

**Các biện pháp hiện có và dự định
nhằm thúc đẩy bình đẳng sắc tộc
Cơ quan Hỗ trợ Tài chính cho Sinh viên và Gia đình Lao động**

Cơ quan Hỗ trợ Tài chính cho Sinh viên và Gia đình Lao động (Working Family and Student Financial Assistance Agency (WFSFAA)), được Văn phòng Tài chính Sinh viên (Student Finance office (SFO)) và Văn phòng Trợ cấp Gia đình Lao động (Working Family Allowance Office (WFAO)) hỗ trợ, cam kết hỗ trợ tài chính dành riêng cho các gia đình nghèo tại Hồng Kông, hỗ trợ trẻ em và thanh thiếu niên được hưởng sự giáo dục và khuyến khích các gia đình lao động đều có việc làm.

WFSFAA đặc biệt coi trọng việc cung cấp thông tin và dịch vụ để người dân đến từ nhiều dân tộc khác nhau đều có thể tiếp cận. Các biện pháp thúc đẩy bình đẳng sắc tộc và bình đẳng trong việc tiếp cận các dịch vụ của chúng tôi cho những người dân đến từ nhiều dân tộc khác nhau được nêu dưới đây.

Dịch vụ quan tâm • Hỗ trợ các gia đình nghèo thông qua các chương trình hỗ trợ tài chính khác nhau dành cho học sinh áp dụng với các bậc mầm non, tiểu học và trung học cơ sở.

- Khuyến khích sự tự lực và giảm nghèo giữa các thế hệ thông qua Chương trình Trợ cấp cho Gia đình Lao động¹ (Working Family Allowance (WFA) Scheme).

Các biện pháp hiện có (A) **Công khai các Chương trình Hỗ trợ Tài chính**

- Thông tin về các chương trình hỗ trợ tài chính cho học sinh áp dụng cho các bậc mầm non, tiểu học, trung học và các Chương trình WFA được công bố bằng tám ngôn ngữ² ngoài tiếng Trung và tiếng Anh trên các trang web riêng tương ứng

¹ Trợ cấp gia đình có thu nhập thấp được đổi tên thành Chương trình trợ cấp gia đình lao động (WFA) có hiệu lực từ ngày 1 tháng 4 năm 2018.

² Tám ngôn ngữ bao gồm tiếng Bahasa Indonesia, tiếng Hindi, tiếng Nepal, tiếng Ba Tư, tiếng Tagalog, tiếng Thái, tiếng Urdu và tiếng Việt.

của SFO và WFAO. Một biểu tượng lỗi tất dẫn đến “Dịch vụ hỗ trợ dành cho người dân đến từ nhiều dân tộc khác nhau (Support Services for People of Diverse Race)” cũng có sẵn trên hai trang web để hỗ trợ việc truy cập nhanh.

- Tờ rơi/áp phích quảng cáo và mẫu biểu mẫu cho các chương trình được dịch sang tám ngôn ngữ khác ngoài tiếng Trung và tiếng Anh hiện có sẵn tại Trung tâm Điều tra Nội vụ (Home Affairs Enquiry Centres), Văn phòng Phúc lợi xã hội Quận và Quầy Truy vấn (District Offices of Social Welfare Department) thông tin của WFSFAA để phục vụ người dân, đồng thời chúng có thể được tải xuống từ trang web của SFO dành cho các chương trình hỗ trợ tài chính cho học sinh và trang web của WFAO dành cho các Chương trình WFA. Tờ rơi quảng cáo cho các chương trình hỗ trợ tài chính dành cho học sinh hiện có sẵn tại Trung tâm Chăm sóc Sức khỏe cho Bà mẹ và Trẻ em thuộc (Maternal and Child Health Centres) Sở Y tế và (Department of Health) Văn phòng Giáo dục khu vực của (Regional Education Offices) Bộ Giáo dục (Education Bureau) và được gửi đến cho phụ huynh/học sinh đến từ nhiều dân tộc khác nhau thông qua các trường học, nhà trẻ, trung tâm chăm sóc trẻ em và trung tâm dịch vụ hỗ trợ. Trong khi đó, những tờ rơi quảng cáo về Chương trình WFA cũng có sẵn tại các quầy dịch vụ của Bộ Lao động (Labour Department). Thông tin về Chương trình WFA cũng đã được đưa vào các chương trình phát thanh và tin tức trên báo bằng các ngôn ngữ khác ngoài tiếng Trung và tiếng Anh để đưa thông tin đến với đại chúng.
- Các chương trình hỗ trợ tài chính dành cho học sinh và Chương trình WFA cũng được giới thiệu cho những người dân đến từ nhiều dân tộc khác

nhau thông qua sách quảng cáo “Hướng dẫn Sử dụng Dịch vụ tại Hồng Kông” (Your Guide to Services in Hong Kong) do Bộ Nội vụ (Home Affairs Department (HAD)) xuất bản bằng sáu ngôn ngữ khác nhau.

- Thông qua các buổi hướng dẫn, WFSFAA giới thiệu chi tiết về các chương trình hỗ trợ tài chính dành cho học sinh và các Chương trình WFA dành cho người dân đến từ nhiều dân tộc khác nhau và chỉ dẫn cho họ cách hoàn thành các mẫu đơn. Dịch vụ phiên dịch sẽ được cung cấp cho họ trong các buổi hướng dẫn nếu cần thiết. Các đường dây nóng/quầy dịch vụ của WFSFAA và dịch vụ biên phiên dịch cũng được cung cấp để hỗ trợ những người dân đến từ nhiều dân tộc khác nhau tại các buổi hướng dẫn.
- Các chương trình hỗ trợ khác nhau cũng được giới thiệu cho những người dân đến từ nhiều dân tộc khác nhau thông qua Trung tâm Dịch vụ Hỗ trợ dành cho Dân tộc thiểu số (Support Services Centres for Ethnic Minorities) do Bộ Nội vụ (HAD) tài trợ và/hoặc các dịch vụ tiếp cận trên toàn lãnh thổ đang diễn ra dành cho những người dân đến từ nhiều dân tộc khác nhau, bao gồm cả việc tham gia các chương trình/sự kiện đặc biệt, ví dụ như hội chợ việc làm dành cho người dân đến từ nhiều dân tộc khác nhau.

(B) Hỗ trợ Truy vấn thông tin và Đơn đăng ký

- Đường dây nóng³ (<2802 2345> đến SFO và <2558 3000> đến WFAO) cung cấp quyền để những người dân đến từ nhiều dân tộc khác nhau

³ Khi những người dân đến từ nhiều dân tộc khác nhau gọi đến các đường dây nóng được đề cập ở trên và chọn “Ngôn ngữ khác” trong phần hệ thống thoại hoặc không chọn ngôn ngữ nào trong thời gian giới hạn thì cuộc gọi sẽ được chuyển đến nhân viên của CHEER để cung cấp dịch vụ phiên dịch qua điện thoại kịp thời và tiện lợi.

tiếp cận các dịch vụ phiên dịch qua điện thoại miễn phí với sự hỗ trợ của Trung Tâm Hỗ Trợ Dân Tộc Thiểu Số (CHEER) thuộc Dịch vụ Cơ đốc giáo Hồng Kông (Hong Kong Christian Service) để hỗ trợ giải đáp các thắc mắc về việc đăng ký. CHEER cũng cung cấp dịch vụ dịch qua văn bản miễn phí đối với người dân đến từ nhiều dân tộc khác nhau.

- Các tờ thông tin bằng tám ngôn ngữ khác có kèm liên hệ của các chương trình hỗ trợ tài chính tương ứng và Trung tâm dịch vụ hỗ trợ dành cho các dân tộc thiểu số (Support Services Centres for Ethnic Minorities) do Bộ Nội vụ (HAD) tài trợ, chúng được hiển thị nổi bật trong các quầy truy vấn thông tin của WFSFAA dành cho người dân đến từ nhiều dân tộc khác nhau và đồng thời được đính kèm trong các thư tìm kiếm thông tin bổ sung của những người nộp đơn đăng ký đến từ nhiều dân tộc khác nhau tham khảo.
- Thẻ nhận dạng ngôn ngữ CHEER, cung cấp số điện thoại Đường dây nóng Dịch vụ Phiên dịch qua Điện thoại của Trung tâm CHEER bằng tám ngôn ngữ khác nhau, được làm nổi bật tại quầy để tạo điều kiện cho nhân viên thực hiện những sự thu xếp hợp lý cho người dân đến từ nhiều dân tộc khác cần đến dịch vụ phiên dịch. Những người dân đến từ nhiều dân tộc khác nhau có thể chọn ngôn ngữ giao tiếp của họ bằng cách chỉ vào thẻ nhận dạng ngôn ngữ và nhân viên của chúng tôi sẽ giúp họ gọi điện đến đường dây nóng để có thể trò chuyện với các nhân viên của chúng tôi.
- WFSFAA sẽ thu xếp dịch vụ phiên dịch cần thiết khi cung cấp dịch vụ cho những người dân đến từ nhiều dân tộc khác nhau tại quầy hoặc trong quá trình xử lý đơn đăng ký của họ.

Ngoài ra, nhiều trung tâm dịch vụ hỗ trợ khác (bao gồm Trung tâm CHEER (CHEER Centre), Trung tâm HOME (HOME Centre), Trung tâm HOPE (HOPE Centre), Trung tâm LINK (LINK Centre), Trung tâm TOUCH (TOUCH Centre) và Trung tâm Dịch vụ Hỗ trợ Tòa thị chính Yuen Long cho các Dân tộc thiểu số (Yuen Long Town Hall Support Service Centre for Ethnic Minorities)) cũng được mời để hỗ trợ những người dân đến từ nhiều dân tộc khác nhau qua các hoạt động như giới thiệu cho họ về các chương trình hỗ trợ khác nhau, cung cấp hướng dẫn để hoàn thành mẫu đơn và dịch các tài liệu liên quan đến đơn đăng ký.

(C) Đào tạo nhân viên

- WFSFAA cung cấp cho nhân viên chương trình đào tạo thường xuyên và “Hướng dẫn Thủ tục về Cách xử lý Yêu cầu của những Người dân đến từ nhiều dân tộc khác nhau (Procedural Guide on Handling Enquiry from People of Diverse Race)” để tham khảo cách xử lý các câu hỏi đến từ những người dân đến từ nhiều dân tộc khác nhau. Nhân viên cũng được khuyến khích tham dự các khóa đào tạo liên quan khác để tăng cường sự hiểu biết về nhu cầu, nền tảng văn hóa và tôn giáo của những người nộp đơn đến từ nhiều dân tộc khác nhau.
- Phiên bản điện tử của các tài liệu hướng dẫn và đào tạo có liên quan hiện có sẵn để nhân viên dễ dàng tham khảo.

Đánh giá Công việc trong Tương lai

WFSFAA sẽ tiếp tục –

- thu thập dữ liệu và số liệu thống kê về việc sử dụng dịch vụ của những người dân đến từ nhiều dân tộc khác nhau để thực hiện các nghiên cứu

nhằm tạo thuận lợi cho việc xây dựng/đánh giá các chính sách và biện pháp.

- thu hút phản hồi và quan điểm từ cộng đồng và các tổ chức đến từ nhiều dân tộc khác nhau về các dịch vụ của chúng tôi và những điểm có thể cải thiện.
- thường xuyên xem xét các phản hồi nhận được về các dịch vụ phiên dịch được cung cấp cho những người dân đến từ nhiều dân tộc khác nhau để đảm bảo việc hỗ trợ họ hiệu quả nhất.
- liên tục đánh giá các dịch vụ dành cho những người dân đến từ nhiều dân tộc khác nhau để nâng cao chất lượng dịch vụ.
- thu hút và xem xét các phản hồi và đề xuất của nhân viên về các chương trình và hoạt động đào tạo liên quan để thực hiện đánh giá và cải tiến.

Các biện pháp bổ sung đã thực hiện/sắp thực hiện

- Cung cấp tờ rơi quảng cáo và mẫu biểu mẫu của các chương trình hỗ trợ khác nhau bằng tám ngôn ngữ khác nhau để tạo điều kiện cho nhiều người dân đến từ nhiều dân tộc khác nhau nộp đơn đăng ký hơn.
- Dịch Tuyên bố thu thập thông tin cá nhân (Personal Information Collection Statement) sang tám ngôn ngữ khác để những người đăng ký đến từ nhiều dân tộc khác nhau có thể hiểu rõ hơn mục đích của việc thu thập dữ liệu cá nhân của họ khi họ nộp đơn xin hỗ trợ tài chính cũng như quyền truy cập và chỉnh sửa chính xác dữ liệu cá nhân của họ theo Pháp lệnh dữ liệu cá nhân (Quyền riêng tư) (Personal Data (Privacy) Ordinance).

Mọi thắc mắc liên quan đến các biện pháp hiện có và theo kế hoạch nhằm thúc đẩy bình đẳng sắc tộc, vui lòng liên hệ với Ông Herman TSE, Giám đốc Điều hành (Quản lý Sự thay đổi) (Chief Executive Officer (Change Management)) của WFSFAA thông qua các kênh sau –

Số điện thoại : 2150 7676
Số Fax : 3102 9433
Email : hhmtse_sfo@wfsfaa.gov.hk
Địa chỉ hòm thư : Room 1008, 10/F, Cheung Sha Wan Government Offices, 303 Cheung Sha Wan Road, Kowloon

Cơ quan Hỗ trợ Tài chính cho Sinh viên và Gia đình Lao động Tháng 8 năm 2021