

มาตรการที่มีอยู่และแผนงาน
เกี่ยวกับการส่งเสริมความเท่าเทียมกันทางเชื้อชาติ

สำนักงานการฟื้นฟูเมือง
(เออร์แบน รีนิวเฮล ออธริที)

สำนักงานการฟื้นฟูเมือง (“URA”) เป็นองค์กรนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นภายใต้กฎหมายว่าด้วยสำนักงานการฟื้นฟูเมือง(ข้อที่ 563) เพื่อดำเนินการส่งเสริม สนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการฟื้นฟูเมืองของฮ่องกง เพื่อแก้ไขปัญหาการทรุดโทรมของเมืองและปรับปรุงสภาพความเป็นอยู่ของผู้อยู่อาศัยในเขตเมืองเก่า

ในการดำเนินการฟื้นฟูเมืองของฮ่องกง URA ให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการสร้างความมั่นใจให้กับชาวฮ่องกงโดยไม่คำนึงถึงภาษาและวัฒนธรรมของพวกเขาในการเข้าถึงบริการสาธารณะของ URA ได้อย่างเท่าเทียมกัน URA ได้ใช้มาตรการสนับสนุนที่เหมาะสมและสามารถปฏิบัติได้จริงเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ที่มีความแตกต่างทางภาษาและวัฒนธรรมในการเข้าถึงบริการสาธารณะ

- บริการที่เกี่ยวข้อง
- URA นำแนวทางวิธีการที่ครอบคลุมและแบบองค์รวมมาใช้ในสองหลักของธุรกิจใองค์กร ได้แก่ การพัฒนาใหม่และการฟื้นฟู ตลอดจนการอนุรักษ์และการฟื้นฟูประเพณี เพื่อสร้างความเป็นอยู่ที่ยั่งยืนและมีคุณภาพให้กับประชาชนของฮ่องกง
- มาตรการที่มีอยู่
- URA ใช้ภาษาจีนหรือภาษาอังกฤษ (แล้วแต่กรณี) ในการให้บริการสาธารณะขององค์กร
 - ข้อมูลบนเว็บไซต์ของ URA เป็นภาษาจีนและภาษาอังกฤษ
 - แผ่นพับข้อมูลและจุลสารเกี่ยวกับบริการสาธารณะของ URA เผยแพร่เป็นภาษาจีนและภาษาอังกฤษ

- URA ได้แปลและอัปเดตข้อมูลแผ่นพับ 9 รายการด้านล่างเกี่ยวกับการเข้าซื้อกิจการและการจ่ายค่าชดเชย/การจัดสรรที่อยู่ใหม่ลงในเว็บไซต์ขององค์กร เป็นภาษาบาฮาซาอินโดนีเซีย, ฮินดี, เนปาลี, ปัญจาบ, ตากาล็อก, ไทย, อูรดู และเวียดนาม:
 1. เคล็ดลับอันชาญฉลาดเกี่ยวกับการจ่ายค่าชดเชยในการเข้าซื้อกิจการ - เจ้าของอสังหาริมทรัพย์เพื่อการอยู่อาศัย (เจ้าของเป็นผู้ครอบครอง)
 2. เคล็ดลับอันชาญฉลาดเกี่ยวกับการจ่ายค่าชดเชยในการเข้าซื้อกิจการ - เจ้าของอสังหาริมทรัพย์เพื่อการอยู่อาศัย (มีผู้เช่า)
 3. เคล็ดลับอันชาญฉลาดเกี่ยวกับการจ่ายค่าชดเชยในการเข้าซื้อกิจการ - เจ้าของอสังหาริมทรัพย์เพื่อการอยู่อาศัย (ห้องว่าง)
 4. เคล็ดลับอันชาญฉลาดเกี่ยวกับการจ่ายค่าชดเชยในการเข้าซื้อกิจการ - เจ้าของอสังหาริมทรัพย์ที่ไม่ใช่เพื่อการอยู่อาศัย (เจ้าของอยู่อาศัยเอง)
 5. เคล็ดลับอันชาญฉลาดเกี่ยวกับการจ่ายค่าชดเชยในการเข้าซื้อกิจการ - เจ้าของอสังหาริมทรัพย์ที่ไม่ใช่เพื่อการอยู่อาศัย (มีผู้เช่า)
 6. เคล็ดลับอันชาญฉลาดเกี่ยวกับการจ่ายค่าชดเชยในการเข้าซื้อกิจการ - เจ้าของอสังหาริมทรัพย์ที่ไม่ใช่เพื่อการอยู่อาศัย (ห้องว่าง)
 7. เคล็ดลับอันชาญฉลาดเกี่ยวกับเงินช่วยเหลือสินไหมทดแทน/การจัดสรรที่อยู่ใหม่ - ผู้เช่าอสังหาริมทรัพย์เพื่อการอยู่อาศัย
 8. เคล็ดลับอันชาญฉลาดเกี่ยวกับเงินช่วยเหลือสินไหมทดแทน/การจัดสรรที่อยู่ใหม่ - ผู้เช่าหลักอสังหาริมทรัพย์เพื่อการอยู่อาศัย
 9. เคล็ดลับอันชาญฉลาดเกี่ยวกับเงินช่วยเหลือสินไหมทดแทน - ผู้เช่าอสังหาริมทรัพย์ที่ไม่ใช่เพื่อการอยู่อาศัย
- URA ได้แนะนำบริการสามแบบประชุมสามสายทางโทรศัพท์แบบเรียลไทม์ (ในภาษา บาฮาซา อินโดนีเซีย, ฮินดี, เนปาลี, ปัญจาบ, ตากาล็อก, ไทย, อูรดู หรือเวียดนาม) ที่ให้บริการ

โดยศูนย์เพื่อความสามัคคีและการยกระดับผู้พำนักชนกลุ่มน้อย (“CHEER”) เพื่อตอบคำถามเกี่ยวกับบริการสาธารณะของ URA จากผู้ใช้บริการในภาษาต่างๆ

- บัตรประจำตัวแสดงภาษาที่จัดทำโดยศูนย์เชียร์ (“CHEER”) มีอยู่ที่บริเวณแผนกต้อนรับ/เคาน์เตอร์ของสำนักงาน URA และศูนย์บริการเพื่ออำนวยความสะดวกในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการในภาษาต่างๆ
- URA ได้จัดเตรียมสื่อการเรียนรู้สำหรับพนักงานของหน่วยงานและหลักสูตรการฝึกอบรมเกี่ยวกับประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเชื้อชาติ ได้แก่:

1. หลักสูตรเรียนรู้ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-learning):

- “เยี่ยมชมชุงกิงแมนชั่น” แนะนำสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมของอาคารชุงกิงแมนชั่นและนักสังคมสงเคราะห์ชนกลุ่มน้อยคนแรกที่ได้รับการขึ้นทะเบียนในฮ่องกง;
- “โครงการแบ่งปันกรณีศึกษา - กรณีผู้เช่าของชาวชนกลุ่มน้อย” – ช่วยให้เข้าใจความต้องการของชนชาวกลุ่มน้อยอย่างลึกซึ้งยิ่งขึ้นผ่านกรณีศึกษาด้านที่อยู่อาศัยในชีวิตจริง;
- “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการตกทายขั้นพื้นฐานและมารยาททางวัฒนธรรมไทย” – ช่วยให้เจ้าหน้าที่สร้างความสัมพันธ์ที่ให้เกิดกับผู้รับบริการชาวไทย; และ
- “กฎหมายต่อต้านการเลือกปฏิบัติในฮ่องกง” – ระบุถึงกฎหมายและพันธหน้าที่สำคัญเกี่ยวกับการต่อต้านการเลือกปฏิบัติ

2. จัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ:

- “การจัดการกับความแตกต่างทางวัฒนธรรม” – ช่วยให้พนักงานมีกลยุทธ์ในการรับมือกับความแตกต่างทางวัฒนธรรม
- “การแนะนำเกี่ยวกับการตกทายขั้นพื้นฐานและมารยาททางวัฒนธรรมไทย”

- “การแนะนำเกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการต่อต้านการเลือกปฏิบัติของฮ่องกง”; และ
- “การจัดการกับการเลือกปฏิบัติและการล่วงละเมิดในที่ทำงาน” มุ่งเป้าไปที่ผู้จัดการบุคลากร

- URA ได้ร่วมมือกับคริสตจักรไทยพระพรและศูนย์ไทยพระพรฮ่องกงเพื่อจัดตั้ง “ทีมบริการชาวไทย” ประกอบไปด้วยอาสาสมัครชาวไทย 30 คน เพื่อสนับสนุนการดำเนินโครงการพัฒนาเมืองใหม่ของ URA ในเขตเกาลูนซิดีผ่านการเผยแพร่ให้ชาวไทยและผู้ประกอบการค้าในเขตดังกล่าวทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโครงการพัฒนาเมืองใหม่และรวบรวมความคิดเห็นของพวกเขาและการบรรยายสรุปจะดำเนินการตามความจำเป็นเพื่อให้ข้อมูลภาษาไทยที่อัปเดตสำหรับผู้อยู่อาศัยชาวไทยที่เกี่ยวข้องกับโครงการพัฒนาเมืองใหม่พร้อมบริการล่ามนอกสถานที่เพื่อปรับปรุงการสื่อสาร

การประเมินการทำงานในอนาคต

- URA จะทบทวนประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะขององค์กรแก่ผู้ใช้บริการที่มีความแตกต่างทางภาษาและวัฒนธรรมอย่างสม่ำเสมอ และทำการปรับปรุงตามความเหมาะสมเพื่อตอบสนองความต้องการและข้อกังวลของพวกเขา (ถ้ามี) เกี่ยวกับบริการสาธารณะของ URA
- คำติชมและข้อเสนอแนะ (ถ้ามี) จากผู้ใช้บริการที่มีความแตกต่างทางภาษาและวัฒนธรรมจะได้รับการพิจารณาโดย URA เพื่อปรับปรุงการให้บริการสาธารณะขององค์กรอย่างต่อเนื่อง

มาตรการเพิ่มเติมที่นำมาใช้ /ที่จะนำมาใช้

- URA จะดำเนินการต่อไปดังนี้
 - ให้ความสำคัญกับความต้องการและความกังวลของผู้ใช้บริการที่มีความแตกต่างทางภาษาและวัฒนธรรมเกี่ยวกับบริการสาธารณะของ URA และสำรวจการปรับปรุงที่เหมาะสมและนำมาปฏิบัติได้เพื่อให้แน่ใจว่าพวกเขาสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะของ URA ได้

อย่างเท่าเทียมกัน

- การแปลแผนผังข้อมูล/จุดสารที่เกี่ยวกับบริการสาธารณะของ URA ในภาษาอื่นๆ นอกเหนือจากภาษาจีนและภาษาอังกฤษ สำหรับแจกจ่ายให้กับผู้ใช้บริการในภาษาต่างๆ เมื่อ URA เปิดตัวบริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องตามความเหมาะสมและสามารถปฏิบัติได้
- จัดบริการล่ามตามความเหมาะสมและสามารถปฏิบัติได้เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ให้บริการในภาษาต่างๆ เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการสาธารณะของ URA ได้อย่างเท่าเทียมกัน
- สํารวจการใช้เครื่องมือ/เทคนิคในการสื่อสารที่เหมาะสมเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการสาธารณะของ URA อย่างเท่าเทียมกันโดยผู้ใช้บริการในภาษาต่างๆ
- สํารวจการใช้ช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสมเพื่อให้ผู้ใช้บริการในภาษาต่างๆ ได้ตระหนักถึงความพร้อมของมาตรการและการเตรียมการเฉพาะของ URA เพื่ออำนวยความสะดวกให้พวกเขาในการเข้าถึงบริการสาธารณะของ URA
- จัดให้มีการฝึกอบรมให้กับพนักงานแนวหน้าในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องเชื้อชาติ เช่น ทักษะและเทคนิคในการทำงานร่วมกับล่ามอย่างมีประสิทธิภาพ และธรรมเนียมปฏิบัติของคนในฮ่องกงที่มีความแตกต่างทางภาษาและวัฒนธรรม
- รวบรวมจำนวนการร้องขอจากผู้ให้บริการในภาษาต่างๆ สำหรับบริการล่ามและการแปลเอกสาร และบริการที่มอบให้กับพวกเขาสำหรับการทบทวนบริการและทรัพยากร และ
- พิจารณาความต้องการของผู้ให้บริการที่มีภาษาและวัฒนธรรมที่แตกต่าง และจัดตั้งมาตรการสนับสนุนที่เหมาะสมและประยุกต์ใช้ได้ เพื่อให้พวกเขาสามารถ

เข้าถึงบริการสาธารณะต่างๆ ของ URA ได้อย่างเท่าเทียม

สำหรับการติดต่อสอบถามที่เกี่ยวข้องกับมาตรการที่มีอยู่และแผนงานเกี่ยวกับการส่งเสริมความเท่าเทียมกันทางเชื้อชาติ กรุณาติดต่อ URA ผ่านช่องทางดังต่อไปนี้-

หมายเลขโทรศัพท์ : 2588 2333
หมายเลขแฟกซ์ : 2827 0176 / 2827 0085
อีเมล : inquiry@mail1.ura.org.hk
ที่อยู่ทางไปรษณีย์ : 26/F COSCO Tower, 183 Queen's Road
Central, Hong Kong

สำนักงานการฟื้นฟูเมือง
พฤษภาคม ค.ศ. 2026