

**มาตรการที่มีอยู่และแผนงาน
เกี่ยวกับการส่งเสริมความเท่าเทียมกันทางเชื้อชาติ**

**คณะกรรมการเพื่อความเท่าเทียมทางโอกาส
(อีควอออฟเพอทูนิตี)**

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

คณะกรรมการทำงานเพื่อจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมบนพื้นฐานด้านเพศ สถานภาพการสมรส การตั้งครรภ์ การให้นมบุตร ความพิการ สถานะครอบครัวและเชื้อชาติ

เรายังมีความมุ่งมั่นที่จะจัดการล่วงละเมิดทางเพศ รวมทั้งการคุกคามและการว่าร้ายบนพื้นฐานของความพิการและเชื้อชาติ เราส่งเสริมโอกาสที่เท่าเทียมกันระหว่างชายและหญิง ระหว่างบุคคลที่มีและไม่มี ความพิการ และไม่คำนึงถึงสถานะครอบครัวและเชื้อชาติ

A. บริการสอบถามและคำร้องเรียน

- | | |
|-------------------------|---|
| บริการ
ที่เกี่ยวข้อง | <ul style="list-style-type: none">● EOC จัดการกับคำร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการกระทำที่ผิดกฎหมายดำเนินการไต่สวนและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และให้ความช่วยเหลือตามมาตราที่ 78 และ 79 ของ RDO ซึ่งเป็นการทำงานเพื่อจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมทางเชื้อชาติ การคุกคามและการว่าร้าย และส่งเสริมความเท่าเทียมกันทางโอกาสและความสามัคคีระหว่างกลุ่มบุคคลที่มีความหลากหลายทางเชื้อชาติ● EOC ให้คำแนะนำและจัดการกับข้อสงสัยจากหน่วยงานสาธารณะหน่วยงานอื่นๆ และบุคคลธรรมดาในการปฏิบัติตาม RDO |
| มาตรการที่มีอยู่ | <ul style="list-style-type: none">● จัดหาช่องทางที่เท่าเทียมกันในการสอบถามและยื่นคำร้องเรียนโดยผู้คนที่มีความหลากหลายทางเชื้อชาติ● ความต้องการ ความละเอียดอ่อน และความกังวลของกลุ่มเชื้อชาติต่างๆ จะถูกนำมาพิจารณาในการให้บริการสอบถามและคำร้องเรียน |

	<ul style="list-style-type: none"> ● บริการล่ามและบริการแปลเอกสารจัดให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการด้านภาษาสำหรับผู้สอบถามและผู้ร้องเรียนที่มีเชื้อชาติอันหลากหลาย และเมื่อมีความต้องการที่จำเป็น
<p>การประเมินการทำงาน ในอนาคต</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● EOC จะทำการประเมินและทบทวนบริการสอบถามและการจัดการคำร้องเรียนของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ และมาตรการเพื่อส่งเสริมการเข้าถึงบริการอย่างเท่าเทียมกันโดยผู้คนที่มีความหลากหลายต่อไป
<p>มาตรการ เพิ่มเติม ที่ใช้ / จะนำมาใช้</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● มาตรการจะเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้ผู้สอบถามและผู้ร้องเรียนที่มีเชื้อชาติอันหลากหลายมีความเข้าใจในกระบวนการจัดการเกี่ยวกับเรื่องคำร้องเรียน (CHP) และ/หรือขั้นตอนในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยการให้แสดงคำบรรยายในแปดภาษาอื่นๆ นอกเหนือจากภาษาจีนและภาษาอังกฤษ ซึ่งได้แก่ ภาษาฮาวายอินโดนีเซีย ฮินดี เนปาล ตากาล็อก ไทย อูรดู เวียดนาม และปัญจาบ ให้กับวิดีโอ CHP และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ● ข้อมูลการสอบถามและคำร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องเชื้อชาติ และ/หรือกลุ่มทางเชื้อชาติจะถูกเก็บรวบรวมเพื่อนำมาทบทวนเกี่ยวกับนโยบายและมาตรการเพื่อความเท่าเทียมกันทางเชื้อชาติอย่างต่อเนื่อง ● บันทึกที่เหมาะสมเกี่ยวกับความต้องการภาษาพิเศษที่มีการร้องขอโดยผู้สอบถามและผู้ร้องเรียน(นอกเหนือจากภาษาจีนและภาษาอังกฤษ) จะถูกเก็บบันทึกไว้ในระบบการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลภายใน

B. บริการฝึกอบรมสำหรับประชาชนทั่วไป

<p>บริการ ที่เกี่ยวข้อง</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● แผนกนโยบาย การวิจัยและการฝึกอบรมของ EOC นำเสนอการฝึกอบรมสองชุดให้แก่ประชาชนทั่วไป ได้แก่ หลักสูตรการฝึกอบรมตามปฏิทินและหลักสูตรที่กำหนดขึ้นเอง เพื่อให้การฝึกอบรมเกี่ยวกับโอกาสที่เท่าเทียมกันทางกฎหมายและกลยุทธ์การจัดการที่เกี่ยวข้อง
<p>มาตรการที่มีอยู่</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● สื่อที่ใช้ในหลักสูตรการฝึกอบรม <ul style="list-style-type: none"> ▪ ภายใต้โปรแกรมปฏิทินการฝึกอบรม EOC ในแต่ละปีจะจัดเป็นสองชุดในช่วงฤดูใบไม้ผลิและฤดูใบไม้ร่วง โดยมีการฝึกอบรมทั้งในภาษากวางตุ้งและภาษาอังกฤษให้ฟรีทั้งสองชุด เพื่อให้มั่นใจว่าทุกคนที่พูดภาษากวางตุ้งและไม่พูดภาษากวางตุ้งสามารถเข้าร่วมอบรมในหลักสูตรการฝึกอบรมของเราได้โดยไม่มีอุปสรรคค่า

- ภายใต้อำนาจการปกครองที่กำหนดขึ้นเอง หลักสูตรการฝึกอบรมภาษาทาง
ตั้งและภาษาอังกฤษจะจัดให้ตามคำขอจากองค์กรต่างๆ
- เนื้อหาของหลักสูตรการฝึกอบรม
 - แนวคิดความเสมอภาคทางเชื้อชาติ
สถานที่ทำงานที่มีหลายวัฒนธรรมรวมกัน
และการกระทำที่ผิดกฎหมายส่วนใหญ่ภายใต้ RDO
ได้ครอบคลุมอยู่ในหลักสูตรปฏิทินการฝึกอบรมและหลักสูตรการฝึกอบรม
ที่กำหนดขึ้นเองตามเหมาะสมในการส่งเสริมความเท่าเทียมกันทาง
เชื้อชาติ
- การเข้าถึงบริการฝึกอบรม
 - สามารถเข้าถึงข้อมูลและรายละเอียดของการลงทะเบียนทั้งหมดได้ที่เว็บไซต์ของ EOC ทั้งในภาษาจีนและภาษาอังกฤษ
 - แบบฟอร์มการลงทะเบียนในภาษาจีนและภาษาอังกฤษมีอยู่ที่เว็บไซต์ของ EOC
- การประเมินการทำงาน
ในอนาคต
 - เนื้อหาของหลักสูตรสำหรับการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับความเท่าเทียมกันทาง
เชื้อชาติจะได้รับการทบทวนโดยผู้ฝึกสอนในการฝึกอบรมทั้งสองชุดเป็นประจำทุกปี

C. บริการฝึกอบรมสำหรับประชาชนที่มีเชื้อชาติอันหลากหลาย

- บริการ
ที่เกี่ยวข้อง
 - หน่วยงานชนกลุ่มน้อย (“หน่วยงาน”) ของ EOC
มีความกระตือรือร้นในการเข้าถึงกลุ่มเชื้อชาติ
เพื่อแยกแยะความต้องการการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันต่อต้านการเลือก
ปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมและประเมินความต้องการด้านภาษาของพวกเขา
- มาตรการที่มีอยู่
 - โปรแกรมการฝึกอบรมสำหรับกลุ่มเชื้อชาติต่างๆ จะดำเนินการ
ให้เมื่อมีความจำเป็นและสามารถกระทำได้ผ่าน:
 - บริการโดยตรงจะดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญในภาษา
ที่กลุ่มดังกล่าวต้องการ
 - การส่งเรื่องสำหรับบริการสามและ/หรือบริการแปลเอกสารโดยผู้ให้บริการ
ที่อยู่ภายนอก
 - ความร่วมมือกับเอ็นจีโอ กลุ่มเชื้อชาติต่างๆ หรือสำนักงานกงสุล
เพื่อช่วยสนับสนุนภาษาที่จำเป็น
- การประเมินการทำงาน
ในอนาคต
 - ข้อเสนอแนะจากกลุ่มคนที่มีเชื้อชาติอันหลากหลายเกี่ยวกับบริการ
การฝึกอบรมที่จัดให้ จะรวบรวมจากกิจกรรมเผยแพร่ประชาสัมพันธ์
ของหน่วยงาน และจากการจัดให้มีการประชุมอย่างสม่ำเสมอกับผู้นำ

ชุมชนของกลุ่มคนที่มีเชื้อชาติอันหลากหลาย

- มาตรการเพิ่มเติมที่ใช้ / จะนำมาใช้
- แนวคิดของการขยายเครือข่ายกลุ่มชุมชนที่มีความหลากหลายทางเชื้อชาติของหน่วยงาน
เราจะเพิ่มการอบรมให้แก่กลุ่มเชื้อชาติที่มีประชากรน้อยแต่กำลังเติบโต เช่น กลุ่มชาวแอฟริกัน บังคลาเทศ ชิกซ์ ศรีลังกา เป็นต้น

D. การให้บริการด้านภาษาอย่างเหมาะสมแก่ผู้ใช้บริการที่ต้องการ

- บริการที่เกี่ยวข้อง
- EOC
มุ่งมั่นที่จะใช้กลยุทธ์เชิงรุกและการปฏิบัติเพื่อให้อุ่นใจในการเข้าถึงบริการไปได้อย่างเท่าเทียมกันของผู้ใช้บริการที่มีความหลากหลายทางเชื้อชาติ และเพื่ออำนวยความสะดวกในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการที่ไม่สามารถอ่านหรือสื่อสารเป็นภาษาจีน/ภาษาอังกฤษได้ ด้วยการจัดหาบริการภาษาให้ตามความเหมาะสม
- มาตรการที่มีอยู่
- แผ่นพับข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมทั้ง 4 ฉบับ ที่ EOC นำมาใช้ รวมถึงข้อมูลอื่นๆที่เกี่ยวข้อง จะมีให้บริการใน 7 ภาษานอกเหนือจากภาษาอังกฤษและจีน ได้แก่ ภาษาซาฮิน โดนีเซีย ฮินดี เนปาล ตากาล็อก ไทย อูรดู และ ปัญจาบ ท่านสามารถขอรับแผ่นพับเหล่านี้ได้ที่สำนักงานของ EOC หรือสามารถดาวน์โหลดได้จากเว็บไซต์ของ EOC สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆจะถูกแปลเป็นภาษาอื่นนอกเหนือจากภาษาจีนและภาษาอังกฤษตามความจำเป็นและสามารถปฏิบัติได้
- การประเมินการทำงานในอนาคต
- ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการสนับสนุนด้านภาษาสำหรับผู้ใช้บริการที่มีเชื้อชาติหลากหลายต่างๆ จะถูกนำมาทบทวนและปรับปรุงในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
 - จำนวนของคำร้องสำหรับการแปลภาษาและบริการล่าม และการให้บริการจะได้รับการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของบริการในอนาคตและการวางแผนด้านทรัพยากรที่ต้องการ
- มาตรการเพิ่มเติมที่ใช้ / จะนำมาใช้
- เพื่อต้องการขยายการเผยแพร่ข้อมูลไปยังกลุ่มคนที่มีหลากหลายเชื้อชาติซึ่งกำลังเติบโต เช่น บังคลาเทศและเวียดนาม แผ่นพับข้อมูลจะถูกนำไปแปลและเผยแพร่ให้พวกเขาโดยตรงหรือจากเว็บไซต์ของ EOC
 - เพื่อเพิ่มการรับรู้ว่ามีบริการล่าม/แปลภาษาฟรีในภาษาอื่นๆ นอกเหนือจากภาษาอังกฤษและภาษาจีน แผ่นประกาศ / โปสเตอร์ได้มีการติดตั้งไว้อย่างเด่นชัดที่บริเวณลิบบัซของ EOC

และจะใส่เอาไว้บนเว็บไซต์ของ EOC ตามความเหมาะสม

- พนักงานปฏิบัติงานส่วนหน้าจะให้คำแนะนำเกี่ยวกับบริการด้านภาษาของ EOC สำหรับผู้ใช้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการของ EOC ที่ไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษ / ภาษาจีนได้ ก็จะมีบริการหูฟังแปลภาษาอัจฉริยะ AI ที่มีความเชี่ยวชาญในการแปลภาษาอย่างเอียร์บัด Earbuds ซึ่งรองรับการแปลได้ถึง 36 ภาษาไว้ให้ใช้งานตามความจำเป็น
- จำนวนคำร้องสำหรับการแปลภาษาและบริการล่ามถูกเก็บรวบรวม เพื่อนำมาทบทวนเกี่ยวกับบริการและแหล่งทรัพยากรที่มี
- รายงานการรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของ EOC และรายงานเกี่ยวกับ นโยบายความเป็นส่วนตัว ที่เผยแพร่อยู่ในเว็บไซต์ของ EOC ได้มีการแปลเป็นภาษาอื่นๆ อีก 9 ภาษานอกจากภาษาอังกฤษและภาษาจีน ได้แก่: ภาษาซาฮินโดนีเซีย ฮินดี เนปาล ตากาล็อก ไทย อูรดู เวียดนาม ปัญจาบ และ เบงกอล
- จะมีการกำหนดขั้นตอนสำหรับการจัดการเกี่ยวกับบริการล่าม / การแปลภาษา เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานทุกคนโดยเฉพาะพนักงานปฏิบัติงานส่วนหน้าจะได้รับทราบขั้นตอนอย่างถูกต้องและให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพแน่นอน

หากมีข้อสงสัยหรือข้อเสนอแนะ โปรดติดต่อเจ้าหน้าที่อาวุโสฝ่ายความเท่าเทียมกันทางโอกาส (ส่วนงานธุรการและบุคลากร) (Gloria) แผนกวางแผนและบริการองค์กร ผ่านช่องทางดังต่อไปนี้ –

อีเมล: eoc@eoc.org.hk

โทรศัพท์: (852) 2511 8211

แฟกซ์: (852) 2511 8142

บริการ SMS: 6972566616538 (สำหรับผู้ที่มีความบกพร่องในการได้ยิน / ปัญหาด้านการพูด)

- ผู้ทุพพลภาพที่ต้องการความช่วยเหลือทางร่างกายในการเดินทางไปยังสำนักงาน EOC สามารถติดต่อเราได้ที่ 2511 8211
- สำหรับติดต่อสอบถามทั่วไปนอกเวลาทำการ กรุณาฝากข้อความเสียงได้ที่สายด่วนของเรา 2511 8211

คณะกรรมการเพื่อความเท่าเทียมทางโอกาส

มิถุนายน 2021