

มาตรการที่มีอยู่และแผนการ ในการส่งเสริมความเท่าเทียมกันระหว่างชนชาติ โดยกองบริการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย

บุคคลทุกคนในฮ่องกงมีสิทธิเท่าเทียมกัน ในการขอรับความช่วยเหลือจากกองช่วยเหลือทางกฎหมาย ไม่ว่าจะบุคคลจะมีเชื้อชาติหรือภูมิลำเนาใดก็ตาม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผ่านการทดสอบเรื่องทรัพย์สิน และคุณสมบัติ ให้เป็นที่พึงพอใจหรือไม่

กองบริการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย (LAD) ได้ดำเนินการ / เตรียมแผนการเพื่อความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ผู้ร้อง / ผู้ที่ขอรับความช่วยเหลือชนชาติต่างๆ กันดังนี้

A. แผนปฏิบัติการให้บริการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย

แผนการที่มีใช้อยู่

- LAD ได้จัดพิมพ์แผ่นพับเกี่ยวกับบริการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายรวม 10 ภาษาด้วยกัน ได้แก่ ภาษาเบ็งกอล ภาษาฮินดี ภาษาอินโดนีเซีย ภาษาเนปาล ภาษาตากาล็อก ภาษาปัญจาบ ภาษาทมิฬ ภาษาไทย ภาษาอูรดู และภาษาเวียดนาม
- แผ่นพับดังกล่าวข้างต้นรวมทั้งแผ่นพับอื่นๆ สามารถจัดหาได้จากสำนักงานต่างๆ ของ LAD หรือดาวน์โหลดจากเว็บไซต์ของ LAD
- ทั้งนี้ยังสามารถจัดหาได้จากสำนักงานของสถานกงสุลที่เกี่ยวข้องต่างๆ ศูนย์ทรัพยากรฝ่ายยุติธรรม (Judiciary's Resources Centre) สำหรับบุคคลที่ไม่มีตัวแทนทางกฎหมาย สำนักงานให้คำแนะนำทางกฎหมายแก่บุคคลที่ไม่มีตัวแทนทางกฎหมายในกระบวนการคดีทางแพ่ง (โครงการแนะนำการดำเนินการ / Procedural Advice Scheme) สถานีตำรวจเขตต่างๆ ศูนย์ให้บริการสอบถามทั่วไปของกรมปกครองภายใน (Home Affairs Department) สำนักงานในเขตต่างๆ ของกรมแรงงาน กรมราชทัณฑ์ และกรมสวัสดิการสังคม
- ในฐานะที่เป็นผู้ริเริ่มเสนอบริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพอันดี ของกองบริการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่บุคคลชนชาติต่างๆ ไปสเตอร์ได้มีการจัดสรรทำขึ้นเป็นจำนวน 10 ภาษาที่ได้กล่าวแล้วข้างต้น ได้จัดแสดงไว้เพื่อให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลที่ไม่เข้าใจภาษาอังกฤษหรือภาษาจีน ในการดำเนินการขอเข้ารับความช่วยเหลือได้รับทราบถึงบริการล่ามฟรีที่ได้จัดหาไว้
- บุคคลชนชาติต่างๆ อาจอ้างอิงถึงไปสเตอร์ดังกล่าวข้างต้น หรือดาวน์โหลดแผ่นพับข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจากเว็บไซต์ของ LAD ได้

การประเมินผลงานในอนาคต

- ข้อคิดเห็นติชมเกี่ยวกับประสิทธิภาพของโปรแกรมการเผยแพร่เพื่อส่งเสริมบริการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย จะได้รับการทบทวนอย่างต่อเนื่องเพื่อการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

- ข้อคิดเห็นติชมและคำแนะนำอื่นๆ เกี่ยวกับการให้บริการของ LAD จะถูกเก็บรวบรวม และรับการพิจารณาอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อเป็นการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

B. บริการล่ามสำหรับดำเนินการขอบริการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย

มาตรการที่มีใช้อยู่

การประเมินผลงานในอนาคต

- การให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายนั้นขึ้นอยู่กับ การผ่านการทดสอบเรื่องทรัพย์สิน และคุณสมบัติ โดยไม่คำนึงถึงชนชาติ หรือภูมิฐานะของบุคคลนั้นๆ
- LAD จะจัดหาให้บริการล่ามให้ฟรี ทั้งนี้เพื่อช่วยเหลือผู้ขอเข้ารับบริการที่ไม่เข้าใจภาษาอังกฤษหรือภาษาจีน ในการดำเนินการขอบริการให้ความช่วยเหลือ
- บุคคลใดก็ตามที่ไม่ผ่านการทดสอบเรื่องทรัพย์สิน และ / หรือคุณสมบัติ มีสิทธิที่จะดำเนินการอุทธรณ์ ต่อนายทะเบียนของศาลสูงต่อไป LAD จะช่วยเหลือผู้ขอเข้ารับบริการ / ผู้อุทธรณ์ยื่นคำร้องขออุทธรณ์ กำหนดวันการอุทธรณ์ และแจ้งให้ฝ่ายยุติธรรมทราบเพื่อขอรับบริการล่ามฟรีในการพิจารณาเรื่องอุทธรณ์ หากผู้อุทธรณ์ / ผู้เข้ารับบริการไม่เข้าใจภาษาอังกฤษหรือภาษาจีน
- โปสเตอร์ที่ได้กล่าวข้างต้นได้จัดสรรทำขึ้นรวม 10 ภาษา และมีการแสดงไว้ให้ผู้ขอเข้ารับบริการที่ไม่เข้าใจภาษาอังกฤษหรือภาษาจีน ได้รับทราบว่ามีการบริการล่ามจัดไว้ให้ฟรี ทั้งนี้เพื่อความสะดวกในการดำเนินการเข้าเรื่องได้
- โปรแกรมบริการแปลโดยทันทีทั้งหมด 10 ภาษาที่ได้กล่าวแล้วข้างต้น ได้มีการติดตั้งไว้ในสถานที่ทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายแนวหน้า ทั้งนี้เพื่อความสะดวกในการสื่อสาร กับบุคคลชนชาติต่างๆ ที่ขอเข้ารับบริการได้โดยตรง
- ข้อคิดเห็นคำติชมจากฝ่ายกฎหมายหรือบุคคลต่างๆ จะถูกเก็บรวบรวมและรับการพิจารณา เพื่อการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

C. การให้บริการล่ามสำหรับกระบวนการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย

มาตรการที่มีใช้อยู่

การประเมินผลงานในอนาคต

- เมื่อบุคคลชนชาติต่างๆ ได้รับอนุมัติบริการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย ในกระบวนการศาลเพื่อการร้องเรียนหรือการสู้ความ LAD จะรับจ่ายค่าใช้จ่ายอันสมควรล่วงหน้า ในการแปลภาษา และแปลเอกสารที่อาจมีขึ้นได้ โดยทนายความผู้ได้รับมอบหมายเห็นสมควร ทั้งนี้เพื่อการดำเนินคดีให้เป็นไปด้วยดี
- ข้อคิดเห็นติชมจากบุคคลที่ได้รับบริการให้ความช่วยเหลือชนชาติต่างๆ จะถูกเก็บรวบรวมไว้ และพิจารณา ทั้งนี้เพื่อการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่องต่อไป

D. การฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่ LAD

มาตรการที่มีใช้อยู่

การประเมินผลงานในอนาคต

- เพื่อเพิ่มพูนความเข้าใจและความตระหนักดีของเจ้าหน้าที่ LAD เกี่ยวกับบทบัญญัติว่าด้วยการเลือกปฏิบัติชนชาติ / the Race Discrimination Ordinance (RDO) และแนวทางปฏิบัติการบริหารและส่งเสริมความเท่าเทียมระหว่างชนชาติ / the Administrative Guidelines on Promotion of Racial Equality (แนวทางปฏิบัติ) การสนทนาเรื่องหลักการของ RDO แนวทางปฏิบัติ และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ได้จัดให้มีขึ้นโดยคณะกรรมการเพื่อโอกาสอันเท่าเทียมกัน / the Equal Opportunities Commission การสนทนาได้เข้าร่วมโดยเจ้าหน้าที่ของ LAD รวมทั้งเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญ เจ้าหน้าที่ทางกฎหมาย และเจ้าหน้าที่ฝ่ายแนวหน้า
- วัสดุอุปกรณ์ใช้ในการฝึกฝนได้มีการอัปเดตไว้ใน LAD Portal ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ในการใช้อ้างอิงของเจ้าหน้าที่
- LAD จะจัดหลักสูตรฝึกอบรมสำหรับเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเจ้าหน้าที่แนวหน้า ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับ RDO และเป็นแนวทางปฏิบัติพัฒนาความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมและภาษาให้ดียิ่งขึ้น
- LAD จะเก็บรวบรวม วิเคราะห์ข้อคิดเห็นติชม และคำแนะนำที่ได้รับจากบุคคลที่ขอเข้ารับบริการ / บุคคลที่ ได้รับบริการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย ทั้งนี้เพื่อจัดหาหลักสูตรฝึกอบรมที่เหมาะสมให้แก่เจ้าหน้าที่ได้
- LAD จะเก็บรวบรวมข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากเจ้าหน้าที่ในระหว่างโปรแกรมการฝึกอบรมที่ได้จัดขึ้น ทั้งนี้เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจอันดีเกี่ยวกับ RDO และเป็นแนวทางปฏิบัติต่อไป

E. การสอบถาม / การร้องทุกข์

LAD มีระบบแบบแผนที่มีประสิทธิภาพในการจัดการเรื่องข้อสอบถาม และเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการให้บริการ บุคคลใดก็ตามรวมทั้งบุคคลที่ขอเข้ารับบริการ บุคคลที่ ได้รับบริการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย หรือทนายความผู้ได้รับมอบหมายที่มีความประสงค์จะทำการสอบถาม / ยื่นเรื่องร้องทุกข์สามารถติดต่อ กับเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของเราได้ ตามรายชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ที่แสดงไว้ในสำนักงาน หรือจากเว็บไซต์ของเรา นอกเหนือจากนั้นข้อสอบถาม / เรื่องร้องทุกข์ที่อาจมี สามารถทำการติดต่อกับเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์ของเราได้ ทางโทรศัพท์ / ไปรษณีย์ / แฟกซ์ / อีเมล ดังต่อไปนี้ :

ทางไปรษณีย์ : Attn: Ms Amy YICK
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 อาจขอบริการล่ามฟรีในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์ เพื่อให้ความช่วยเหลือในการสอบถามหรือร้องทุกข์ได้

ทางเราได้จัดพิมพ์แผ่นพับเกี่ยวกับ “มาตรฐานการให้บริการแก่ลูกค้า / Customer Service Standards” สำหรับบุคคลที่ต้องการรับบริการขอความช่วยเหลือทางกฎหมาย ทั้งนี้เพื่อรับทราบขั้นตอนวิธีดำเนินการเรื่องต่างๆ แผ่นพับข่าวสารดังกล่าวได้จัดสรรทำขึ้นเพื่อแจกจ่ายให้กับสาธารณชน และได้อัปเดตไว้บนเว็บไซต์ของเราด้วย

ในการสอบถามเกี่ยวเนื่องกับการให้บริการของเรา สำหรับการสอบถามเรื่องมาตรการที่มีอยู่ และแผนงานในการส่งเสริมความเท่าเทียมระหว่างชนชาติ โปรดทำการติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์ของเราได้

กองบริการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย

มิถุนายน 2024