

**มาตรการที่มีอยู่และแผนงาน  
เกี่ยวกับการส่งเสริมความเท่าเทียมกันทางเชื้อชาติ**

**คณะกรรมการเพื่อความเท่าเทียมทางโอกาส**

คณะกรรมการเพื่อความเท่าเทียมทางโอกาส (EOC) ก่อตั้งขึ้นเมื่อเดือนพฤษภาคม 1996 เป็นหน่วยงานตามกฎหมายในการดำเนินการกฎหมายว่าด้วยการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมทางเพศ (SDO), กฎหมายว่าด้วยการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมทางความทุพพลภาพ (DDO), กฎหมายว่าด้วยการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมทางสถานะครอบครัว (FSDO) และกฎหมายว่าด้วยการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมทางเชื้อชาติ (RDO) ในฮ่องกง

คณะกรรมการทำงานเพื่อจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมบนพื้นฐานด้านเพศ สถานภาพการสมรส การตั้งครรภ์ การให้นมบุตร ความพิการ สถานะครอบครัวและเชื้อชาติ

เรายังมีความมุ่งมั่นที่จะจัดการล่วงละเมิดทางเพศ การล่วงละเมิดในการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ รวมทั้งการคุกคามและการว่าร้ายบนพื้นฐานของความพิการและเชื้อชาติ เราส่งเสริมโอกาสที่เท่าเทียมกันระหว่างชายและหญิง ระหว่างบุคคลที่มีและไม่มี ความพิการ และไม่คำนึงถึงสถานะครอบครัวและเชื้อชาติ

ทาง EOC ได้จัดทำรายการตรวจสอบภายใต้ "แนวทางการบริหารว่าด้วยการส่งเสริมความเท่าเทียมทางเชื้อชาติ" ซึ่งออกโดยสำนักงานกิจการเกี่ยวกับรัฐธรรมนูญและเงินแผ่นดินใหญ่ (CMAB) โดยเน้นที่บริการและมาตรการที่มีอยู่และวางแผนไว้ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมความเท่าเทียมกันทางเชื้อชาติและการเข้าถึงบริการสาธารณะที่สำคัญอย่างเท่าเทียมกันซึ่งจัดเตรียมให้โดยคณะกรรมการ รายการตรวจสอบนี้ รวมถึงรายการตรวจสอบที่จัดทำโดยสำนัก/กรมและหน่วยงานของรัฐอื่นๆ ได้รับการอัปเดตไปยังเว็บไซต์ของ CMAB เพื่อให้เข้าถึงได้แบบสาธารณะ

**A. บริการสอบถามและคำร้องเรียน**

บริการที่เกี่ยวข้อง

- EOC จัดการกับคำร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการกระทำที่ผิดกฎหมาย ดำเนินการไต่สวนและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และให้ความช่วยเหลือตามมาตราที่ 78 และ 79 ของ RDO ซึ่งเป็นการทำงานเพื่อจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมทางเชื้อชาติ การคุกคามและการว่าร้าย และส่งเสริมความเท่าเทียมกันทางโอกาส และความสามัคคีระหว่างกลุ่มบุคคลที่มีความหลากหลายทางเชื้อชาติ

- EOC  
ให้คำแนะนำและจัดการกับข้อสงสัยจากหน่วยงานสาธารณะหน่วยงานอื่นๆ และบุคคลธรรมดาในการปฏิบัติตาม RDO
  - จัดหาช่องทางที่เท่าเทียมกันในการสอบถามและยื่นคำร้องเรียนโดยผู้คนที่มีความหลากหลายทางเชื้อชาติ
  - ความต้องการ ความละเอียดอ่อน และความกังวลของกลุ่มเชื้อชาติต่างๆ จะถูกนำมาพิจารณาในการให้บริการสอบถามและคำร้องเรียน
  - เราให้บริการล่ามและบริการแปลเอกสารเพื่อตอบสนองต่อความต้องการด้านภาษาสำหรับผู้สอบถามและผู้ร้องเรียนที่มีเชื้อชาติอันหลากหลาย และเมื่อมีความต้องการที่จำเป็น
- มาตรการที่มีอยู่
- EOC  
จะทำการประเมินและทบทวนบริการสอบถามและการจัดการคำร้องเรียนของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ และมาตรการเพื่อส่งเสริมการเข้าถึงบริการอย่างเท่าเทียมกันโดยผู้คนที่มีความหลากหลายต่อไป
- การประเมินการทำงาน  
ในอนาคต
- มีการเพิ่มมาตรการเพื่อให้ผู้สอบถามและผู้ร้องเรียนจากหลากหลายเชื้อชาติ มีความเข้าใจในทันทีเกี่ยวกับขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน (CHP) และ/หรือขั้นตอนการไกล่เกลี่ยโดยการจัดทำคำบรรยายของ CHP และวิดีโอการไกล่เกลี่ยและข้อมูล CHP สำหรับผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนในแปดภาษา นอกเหนือจากภาษาจีนและภาษาอังกฤษ ได้แก่ ภาษาบาฮาซาอินโดนีเซีย ฮินดี เนปาล ปัญจาบ ตากาล็อก ไทย อูรดู และเวียดนาม จะมีการยกระดับมาตรการด้วยการให้ข้อมูล CHP สำหรับผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนในภาษาเบงกาลีและสิงหลเพิ่มเติม
  - ข้อมูลการสอบถามและคำร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องเชื้อชาติ และ/หรือกลุ่มทางเชื้อชาติจะถูกเก็บรวบรวมเพื่อนำมาทบทวนเกี่ยวกับนโยบาย และมาตรการเพื่อความเท่าเทียมกันทางเชื้อชาติอย่างต่อเนื่อง
  - บันทึกที่เหมาะสมเกี่ยวกับความต้องการภาษาพิเศษที่มีการร้องขอโดยผู้สอบถามและผู้ร้องเรียน (นอกเหนือจากภาษาจีนและภาษาอังกฤษ) จะถูกเก็บบันทึกไว้ในระบบการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลภายใน
- มาตรการเพิ่มเติม  
ที่ใช้ /  
จะนำมาใช้

## B. บริการฝึกอบรมสำหรับประชาชนทั่วไป

- แผนกนโยบาย การวิจัยและการฝึกอบรมของ EOC  
นำเสนอการฝึกอบรมสองชุดให้แก่ประชาชนทั่วไป ได้แก่
- บริการที่เกี่ยวข้อง

หลักสูตรการฝึกอบรมตามปฏิทินและหลักสูตรที่กำหนดขึ้นเอง  
เพื่อให้การฝึกอบรมเกี่ยวกับโอกาสที่เท่าเทียมกันทางกฎหมายและกลยุทธ์  
การจัดการที่เกี่ยวข้อง

มาตรการที่มีอยู่

- สื่อที่ใช้ในหลักสูตรการฝึกอบรม
  - ภายใต้โปรแกรมปฏิทินการฝึกอบรม EOC ในแต่ละปีจะจัดเป็นสองชุดในช่วงฤดูใบไม้ผลิและฤดูใบไม้ร่วง โดยมีการฝึกอบรมทั้งในภาษาอังกฤษและภาษาอังกฤษให้ฟรีทั้งสองชุด เพื่อให้มั่นใจว่าทั้งคนที่พูดภาษาอังกฤษและไม่พูดภาษาอังกฤษสามารถเข้าร่วมอบรมในหลักสูตรการฝึกอบรมของเราได้โดยไม่มีอุปสรรคด้านภาษา
  - ภายใต้การฝึกอบรมที่กำหนดขึ้นเอง เราจะจัดหลักสูตรการฝึกอบรมภาษาทางตั้งและภาษาอังกฤษให้ตามคำขอจากองค์กรต่างๆ
- เนื้อหาของหลักสูตรการฝึกอบรม
  - แนวคิดความเสมอภาคทางเชื้อชาติ สถานที่ทำงานที่มีหลายวัฒนธรรมรวมกัน และการกระทำที่ผิดกฎหมายส่วนใหญ่ภายใต้ RDO ได้ครอบคลุมอยู่ในหลักสูตรปฏิทินการฝึกอบรมและหลักสูตรการฝึกอบรมที่กำหนดขึ้นเองตามเหมาะสมในการส่งเสริมความเท่าเทียมกันทางเชื้อชาติ
- การเข้าถึงบริการฝึกอบรม
  - สามารถเข้าถึงข้อมูลและรายละเอียดของการลงทะเบียนทั้งหมดได้ที่เว็บไซต์ของ EOC ทั้งในภาษาจีนและภาษาอังกฤษ
  - แบบฟอร์มการลงทะเบียนในภาษาจีนและภาษาอังกฤษมีอยู่ที่เว็บไซต์ของ EOC

การประเมินการทำงาน  
ในอนาคต

- เนื้อหาของหลักสูตรสำหรับการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับความเท่าเทียมกันทางเชื้อชาติจะได้รับการทบทวนโดยผู้ฝึกสอนในการฝึกอบรมทั้งสองชุดเป็นประจำทุกปี

### C. บริการฝึกอบรมสำหรับประชาชนที่มีเชื้อชาติอันหลากหลาย

บริการ  
ที่เกี่ยวข้อง

- หน่วยงานชนกลุ่มน้อย ( “หน่วยงาน” ) ของ EOC มีความกระตือรือร้นในการเข้าถึงกลุ่มเชื้อชาติ เพื่อแยกแยะความต้องการการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันต่อต้านการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมและประเมินความต้องการด้านภาษาของพวกเขา

- มาตรการที่มีอยู่

  - จะมีการจัดโปรแกรมการฝึกอบรมสำหรับกลุ่มเชื้อชาติต่างๆเมื่อมีความจำเป็นและสามารถกระทำได้ผ่าน:
    - บริการโดยตรงจะดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญในภาษาที่กลุ่มดังกล่าวต้องการ
    - การส่งเรื่องสำหรับบริการล่ามและ/หรือบริการแปลเอกสารโดยผู้ให้บริการที่อยู่ภายนอก
    - ความร่วมมือกับเอ็นจีโอ กลุ่มเชื้อชาติต่างๆ หรือสำนักงานกงสุล เพื่อช่วยสนับสนุนภาษาที่จำเป็น
- การประเมินการทำงาน  
ในอนาคต

  - ข้อเสนอแนะจากกลุ่มคนที่มีความเชื่อชาติอันหลากหลายเกี่ยวกับบริการการฝึกอบรมจะถูกรวบรวมจากกิจกรรมเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน และจากการจัดให้มีการประชุมอย่างสม่ำเสมอกับผู้นำชุมชนของกลุ่มคนที่มีความเชื่อชาติอันหลากหลาย
- มาตรการ  
เพิ่มเติม  
ที่ใช้ /  
จะนำมาใช้

  - ได้จัดให้มีการฝึกอบรมและสื่อการเรียนรู้ในภาษาอื่นสำหรับกลุ่มเชื้อชาติ
  - แผนการการสนับสนุนด้านภาษาจะได้รับการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอตามข้อเสนอแนะที่รวบรวมมาจากการมีส่วนร่วมของชุมชนอย่างต่อเนื่องกับกลุ่มเชื้อชาติต่างๆ

#### D. การให้บริการด้านภาษาอย่างเหมาะสมแก่ผู้ใช้บริการที่ต้องการ

- บริการ  
ที่เกี่ยวข้อง

  - EOC มุ่งมั่นที่จะใช้กลยุทธ์เชิงรุกและการปฏิบัติเพื่อให้มั่นใจในการเข้าถึงบริการได้อย่างเท่าเทียมกันของผู้ใช้บริการที่มีความหลากหลายทางเชื้อชาติ และเพื่ออำนวยความสะดวกในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการที่ไม่สามารถอ่านหรือสื่อสารเป็นภาษาจีน/ภาษาอังกฤษได้ ด้วยการจัดหาบริการภาษาให้ตามความเหมาะสม
- มาตรการที่มีอยู่

  - แผนพับข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมทั้ง 4 ฉบับ ที่ EOC นำมาใช้ รวมถึงข้อมูลอื่นๆที่เกี่ยวข้อง จะมีให้บริการในแปดภาษา นอกเหนือจากภาษาอังกฤษและจีน ได้แก่: ภาษาซาฮินโดนีเซีย ฮินดี เนปาล ปัญจาบ ตากาล็อก ไทย อูรดู และเวียดนาม ท่านสามารถขอรับแผนพับเหล่านี้ได้ที่สำนักงานของ EOC หรือสามารถดาวน์โหลดได้จากเว็บไซต์ของ EOC สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆจะถูกแปลเป็นภาษาอื่นนอกเหนือจากภาษาจีนและภาษาอังกฤษตามความจำเป็นและสามารถปฏิบัติได้
- การประเมินการทำงาน  
ในอนาคต

  - ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการสนับสนุนด้านภาษาสำหรับผู้ใช้บริการที่มีความเชื่อชาติหลากหลายต่างๆ จะถูกนำมาทบทวนและปรับปรุงในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

มาตรการ  
เพิ่มเติม  
ที่ใช้ /  
จะนำมาใช้

- จำนวนของคำร้องสำหรับการแปลภาษาและบริการล่าม และการให้บริการจะได้รับการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของบริการในอนาคตและการวางแผนด้านทรัพยากรที่ต้องการ
- เพื่อเพิ่มการขยายการเผยแพร่ข้อมูลไปยังกลุ่มคนหลากหลายเชื้อชาติซึ่งกำลังเติบโต เช่น ชาวบังคลาเทศและชาวศรีลังกา แผ่นพับข้อมูลจะถูกนำไปแปลและเผยแพร่ให้พวกเขาโดยตรงหรือจากเว็บไซต์ของ EOC
- เพื่อเพิ่มการรับรู้ว่ามีบริการให้บริการล่าม/แปลภาษาฟรีในภาษาอื่น ๆ นอกเหนือจากภาษาอังกฤษและภาษาจีน จึงมีการติดตั้งแผ่นประกาศ / โปสเตอร์ไว้อย่างเด่นชัดที่บริเวณล็อบบี้ของ EOC และจะใส่เอาไว้บนเว็บไซต์ของ EOC ตามความเหมาะสม
- พนักงานปฏิบัติงานส่วนหน้าจะให้คำแนะนำเกี่ยวกับบริการด้านภาษาของ EOC ให้แก่ผู้ใช้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการของ EOC ที่ไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษ / ภาษาจีนได้ ก็จะมีบริการหูฟังแปลภาษาอัจฉริยะ AI ที่มีความเชี่ยวชาญในการแปลภาษาอย่าง Earbuds ซึ่งรองรับการแปลได้ถึง 36 ภาษาไว้ให้ใช้งานตามความจำเป็น
- จำนวนคำร้องสำหรับการแปลภาษาและบริการล่ามถูกเก็บรวบรวม เพื่อนำมาทบทวนเกี่ยวกับบริการและแหล่งทรัพยากรที่มี
- ค่าแถลงการเรื่องการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของ EOC และคำชี้แจงนโยบายความเป็นส่วนตัวที่มีอยู่ในเว็บไซต์ของ EOC ได้รับการแปลเป็นสิบภาษา นอกเหนือจากภาษาอังกฤษและภาษาจีน ได้แก่ ภาษาบาฮาซาอินโดนีเซีย เบงกาลี ฮินดี เนปาล ปัญจาบ สิงหล ตากาล็อก ไทย อูรดู และเวียดนาม
- จะมีการกำหนดขั้นตอนสำหรับการจัดการเกี่ยวกับบริการล่าม / การแปลภาษา เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานทุกคนโดยเฉพาะพนักงานปฏิบัติงานส่วนหน้าจะได้รับทราบขั้นตอนอย่างถูกต้องและให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพแน่นอน

หากมีข้อสงสัยหรือข้อเสนอแนะ โปรดติดต่อ Miss Gloria Yu  
เจ้าหน้าที่อาวุโสฝ่ายความเท่าเทียมกันทางโอกาส (ส่วนงานธุรการและบุคลากร)  
แผนกวางแผนและบริการองค์กร ผ่านช่องทางดังต่อไปนี้ –

อีเมล: [eoc@eoc.org.hk](mailto:eoc@eoc.org.hk)  
โทรศัพท์: (852) 2511 8211  
แฟกซ์: (852) 2511 8142

บริการ SMS: 6972566616538 (สำหรับผู้ที่มีความบกพร่องในการได้ยิน / ปัญหาด้านการพูด)

- ผู้ทุพพลภาพที่ต้องการความช่วยเหลือทางร่างกายในการเดินทางไปยังสำนักงาน EOC สามารถติดต่อเราได้ที 2511 8211
- สำหรับติดต่อสอบถามทั่วไปนอกเวลาทำการ กรุณาฝากข้อความเสียงได้ที่สายด่วนของเรา 2511 8211

**คณะกรรมการเพื่อความเท่าเทียมทางโอกาส**

**พฤษภาคม ค.ศ. 2023**