

**มาตรการที่มีอยู่ และได้วางแผนเกี่ยวกับ
การส่งเสริมความเท่าเทียมทางเชื้อชาติ
องค์กรความช่วยเหลือด้านการเงินสำหรับครอบครัวผู้ทำงานและนักเรียน**

องค์กรความช่วยเหลือด้านการเงินสำหรับครอบครัวผู้ทำงานและนักเรียน (Working Family and Student Financial Assistance Agency (WFSFAA)) ได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานการเงินนักเรียน (Student Finance Office (SFO)) และ สำนักงานเงินช่วยเหลือแก่ครอบครัวผู้ทำงาน (Working Family Allowance Office (WFAO)) มุ่งมั่นที่จะให้ความช่วยเหลือทางการเงินโดยเฉพาะกับครอบครัวผู้ที่ต้องการในฮ่องกง ให้การสนับสนุนเด็ก และเยาวชนให้ได้รับการศึกษา และส่งเสริมครอบครัวผู้ทำงานให้ได้รับการจ้างงานอย่างต่อเนื่อง

WFSFAA ให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการให้ข้อมูล และบริการที่สามารถเข้าถึงได้ให้กับผู้คนที่หลากหลาย เชื้อชาติที่หลากหลาย มาตรการส่งเสริมความเท่าเทียมทางเชื้อชาติ และความเท่าเทียมในการเข้าถึงบริการให้กับผู้คนที่หลากหลายตามรายละเอียดด้านล่าง

- บริการที่เกี่ยวข้อง
- เพื่อสนับสนุนครอบครัวผู้ทำงานที่มีความต้องการผ่านโครงการความช่วยเหลือทางการเงินให้แก่เด็กนักเรียนมากมายที่สามารถใช้ได้กับระดับก่อนประถมศึกษา ปฐมศึกษา และมัธยมศึกษา
 - เพื่อส่งเสริมการพึ่งพาตนเอง และบรรเทาความยากจนระหว่างรุ่นผ่านทางโครงการเงินช่วยเหลือครอบครัวผู้ทำงาน (Working Family Allowance (WFA) Scheme)¹

มาตรการที่มีอยู่ (A) การเผยแพร่โครงการเงินช่วยเหลือด้านการเงิน

- ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการเงินช่วยเหลือด้านการเงินสำหรับนักเรียนที่สามารถใช้ได้ระดับก่อนประถมศึกษา ปฐมศึกษา มัธยมศึกษาและโครงการ WFA จะทำการเผยแพร่เป็นแปดภาษา² ซึ่งนอกเหนือไปจากภาษาจีน และภาษาอังกฤษบนเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องของ SFO และ WFAO นอกจากนี้ไอคอนสัดเกี่ยวกับ "ฝ่ายบริการช่วยเหลือสำหรับผู้คนที่หลากหลายเชื้อชาติ (Support Services for People of Diverse Race)" ยังมีอยู่บนเว็บไซต์สองแห่งเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงอย่างรวดเร็ว

¹ เงินช่วยเหลือครอบครัวผู้ทำงานที่มีรายได้ต่ำได้เปลี่ยนชื่อเป็น โครงการเงินช่วยเหลือครอบครัวผู้ทำงาน (Working Family Allowance Scheme (WFA)) โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2018

² แปดภาษา ประกอบไปด้วย ภาษาจีน อินโดนีเซีย ฮินดี เนปาล ปัญจาบ ตากาล็อก ไทย และอูรดู และเวียดนาม

- แผ่นพับ/โปสเตอร์เพื่อการประชาสัมพันธ์ และตัวอย่างแบบฟอร์มสำหรับโครงการได้รับการแปลให้เป็นแปดภาษาโดยนอกเหนือไปจากภาษาจีน และภาษาอังกฤษซึ่งมีการเผยแพร่ที่ศูนย์สอบถามกิจการพลเรือน (Home Affairs Enquiry Centres) สำนักงานเขต (District Offices) ของกรมสวัสดิการสังคม (Social Welfare Department) และเคาน์เตอร์สอบถามข้อมูลของ WFSFAA รวมทั้งสามารถดาวน์โหลดข้อมูลสำหรับโครงการช่วยเหลือทางการเงินให้แก่นักเรียน และข้อมูลของ WFAO สำหรับโครงการ WFA ได้จากเว็บไซต์ของ SFO นอกจากนี้แผ่นพับเพื่อการประชาสัมพันธ์สำหรับโครงการเงินช่วยเหลือด้านการเงินสำหรับนักเรียนจะมีเผยแพร่ที่ศูนย์สุขภาพ แม่ และเด็ก (Maternal and Child Health Centres) ภายใต้กรมสุขภาพ (Department of Health) และสำนักงานการศึกษาภูมิภาค (Regional Education Offices) ของสำนักการศึกษา (Education Bureau) และจะทำการแจกจ่ายไปยังพ่อ แม่/นักเรียนที่มีเชื้อชาติแตกต่างกันผ่านทางโรงเรียน โรงเรียนอนุบาล ศูนย์ดูแลเด็กเล็ก และศูนย์ให้บริการสนับสนุนในขณะที่มีข้อมูลสำหรับโครงการ WFA ที่เคาน์เตอร์บริการของกรมแรงงาน (Labour Department) ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ WFA ยังได้ครอบคลุมถึงโปรแกรมบนิทย และหนังสือพิมพ์เป็นภาษาต่าง ๆ ที่นอกเหนือไปจากภาษาจีน และภาษาอังกฤษเพื่อการเผยแพร่สู่ประชาชนทั่วไป
- นอกจากนี้ โครงการเงินช่วยเหลือทางการเงินให้แก่เรียน และโครงการ WFA จะนำมาใช้กับผู้มีเชื้อชาติที่หลากหลายผ่านทางหนังสือ "คู่มืองานบริการในฮ่องกง (Your Guide to Services in Hong Kong) " หนึ่งในบทบาทหลักของกรมกิจการพลเรือน (Home Affairs Department (HAD))
- WFSFAA แนะนำรายละเอียดของโครงการช่วยเหลือทางการเงินให้แก่เรียน และโครงการ WFA ผ่านทางการสรุปให้กับผู้มีเชื้อชาติที่หลากหลาย และสรุปวิธีการกรอกข้อมูลแบบฟอร์มใบสมัคร มีการให้บริการล่ามแปลภาษาแก่พวกเขาในระหว่างการสรุปเมื่อต้องการ นอกจากนี้ยังได้แนะนำสายด่วน/เคาน์เตอร์บริการของ WFSFAA และการแปลภาษาให้กับผู้มีเชื้อชาติที่หลากหลายในระหว่างการสรุป
- นอกจากนี้ยังได้แนะนำโครงการช่วยเหลือมากมายให้กับผู้มีเชื้อชาติที่หลากหลาย ศูนย์บริการสนับสนุนสำหรับชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์

(Support Services Centres for Ethnic Minorities) ที่ได้รับเงินทุนจากกรมกิจการพลเรือน (HAD) และ/หรือบริการในพื้นที่ห่างไกลทั่วทั้งภูมิภาคอย่างต่อเนื่องไปยังองค์กรต่าง ๆ สำหรับผู้มีเชื้อชาติที่หลากหลาย ซึ่งประกอบไปด้วย การเข้าร่วมในโปรแกรม/กิจกรรมพิเศษ เช่น นิทรรศการรับสมัครงานสำหรับผู้มีเชื้อชาติที่หลากหลาย

(B) ข้อสอบถาม และความช่วยเหลือในการสมัคร

- สายด่วนสอบถามข้อมูล ³ (<2802 2345> สำหรับ SFO และ <2558 3000> สำหรับ WFAO) ให้บริการผู้สอบถามที่มีเชื้อชาติหลากหลายด้วยการเข้าถึงบริการล่ามแปลภาษาฟรีทางโทรศัพท์ของศูนย์ศูนย์ให้บริการชนกลุ่มน้อยที่อาศัยอยู่ในฮ่องกง (Centre for Harmony and Enhancement of Ethnic Minority Residents (CHEER)) ภายใต้บริการชาวคริสเตียนฮ่องกง (Hong Kong Christian Service) เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับข้อสอบถามเกี่ยวกับการสมัคร นอกจากนี้ CHEER ยังให้บริการแปลภาษา ณ สถานที่ให้กับผู้มีเชื้อชาติที่หลากหลายฟรี
- เอกสารข้อมูลในภาษาอื่น ๆ แปลภาษาพร้อมรายชื่อติดต่อของโครงการช่วยเหลือด้านการเงินเกี่ยวกับฮ่องกงและศูนย์บริการสนับสนุนสำหรับชนกลุ่มน้อยทางชาติพันธุ์ (Support Services Centres for Ethnic Minorities) ได้รับทุนจากกรมกิจการพลเรือน (HAD) จะจัดเคาน์เตอร์สอบถามข้อมูลของ WFSFAA ให้กับผู้เข้าร่วมงานเชื้อชาติที่หลากหลาย และยังได้แนบมาในจดหมายสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้สมัครของเชื้อชาติที่มีความหลากหลายเพื่อใช้ในการอ้างอิง
- บัตรประจำตัวด้านภาษาของ CHEER ที่แสดงหมายเลขโทรศัพท์ในบริการล่ามแปลภาษาของศูนย์ CHEER หมายเลขสายด่วนสำหรับบริการล่ามแปลภาษาในภาษาอื่น ๆ แปลภาษาจะแสดงไว้ที่เคาน์เตอร์เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับพนักงานในการจัดเตรียมที่เหมาะสมให้กับผู้ที่มีความหลากหลายทางเชื้อชาติ หากต้องการใช้บริการตีความหมาย ผู้ที่มีความหลากหลายทางเชื้อชาติระบุภาษาที่สามารถพูดได้ด้วยการชี้ไปที่บัตรประจำตัวด้านภาษา และพนักงานของเราจะสามารถโทรไปยังสายด่วน

³ เมื่อผู้มีเชื้อชาติที่หลากหลายโทรไปยังสายด่วนสอบถามข้อมูลตามที่ได้อ้างไว้ข้างต้น แล้วเลือก “ภาษาอื่น” ในระบบเสียงตอบรับ หรือไม่เลือกภาษาใดเลยภายในระยะเวลาที่กำหนด สายโทรศัพท์จะถูกโอนไปยังพนักงานของ CHEER เพื่อให้บริการล่ามแปลภาษาทางโทรศัพท์ที่ทันเวลาและสะดวกสบาย

เพื่อให้ผู้ที่มีความหลากหลายทางเชื้อชาติสามารถสื่อสารกับพนักงานของเราได้

- WFSFAA จะจัดเตรียมบริการล่ามแปลภาษาให้ตามความจำเป็นในขณะให้บริการกับผู้ที่มีความหลากหลายทางเชื้อชาติที่เคาน์เตอร์ หรือในขณะกำลังประมวลผลการสมัครของพวกเขา นอกจากนี้ศูนย์ให้บริการช่วยเหลือมากมาย (รวมถึง CHEER ศูนย์ (CHEER Centre) HOME ศูนย์ (HOME Centre) HOPE ศูนย์ (HOPE Centre) LINK ศูนย์ (LINK Centre) TOUCH ศูนย์ (TOUCH Centre) และศูนย์บริการให้ความช่วยเหลือของ Yuen Long Town Hall (Yuen Long Town Hall Support Service Centre for Ethnic Minorities) ยังได้รับเชิญให้มาให้บริการช่วยเหลือแก่ผู้ที่มีความหลากหลายทางเชื้อชาติ เช่น แนะนำโครงการความช่วยเหลือมากมายให้กับพวกเขา มอบคำแนะนำเกี่ยวกับการกรอกข้อมูลในใบสมัคร และแปลเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อทำการสมัครให้กับพวกเขา

(C) การฝึกอบรมพนักงาน

- WFSFAA มอบการฝึกอบรม และ “คู่มือเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติในการจัดการต่อข้อสอบถามจากผู้ที่มีความหลากหลายทางเชื้อชาติ (Procedural Guide on Handling Enquiry from People of Diverse Race)” ให้กับพนักงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อใช้อ้างอิงถึงวิธีการจัดการกับข้อสอบถามจากผู้ที่มีความหลากหลายทางเชื้อชาติ พนักงานยังได้รับการสนับสนุนให้เข้าร่วมการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ เพื่อเป็นการเพิ่มความเข้าใจในความต้องการภูมิหลังทางด้านวัฒนธรรม และศาสนาของผู้ที่มีความหลากหลายทางเชื้อชาติ
- มีคู่มือ และวัสดุเอกสารในการฝึกอบรมฉบับอิเล็กทรอนิกส์ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้พนักงานใช้อ้างอิงได้อย่างง่ายดาย

การประเมินผล
งานในอนาคต

WFSFAA จะดำเนินการต่อไปเพื่อ –

- เก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติเกี่ยวกับการใช้บริการจากผู้ที่มีความหลากหลายทางเชื้อชาติสำหรับการศึกษาเพื่ออำนวยความสะดวกในการกำหนด/ประเมินนโยบาย และมาตรการต่าง ๆ

- ร้องขอคำติชม และความคิดเห็นจากชุมชน และองค์กรต่าง ๆ ของความหลากหลายทางเชื้อชาติที่เกี่ยวกับบริการของเรา และสิ่งที่สามารถปรับปรุงได้
- ตรวจสอบคำติชมเกี่ยวกับบริการล่ามแปลภาษาในขณะที่กำลังให้บริการแก่ผู้ที่มีความหลากหลายทางเชื้อชาติอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้แน่ใจว่าบริการต่าง ๆ มีประสิทธิภาพ
- ตรวจสอบบริการต่าง ๆ สำหรับผู้ที่มีความหลากหลายทางเชื้อชาติเป็นระยะเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม
- ร้องขอ และตรวจสอบคำติชม และข้อเสนอแนะจากพนักงานเกี่ยวกับโปรแกรมการฝึกอบรม และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อการตรวจสอบ และการปรับปรุง

มาตรการที่นำมาใช้เพิ่มเติม/จะนำมาใช้

- จัดทำแผ่นพับ และตัวอย่างแบบฟอร์มเพื่อการประชาสัมพันธ์โครงการให้ความช่วยเหลือมากมายในภาษาอื่น ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการสมัครจากผู้ที่มีความหลากหลายทางเชื้อชาติเพิ่มเติม
- แปลความหมายของแถลงการณ์การเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Information Collection Statement) เป็นภาษาอื่น ๆ แปลภาษาดังที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นเพื่อให้ผู้สมัครที่มีความหลากหลายทางเชื้อชาติอาจมีความเข้าใจที่ดีขึ้นเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนตัวของพวกเขาในขณะที่สมัครขอความช่วยเหลือทางการเงิน ตลอดจนสิทธิในการเข้าถึง และแก้ไขข้อมูลส่วนตัว ฎีกาข้อมูลส่วนบุคคล (ความเป็นส่วนตัว) (Personal Data (Privacy) Ordinance) ได้ดีขึ้น

สำหรับข้อซักถามที่เกี่ยวกับมาตรการที่มีอยู่ และได้วางแผนเกี่ยวกับการส่งเสริมความเท่าเทียมทางเชื้อชาติ โปรดติดต่อ Mr. Herman TSE กรรมการบริษัท (การบริหารการเปลี่ยนแปลง) (Chief Executive Officer (Change Management)) ของ WFSFAA ผ่านทางช่องทางดังต่อไปนี้ –

หมายเลขโทรศัพท์ : 2150 7676
 หมายเลขแฟกซ์ : 3102 9433
 อีเมล : hhmtse_sfo@wfsfaa.gov.hk

ที่อยู่ไปรษณีย์ : Room 1008, 10/F, Cheung Sha Wan Government Offices,
303 Cheung Sha Wan Road, Kowloon

**องค์กรความช่วยเหลือด้านการเงินสำหรับครอบครัวผู้ทำงานและนักเรียน
สิงหาคม 2021**