

## **Langkah-langkah yang ada dan direncanakan mengenai promosi kesetaraan ras**

### **Otoritas Pembaruan Perkotaan**

Otoritas Pembaruan Perkotaan (“URA”) adalah badan hukum yang didirikan di bawah Ordonansi Otoritas Pembaruan Perkotaan (Bab 563) untuk melakukan, mendorong, mempromosikan dan memfasilitasi pembaruan perkotaan Hong Kong, dengan tujuan untuk mengatasi masalah kerusakan perkotaan dan meningkatkan kondisi kehidupan warga di distrik lama.

Dalam melaksanakan pembaruan perkotaan Hong Kong, URA merasa sangat penting untuk memastikan bahwa masyarakat Hong Kong terlepas dari bahasa dan budaya mereka, memiliki akses yang setara ke layanan publik URA. URA telah mengambil langkah-langkah pendukung yang tepat dan praktis untuk memfasilitasi orang-orang dari berbagai bahasa dan budaya untuk mengakses layanan publiknya.

- Layanan Terkait
- URA mengadopsi pendekatan yang komprehensif dan holistik melalui dua urusan utamanya yaitu pembangunan kembali dan rehabilitasi, serta pelestarian dan revitalisasi warisan sejarah, untuk menciptakan kehidupan yang berkelanjutan dan berkualitas bagi masyarakat Hong Kong.
- Langkah yang ada
- URA menggunakan bahasa Tionghoa atau Inggris (tergantung kasusnya) dalam penyediaan layanan publiknya.
  - Informasi di situs web URA adalah dalam bahasa Tionghoa dan Inggris.
  - Selebaran dan pamflet informasi mengenai layanan publik URA diterbitkan dalam bahasa Tionghoa dan Inggris.
  - URA telah menerjemahkan dan mengunggah ke situs webnya 9 selebaran di bawah ini tentang informasi akuisisi dan kompensasi / perumahan baru ke dalam

Bahasa Indonesia, Hindi, Nepal, Punjabi, Tagalog, Thai, Urdu dan Vietnam:

1. Pemilik Properti Domestik - Kiat Cerdas Kompensasi Akuisisi (ditempati pemilik);
2. Pemilik Properti Domestik - Kiat Cerdas Kompensasi Akuisisi (Disewakan);
3. Pemilik Properti Domestik - Kiat Cerdas Kompensasi Akuisisi (Kosong);
4. Pemilik Properti Non Domestik - Kiat Cerdas Kompensasi Akuisisi (ditempati pemilik);
5. Pemilik Properti Non Domestik - Kiat Cerdas Kompensasi Akuisisi (Disewakan);
6. Pemilik Properti Non Domestik - Kiat Cerdas Kompensasi Akuisisi (Kosong);
7. Penyewa Properti Domestik - Kiat Cerdas Tunjangan Ex-gratia / Perumahan Ulang;
8. Penyewa Utama Properti Domestik - Kiat Cerdas Tunjangan Ex-gratia/Perumahan Ulang;
9. Penyewa Properti Non Domestik - Kiat Cerdas Tunjangan Ex-gratia.

- URA telah memperkenalkan layanan penerjemahan telepon tiga arah secara bersamaan (dalam Bahasa Indonesia, Hindi, Nepal, Punjabi, Tagalog, Thailand, Urdu atau Vietnam) yang disediakan oleh Pusat untuk Etnik Minoritas (“CHEER”) untuk menjawab pertanyaan tentang layanan publik URA dari pengguna layanan dari berbagai bahasa.

- Kartu Identifikasi Bahasa yang disiapkan oleh CHEER tersedia di area resepsionis / loket kantor URA dan pusat-pusat layanan untuk memfasilitasi komunikasi dengan pengguna layanan dari berbagai bahasa.

- URA telah menyediakan materi pembelajaran dan kursus pelatihan bagi stafnya tentang isu-isu terkait ras, seperti:

1. Kursus e-learning:
  - “Kunjungan ke Chungking Mansions”

- memperkenalkan lingkungan multikultural di Chungking Mansions dan pekerja sosial etnik minoritas pertama yang terdaftar di Hong Kong;
- “Proyek Berbagi Kasus – Satu Kasus Penyewa Etnik Minoritas”; – memperdalam pemahaman tentang kebutuhan etnik minoritas melalui kasus nyata terkait perumahan;
- “Pengantar Salam dan Etiket Budaya Dasar Thailand” – membantu staf membangun hubungan yang saling menghormati dengan penerima layanan Thailand; dan
- “Peraturan Anti-Diskriminasi di Hong Kong” – menguraikan hukum dan kewajiban utama anti-diskriminasi;

## 2. Lokakarya yang diselenggarakan:

- “Menangani Perbedaan Budaya” – membekali staf dengan strategi untuk mengatasi perbedaan budaya;
  - “Pengantar Salam dan Etiket Budaya Dasar Thailand”;
  - “Pengantar Hukum Anti-Diskriminasi Hong Kong”; dan
  - “Menangani Diskriminasi dan Pelecehan di Tempat Kerja” untuk Manajer SDM.
- URA telah bekerja sama dengan Blessing Thai Service Center dari Christian & Missionary Alliance Church Union Hong Kong untuk membentuk "Tim Layanan Thailand" yang terdiri dari 30 sukarelawan Thailand untuk mendukung pelaksanaan proyek pembangunan kembali URA di Distrik Kowloon City dengan menyebarkan kepada penduduk Thailand dan pedagang di distrik tersebut informasi yang relevan mengenai proyek pembangunan kembali dan mengumpulkan pandangan mereka dan sesi pengarahan akan dilakukan sesuai kebutuhan untuk memberikan informasi terkini dalam

bahasa Thai bagi penduduk Thai yang terlibat dalam proyek pembangunan kembali, dengan layanan penerjemahan di tempat untuk meningkatkan komunikasi.

#### Penilaian Tugas Mendatang

- URA akan meninjau kembali secara berkala keefektifan penyediaan layanan publiknya kepada pengguna layanan dari berbagai bahasa dan budaya dan melakukan perbaikan yang sesuai untuk memenuhi kebutuhan dan menangani keprihatinan mereka (jika ada) tentang layanan publik URA.
- Umpan balik dan saran (jika ada) dari pengguna layanan dari berbagai bahasa dan budaya akan dipertimbangkan oleh URA untuk perbaikan berkelanjutan dalam penyediaan layanan publik.

#### Langkah Tambahan yang Diambil / yang akan Diambil

- URA akan terus
  - memperhatikan kebutuhan dan keprihatinan pengguna layanan dari berbagai bahasa dan budaya tentang layanan publik URA dan mengeksplorasi peningkatan yang sesuai dan praktis untuk memastikan akses mereka yang setara ke layanan publik URA;
  - jika sesuai dan praktis, URA akan menerjemahkan informasi selebaran / pamflet layanan publik URA yang relevan dalam bahasa selain Tionghoa dan Inggris untuk didistribusikan kepada pengguna layanan dari berbagai bahasa ketika URA meluncurkan layanan publik yang relevan;
  - mengatur layanan penerjemahan jika sesuai dan praktis untuk memfasilitasi pengguna layanan dari berbagai bahasa agar memiliki akses yang setara ke layanan publik URA;
  - mengeksplorasi penggunaan alat bantu / teknik komunikasi yang tepat untuk memfasilitasi akses yang setara ke layanan publik URA oleh pengguna layanan dari berbagai bahasa;

- mengeksplorasi penggunaan saluran publisitas yang sesuai untuk memungkinkan pengguna layanan dari berbagai bahasa untuk mengetahui ketersediaan langkah dan pengaturan URA tertentu untuk memfasilitasi akses mereka ke layanan publik URA;
- menyediakan pelatihan bagi staf garis depan tentang masalah yang terkait dengan ras, seperti keterampilan dan teknik untuk bekerja secara efektif dengan penerjemah dan tentang etiket orang-orang di Hong Kong dengan bahasa dan budaya yang berbeda;
- mengumpulkan jumlah permintaan oleh pengguna layanan dari berbagai bahasa untuk layanan alih bahasa dan penerjemahan dan layanan yang diberikan kepada mereka untuk tinjauan layanan dan sumber daya; dan
- tetap memperhatikan kebutuhan pengguna layanan dari bahasa dan budaya yang berbeda dan menerapkan langkah-langkah pendukung yang tepat dan praktis untuk memastikan akses mereka yang sama ke layanan publik URA.

Untuk pertanyaan tentang langkah yang ada dan yang direncanakan tentang promosi persamaan ras, silakan hubungi URA melalui saluran-saluran berikut -

Nomor Telepon : 2588 2333  
Faks : 2827 0176 / 2827 0085  
Email : [inquiry@mail1.ura.org.hk](mailto:inquiry@mail1.ura.org.hk)  
Alamat : 26/F COSCO Tower, 183 Queen's Road Central, Hong Kong

**Otoritas Pembaruan Perkotaan  
Mei 2026**