

**Upaya terkini dan dalam perencanaan
untuk mendorong kesetaraan ras
Badan Bantuan Finansial Keluarga Pekerja dan Siswa**

Badan Bantuan Finansial Keluarga Pekerja dan Siswa (Working Family and Student Financial Assistance Agency (WFSFAA)), di bawah Kantor Finansial Siswa (Student Financial Office (SFO)) dan Kantor Tunjangan Keluarga Pekerja (Working Family Allowance Office (WFAO)), berkomitmen untuk menyediakan bantuan keuangan khusus bagi keluarga yang membutuhkan di Hong Kong, mendukung anak-anak dan remaja dalam menerima pendidikan dan mendorong keluarga bekerja untuk terus bekerja.

WFSFAA menekankan pentingnya menyediakan informasi dan layanan yang mudah diakses bagi individu dari berbagai ras. Upaya-upaya untuk mendorong kesetaraan ras dan kesetaraan akses terhadap layanan kami bagi individu dari berbagai ras dijabarkan di bawah ini.

- Layanan Terkait**
- Mendukung keluarga yang membutuhkan melalui berbagai skema bantuan keuangan siswa yang berlaku untuk tingkat Taman Kanak-kanak, Sekolah Dasar dan Sekolah Menengah Pertama/ Sekolah Menengah Atas.
 - Mendorong kemampuan mandiri dan menumpas kemiskinan antar generasi melalui Skema Tunjangan Keluarga Pekerja¹ (Working Family Allowance (WFA) Scheme).

Upaya yang Ada (A) Publikasi Skema Bantuan Keuangan

- Informasi mengenai skema bantuan keuangan siswa yang berlaku untuk tingkat Taman Kanak-kanak, Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama/Sekolah Menengah Atas dan Skema WFA dipublikasikan dalam delapan bahasa² selain bahasa Cina dan Inggris pada

¹ Tunjangan Keluarga Pekerja Berpenghasilan Rendah berganti nama menjadi Skema Tunjangan Keluarga Pekerja (WFA) berlaku mulai 1 April 2018.

² Kedelapan bahasa tersebut meliputi Indonesia, Hindi, Nepali, Punjabi, Tagalog, Thai, Urdu dan

masing-masing situs web milik SFO dan WFAO. Tombol pintas untuk “Layanan Bantuan untuk Individu dari Berbagai Latar Belakang Ras (Support Services for People of Diverse Race)” juga tersedia dalam kedua situs web tersebut untuk memfasilitasi akses cepat.

- Selebaran/poster promosi, serta contoh formulir skema yang diterjemahkan ke dalam delapan bahasa selain bahasa Cina dan Inggris tersedia untuk umum di Pusat Pertanyaan Dalam Negeri (Home Affairs Enquiry Centres), Kantor Distrik Departemen Kesejahteraan Sosial (District Offices of Social Welfare Department) dan konter pertanyaan WFSFAA, dan dapat diunduh dari situs web SFO untuk skema bantuan keuangan siswa dan situs web WFAO untuk Skema WFA selebaran promosi untuk skema bantuan keuangan siswa juga tersedia di Pusat Kesehatan Orang tua dan Anak di bawah Departemen Kesehatan (Maternal and Child Health Centres under Department of Health) dan Kantor Pendidikan Regional milik Biro Pendidikan (Regional Education Offices of Education Bureau) serta didistribusikan kepada orang tua/siswa dari berbagai ras melalui sekolah, taman kanak-kanak, pusat perawatan anak dan pusat layanan dukungan, sedangkan selebaran untuk Skema WFA juga tersedia di konter layanan Departemen Buruh (Labour Department). Informasi mengenai Skema WFA juga telah diliput dalam program radio dan surat kabar berbahasa selain bahasa Cina dan Inggris untuk promosi kepada masyarakat umum.
- Skema bantuan keuangan siswa dan Skema WFA juga diperkenalkan kepada individu dari berbagai ras melalui buklet “Buku Petunjuk

Layanan Anda di Hong Kong (Your Guide to Services in Hong Kong)” yang dipublikasikan dalam enam bahasa lain oleh Departemen Dalam Negeri (Home Affairs Department (HAD)).

- Melalui pengarahan, WFSFAA memperkenalkan rincian skema bantuan keuangan siswa dan Skema WFA kepada individu dari berbagai ras dan mengarahkan cara mengisi formulir permohonan. Layanan penerjemahan tersedia bagi mereka selama pengarahan kapanpun diperlukan. Layanan hotline/konter WFSFAA dan layanan penerjemahan turut diperkenalkan kepada individu dari berbagai ras selama pengarahan.
- Berbagai skema bantuan turut diperkenalkan kepada individu dari berbagai ras melalui Pusat Layanan Dukungan bagi Etnis Minoritas (Support Services Centres for Ethnic Minorities) yang didanai oleh Departemen Dalam Negeri (HAD) dan/atau layanan penjangkauan untuk organisasi per wilayah bagi individu dari berbagai ras, termasuk partisipasi dalam program/acara khusus, mis. bursa kerja untuk individu dari berbagai ras.

(B) Dukungan Pertanyaan dan Permohonan

- Hotline pertanyaan³ (<2802 2345> untuk SFO dan <2558 3000> untuk WFAO) menyediakan bagi penanya dari berbagai ras akses untuk layanan penerjemahan telepon secara Cuma-cuma dengan bantuan dari Pusat untuk Etnik Minoritas (CHEER) di bawah Layanan Kristen

³ Saat individu dari berbagai latar belakang ras menelepon hotline pertanyaan yang disebutkan di atas dan memilih “Bahasa lain” dalam sistem suara atau, jika tidak ada bahasa yang dipilih setelah batas waktu, panggilan akan ditransfer ke staf CHEER untuk memberikan layanan penerjemahan telepon secara cepat dan praktis.

Hong Kong (Hong Kong Christian Service) demi memfasilitasi pertanyaan mereka tentang mengajukan permohonan. CHEER juga menyediakan layanan penerjemahan di tempat secara cuma-cuma bagi individu dari berbagai ras.

- Lembar informasi dalam delapan bahasa lain beserta informasi kontak untuk masing-masing skema bantuan keuangan dan Pusat Layanan Dukungan bagi Etnis Minoritas (Support Services Centres for Ethnic Minorities) yang didanai oleh Departemen Dalam Negeri (HAD) selalu ditampilkan pada konter pertanyaan WFSFAA bagi pengunjung dari berbagai ras, dan juga disertakan dalam surat yang meminta informasi tambahan dari pemohon dari berbagai ras sebagai bahan rujukan.
- Kartu identifikasi bahasa CHEER, yang menunjukkan nomor Hotline Layanan Penerjemahan Telepon Pusat CHEER untuk layanan penerjemahan dalam delapan bahasa lain, ditampilkan pada konter untuk memfasilitasi staf dalam membuat pengaturan yang tepat bagi individu dari berbagai ras jika diperlukan adanya layanan penerjemahan. Individu dari berbagai ras dapat mengindikasikan bahasa yang mereka gunakan dengan menunjuk ke kartu identifikasi bahasa, dan staf kami dapat membantu menelepon hotline agar individu dari berbagai ras tersebut dapat berkomunikasi dengan staf kami.
- WFSFAA akan mengatur layanan penerjemahan sesuai kebutuhan saat menyediakan layanan bagi individu dari berbagai ras di konter atau selama memroses permohonan mereka. Terlebih lagi, berbagai pusat layanan dukungan (termasuk Pusat

CHEER (CHEER Centre), Pusat HOME (HOME Centre), Pusat HOPE (HOPE Centre), Pusat LINK (LINK Centre), Pusat TOUCH (TOUCH Centre) dan Yuen Long Town Hall Pusat Layanan Dukungan Untuk Etnis Minoritas (Yuen Long Town Hall Support Service Centre for Ethnic Minorities)) diundang untuk menyediakan bantuan bagi individu dari berbagai ras, seperti memperkenalkan berbagai skema bantuan, memandu dalam mengisi formulir permohonan dan menerjemahkan dokumen-dokumen terkait permohonan kepada mereka.

(C) Pelatihan Staf

- WFSFAA menyediakan stafnya pelatihan teratur serta “Panduan Prosedur dalam Menangani Pertanyaan dari Individu dari Berbagai ras (Procedural Guide on Handling Enquiry from People of Diverse Race)” sebagai rujukan tentang cara menangani pertanyaan dari individu dari berbagai ras. Staf juga didorong untuk mengikuti pelatihan terkait lainnya untuk meningkatkan pemahaman atas kebutuhan, latar belakang budaya dan agama pemohon dari berbagai latar belakang ras.
- Versi elektronik panduan dan materi pelatihan terkait tersedia untuk rujukan sederhana bagi staf.

Evaluasi Pekerjaan Masa Depan

WFSFAA akan terus –

- mengumpulkan data dan statistik mengenai penggunaan layanan oleh individu dari berbagai ras untuk melaksanakan studi dalam memfasilitasi formulasi/evaluasi kebijakan dan upaya.

- meminta umpan balik dan pandangan dari anggota masyarakat dan organisasi dari berbagai ras mengenai layanan kami dan perbaikan yang memungkinkan.
- secara teratur mengevaluasi umpan balik yang diterima mengenai layanan penerjemahan yang disediakan bagi individu dari berbagai ras untuk memastikan efektivitasnya.
- mengevaluasi layanan bagi individu dari berbagai ras dari waktu ke waktu untuk perbaikan lebih lanjut.
- mengumpulkan dan mengevaluasi umpan balik dan saran dari staf terkait program pelatihan dan aktivitas terkait untuk evaluasi dan perbaikan.

Upaya Tambahan yang Telah/Akan dilangsungkan

- Menyediakan selebaran promosi dan contoh formulir untuk berbagai skema bantuan dalam delapan bahasa lain untuk memfasilitasi permohonan dari lebih banyak orang dari berbagai ras.
- Menerjemahkan Pernyataan Kumpulan Informasi Pribadi (Personal Information Collection Statement) ke dalam delapan bahasa yang disebutkan di atas agar pemohon dari berbagai ras dapat lebih memahami tujuan pengumpulan data pribadi saat mereka mengajukan permohonan bantuan keuangan, serta hak mereka untuk mengakses dan memperbaiki data pribadi di bawah Peraturan Data Pribadi (Personal Data (Privacy) Ordinance).

Untuk pertanyaan terkait upaya terkini dan dalam perencanaan untuk mendorong kesetaraan hak, silahkan hubungi Merindukan Serene YEUNG, Kepala

Petugas Eksekutif (Pengelolaan Perubahan) (Chief Executive Officer (Change Management)) WFSFAA melalui jalur berikut ini –

No. telepon : 2150 7676
No. faks : 3102 9433
Email : syyeung@wfsfaa.gov.hk
Alamat Surat- : Room 1008, 10/F, Cheung Sha Wan Government
menyurat : Offices, 303 Cheung Sha Wan Road, Kowloon

**Badan Bantuan Finansial Keluarga Pekerja dan Siswa
Juni 2024**