการโดย NGOs เพื่อใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงสำหรับหน่วยบริการในการให้บริการกลุ่มคนจากหลายเชื้อชาติ ซึ่งรวมถึงข้อปฏิบัติทางวัฒนธรรมของกลุ่มคนจากหลายเชื้อชาติ และวิธีจัดบริการล่ามและการแปลที่เหมาะสม เป็นต้น นอกจากนี้ SWD ยังได้จัดเตรียมเอกสารฉบับย่อเกี่ยวกับข้อควรทราบ

ระเบียบ และบทพูดในภาษาอังกฤษ สำหรับให้บริการผู้คน จากหลายเชื้อชาติที่แวะเข้ามา / โทรศัพท์สอบถามข้อมูล ให้แก่หน่วยบริการเพื่อเป็นข้อมูลอ้างอิงสำหรับเจ้าหน้าที่ ประจำเคาน์เตอร์และเจ้าหน้าที่ผู้รับงานด้วย

### ประกาศเรื่อง "บริการช่วยเหลือและบริการล่ามสำหรับชนกลุ่มน้อย"

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

### นโยบายการเข้ารับบริการสวัสดิการสังคมโดยไม่เลือกปฏิบัติ

- หน่วยบริการของ SWD หน่วยบริการลำดับรองที่ดำเนินงาน โดย NGOs และหน่วยบริการคู่สัญญา จะต้องปฏิบัติตาม จะต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดในข้อตกลงและสัญญาบริการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มั่นใจว่า ผู้ใช้บริการจะได้รับข้อมูลที่ชัดเจน และถูกต้องเกี่ยวกับวิธีเข้ารับบริการและสิ้นสุดการใช้บริการ ทั้งเข้าใจว่านโยบายการเข้ารับบริการจะไม่มีเลือกปฏิบัติ

## การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

- คำชี้แจงการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลมีให้บริการในภาษาจีน ภาษาอังกฤษ และภาษาอื่น ๆ<sup>2</sup> อีกแปดภาษา เพื่อให้ผู้คนจากหลายเชื้อชาติ สามารถเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ที่เจ้าหน้าที่ SWD จำเป็นต้องรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของพวกเขาเมื่อมาขอรับบริการ / ความช่วยเหลือ ตลอดจนสิทธิในการเข้าถึงและแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลของตนเองภายใต้กฎหมายข้อมูลส่วนบุคคล (ความเป็นส่วนตัว) ได้ดียิ่งขึ้น

## บริการที่ออกแบบมาเป็นพิเศษเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้คนจากหลายเชื้อชาติ

- ทีมงานลงพื้นที่พบปะชนกลุ่มน้อยเพื่อการเข้าถึงในเชิงรุก และช่วยประสานงานให้ผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือสามารถเข้าถึงบริการสวัสดิการที่สำคัญต่าง ๆ ได้
- โปรแกรมให้ความรู้แก่ชุมชนเพื่อสร้างความตระหนักให้กับผู้คนจากหลายเชื้อชาติเกี่ยวกับความรุนแรงในครอบครัวและความรุนแรงทางเพศ และเพื่อส่งเสริมให้ผู้ที่ตกเป็นเหยื่อร้องขอความช่วยเหลือ
- จัดหาเงินช่วยเหลือสำหรับศูนย์ดูแลเด็กพิเศษ ศูนย์การศึกษา ระดับปฐมวัย และศูนย์อบรมที่เปิดรับเด็กชนกลุ่มน้อยก่อนวัยเรียนที่มีความต้องการพิเศษ เพื่ออำนวยความสะดวกในการฝึกอบรมการสื่อสารกับผู้ปกครอง/ผู้ดูแล และ/หรือการสนับสนุนทางสังคมให้แก่ครอบครัว
- จัดตั้งหน่วยงานเฉพาะของผู้คนจากหลายเชื้อชาติในศูนย์ทรัพยากรผู้ปกครอง/ญาติจำนวนห้าแห่งสำหรับคนพิการซึ่งตั้งอยู่ในเขตที่มีประชากรจากหลายเชื้อชาติมากกว่า (ได้แก่ เขตกวนตงกลางและตะวันตก เขตเยาซิมหมง เขตไควซิง และเขตหยวนหลง) เพื่อให้บริการเฉพาะด้านกับผู้คนจากหลายเชื้อชาติที่ประสบความพิการ รวมถึงครอบครัวและผู้ดูแลของพวกเขาที่อาศัยอยู่ในเขตดังกล่าวหรือเขตใกล้เคียง เพื่อส่งเสริมให้พวกเขาใช้บริการของชุมชน เพื่อตอบสนองความต้องการและส่งเสริมการมีส่วนร่วมในสังคม

<sup>2</sup> แปดภาษาอื่น ๆ ได้แก่ บาฮาซาอินโดนีเซีย ฮินดู เนปาล บัญจาบ ตากาล็อก ไทย อูรดู และเวียดนาม

**การ  
ประเมินผล  
งานใน  
อนาคต**

แผนพับบริการในภาษาต่าง ๆ

- SWD จะยังคงรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแผนพับบริการจากเจ้าหน้าที่และผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

โฮมเพจของ SWD

- SWD จะยังคงรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับโฮมเพจของ SWD จากเจ้าหน้าที่และผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

นโยบายการเข้ารับบริการสวัสดิการสังคมโดยไม่เลือกปฏิบัติ

- หน่วยบริการของ SWD หน่วยบริการลำดับรองที่ดำเนินการโดย NGOs และหน่วยบริการคู่สัญญา จะยังคงทำการประเมินอย่างต่อเนื่อง เพื่อติดตามการปฏิบัติตามนโยบายการเข้ารับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ดังที่กล่าวไว้ข้างต้น

ตัวบ่งชี้การส่งเสริมความเท่าเทียมกันทางเชื้อชาติ

- SWD จะยังคงส่งเสริมความเท่าเทียมกันทางเชื้อชาติอย่างต่อเนื่อง หนึ่งในวิธีการ คือ การติดตามอัตราความสำเร็จของตัวบ่งชี้ที่กำหนด และการตรวจสอบประสิทธิผลอย่างสม่ำเสมอ

**มาตรการที่จะ  
นำมาใช้  
เพิ่มเติม**

- SWD จะยังคง
  - แปลแผนพับบริการเพิ่มเติมเพื่อให้ครอบคลุมบริการสวัสดิการที่สำคัญ และอัปเดตไปยังโฮมเพจของ SWD ตามความเหมาะสม
  - อัปเดตข้อมูลบริการและแผนพับในภาษาของเชื้อชาติต่าง ๆ และเมื่อมีความจำเป็น และ
  - จัดทำแผนพับบริการใหม่ในภาษาของเชื้อชาติต่าง ๆ และอัปเดตไปยังโฮมเพจของ SWD ตามความจำเป็นและเมื่อมีความจำเป็น

บริการที่ออกแบบมาเป็นพิเศษเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้คนจากหลายเชื้อชาติ

- SWD จะยังคงให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้คนจากหลายเชื้อชาติเป็นการเฉพาะต่อไป เช่น โครงการนำร่องแต่งตั้งทูต EM ประจำเขต

## B. การฝึกอบรมสำหรับเจ้าหน้าที่ของ SWD, NGOs และหน่วยบริการ คู่สัญญา

### บริการที่ เกี่ยวข้อง

- เพื่อเพิ่มความตระหนัก ความเข้าใจ และความแวดไวของเจ้าหน้าที่ SWD/NGOs/หน่วยบริการคู่สัญญาเท่าที่จะเกี่ยวข้องกับความเท่าเทียมกันทางเชื้อชาติ

### มาตรการที่มี อยู่

- SWD จะยังคง
  - จัดการฝึกอบรมเกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการเลือกปฏิบัติต่อเชื้อชาติ (RDO) และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับ เจ้าหน้าที่ SWD
  - อัปเดตแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องไปยังอินทราเน็ตของ SWD เพื่อให้เจ้าหน้าที่ SWD ใช้ในการอ้างอิงและ อัปเดตเอกสารการฝึกอบรมไปยังศูนย์ e-Learning เพื่อให้เจ้าหน้าที่ SWD และ NGOs เข้าถึงได้ง่าย
  - จัดทำโปรแกรมการฝึกอบรมสำหรับเจ้าหน้าที่ SWD, NGOs และหน่วยบริการคู่สัญญาเพื่อเพิ่มความรู้และความไวต่อวัฒนธรรม วิถีชีวิต และความต้องการใช้ บริการของ ผู้คนจากหลายเชื้อชาติ และ
  - ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ SWD เข้าร่วมหลักสูตรฝึกอบรม เกี่ยวกับ RDO และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง ความไวต่อ ประเด็นทางด้านเชื้อชาติ และความหลากหลายทาง วัฒนธรรมซึ่งจัดโดยสถาบัน พัฒนา และฝึกอบรมข้าราชการพลเรือน คณะกรรมการสิทธิความเท่าเทียมกันทางโอกาสหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

### การ ประเมินผล งานใน อนาคต

- SWD จะยังคง
  - รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนกิจกรรมการ ฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องซึ่งจัดขึ้นทุกปี รวมถึงจำนวนและ ระดับ/ อันดับของผู้เข้าร่วม
  - รวบรวมข้อเสนอแนะจากผู้เข้าร่วมเกี่ยวกับกิจกรรมการ ฝึกอบรมที่จัดขึ้น และ
  - ขอคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับสิ่งที่โปรแกรม ฝึกอบรมควรนำเสนอ

## **สอบถามข้อมูล**

หากต้องการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับมาตรการที่มีอยู่และแผนงานที่ไว้ใน การส่งเสริมความเท่าเทียมกันทางเชื้อชาติ กรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ผ่านช่องทางดังต่อไปนี้

1) คุณ CHEUNG Ka-wan 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 Daniel LEE เจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ (ครอบครัว) 2 จากแผนกบริการครอบครัว

เบอร์โทรศัพท์ : 2892 5174  
เบอร์แฟกซ์ : 2833 5840  
อีเมล : fcwenq@swd.gov.hk  
ที่อยู่ : 8/F, Wu Chung House, 213 Queen's Road East, Wan Chai, Hong Kong

**กรมสวัสดิการสังคม  
มิถุนายน 2026**