

**मौजूदा और नियोजित उपाय  
जातीय अल्पसंख्यकों के लिए समानता के प्रचार पर**

**सार्वजनिक आवास**

जातीय सद्भाव को बढ़ावा देने और जातीय अल्पसंख्यकों को समुदाय में एकीकृत करने में मदद करने के लिए, आवास विभाग ने सार्वजनिक आवास सेवाओं तक अपनी पहुंच बढ़ाने के लिए कई उपाय किए हैं।

**A. पब्लिक रेंटल हाउसिंग (PRH) के लिए आवेदन**

- संबंधित सेवाएं • PRH आवेदकों को उनके आवेदन से लेकर PRH इकाइयों के आवंटन तक या अन्य कारणों से आवेदन की समाप्ति तक सेवाएं प्रदान करना।
- मौजूदा उपाय • जानकारी जातीय के लिए समर्थन सेवा केंद्रों पर संक्षिप्त अल्पसंख्यक जातीय अल्पसंख्यकों (EM) PRH को भेजे गए हैं 2009 के बाद से उनके संदर्भ के लिए आवेदक। अद्यतन संस्करण क्रमशः 2011, 2013, 2015 और 2017 के अंत तक भेजे थे। इनफॉर्मेशन ब्रीफ को (HACSC) उन EM को भी वितरित किया जाता है, जो सेंटर जाते हैं।
- सद्भाव और जातीय अल्पसंख्यक निवासियों के संवर्धन के लिए केंद्र (CHEER) द्वारा दी जाने वाली 7 EM भाषाओं की मुफ्त टेलीफोन व्याख्या सेवा के प्रचार के लिए पोस्टर और पुल-अप बैनर HACSC और हाउसिंग सेंटर (HIC) में प्रदर्शित किए गए हैं ताकि EM आवेदक सेवाओं के बारे में जागरूक हो सकते हैं।
  - हमने छह EM भाषाओं में, PRH एप्लिकेशन से संबंधित प्रमुख

जानकारी, "पूर्ण रूप से भरे गए आवेदन पत्र का नमूना", साथ ही CHEER द्वारा की गई EM भाषाओं की टेलीफोन व्याख्या सेवा हॉटलाइन संख्या में टिप्पणी की है। हाउसिंग अथॉरिटी (HA) / हाउसिंग डिपार्टमेंट (HD)। उक्त जानकारी की हार्ड कॉपी लोक फू में HACSC पर मुफ्त लेने के लिए उपलब्ध हैं।

- विभिन्न नस्लीय समूहों के बीच सामंजस्यपूर्ण सामुदायिक संबंधों को बढ़ावा देने वाला वीडियो; EM के लिए उपलब्ध विभिन्न PRH सेवा और सहायता चैनलों के प्रावधान को सब-सेक्शन, HACSC के प्रतीक्षालय में प्रसारित किया जा रहा है।
- वर्तमान में, दो EM हॉल अटेंडेंट HACSC में EMs सहित PRH आवेदकों को सहायता प्रदान करने के लिए कार्यरत हैं।
- विभिन्न देशों के झंडे दिखाने वाली तस्वीर EM PRH आवेदकों के लिए HACSC में उपलब्ध है जो उनके लिए उपयुक्त व्याख्या की व्यवस्था को सुविधाजनक बनाने के लिए उनकी राष्ट्रियता का संकेत देती है।
- होम अफेयर्स डिपार्टमेंट के तहत रेस रिलेशन यूनिट के समन्वय के साथ, CHEER द्वारा प्रदान की गई संबद्ध वेब कैमरा के साथ PC सॉफ्टवेयर का एक सेट हमारे कर्मचारियों और EM PRH आवेदकों के बीच संचार की सुविधा के लिए CHEER के कर्मचारियों के माध्यम से व्याख्या सेवा के लिए HACSC में स्थापित किया गया है।
- हर बार जब हम PRH आवेदकों को उनके अनुप्रयोगों की प्रगति या विवरण के बारे में सूचित करते हैं, या उन्हें विस्तृत वीटिंग या फ्लैट चयन के लिए आमंत्रित करते हैं, अगर हम समझते हैं कि आवेदक EM होने की संभावना है, तो हम एक सूचना नोट संलग्न करेंगे जो समर्थन सेवा केंद्रों को स्थापित करेगा।

जो भाषा समर्थन सेवा प्रदान कर सकता है।

- जब एक EM आवेदक विस्तृत वीडिटिंग साक्षात्कार या फ्लैट चयन अभ्यास में भाग लेने के लिए व्याख्या सेवा के लिए अनुरोध करने के लिए CHEER से संपर्क करता है, CHEER हमें सूचित करेगा और हम विस्तृत वीडिटिंग साक्षात्कार के दौरान CHEER को व्याख्या सेवा प्रदान करने में सक्षम करने के लिए ऑन-साइट व्याख्या की व्यवस्था करेंगे या वेबकेम स्थापित करेंगे। । यदि आवेदक ने पूर्व अनुरोध नहीं किया है, लेकिन साक्षात्कार के समय ऐसी सेवा करने की इच्छा रखता है, तो हम CHEER से संपर्क करेंगे कि क्या व्याख्या सेवा को टेलीफोन सम्मेलन या वेबकेम के माध्यम से तुरंत व्यवस्थित किया जा सकता है।
- आवास योजनाओं को लागू करते समय (जैसे कि एक्सप्रेस फ्लैट आवंटन योजना, क्षेत्र-व्यापी भीड़भाड़ से राहत के लिए व्यायाम और रहने की जगह में सुधार स्थानांतरण), HD, EM आवेदकों को अपनी सेवाओं के प्रावधान को सुविधाजनक बनाने के लिए CHEER सहित EM सहायता सेवा केंद्रों को प्रासंगिक आवेदन पत्र, आवेदन गाइड, प्रासंगिक दस्तावेज आदि भेजेगा।
- जब EM आवेदक उपरोक्त आवास योजनाओं के लिए फ्लैट चयन के लिए बारी करते हैं, तो HD अपने फ्लैट चयन प्रक्रिया को सुविधाजनक बनाने के लिए छह EM भाषाओं में आवास योजनाओं से संबंधित महत्वपूर्ण जानकारी और कार्यप्रवाह प्रदान करेगा।

भविष्य कार्य का  
आकलन और  
माप की

- प्रासंगिक जानकारी नियमित रूप से अपडेट की जाएगी और EM PRH आवेदकों के ज्ञान को बनाए रखने के लिए वीडियो को लगातार प्रसारित किया जाएगा।

- प्रभावशीलता
- EM को प्रदान की गई व्याख्या सेवाओं की प्रभावशीलता पर प्रतिक्रिया को निरंतर सुधार के लिए नियमित रूप से समीक्षा की जाएगी।
  - हमारे मौजूदा उपायों की प्रभावशीलता की समीक्षा करने और संवर्द्धन के लिए EM आवेदकों के साथ अपने दैनिक संपर्कों में प्राप्त फ्रंटलाइन कर्मचारियों से प्रतिक्रिया को नियमित बैठकों के माध्यम से एकत्र किया जाएगा।
  - हम सेवा सहायता केंद्रों से निकट संपर्क बनाए रखेंगे EM आवेदकों से प्रतिक्रिया प्राप्त करें और सुधार कर सकते हैं।
- अतिरिक्त उपाय / लिए जाने के उपाय
- EM आवेदकों के साथ साक्षात्कार में, HD उनसे यह पूछने की पहल करेगा कि क्या व्याख्या सेवा की आवश्यकता है। HD तब उपयुक्त व्यवस्था करेगा।
- पूछताछ
- आवास प्रबंधक / आवेदन (प्रवेश) दूरभाष: 2794 5228

## B. संपदा प्रबंधन

- संबंधित सेवाएं
- EM आवेदकों के साथ साक्षात्कार में, HD उनसे यह पूछने की पहल करेगा कि क्या व्याख्या सेवा की आवश्यकता है। HD तब उपयुक्त व्यवस्था करेगा।
- मौजूदा उपाय
- अंग्रेजी और सात EM भाषाओं (यानी इंडोनेशिया, हिंदी, नेपाली, पंजाबी, तागालोग, थाई और उर्दू) में पैम्फलेट्स 2009 के बाद से हर 2 साल में सार्वजनिक आवास सम्पदा में पहचाने गए EM परिवारों को प्रदान की गई सहायता सेवाओं के बारे में सूचित करने के लिए भेजा गया है। गैर-लाभकारी संगठनों द्वारा सरकार से वित्त पोषण के साथ। नवीनतम 2017 के अंत में बाहर भेजा

गया था।

- EM और स्थानीय निवासियों के बीच सामंजस्यपूर्ण एकीकरण को बढ़ावा देने के लिए हमारे हाउसिंग चैनल पर एक वीडियो चलाया जाता है। सभी फ्रंटलाइन हाउसिंग स्टाफ को निर्देश दिया जाता है कि वे EM के साथ सहज संचालन और बेहतर संचार दोनों की सुविधा प्रदान करेगा।
- EM और स्थानीय निवासियों के बीच सामंजस्यपूर्ण एकीकरण को बढ़ावा देने के लिए संदेश, और उपलब्ध सहायता सेवाओं को एस्टेट न्यूज़लेटर्स के माध्यम से अंग्रेजी और चीनी दोनों में किरायेदारों को अवगत कराया जाता है।
- एस्टेट प्रबंधन सलाहकार समितियों और गैर-सरकारी संगठनों (NGOs) द्वारा संयुक्त रूप से आयोजित सामुदायिक भवन पर भागीदारी कार्यों के माध्यम से EM और स्थानीय निवासियों के बीच सौहार्दपूर्ण संबंधों को बढ़ाने के लिए आपसी समझ को बढ़ावा देना।
- EM किरायेदारों को महत्वपूर्ण संदेश देते समय, फोटोग्राफ, नक्शे, चित्र, आंकड़े आदि का उपयोग करके उन्हें संदेशों को समझने में सुविधा हो सकती है। इसलिए, हम EM की आसान समझ को बढ़ाने के लिए आवश्यक जानकारी (जैसे स्वास्थ्य और सुरक्षा) का प्रसार करते समय, चित्र, उपयुक्त, पत्र या सूचना में सम्मिलित करेंगे।
- EM घरों के साथ बेहतर संचार बढ़ाने के लिए, तुन मुन उत्तर जिला टेनेंसी प्रबंधन कार्यालय और टिन यूएट एस्टेट ऑफिस में हांगकांग क्रिश्चियन सर्विस के CHEER द्वारा CHEER से जुड़े वेब कैमरों का उपयोग करके, तीन-तरफा वीडियो की सुविधा के लिए एक टेलीफोन व्याख्या सेवा प्रदान की जाती है। कर्मचारियों, EM निवासियों और किसी भी भाषा बाधाओं

के बिना दुभाषिया के बीच सम्मेलन।

- CHEER द्वारा प्रदान की गई मुफ्त व्याख्या सेवाओं के प्रचार के लिए संपत्ति में प्रमुख स्थान पर पोस्टर लगाना।
- ग्राहक सेवा सहायक काउंटर / साक्षात्कार बूथ / साक्षात्कार कक्ष में एक CHEER भाषा पहचान पत्र लगाने के लिए यदि व्याख्या सेवा की आवश्यकता है, तो कर्मचारियों को EMs के लिए उपयुक्त व्यवस्था की सुविधा के लिए।
- गैर-लाभकारी संगठनों द्वारा संचालित सहायता सेवा केंद्रों द्वारा प्रदान की गई अनुवाद और व्याख्या सेवाओं का पूरा उपयोग करने के लिए EM को प्रोत्साहित करने के लिए।
- विभिन्न नस्लीय समूहों की संस्कृतियों, आवश्यकताओं, संवेदनशीलता और चिंताओं को ध्यान में रखते हुए, हमारी सेवाओं की समय-समय पर समीक्षा की जाएगी और जहां लागू होगी वहां सुधार किए जाएंगे। अधिक भाषा संस्करणों में प्रासंगिक नीति ब्रीफ का उत्पादन आवश्यक होने पर किया जाएगा।
- साझेदारी के कार्यों के पूरा होने के बाद, आयोजक को भविष्य में इसी तरह की गतिविधियों की प्रभावशीलता को बढ़ाने के उद्देश्य से प्रतिभागियों की समग्र प्रतिक्रिया और प्रतिक्रिया के मूल्यांकन के लिए दो महीने में एक अंतिम रिपोर्ट प्रस्तुत करनी है।
- साझेदारी के कार्यों के पूरा होने के बाद, आयोजक को प्रतिभागियों की समग्र प्रतिक्रिया और प्रतिक्रिया के आकलन के लिए दो महीने में एक अंतिम रिपोर्ट प्रस्तुत करनी होगी, जिसमें वृद्धि करने की दृष्टि होगी।

भविष्य कार्य  
का आकलन  
और माप की  
प्रभावशीलता

- हम समर्थन सेवा केंद्रों के साथ संवाद करेंगे EM की राय एकत्र करने के लिए समय-समय पर संबंधित हमारी सेवाओं की गुणवत्ता में सुधार करने के लिए संपत्ति प्रबंधन।
- अतिरिक्त उपाय / लिए जाने के उपाय
- HA/HD वेबसाइट पर अपलोड की गई आवास नीतियां आम तौर पर द्विभाषी होती हैं, अर्थात् चीनी और अंग्रेजी। कई अन्य अल्पसंख्यक भाषाओं जैसे थाई, इंडोनेशियाई, आदि सहित अन्य भाषाओं में जानकारी, एस्टेट प्रबंधन से संबंधित कई चयनित नीतियों के लिए प्रदान की गई है, जैसे कि परिवार के सदस्यों को जोड़ना और हटाना, पब्लिक हाउसिंग एस्टेट्स में एस्टेट मैनेजमेंट प्रवर्तन के लिए मार्किंग स्कीम, किराएदार नीतियों और किराए की सहायता योजना से दूर।
  - सार्वजनिक आवास आवर्तक सर्वेक्षण (PHRS) का आयोजन आवास प्रबंधन सेवाओं पर सार्वजनिक आवास परिवारों के विचारों को एकत्र करने के लिए प्रतिवर्ष किया जाता है। साक्षात्कारकर्ताओं द्वारा वर्तमान में उपयोग किए जाने वाले चीनी प्रश्नावली के अलावा, साक्षात्कारकर्ताओं के लिए एक अंग्रेजी प्रश्नावली भी उपलब्ध है जिससे उन्हें EM समूहों के साथ बेहतर संचार हो सके। इसके अलावा, साक्षात्कारकर्ता CHEER भाषा पहचान पत्र से लैस होंगे ताकि गैर-चीनी / अंग्रेजी बोलने वाले उत्तरदाताओं के साथ साक्षात्कार के दौरान उपयुक्त अनुवाद सेवाएं मांगी जा सकें। सर्वेक्षण परिणाम हमें अपनी सेवाओं की समीक्षा करने और बढ़ाने के साथ-साथ EM समूहों की जरूरतों को पूरा करने की सुविधा प्रदान करेगा।
- पूछताछ
- टेनेंसी मैनेजमेंट पॉलिसी यूनिट टेली।: 2761 5842  
(ईमेल पता: tmp.gr@housingauthority.gov.hk)

### C. कर्मचारियों के प्रशिक्षण

- संबंधित सेवाएं
- नस्लीय संवेदनशीलता, सांस्कृतिक विविधता और नस्लीय भेदभाव अध्यादेश (RDO) की समझ के बारे में कर्मचारियों की जागरूकता बढ़ाने के लिए।
- मौजूदा उपाय
- RDO, नस्लीय समानता, सांस्कृतिक संवेदनशीलता और EM को सार्वजनिक सेवा प्रदान करने में अच्छी प्रथाओं के लिए कर्मचारियों को प्रशिक्षण प्रदान करने में समान अवसर आयोग (EOC) और CHEER के साथ सहयोग करें।
  - सिविल सेवा प्रशिक्षण और विकास सेवा सिविल सेवा ब्यूरो (CSTDI, CSB) द्वारा आयोजित संबंधित प्रशिक्षण में भाग लेने के लिए कर्मचारी नामांकित करें।
  - CHEER द्वारा EM को प्रदान किए गए सेवा क्षेत्रों पर संक्षिप्त स्टाफ के लिए CHEER को आमंत्रित किया और EM की विविध संस्कृतियों पर कर्मचारियों के ज्ञान को समृद्ध किया।
  - प्रशिक्षण सामग्री और संबंधित दिशानिर्देश कर्मचारियों के संदर्भ के लिए विभागीय इंटरनेट पर अपलोड किए गए हैं।
- भविष्य कार्य का आकलन
- समय-समय पर रिक्रेशर प्रशिक्षण की व्यवस्था की जाएगी।
  - यह विभाग, संवैधानिक और मुख्यभूमि मामलों के ब्यूरो, CSTDI, CSB, EOC, और NGOs के साथ काम करना जारी रखेगा जो EM को RDO और संबंधित विषयों पर उपयुक्त प्रशिक्षण की व्यवस्था कर रहा है।
- अतिरिक्त उपाय किए गए / उठाए जाने वाले कदम
- हमने सभी नए ज्वाइन किए गए कर्मचारियों के लिए HD के लिए ओरिएंटेशन प्रोग्राम में RDO पर प्रशिक्षण को शामिल किया है।
  - विभागीय विषय अधिकारियों, प्रशिक्षण समितियों और प्रशिक्षुओं से प्रतिक्रिया और सुझाव पाठ्यक्रम समीक्षा और



प्रशिक्षण सामग्री के और संवर्धन के लिए एकत्र किए जाएंगे।

पूछताछ

- प्रशिक्षण और विकास केंद्र दूरभाष: 3162 0130

**आवास विभाग**

**जुलाई 2019**