

## มาตรการที่มีอยู่และแผนการ ในการส่งเสริมความเท่าเทียมกันระหว่างชนชาติ โดยกองช่วยเหลือทางกฎหมาย

บุคคลทุกคนในฮ่องกงมีสิทธิเท่าเทียมกัน ในการขอรับความช่วยเหลือจากกองช่วยเหลือทางกฎหมาย ไม่ว่าบุคคลจะมีเชื้อชาติหรือภูมิสำเนาใดก็ตาม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผ่านการทดสอบทรัพย์สินและคุณสมบัติเป็นที่พึงพอใจหรือไม่

กองบริการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย (LAD) ได้ดำเนินการ /เตรียมแผนเพื่อบริการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ผู้ขอความช่วยเหลือ /ผู้ที่ได้รับความช่วยเหลือชนชาติต่างๆ กันดังนี้

### A. แผนปฏิบัติการให้บริการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย

แผนการที่มี  
ใช้อยู่

- LAD ได้จัดพิมพ์แผนปฏิบัติการเกี่ยวกับบริการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายรวม 10 ภาษาด้วยกันได้แก่ ภาษาเบงกอล ภาษาฮินดี ภาษาอินโดนีเซีย ภาษาเนปาล ภาษาตากาล็อก ภาษาปัญจาบ ภาษาทมิฬ ภาษาไทย ภาษาอูรดู และภาษาเวียดนาม
- แผนปฏิบัติการดังกล่าวข้างต้นรวมทั้งแผนปฏิบัติการอื่นๆ สามารถจัดหาได้จากสำนักงานต่างๆ ของ LAD หรือดาวน์โหลดจากเว็บไซต์ของ LAD
- ทั้งยังสามารถจัดหาได้จากสำนักงานของสถานกงสุลที่เกี่ยวข้องต่างๆ ศูนย์ทรัพยากรฝ่ายยุติธรรม (Judiciary's Resources Centre) สำหรับบุคคลที่ไม่มีตัวแทนทางกฎหมาย สำนักงานให้คำแนะนำทางกฎหมายแก่บุคคลที่ไม่มีตัวแทนทางกฎหมายในกระบวนการคดีทางแพ่ง (โครงการแนะนำการดำเนินการ /Procedural Advice Scheme) สถานีตำรวจต่างๆ ศูนย์บริการสอบถามทั่วไปของกรมปกครองภายใน (Home Affairs Department) สำนักงานของกรมแรงงาน กรมราชทัณฑ์ กรมสวัสดิการสังคม และโรงพยาบาลรัฐทั่วไป
- ในฐานะที่เป็นผู้ริเริ่มเสนอบริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพอันดีการให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่บุคคลชนชาติต่างๆ ไปสเตอร์เป็นจำนวน 10 ภาษาที่ได้กล่าวข้างต้น ได้มีการจัดสรรทำขึ้นและแสดงไว้ เพื่อให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลที่ไม่เข้าใจภาษาอังกฤษหรือภาษาจีน ในการดำเนินการขอรับความช่วยเหลือ ได้รับทราบถึงบริการล่ามเพื่อให้ความช่วยเหลือ โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆ
- บุคคลชนชาติต่างๆ อาจอ้างถึงถึง ไปสเตอร์ดังกล่าวข้างต้น หรือดาวน์โหลดแผนปฏิบัติการข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจากเว็บไซต์ของ LAD ได้

การประเมินผล  
งานในอนาคต

- ข้อคิดเห็นติชมเกี่ยวกับประสิทธิภาพของโปรแกรมการเผยแพร่เพื่อส่งเสริมบริการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย จะได้รับการทบทวนอย่างต่อเนื่องเพื่อการปรับปรุงการให้บริการต่อไป
- ข้อคิดเห็นติชมและคำแนะนำอื่นๆ จากบุคคลชนชาติต่างๆ เกี่ยวกับการให้บริการของ LAD จะถูกเก็บรวบรวมและรับการพิจารณาอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อเป็นการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

## B. บริการล่ามสำหรับดำเนินการขอบริการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย

มาตรการ ที่มีใช้อยู่	<ul style="list-style-type: none"><li>• บุคคลมีสิทธิที่จะขอบริการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายได้ ด้วยการผ่านการทดสอบทรัพย์สินและคุณสมบัติ โดยไม่คำนึงถึงชนชาติหรือภูมิฐานะของบุคคลนั้นๆ</li><li>• LAD จะจัดหาให้บริการล่ามเพื่อช่วยเหลือบุคคลที่ไม่เข้าใจภาษาอังกฤษหรือภาษาจีน ในการดำเนินการขอบริการให้ความช่วยเหลือโดยไม่มีค่าใช้จ่ายใดๆ</li><li>• บุคคลใดก็ตามที่ไม่ผ่านการทดสอบทรัพย์สินและ /หรือคุณสมบัติ มีสิทธิที่จะดำเนินการอุทธรณ์ต่อนายทะเบียนของศาลสูงต่อไป LAD จะบริการให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลในการยื่นใบแจ้งขออุทธรณ์ การกำหนดวันการอุทธรณ์ และดำเนินการแจ้งไปยังฝ่ายยุติธรรม เพื่อขอบริการล่ามให้ความช่วยเหลือในกระบวนการอุทธรณ์ สำหรับบุคคลผู้ที่ไม่เข้าใจภาษาอังกฤษหรือภาษาจีนโดยไม่มีค่าใช้จ่ายใดๆ</li><li>• โปสเตอร์รวม 10 ภาษาที่ได้กล่าวข้างต้นได้จัดสรรทำขึ้นและแสดงไว้ให้บุคคลที่ไม่เข้าใจภาษาอังกฤษหรือภาษาจีน ได้รับทราบว่ามีการล่ามให้ความช่วยเหลือในการดำเนินเรื่องได้โดยไม่มีค่าใช้จ่ายใดๆ</li></ul>
การประเมินผล งานในอนาคต	<ul style="list-style-type: none"><li>• ข้อคิดเห็นติชมจากบุคคลจะถูกเก็บรวบรวมและรับการพิจารณา เพื่อการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง</li><li>• โปรแกรมบริการแปลโดยทันทีทั้งหมด 9 ภาษาในจำนวน 10 ภาษาที่ได้กล่าวแล้วข้างต้น ส่วนที่เหลืออีก 1 ภาษาได้มีการติดตั้งไว้ในสถานที่ทำงานของเจ้าหน้าที่แนวหน้า ทั้งนี้เพื่อให้ความช่วยเหลือในการสื่อสารกับบุคคลชนชาติต่างๆ ที่ขอรับบริการได้โดยตรง</li></ul>

## C การให้บริการล่ามสำหรับกระบวนการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย

มาตรการ ที่มีใช้อยู่	<ul style="list-style-type: none"><li>• เมื่อบุคคลชนชาติต่างๆ ได้รับอนุมัติบริการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายในกระบวนการศาลเพื่อการฟ้องร้องหรือการสู้ความ LAD จะรับจ่ายค่าใช้จ่ายอันสมควรล่วงหน้า ในการแปลภาษาและแปลเอกสารที่อาจมีได้ โดยความหมายผู้ได้รับมอบหมายในการดำเนินคดีให้เป็นไปด้วยดี</li></ul>
การประเมินผล งานในอนาคต	<ul style="list-style-type: none"><li>• ข้อคิดเห็นติชมจากบุคคลที่ได้รับบริการให้ความช่วยเหลือชนชาติต่างๆ จะถูกเก็บรวบรวมไว้และพิจารณา ทั้งนี้เพื่อการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่องต่อไป</li></ul>

## D. การฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่ LAD

มาตรการ  
ที่มีใช้อยู่

- เพื่อเพิ่มพูนความเข้าใจและความตระหนักของเจ้าหน้าที่ LAD เกี่ยวกับ บทบัญญัติว่าด้วยการเลือกปฏิบัติชนชาติ /the Race Discrimination Ordinance (RDO) และแนวทางปฏิบัติการบริหารและส่งเสริมความเท่าเทียมระหว่างชนชาติ /the Administrative Guidelines on Promotion of Racial Equality (แนวทางปฏิบัติ) การสนทนาเรื่องหลักการของ RDO และแนวทางปฏิบัติและการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ได้จัดให้มีขึ้นโดยคณะกรรมการเพื่อโอกาสอันเท่าเทียมกัน /the Equal Opportunities Commission การสนทนาได้เข้าร่วมโดยเจ้าหน้าที่ของ LAD รวมทั้งเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญ เจ้าหน้าที่ศาล และเจ้าหน้าที่แนวหน้า
- วัสดุอุปกรณ์ใช้ในการฝึกฝนได้มีการอัปเดตไว้ใน LAD Portal ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ในการใช้อ้างอิงของเจ้าหน้าที่

การประเมินผลงาน  
ในอนาคต

- LAD จะจัดหลักสูตรฝึกอบรมสำหรับเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเจ้าหน้าที่แนวหน้า ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับ RDO และเป็นแนวทางปฏิบัติพัฒนาความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมและภาษาให้ดีขึ้น
- LAD จะเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อคิดเห็นติชมและคำแนะนำที่ได้รับจากบุคคลที่ขอรับบริการ /บุคคลที่ได้รับบริการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย ทั้งนี้เพื่อจัดหาหลักสูตรฝึกอบรมที่เหมาะสมให้แก่เจ้าหน้าที่ได้
- LAD จะเก็บรวบรวมข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากเจ้าหน้าที่ในระหว่างโปรแกรมการฝึกอบรมที่ได้จัดขึ้น ทั้งนี้เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจอันดีเกี่ยวกับ RDO และเป็นแนวทางปฏิบัติต่อไป

## E. การสอบถาม / การร้องทุกข์

LAD มีระบบแบบแผนที่มีประสิทธิภาพในการจัดการเรื่องข้อสอบถาม และเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการให้บริการ บุคคลใดก็ตามรวมทั้งบุคคลที่ขอรับบริการ บุคคลที่ได้รับบริการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย หรือ หน่วยงานผู้ได้รับมอบหมายที่มีความประสงค์จะทำการสอบถาม /ยื่นเรื่องร้องทุกข์ สามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของเราได้ ตามรายชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ที่แสดงไว้ในสำนักงาน หรือจากเว็บไซต์ของเรา นอกเหนือจากนั้นข้อสอบถาม /เรื่องร้องทุกข์ที่อาจมี สามารถทำการติดต่อกับเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์ของเราได้ ทางโทรศัพท์ /ไปรษณีย์ /แฟกซ์/ อีเมล ดังต่อไปนี้ :-

ทางไปรษณีย์ : Attn: Ms Kimberly YU  
Departmental Complaints Officer  
Legal Aid Department  
27/F., Queensway Government Offices  
66 Queensway,  
Hong Kong

ทางโทรศัพท์ : (852) 2867 3171

ทางแฟกซ์ : (852) 2869 0525

ทางอีเมล : ladinfo@lad.gov.hk

บุคคลชนชาติต่างๆ ที่ไม่เข้าใจภาษาอังกฤษหรือภาษาจีน อาจขอติดต่อกับเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์ของเรา เพื่อขอบริการสามให้ความช่วยเหลือในการสอบถามหรือร้องทุกข์ได้ โดยไม่มีค่าใช้จ่ายใดๆ

ทางเราได้จัดพิมพ์แผ่นพับเกี่ยวกับ “มาตรฐานการให้บริการแก่ลูกค้า /Customer Service Standards” สำหรับบุคคลที่ต้องการรับบริการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย ได้รับทราบเกี่ยวกับขั้นตอนวิธีดำเนินการเรื่องต่างๆ ในการสอบถาม/ ยื่นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการให้บริการของเรา แผ่นพับข่าวสารดังกล่าวได้จัดสรรทำขึ้นเพื่อแจกจ่ายให้กับสาธารณชน และได้อัปเดตไว้บนเว็บไซต์ของเราด้วย

สำหรับการสอบถามเรื่องมาตรการที่มีอยู่และแผนงานในการส่งเสริมความเท่าเทียมระหว่างชนชาติโปรดทำการติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์ของเราได้

**กองบริการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย**  
**กรกฎาคม 2022**