

## नस्लीय समानता के संवर्धन पर प्रशासनिक दिशानिर्देश (“दिशानिर्देश”)

### 1. प्रस्तावना

1.1 ये दिशानिर्देश सभी सरकारी ब्यूरो और विभागों के साथ-साथ संबंधित संगठनों (सामूहिक रूप से "सार्वजनिक प्राधिकरण" के रूप में संदर्भित) को मार्गदर्शन प्रदान कर रहे हैं ताकि हांगकांग के लोग, उनकी जाति और जाति<sup>1</sup> की परवाह किए बिना, समान सार्वजनिक सेवाओं का आनंद ले सकें। विभिन्न जातियों की संस्कृतियों और भाषाओं को एक बाधा नहीं होना चाहिए जो उन लोगों को सरकारी कार्यक्रमों और सेवाओं की डिलीवरी में बाधा डाल सकती है जो उन्हें प्राप्त करने के हकदार हैं, और ऐसे कार्यक्रमों और सेवाओं का उद्देश्य सभी लोगों के लिए एक ही परिणाम प्राप्त करना है जिसमें शामिल है सांस्कृतिक और भाषाई रूप से विविध समूह, सरकारी कार्यक्रमों और सेवाओं की व्यापक रेंज और विविधता को देखते हुए, प्रत्येक सार्वजनिक प्राधिकरण को अपने स्वयं के परिचालन परिस्थितियों के संबंध में इन दिशानिर्देशों को लागू करने के लिए व्यावहारिक कार्यों का निर्धारण करना चाहिए।

### नस्लीय समानता पर सरकारी नीति

1.2 सरकार नस्लीय भेदभाव को खत्म करने और विभिन्न जातियों के लोगों के लिए समान अवसरों को बढ़ावा देने के लिए प्रतिबद्ध है। मूल कानून, हांगकांग बिल ऑफ ऑर्डिनेंस (HKBORO) (कैप। 383) और रेस डिस्क्रिमिनेशन ऑर्डिनेंस (RDO) (कैप। 602) जातियों के आधार पर भेदभाव को प्रतिबंधित करने के लिए कानूनी ढांचा प्रदान करते हैं (कृपया [अनेक्स A](#) देखें)। सार्वजनिक सेवाओं के प्रावधान के लिए प्रासंगिक RDO के प्रावधानों का अवलोकन प्राप्त करना)। कानूनी आवश्यकता के विवरण के लिए, कृपया धारा 3 देखें।

---

<sup>1</sup> इन दिशानिर्देशों में, जाति का संदर्भ व्यक्ति की नस्ल, रंग, वंश या राष्ट्रीय या जातीय मूल का संदर्भ है (कृपया जाति भेदभाव अध्यादेश (कैप। 602) की धारा 8 देखें), और जातिगत भेदभाव का संदर्भ तदनुसार समझा जा सकता है।

1.3 कानूनी आवश्यकताओं के अनुपालन के अलावा, सरकार सक्रिय रूप से नस्लीय समानता को बढ़ावा देने के लिए उपाय कर रही है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि विभिन्न जातियों के व्यक्ति अपनी संस्कृतियों और भाषाओं की परवाह किए बिना समाज में उपलब्ध संसाधनों और अवसरों का आनंद लेने और लाभ उठाने के समान अवसर प्राप्त कर सकें। यह सार्वजनिक शिक्षा और प्रचार गतिविधियों और समर्थन सेवाओं के प्रावधान के माध्यम से प्राप्त किया जाता है। इन दिशानिर्देशों की शुरुआत इस उद्देश्य के लिए एक और कदम है।

## दिशा निर्देशों के उद्देश्य और दायरे

### उद्देश्य

1.4 इन दिशानिर्देशों को नस्लीय विविधता और समावेश की आवश्यकता के साथ-साथ प्रासंगिक नीतियों और उपायों के निर्माण, कार्यान्वयन और समीक्षा में इक्विटी विचारों पर सार्वजनिक प्राधिकरणों की जागरूकता बढ़ाने और उन्हें इन नीतिगत उद्देश्यों को पूरा करने के लिए सुविधा प्रदान करने के लिए एक व्यवस्थित साधन के रूप में विकसित किया गया है। सार्वजनिक अधिकारियों को अपनी प्रासंगिक परिचालन परिस्थितियों को ध्यान में रखते हुए उद्देश्यों को पूरा करने के लिए अपनी मुख्यधारा की नीतियों, उपायों और सेवाओं को समायोजित करने के लिए आवश्यक व्यावहारिक कार्यों का निर्धारण करना चाहिए।

1.5 समान अवसर आयोग (EOC) द्वारा जारी RDO<sup>2</sup>, के तहत रोज़गार के क्षेत्र में रोज़गार के क्षेत्र में नस्लीय समानता को बढ़ावा देने के लिए मार्गदर्शन प्रदान किया जाता है। सार्वजनिक अधिकारियों को रोजगार के मामलों पर मार्गदर्शन के लिए संहिता का उल्लेख करना चाहिए।

---

<sup>2</sup> EOC द्वारा जाति भेदभाव अध्यादेश के तहत कोड ऑफ एंप्लॉयमेंट ऑफ प्रैक्टिस का लिंक है - [https://www.eoc.org.hk/eoc/Upload/UserFiles/File/rdo/RDO\\_CoP\\_Eng.pdf](https://www.eoc.org.hk/eoc/Upload/UserFiles/File/rdo/RDO_CoP_Eng.pdf)

## कार्यक्षेत्र

1.6        ये दिशानिर्देश सभी सरकारी ब्यूरो और विभागों (B/Ds) के साथ-साथ संबंधित संगठनों को संबंधित B/Ds के दायरे में लागू होते हैं (सामूहिक रूप से "सार्वजनिक प्राधिकरण" के रूप में संदर्भित)।

## **समन्वय**

1.7        द कॉस्टीट्यूशनल एंड मेनलैंड अफेयर्स ब्यूरो (CMAB) सरकार के दिशानिर्देशों के कार्यान्वयन पर एक संपूर्ण के रूप में समन्वय और निगरानी बनाए रखने के लिए जिम्मेदार है, जिसमें दिशानिर्देशों के कार्यान्वयन की निगरानी करना, डेटा संग्रह का समन्वय करना, और जनता को इस तरह की जानकारी को सार्वजनिक करना शामिल है। सार्वजनिक प्राधिकरण अपनी संबंधित नीतियों और कार्यक्रम क्षेत्रों के भीतर दिशानिर्देशों को लागू करने के लिए जिम्मेदार हैं, जिसमें विभिन्न जातियों के लोगों द्वारा सेवाओं के उपयोग पर डेटा और आंकड़ों का संग्रह शामिल है, विभिन्न जातियों के लोगों के लिए विभिन्न समर्थन सेवाओं का प्रचार, और मार्गदर्शन प्रदान करना और कर्मचारियों को प्रशिक्षण की व्यवस्था करना सदस्य इन दिशानिर्देशों की अपनी समझ को सुविधाजनक बनाने के लिए और अपनी सांस्कृतिक और भाषाई दक्षताओं को बढ़ाने के लिए।

## 2. मार्गदर्शक सिद्धांत

2.1 नस्लीय समानता को बढ़ावा देने पर सार्वजनिक अधिकारियों के प्रयासों को नियंत्रित करने वाले मार्गदर्शक सिद्धांत हैं:

- (a) सार्वजनिक सेवाओं को हांगकांग के सभी पात्र लोगों और उनकी आवश्यकताओं के प्रति उत्तरदायी होना चाहिए, चाहे उनकी सांस्कृतिक और भाषाई विविधता अलग-अलग जातियों के कारण हो। प्रासंगिक नीतियों और उपायों के निर्माण, कार्यान्वयन और समीक्षा के दौरान इन सिद्धांतों को ध्यान में रखा जाना चाहिए; तथा,
- (b) संबंधित नीतियों और उपायों से उत्पन्न नस्लीय भेदभाव को खत्म करने के लिए कदम उठाए जाने चाहिए।

2.2 ये सिद्धांत एक दूसरे के पूरक हैं। सार्वजनिक सेवाओं को प्रदान करने में नस्लीय समानता कारक के बारे में विचार करने से नस्लीय भेदभाव की चिंताओं को जन्म देने वाले उपायों से बचने में मदद मिलेगी।

2.3 धारा 3 से 4 उपरोक्त मार्गदर्शक सिद्धांतों पर विस्तार विचार प्रदान करते हैं। धारा 5 दिशानिर्देशों के कार्यान्वयन के बारे में रिपोर्टिंग तंत्र पर विस्तृत है।

### 3. नियमित योग्यता पर कानूनी आवश्यकताओं के साथ अनुपालन

#### लीगल फ्रेमवर्क

3.1 जाति के आधार पर भेदभाव को रोकने के लिए सरकार के पास बुनियादी कानून और HKBORO के तहत दायित्व हैं।

3.2 मूल कानून के अनुच्छेद 25 में यह प्रावधान है कि "सभी हांगकांग निवासी कानून के समक्ष समान होंगे"। हांगकांग विधेयक के अनुच्छेद 1 में कहा गया है कि किसी भी तरह के भेद जैसे कि जातियों के बिना मान्यता प्राप्त अधिकारों का आनंद लिया जाएगा; अनुच्छेद 22 यह प्रदान करता है कि "सभी व्यक्ति कानून के समक्ष समान हैं और कानून के समान संरक्षण के बिना किसी भेदभाव के हकदार हैं" और "कानून किसी भी भेदभाव पर रोक लगाएगा और सभी व्यक्तियों को किसी भी आधार पर भेदभाव के खिलाफ समान और प्रभावी सुरक्षा की गारंटी देगा" जैसे कि जाति..."। एक सार्वजनिक प्राधिकरण द्वारा नस्लीय भेदभाव का एक अधिनियम जो मूल कानून या HKBORO को नियंत्रित करता है, उसे अदालत में चुनौती दी जा सकती है।

3.3 फाइनल अपील की कोर्ट ने समझाया है कि मूल कानून और HKBORO के तहत भेदभाव मोटे तौर पर तीन रूपों में हो सकता है -

- (a) प्रथम, प्रत्यक्ष, भेदभाव के रूप में यह शिकायत शामिल है कि समान लोगों के साथ समान व्यवहार नहीं किया जा रहा है जैसे कि शिकायतकर्ता को उपचार प्राप्त हो रहा है जो प्रतिकूल है जब समान रूप से समान स्थितियों में व्यक्तियों को दिए गए उपचार के साथ तुलना की जाती है;
- (b) दूसरे रूप में शिकायतकर्ता को असुविधा का सामना करना पड़ता है, जो अलग-अलग स्थितियों में व्यक्तियों के एक जैसे रवैया प्राप्त करता है; तथा

- (c) तीसरे, अप्रत्यक्ष रूप से, भेदभाव के रूप में जाहिरा तौर पर तटस्थ कसौटी का अनुप्रयोग शामिल है जो किसी विशेष समूह के महत्वपूर्ण पूर्वधारणा को संचालित करता है।

3.4 RDO सरकार जोड़ता है। रोजगार, शिक्षा, वस्तुओं के प्रावधान, सुविधाओं, सेवाओं और निपटान और स्थान और स्थान के प्रबंधन सहित निर्धारित क्षेत्रों में जाति के आधार पर किसी व्यक्ति के साथ भेदभाव करना गैरकानूनी है। यह किसी अन्य व्यक्ति को नस्लीय रूप से परेशान करने के लिए भी अनुचित है (अर्थात अवांछित परिस्थितियों में उलझना, ऐसी परिस्थितियों में जब एक उचित व्यक्ति को यह अनुमान होगा कि दूसरे व्यक्ति को उस आचरण से नाराज, अपमानित या डराया जाएगा / एक बंधक या डराने वाला वातावरण बनाया जाएगा) निर्धारित क्षेत्र।

3.5 RDO का कार्यान्वयन प्राधिकरण EOC है। यह RDO के तहत कार्यों और शक्तियों के साथ भेदभाव के उन्मूलन की दिशा में काम करने और विभिन्न नस्लीय समूहों के व्यक्तियों के बीच अवसर और सद्भाव की समानता को बढ़ावा देने के लिए सौंपा गया है। नस्लीय भेदभाव के संबंध में, यह गैरकानूनी कृत्यों पर शिकायतों को संभालने, सुलह करने और RDO की धारा 78 और 79 के अनुसार सहायता प्रदान करने की शक्ति है; RDO की धारा 64 के तहत औपचारिक जांच करना; और RDO की धारा 66 के अनुसार जानकारी प्राप्त करें। EOC एक सार्वजनिक प्राधिकरण के लिए नीतियों और प्रक्रियाओं में बदलाव के लिए सिफारिशें कर सकता है, या निष्कर्षों के आलोक में कानून में बदलाव पर प्रशासन के मुख्य सचिव को सिफारिश कर सकता है या अन्यथा, इसकी औपचारिक जांच (RDO की धारा 67) में। EOC को चार विरोधी भेदभाव अध्यादेशों (RDO सहित) के कामकाज की समीक्षा करने के लिए भी काम सौंपा जाता है और, जब भी मुख्य कार्यकारी (CE) द्वारा आवश्यक हो या जैसा कि EOC इसे आवश्यक समझता है, तैयार करें और CE को प्रस्तुत करें EOC के अध्यादेश (धारा 59(1)(e) में संशोधन के प्रस्ताव से।

**कानूनी आवश्यकताओं के अनुपालन**

3.6           सरकार की यह जिम्मेदारी है कि वह यह सुनिश्चित करे कि कोई भी नस्लीय भेदभाव संबंधित कानूनी प्रावधानों के अनुसार अपनी नीतियों के निर्माण और कार्यान्वयन से नहीं होगा। सार्वजनिक प्राधिकरणों को इस तरह की कानूनी आवश्यकताओं और दायित्वों, साथ ही साथ EOC की प्रासंगिक भूमिकाओं और शक्तियों की उचित समझ प्राप्त करने में अपने कर्मचारियों की सहायता के लिए उचित उपायों पर विचार करना चाहिए। यदि उनके पास RDO के कार्यान्वयन के बारे में कोई प्रश्न हैं, तो वे न्याय विभाग या EOC से सलाह ले सकते हैं।

## 4. पॉलिसियों और मापों का संयोजन और कार्यान्वयन

### अवलोकन

4.1 सरकार की यह जिम्मेदारी है कि वह यह सुनिश्चित करे कि कोई भी नस्लीय भेदभाव संबंधित कानूनी प्रावधानों के अनुसार अपनी नीतियों के निर्माण और कार्यान्वयन से नहीं होगा। सार्वजनिक प्राधिकरणों को इस तरह की कानूनी आवश्यकताओं और दायित्वों, साथ ही साथ EOC की प्रासंगिक भूमिकाओं और शक्तियों की उचित समझ प्राप्त करने में अपने कर्मचारियों की सहायता के लिए उचित उपायों पर विचार करना चाहिए। यदि उनके पास RDO के कार्यान्वयन के बारे में कोई प्रश्न हैं, तो वे न्याय विभाग या EOC से सलाह ले सकते हैं, जिसमें शामिल हैं -

- (a) नीतियों और उपायों का सूत्रीकरण;
- (b) मौजूदा नीतियों और उपायों का आकलन, परामर्श के साथ-साथ सेवा वितरण और उपयोगकर्ताओं पर डेटा का संग्रह;
- (c) सेवाओं की डिलीवरी (आवश्यकतानुसार उपयोगकर्ताओं के लिए उपलब्ध अनुवाद और व्याख्या सेवाएं उपलब्ध कराना);
- (d) कर्मचारियों की विविधता में प्रशिक्षण और प्रभावी सेवा वितरण के लिए समावेश;
- (e) निगरानी, मूल्यांकन और रिपोर्टिंग (विभिन्न नस्लों के लोगों द्वारा सेवाओं के उपयोग पर डेटा और आंकड़ों के संबंध में); तथा
- (f) रिकॉर्ड और प्रचार

इन दिशानिर्देशों का उद्देश्य हांगकांग के सभी लोगों के लिए सार्वजनिक सेवाओं के प्रभावी वितरण को प्राप्त करने के लिए सार्वजनिक प्राधिकरणों के लिए अच्छी प्रथाओं को स्थापित करना है, और नस्लीय समावेशी और एकजुट समाज के



निर्माण के महत्व के बारे में जागरूकता बढ़ाने में मदद करना है।

## नीतियों और उपायों का निरूपण

4.2 सार्वजनिक अधिकारियों को हमारे बहु-जातीय समाज की आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए नीति बनाने की प्रक्रिया में जवाबदेह पहुंच और इक्विटी के विचारों को ध्यान में रखना चाहिए, और यह सुनिश्चित करना चाहिए कि नीतियां और उपाय नस्लीय भेदभाव की चिंताओं को जन्म न दें। इसके लिए, निम्नलिखित कारकों को ध्यान में रखा जाना चाहिए -

- (a) क्या नीतियां या उपाय नस्लीय भेदभाव की चिंताओं को जन्म देते हैं;
- (b) क्या नीतियां या उपाय विविध नस्ल के लोगों की जरूरतों और चिंताओं को पूरा करते हैं; तथा
- (c) क्या अलग-अलग जातियों की संस्कृतियां और भाषाएं बाधा बनती हैं जो उन लोगों को सेवाओं के वितरण को प्रभावित करती हैं जो उन्हें प्राप्त करने के हकदार हैं।

## मूल्यांकन, परामर्श और डेटा संग्रह

4.3 सार्वजनिक अधिकारियों को नियमित रूप से आकलन करना चाहिए कि क्या नीतियों या उपायों का नस्लीय समानता पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ता है, और अलग-अलग जातियों की संस्कृतियों और भाषाओं में मौजूदा सार्वजनिक सेवाओं तक समान पहुंच बाधित हो सकती है। अनुच्छेद 4.2 (a)-(c) में विचार के कारक समान रूप से लागू हैं।

4.4 लोक प्राधिकारियों को अपने आकलन को सुविधाजनक बनाने के लिए उचित कदम उठाने पर विचार करना चाहिए। दूसरों के बीच, उन्हें नीतियों

या उपायों के आकलन में उपयुक्त रूप से<sup>3</sup> अलग-अलग जातियों के ग्राहकों, हितधारकों और समुदायों के साथ पहचान करने और रणनीतिक रूप से संलग्न करने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है। सार्वजनिक प्राधिकरणों को भी विभिन्न नस्लों के लोगों द्वारा सेवाओं के उपयोग पर डेटा और सांख्यिकी एकत्र करनी चाहिए, और नीतियों और उपायों के उनके मूल्यांकन को सुविधाजनक बनाने के लिए संबंधित अध्ययन का संचालन करना चाहिए (कृपया पैराग्राफ 4.11 से 4.13 के नीचे और अनेक्स C और विवरण के लिए)।

4.5 यदि आकलन से पता चलता है कि नीतियों या उपायों का वास्तव में नस्लीय समानता पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ सकता है या सार्वजनिक सेवाओं पर समान पहुंच हो सकती है, तो सार्वजनिक अधिकारियों को इस बात पर विचार करना चाहिए कि नीतियों या उपायों में बदलाव कैसे किए जा सकते हैं। निम्नलिखित प्रश्न प्रासंगिक हो सकते हैं:

- (a) क्या प्रतिकूल प्रभाव का कारण बनता है और इसे कैसे संबोधित किया जा सकता है;
- (b) प्रतिकूल प्रभाव से बचने के लिए क्या कदम उठाए जा सकते हैं; तथा
- (c) नीति के उद्देश्यों को पूरा करने के लिए क्या और क्या विकल्प या नीतियों के विकल्प उपलब्ध हैं।

---

<sup>3</sup> ग्राहकों, हितधारकों और समुदायों को संलग्न करने के विभिन्न तरीके हैं। उदाहरण के लिए, कुछ B/Ds ने विशिष्ट नीति के मुद्दों पर सलाह देने के लिए सदस्यों के रूप में विविध जाति के लोगों के प्रतिनिधियों के साथ सलाहकार निकाय स्थापित किए। उदाहरणों में गरीबी पर आयोग, बच्चों पर आयोग, युवा विकास आयोग, मानसिक स्वास्थ्य पर सलाहकार समिति शामिल हैं। यह भी उल्लेख किया गया है कि जातीय सद्भाव को बढ़ावा देने वाली समिति ("CPRH ") और जातीय अल्पसंख्यक ("EM") फोरम की स्थापना की गई थी, जिसमें पूर्व में नस्लीय सौहार्द को बढ़ावा देने के प्रस्ताव तैयार करने की मांग की गई थी, जिसमें EM को समर्थन सेवाओं का प्रावधान भी शामिल था। समुदाय में उनके एकीकरण को आसान बनाने के लिए, और EM संगठनों के बीच विचारों के आदान-प्रदान के लिए एक मंच के रूप में बाद में, गैर-सरकारी संगठन EM समुदाय की सेवा कर रहे हैं और B/Ds जरूरतमंद EMs को सहायता सेवाएँ प्रदान कर रहे हैं। सार्वजनिक अधिकारियों को अपने ग्राहकों, हितधारकों और समुदायों को अलग-अलग दलों की परिस्थितियों के संबंध में संलग्न करने के सर्वोत्तम तरीके पर विचार करना चाहिए।

## सर्विसेज की डिलीवरी

4.6 विविध जाति के लोग संस्कृति और भाषा बाधाओं के कारण सार्वजनिक सेवाओं तक पहुँचने में कठिनाइयों का सामना कर सकते हैं। सार्वजनिक अधिकारियों को सेवा उपयोगकर्ताओं की जरूरतों की पहचान करनी चाहिए और सार्वजनिक सेवाओं तक समान पहुँच सुनिश्चित करने के लिए उपयुक्त संवर्द्धन का पता लगाना चाहिए। दूसरों के बीच, सार्वजनिक प्राधिकरणों को विभिन्न नीतियों के उपयोगकर्ताओं को आनंद लेने और संबंधित नीतियों और उपायों से लाभान्वित करने के लिए संचार एड्स / तकनीक की एक सीमा को अपनाने के लिए सक्रिय कदम उठाने चाहिए। भाषा सेवाओं के प्रावधान पर मार्गदर्शन नोट के लिए कृपया अनेक्स B का संदर्भ लें।

## स्टाफ ट्रेनिंग

4.7 सार्वजनिक अधिकारियों को सामान्य रूप से कर्मचारियों की संवेदनशीलता और नस्ल से संबंधित मुद्दों की समझ बढ़ाने के लिए प्रशिक्षण प्रदान करना चाहिए, जिसमें सांस्कृतिक अंतर और विभिन्न नस्लीय समूहों के सदस्यों की विशेष आवश्यकताओं के बारे में जागरूकता शामिल है।

4.8 सिविल सेवा ब्यूरो का सिविल सेवा प्रशिक्षण और विकास संस्थान (CSTDI), EOC के साथ मिलकर, सिविल सेवकों को नस्लीय संवेदनशीलता और सांस्कृतिक विविधता पर प्रशिक्षण प्रदान करता है, जो RDO, इन दिशानिर्देशों और प्रासंगिक मुद्दों की उनकी समझ की सुविधा प्रदान करेगा। लोक प्राधिकारियों को कर्मचारियों के लिए प्रशिक्षण सत्रों की व्यवस्था करनी चाहिए, विशेष रूप से नए रंगरूटों और अग्रिम पंक्ति के कर्मचारियों को ताकि विविध जातियों के लोगों की सेवा में दक्षताओं का विकास हो सके और संबंधित कर्मचारियों को इसमें भाग लेने के लिए बाध्य होना चाहिए।

4.9 सार्वजनिक अधिकारी EOC या अन्य सेवा प्रदाताओं से भी संपर्क कर सकते हैं, जो अपने कर्मचारियों के लिए टेलरमेड प्रशिक्षण पाठ्यक्रमों की

व्यवस्था करने में सहायता के लिए उपयुक्त हैं, जैसे कि कौशल और तकनीक पर और हांगकांग में विभिन्न नस्लीय समुदायों की भाषाओं और शिष्टाचार पर व्याख्याताओं के साथ प्रभावी ढंग से काम करने के लिए।

4.10 सार्वजनिक प्राधिकरणों द्वारा प्रदान की गई जानकारी के आधार पर, CMAB एक दूसरे के अनुभवों के माध्यम से सीखने के जरिए सरकार द्वारा नस्लीय समानता को बढ़ाने के लिए अनुभव साझा करने की व्यवस्था की सुविधा प्रदान करेंगे।

### निगरानी और नियमित रिपोर्टिंग

4.11 कार्यान्वयन के लिए पहचाने गए परिवर्तनों के लिए, सार्वजनिक अधिकारियों को कार्यान्वयन प्रगति की निगरानी करनी चाहिए, जिसमें इस तरह के बदलावों का प्रभाव शामिल है, ताकि यह मूल्यांकन किया जा सके कि क्या उन्होंने अभीष्ट परिणाम प्राप्त किए हैं।

4.12 जनता द्वारा मूल्यांकन की सुविधा के लिए, सार्वजनिक अधिकारियों को संकेतक और / या लक्ष्य स्थापित करने पर विचार करना चाहिए और उचित रूप से डेटा एकत्र करना चाहिए। इस तरह के संकेतकों और लक्ष्यों को निम्नलिखित उद्देश्यों में से एक या अधिक लक्ष्य प्राप्त करना चाहिए -

- (a) नस्लीय भेदभाव को खत्म करने के उपायों को बढ़ावा देना;
- (b) नस्लीय समानता को बढ़ावा देने के लिए कदम उठाना;
- (c) विविध नस्ल के लोगों द्वारा सार्वजनिक सेवाओं तक पहुंच बढ़ाना; तथा
- (d) किए गए उपायों के प्रभाव को देखते हुए।

4.13 सार्वजनिक प्राधिकरणों को, अपनी स्वयं की नीतिगत विचार और

जरूरतों के संबंध में, विभिन्न जातियों के लोगों द्वारा सेवाओं के उपयोग पर डेटा और आंकड़े एकत्र करने चाहिए, साथ ही साथ संबंधित अध्ययन भी करना चाहिए। डेटा और सांख्यिकी को स्वैच्छिक और गोपनीय आधार पर एकत्र किया जाना चाहिए, और सरकार को नीतियों और उपायों को तैयार करने में सुविधा प्रदान करने के उद्देश्य से सभी नस्लीय समूहों को सार्वजनिक सेवाओं तक समान पहुंच का आनंद लेने और सेवा प्रावधान में निरंतर सुधार के लिए सक्षम बनाना होगा। कृपया विविध दौड़ के सेवा उपयोगकर्ताओं पर डेटा संग्रह के लिए मार्गदर्शन नोट के लिए अनेक्स C देखें।

## रिकॉर्ड और प्रचार

4.14 सार्वजनिक अधिकारियों को सार्वजनिक सेवाओं के लिए उनके उपयोग को सुविधाजनक बनाने के लिए विशिष्ट उपायों और व्यवस्थाओं की उपलब्धता को समझने के लिए विविध दौड़ के लोगों को सक्षम करने के लिए प्रचार प्रयासों को आगे बढ़ाना चाहिए। इसे प्राप्त करने के साधनों में से एक यह है कि सार्वजनिक सेवाओं तक समान पहुंच को बढ़ावा देने में मदद करने वाले उपायों की एक सूची तैयार करना और उनका प्रचार करना। चेकलिस्ट में जैसे तत्व शामिल हो सकते हैं:

- (a) नस्लीय समानता और सार्वजनिक सेवाओं तक समान पहुंच के लिए प्रासंगिक नीतियां और उपाय;
- (b) मौजूदा या नई नीतियों और उपायों के लिए किए जाने वाले बदलाव किए गए या किए जा रहे हैं;
- (c) परिवर्तनों को लागू करने के लिए की जाने वाली कार्रवाई; और
- (d) कार्यान्वयन की प्रगति की निगरानी के लिए व्यवस्था।

4.15 प्रासंगिक सार्वजनिक प्राधिकारियों द्वारा तैयार किए गए उपायों

की जाँच CMAB की वेबसाइट<sup>4</sup> पर प्रकाशित की जाती है और यह चीनी, अंग्रेजी और 8 अन्य भाषाओं<sup>5</sup> में उपलब्ध होगी। प्रसार को व्यापक बनाने और प्रचार प्रयासों को आगे बढ़ाने के लिए, विभिन्न नस्लीय समूहों द्वारा समान पहुंच को बढ़ावा देने के लिए किए गए उनके कार्यों को समझने के लिए, सार्वजनिक अधिकारियों को जनता की सुविधा के लिए उपयुक्त प्रचार व्यवस्था पर विचार करना चाहिए। उदाहरण के लिए, सार्वजनिक अधिकारियों को अपनी संबंधित वेबसाइट पर अपलोड करके या CMAB की वेबसाइट पर हाइपरलिंक स्थापित करके और / या अपने रिसेप्शन क्षेत्रों / काउंटरों में प्रदर्शित करने के लिए उपायों की जाँच को सार्वजनिक करना चाहिए जो आसानी से जनता के सदस्यों के लिए सुलभ हैं। प्रचार बढ़ाने के लिए सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म का उपयोग सक्रिय रूप से माना जाना चाहिए।

4.16 इसके अलावा, सार्वजनिक प्राधिकरणों को विभिन्न नस्लों के लोगों द्वारा सेवाओं के उपयोग पर डेटा और सांख्यिकी के उचित रिकॉर्ड रखने चाहिए, उनकी नीतियों के आकलन और नस्लीय समानता को बढ़ावा देने के उपाय और परिणामस्वरूप सुधार किए गए। यह भविष्य की समीक्षाओं की निगरानी और संचालन के उद्देश्य से उपयोगी होगा।

---

<sup>4</sup> [https://www.cmab.gov.hk/en/issues/equal\\_agpre.htm](https://www.cmab.gov.hk/en/issues/equal_agpre.htm)

<sup>5</sup> वर्तमान में, उपायों की जाँच चीनी, अंग्रेजी और 6 अन्य भाषाओं अर्थात्, इंडोनेशिया, हिंदी, नेपाली, तागालोग, थाई और उर्दू में उपलब्ध है। भविष्य में उपायों की चेकलिस्ट का वियतनामी और पंजाबी में अनुवाद भी किया जाएगा।

## 5. दिशा निर्देशों के कार्यान्वयन

5.1 सार्वजनिक प्राधिकरण अपनी नीति / कार्यक्रम क्षेत्रों के भीतर इन दिशानिर्देशों को लागू करने के लिए जिम्मेदार हैं। उन्हें समीक्षा के तहत कार्यान्वयन की प्रगति को बनाए रखने के लिए उपयुक्त व्यवस्था पर भी विचार करना चाहिए।

5.2 सार्वजनिक प्राधिकरणों को उपर्युक्त उद्देश्यों को प्राप्त करने के उपायों को लागू करने के लिए उपयुक्त संसाधनों को तैनात करना चाहिए। यदि आवश्यक संसाधन संबंधित सार्वजनिक प्राधिकरणों द्वारा अवशोषित नहीं किए जा सकते हैं, तो प्रक्रियाओं के अनुसार संसाधनों के अतिरिक्त प्रावधान के लिए बोली लगाने पर विचार किया जाना चाहिए।

5.3 CMAB समन्वय करता है और सरकार में दिशानिर्देशों के कार्यान्वयन पर एक संपूर्ण अवलोकन करता है। यह दिशानिर्देशों के कार्यान्वयन की निगरानी करेगा और सार्वजनिक प्राधिकरणों से प्रतिवर्ष प्रासंगिक जानकारी एकत्र करेगा, जैसे कि चेकलिस्ट अनुच्छेद 4.14 के तहत तैयार किए गए हैं। CMAB कार्यान्वयन प्रगति पर जातीय अल्पसंख्यक मामलों की संचालन समिति और विधान परिषद के संवैधानिक मामलों के पैनल के बारे में संक्षिप्त जानकारी देगा और संबंधित जानकारी को उचित रूप में प्रचारित करेगा। सार्वजनिक प्राधिकरणों के परामर्श से CMAB दिशानिर्देशों की समीक्षा भी करेगा।

5.4 सार्वजनिक प्राधिकरणों को प्रत्येक को अपने संगठनों के भीतर दिशानिर्देशों के कार्यान्वयन में समन्वय करने के लिए उपयुक्त वरिष्ठता के एक अधिकारी को नामित करना चाहिए। ये अधिकारी दिशानिर्देशों के संबंध में प्रासंगिक नीतियों और उपायों को लागू करने और समीक्षा करने और सरकार के भीतर संपर्क बिंदु के कार्य को पूरा करने के लिए आंतरिक व्यवस्था की देखरेख करने के लिए जिम्मेदार होंगे।

संवैधानिक और मेनलैंड अफेयर्स ब्यूरो  
दिसंबर 2019



## जाति भेदभाव अध्यादेश के प्रावधान जो सार्वजनिक सेवाओं के प्रावधान के लिए प्रासंगिक

जाति भेदभाव अध्यादेश (RDO) (कैप। 602) में विस्तार से लिखा गया है कि गैरकानूनी नस्लीय भेदभाव क्या होगा।

2. RDO के तहत "रेस" को एक व्यक्ति की जाति, रंग, वंश, राष्ट्रीय या जातीय मूल के रूप में परिभाषित किया गया है (कृपया RDO की धारा 8 देखें)।

3. RDO बताता है कि रोजगार सहित कुछ निर्धारित क्षेत्रों में भेदभाव करना गैरकानूनी है; शिक्षा; माल, सुविधाओं, सेवाओं का प्रावधान; निपटान या परिसर का प्रबंधन। जाति के आधार पर किसी दूसरे व्यक्ति को परेशान करना भी गैरकानूनी है (अर्थात् अनुचित परिस्थितियों में उलझना, ऐसी परिस्थितियों में जब एक उचित व्यक्ति को अनुमान होगा कि दूसरे व्यक्ति उस आचरण से नाराज, अपमानित या भयभीत होगा / शत्रुतापूर्ण या भयभीत करने वाला वातावरण पैदा करेगा) इन क्षेत्रों में।

4. RDO के तहत, "भेदभाव" का अर्थ निम्न है:

- (a) *"प्रत्यक्ष" भेदभाव:* यह उस मामले को संदर्भित करता है जब एक व्यक्ति ("भेदभावकर्ता") किसी अन्य व्यक्ति ("पीड़ित") को पीड़ित व्यक्ति की जाति की वजह से प्रासंगिक समान परिस्थितियों में अन्य लोगों की तुलना में कम अनुकूलता से देखता है (धारा 4 (1 देखें)) क) RDO की); तथा
- (b) *"अप्रत्यक्ष" भेदभाव:* भले ही समान आवश्यकताएं या शर्तें सभी व्यक्तियों पर जाति की परवाह किए बिना लागू होती हैं,

"अप्रत्यक्ष" भेदभाव का परिणाम हो सकता है यदि इस तरह के उपचार पर प्रतिकूल प्रतिकूल प्रभाव पड़ता है, या यदि यह एक असमान नुकसान का कारण बनता है, तो एक विशेष नस्लीय लोग समूह, जिसे न्यायसंगत नहीं दिखाया जा सकता है (कानूनी परिभाषा के लिए RDO के अनुभाग 4 (1) (b) और 4 (2) देखें।) क्या अलग-अलग प्रतिकूल प्रभाव या नुकसान का कारण लोगों के अनुपात की तुलना करके निर्णय लिया जाता है। नस्लीय समूह जो आवश्यकता या स्थिति का अनुपालन कर सकते हैं। यदि एक विशेष नस्लीय समूह के लोगों का अनुपात जो अन्य समूहों की तुलना में काफी छोटा हो सकता है, तो आवश्यकता या स्थिति अप्रत्यक्ष रूप से भेदभावपूर्ण हो सकती है, जब तक कि आवश्यकता या स्थिति को बहुत ही वैध उद्देश्य की पूर्ति के लिए नहीं दिखाया जा सकता है और इसका उद्देश्य के लिए तर्कसंगत और आनुपातिक संबंध है।

5. "नस्लीय उत्पीड़न" को RDO की धारा 7 के तहत परिभाषित किया गया है। इसका अर्थ है, जाति के आधार पर, अवांछित आचरण (मौखिक और लिखित बयान सहित) उन परिस्थितियों में किए जाते हैं जिनमें एक उचित व्यक्ति ने अनुमान लगाया होगा कि उत्पीड़ित व्यक्ति नाराज, अपमानित या भयभीत होगा, या वह आचरण जो शत्रुता पैदा करता है या एक व्यक्ति के लिए एक भयभीत वातावरण पैदा करता है।

6. कई सरकारी कार्य RDO के तहत निर्दिष्ट क्षेत्रों के साथ मेल खाते हैं, जैसे कि ऊपर के अनुच्छेद 3 में वर्णित हैं। परिसर के माल, सुविधाओं, सेवाओं और प्रबंधन के प्रावधान का क्षेत्र विशेष रूप से सार्वजनिक सार्वजनिक सेवाएं प्रदान करने वाले सार्वजनिक अधिकारियों के लिए प्रासंगिक है। धारा 27 (2) (एच) के तहत यह स्पष्ट रूप से उल्लिखित है कि सरकार के किसी भी विभाग या सरकार के किसी भी उपक्रम की सेवाएं उस अनुभाग में उल्लिखित सुविधाओं और सेवाओं का उदाहरण हैं। नतीजतन, किसी व्यक्ति को सेवाएं प्रदान करने से इनकार करना, या समान गुणवत्ता की सेवाएं प्रदान करने से इनकार करना, इसी तरह और किसी

व्यक्ति के लिए शर्तों के अनुसार, जनता के अन्य सदस्यों के संबंध में सामान्य हैं, के आधार पर जाति, RDO के तहत गैरकानूनी भेदभाव होगा।

7. सार्वजनिक अधिकारियों की यह सुनिश्चित करने की जिम्मेदारी होती है कि प्रासंगिक कानूनी प्रावधानों के अनुसार उनकी नीतियों और उपायों के निर्माण और कार्यान्वयन में कोई जातीय भेदभाव या नस्लीय उत्पीड़न नहीं होगा। उन्हें यह सुनिश्चित करने के लिए कदम उठाने चाहिए कि उनके कर्मचारी उनकी कानूनी जिम्मेदारियों को पूरी तरह से समझें।

8. कानूनी ढांचे के बारे में संदेह के मामले में कानूनी सलाह मांगी जानी चाहिए और क्या कोई विशिष्ट नीति या उपाय नस्लीय भेदभाव और उत्पीड़न के खिलाफ कानूनी प्रावधानों को उल्लंघन करेगा।

9. RDO के उल्लंघन में नीतियां और उपाय गैरकानूनी होंगे। जिला न्यायालय में नागरिक कार्यवाही जैसे साधनों द्वारा उन्हें कानूनी रूप से चुनौती दी जा सकती है।

10. RDO के तहत, जनता EOC, RDO के प्रवर्तन प्राधिकरण को शिकायत कर सकती है। EOC को कार्यों और शक्तियों के साथ भेदभाव के उन्मूलन की दिशा में काम करने और विभिन्न नस्लीय समूहों के व्यक्तियों के बीच अवसर और सामंजस्य की समानता को बढ़ावा देने के लिए सौंपा गया है। नस्लीय भेदभाव के संबंध में, यह गैरकानूनी कृत्यों पर शिकायतों को संभालने, सुलह करने और RDO की धारा 78 और 79 के अनुसार सहायता प्रदान करने की शक्ति है, RDO की धारा 64 के तहत औपचारिक जांच करता है, और उसके अनुसार जानकारी प्राप्त करना चाहता है, RDO की धारा 66 के अनुसार EOC एक सार्वजनिक प्राधिकरण के लिए नीतियों और प्रक्रियाओं में बदलाव के लिए सिफारिशें कर सकती है, या कानून में बदलाव पर प्रशासन के लिए मुख्य सचिव के लिए सिफारिशें या अन्यथा, या अपनी औपचारिक जांच में निष्कर्षों के मद्देनजर ऐसा कर सकती हैं।



## **भाषा सेवाएँ**

HKSAR सरकार नस्लीय समानता को बढ़ावा देने और सार्वजनिक सेवाओं तक समान एक्सेस देने को सुनिश्चित करने के लिए वचनबद्ध है। हांगकांग में, जो लोग चीनी या अंग्रेजी में प्रभावी ढंग से संवाद नहीं कर सकते, वे सार्वजनिक सेवाओं तक एक्सेस प्राप्त करने में चुनौतियों का सामना कर सकते हैं। यह सुनिश्चित करने के लिए कि विभिन्न नस्लों के सेवा उपयोगकर्ताओं को सार्वजनिक सेवाओं तक पहुंचने और लाभ उठाने का समान अवसर मिल सकता है, जरूरतमंद लोगों को उपयुक्त भाषा सेवाएं प्रदान की जानी चाहिए। लोक प्राधिकारियों को सेवा उपयोगकर्ताओं की भाषा सेवा आवश्यकताओं की पहचान करने के लिए आवश्यक कदम उठाने चाहिए, और सेवा उपयोगकर्ताओं को भाषा सेवाओं की पेशकश की शुरुआत करनी चाहिए, उन लोगों के लिए उपयुक्त भाषा सेवाओं की व्यवस्था करनी चाहिए जो उनकी परिचालन परिस्थितियों, और ठीक से दस्तावेज़ अनुरोधों को ध्यान में रखते हुए सेवा उपयोगकर्ताओं द्वारा व्याख्या सेवाओं के उपयोग और प्रस्ताव के लिए।

### **उद्देश्य**

2. सार्वजनिक सेवा वितरण के दौरान आवश्यक भाषा सेवाओं की व्यवस्था करने के उद्देश्य हैं -

- (a) उन सेवा उपयोगकर्ताओं को सक्षम करें जो सार्वजनिक सेवाओं तक समान पहुंच रखने के लिए बोली जाने वाली या लिखित चीनी या अंग्रेजी में प्रभावी ढंग से संवाद करने में सक्षम नहीं हैं; तथा
- (b) इन सेवा उपयोगकर्ताओं की आवश्यकताओं को समझने और उनके प्रति उत्तरदायी होने के लिए सार्वजनिक प्राधिकरणों को सुविधा प्रदान करना।

## भाषा सेवाओं का प्रावधान

### प्रबंधन स्तर

3. लोक प्राधिकारियों की यह जिम्मेदारी है कि वे यह सुनिश्चित करें कि भाषा सार्वजनिक सेवाओं तक पहुँचने में कोई बाधा नहीं है। उन्हें यह सुनिश्चित करना चाहिए कि सीमित चीनी या अंग्रेजी भाषा दक्षता वाले लोग समान रूप से अवसरों के उपयोग के हकदार हैं और उन्हें प्रदान की गई जानकारी को समझते हैं। यह सुनिश्चित करने के लिए व्याख्या और अनुवाद सेवाओं का प्रावधान महत्वपूर्ण है। सार्वजनिक प्राधिकरणों के प्रबंधन की आवश्यकता है –

- भाषा सेवाओं के लिए सेवा उपयोगकर्ताओं की आवश्यकता को समझें;
- सभी सेवा केंद्रों और वेबसाइटों पर भाषा सेवाओं की उपलब्धता का प्रचार करें, और इसे सेवा उपयोगकर्ताओं के ध्यान में लाएं। भाषा सेवाओं की उपलब्धता को इंगित करने वाले प्रतीकों या चित्रों का प्रदर्शन सेवा उपयोगकर्ताओं के लिए सहायक है, जो सीमित चीनी या अंग्रेजी के साथ संवाद कर सकते हैं (परिशिष्ट अल्पसंख्यक निवासियों के लिए केंद्र द्वारा सद्भाव और संवर्धन के लिए तैयार भाषा पहचान पत्र ("CHEER केंद्र") देखें);
- यह सुनिश्चित करें कि कर्मचारी चीनी या अंग्रेजी में प्रभावी ढंग से संवाद नहीं कर सकते हैं, और उनके लिए उपलब्ध भाषा सेवाओं को प्रभावी ढंग से पेश करने के लिए सेवा उपयोगकर्ताओं को सहायता प्रदान करते हैं;
- जब भी आवश्यक हो, उपयुक्त भाषा सेवाएं प्रदान की जाती हैं और प्रभावी ढंग से उपयोग की जाती हैं;
- जब भी आवश्यक हो, उपयुक्त भाषा सेवाएं प्रदान की जाती हैं और प्रभावी ढंग से उपयोग की जाती हैं;

- भाषा सेवाओं के लिए कार्य नियमावली/प्रक्रिया तैयार करना, सभी कर्मचारियों, विशेष रूप से अग्रिम पंक्ति के कर्मचारियों को सुनिश्चित करना, भाषा सेवाओं की नीतियों से अवगत होना और निर्धारित कार्य प्रक्रियाओं से परिचित होना, और जब भी जरूरत हो, समयबद्धता और सहायता के साथ कर्मचारियों को प्रदान करना;
- सेवाओं के प्रावधान में, साथ ही साथ दुभाषियों, आदि के साथ प्रभावी ढंग से काम करने के लिए कौशल और तकनीकों की नस्लीय समानता की उनकी संवेदनशीलता और समझ बढ़ाने के लिए कर्मचारियों को प्रशिक्षण प्रदान करना; तथा
- भाषा सेवाओं को संलग्न करने और कर्मचारियों को प्रशिक्षण प्रदान करने के लिए आवश्यक संसाधनों को तैनात करना। यदि अतिरिक्त संसाधनों की आवश्यकता है और संसाधनों को सार्वजनिक अधिकारियों द्वारा अवशोषित नहीं किया जा सकता है, तो स्थापित प्रक्रियाओं के अनुसार संसाधनों के अतिरिक्त प्रावधान के लिए बोल लगाने पर विचार किया जाना चाहिए।

4. सभी सार्वजनिक प्राधिकारियों को नियमित रूप से ज़रूरतमंद उपयोगकर्ताओं के लिए भाषा सेवाओं के प्रावधान की व्यवस्था की देखरेख और समीक्षा करने की आवश्यकता है और उपयुक्त व्यवस्था के लिए आवश्यक शोधन करना चाहिए। समग्र निगरानी की सुविधा के लिए, सार्वजनिक अधिकारियों को "भाषा सेवाओं की आवश्यकता" (प्राप्त किए गए अनुरोधों की संख्या और प्रदान की गई व्याख्या सेवाओं की संख्या सहित) और "पसंदीदा भाषाओं" को CMAB को सालाना रिपोर्ट करना आवश्यक है। कृपया विवरण के लिए अनेक्स सी देखें।

फ्रंट-लाइन स्तर

5. स्टाफ सदस्य सीमित चीनी या अंग्रेजी प्रवीणता के साथ सेवा उपयोगकर्ताओं की सहायता के लिए जिम्मेदार हैं, जिनकी सार्वजनिक सेवाओं तक समान पहुंच है। उन्हें ऐसा करने के लिए सक्रिय और उचित कदम उठाने चाहिए -

- सेवा उपयोगकर्ताओं की भाषा की जरूरतों को पहचानें और उनका आकलन करें। सेवा उपयोगकर्ता के लिए भाषा सेवाओं की व्यवस्था की जानी चाहिए:
  - अपनी पसंदीदा भाषाओं में संवाद करने का अनुरोध करता है;
  - भाषा सेवाओं के लिए अनुरोध;
  - चीनी या अंग्रेजी में संवाद करने के लिए प्रयास करता है;
  - पूरी तरह से नहीं समझा जा सकता है;
  - चीनी या अंग्रेजी में सवालों का जवाब नहीं दे सकते हैं या केवल सीमित तरीके से जवाब दे सकते हैं; या
  - पूरी तरह से या परिवार के सदस्यों, दोस्तों, देखभाल करने वालों, या अन्य सहायक व्यक्तियों की व्याख्या करने पर निर्भर करता है;
- सेवा उपयोगकर्ताओं के लिए और लगातार सेवाओं की भाषा की पेशकश की उपलब्धता का परिचय;
- संचार की सुविधा के लिए उपयुक्त के रूप में संचार सहायता (प्रदर्शन कार्ड, डिजिटल उपकरण, आदि) या परिशिष्ट में भाषा पहचान पत्र का उपयोग करें;
- भाषा सेवाओं की जरूरतों और अनुवर्ती कार्रवाई के लिए अनुरोधों को रिकॉर्ड करें। किसी सेवा उपयोगकर्ता द्वारा आवश्यक विशिष्ट भाषा सेवाएं भविष्य में संदर्भ के लिए उचित रूप से उसके / उसके सेवा रिकॉर्ड में दर्ज की जानी चाहिए जहां उपयुक्त हो;
- संबंधित सार्वजनिक प्राधिकारियों द्वारा निर्धारित कार्य प्रक्रियाओं के अनुसार सेवा उपयोगकर्ताओं के लिए उपयुक्त भाषा सेवाओं की व्यवस्था करना;



- जब भी सेवा उपयोगकर्ता ने एक अनुरोध किया है या क्या सेवा उपयोगकर्ता एक चीनी या अंग्रेजी बोलने वाले परिवार के सदस्य, मित्र, देखभालकर्ता या अन्य सहायक व्यक्ति के साथ है या नहीं, तब भी उपयुक्त भाषा सेवाओं को संलग्न करें;
- संदेह के मामले में प्रबंधन की दिशा और सहायता लेना;
- विविध नस्ल के लोगों को सेवा के प्रावधान में ज्ञान और कौशल बढ़ाने के लिए आवश्यक प्रशिक्षण में भाग लें; तथा
- प्रबंधन को भाषा सेवाओं के प्रावधान को बढ़ाने के लिए यदि कोई हो, तो प्रतिक्रिया दें।

6. सेवा उपयोगकर्ताओं के लिए उपयुक्त भाषा सेवाओं के प्रावधान पर विचार करते हुए, सार्वजनिक अधिकारियों को निम्नलिखित पर ध्यान देने के लिए याद दिलाया जाता है-

- हालांकि परिवार के सदस्यों, दोस्तों, देखभाल करने वालों और अन्य सहायक व्यक्तियों के साथ हो सकते हैं जो सेवा उपयोगकर्ताओं के लिए व्याख्या प्रदान कर रहे हैं और सार्वजनिक सेवाओं की मांग कर रहे हैं, लेकिन चीनी या अंग्रेजी में प्रभावी ढंग से संवाद नहीं कर सकते हैं, सार्वजनिक अधिकारियों को पेशेवर भाषा सेवाओं के प्रावधान पर विचार करना चाहिए ताकि गोपनीयता की संभावित उल्लंघनों, संभावित गलत व्याख्या या अशुद्धि, हितों के टकराव, निष्पक्षता के संभावित नुकसान, आदि से बचें; तथा
- भाषा सेवाओं की व्यवस्था करते समय, कर्मचारियों को जातीयता से उत्पन्न होने वाले गोपनीयता और सांस्कृतिक अंतर के पहलू में, व्यक्तिगत सेवा उपयोगकर्ता की विशेष आवश्यकताओं पर ध्यान देना चाहिए।

**अनुवाद और व्याख्या सेवाओं के प्रदाता**

7. सार्वजनिक सेवाओं तक पहुंचने के लिए सेवा उपयोगकर्ताओं की सुविधा के लिए, CHEER केंद्र, जो हांगकांग क्रिश्चियन सर्विस द्वारा संचालित है और गृह मामलों के विभाग द्वारा संचालित है, गैर-विशेष / गैर-पेशेवर में अंग्रेजी और 8 अन्य भाषाओं<sup>1</sup> के बीच सामान्य व्याख्या और अनुवाद सेवाएं प्रदान करता है। क्षेत्रों। के बीच सामान्य व्याख्या और अनुवाद सेवाएं प्रदान करता है। इसके टेलीफोन इंटरप्रीटेशन एंड इंकवायरी सर्विस (TELIS) 3-तरह की वॉयस कॉन्फ्रेंस इंटरप्रीटेशन की सुविधा प्रदान कर सकती है और यह सर्विस यूजर्स और पब्लिक अथॉरिटीज के लिए मुफ्त है। सार्वजनिक प्राधिकरण CHEER केंद्र की हॉटलाइन (<https://hkcscheer.net/> देखें) को कॉल कर सकते हैं और सामान्य व्याख्या सेवाओं के लिए TELIS समर्थन प्राप्त कर सकते हैं। चूंकि TELIS से परे व्याख्या और अनुवाद सेवाओं के लिए CHEER केंद्र द्वारा सेवा शुल्क लिया जाएगा, सेवा प्रदाताओं को उलझाते समय इन सेवाओं की सार्वजनिक प्राधिकरण को स्टोर और प्रोक्योरमेंट रेगुलेशन (S&PRs) का पालन करना चाहिए। CHEER केंद्र द्वारा प्रदान की गई व्याख्या और अनुवाद सेवाओं का उपयोग करने के लिए दिशानिर्देशइसलिक से सुलभ हैं:

<http://had.host.ccgo.hksarg/rru/Guidelinesforusinginterpretationandtranslationservice.pdf>

8. चूंकि सेवा उपयोगकर्ताओं की व्याख्या की जरूरत सार्वजनिक सेवाओं के प्रकार के आधार पर भिन्न होती है, इसलिए सार्वजनिक प्राधिकरण उनकी परिचालन आवश्यकताओं और वास्तविक स्थिति पर विचार कर सकते हैं और व्याख्या और अनुवाद के लिए अन्य उपयुक्त सेवा प्रदाताओं को संलग्न कर सकते हैं। अन्य सामान्य सेवा प्रदाताओं में हांगकांग शेंग कुंग हुई (HKSKH) लेडी मैकलेहोज़ सेंटर, एक सेवा ठेकेदार शामिल है जो अस्पताल प्राधिकरण सार्वजनिक अस्पतालों और क्लीनिकों में व्याख्या

---

<sup>1</sup> 8 भाषाएँ बहासा इंडोनेशिया, हिंदी, नेपाली, तागालोग, थाई, उर्दू, वियतनामी और पंजाबी हैं। विशिष्ट और पेशेवर क्षेत्रों को छोड़कर सामान्य अनुवाद के लिए सेवाएं प्रदान की जाती हैं।

सेवाएं प्रदान करने के लिए लगा हुआ है; साथ ही अंशकालिक अदालत दुभाषिण<sup>2</sup> सार्वजनिक प्राधिकरण, सिविल सेवा ब्यूरो<sup>3</sup> के आधिकारिक भाषा प्रभाग द्वारा बनाए गए अनुवाद और व्याख्या सेवाओं के आपूर्तिकर्ताओं की सूचियों के साथ-साथ क्रय कार्ड कार्यक्रम के तहत क्रय कार्ड व्यापारी सूचियों का भी उल्लेख कर सकते हैं। किसी भी घटना में, B/D को S&PR के अनुसार सक्षम भाषा सेवाओं के प्रावधान के लिए इन आपूर्तिकर्ताओं या भाषा सेवा प्रदाताओं को संलग्न करने के लिए याद दिलाया जाता है।

**दिसंबर 2019**

---

<sup>2</sup> कृपया इस पर सामान्य परिपत्र संख्या 3/2018 देखें।

<sup>3</sup> अनुवाद फर्मों और स्वतंत्र अनुवादकों की सूची को मुख्य रूप से आधिकारिक भाषा प्रभाग द्वारा बनाए रखा जा रहा है, जिन्होंने चीनी और अंग्रेजी के बीच दस्तावेजों के अनुवाद की पेशकश की है। अन्य भाषाओं में अनुवाद और / या व्याख्या सेवाओं के लिए संलग्न करने से पहले सार्वजनिक प्राधिकरण अनुवाद फर्मों के साथ सेवाओं के दायरे का पता लगा सकते हैं

國旗 FLAG	語言 Language	熱線號碼 Hotline No.	選擇語言 Select A Language
	Bahasa Indonesia 印尼語	3755 6811	 <p>Pilih bahasa yang Anda inginkan dan penyedia layanan akan membantu Anda membuat panggilan ke Layanan Penerjemahan lewat Telepon CHEER (TELIS) hotline</p>
	Nepali 尼泊爾語 नेपाली	3755 6822	 <p>Point to the language you speak and your service providers can help you to make a call to CHEER Centre's Telephone Interpretation Service (TELIS) Hotline so you can communicate.</p> <p>तपाईंले बोल्ने भाषा देखाउनुहोस् अनि तपाईंको सेवा प्रदायकहरूले तपाईंलाई CHEER केन्द्रको टेलिफोन दोभाषे सेवा (TELIS) हटलाइनमा फोन गर्न मद्दत गर्न सक्छन्।</p>
	Urdu 烏爾都語 اردو	3755 6833	 <p>جو زبان آپ بولتے ہیں اس کی طرف اشارہ کریں اور آپ کے لیے خدمت فراہم کرنے والے CHEER سینٹر کی ٹیلی فون پر زبانی ترجمہ کی سہولت (TELIS) کی ہاٹ لائن پر کال کرنے میں آپ کی مدد کر سکتے ہیں</p>
	Punjabi 旁遮普語 ਪੰਜਾਬੀ	3755 6844	 <p>ਆਪਣੀ ਬੋਲਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵੱਲ ਇਸ਼ਾਰਾ ਕਰੋ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਤੁਹਾਨੂੰ CHEER ਸੈਂਟਰ ਦੀ ਟੈਲੀਫੋਨ ਵਿਆਖਿਆ ਸੇਵਾ (TELIS) ਦੀ ਹਾਟਲਾਈਨ ਤੇ ਕਾਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨਗੇ</p>
	Tagalog 他加祿語	3755 6855	 <p>Ituro ang iyong wika at maaari kang tulungan ng iyong tagabigay ng serbisyo na makatawag sa Hotline ng Serbisyong Interpretasyong Pantelepono (TELIS) ng CHEER</p>
	Thai 泰語 ภาษาไทย	3755 6866	 <p>ชี้ไปที่ภาษาที่คุณพูดแล้วเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน จะช่วยคุณโทรศัพท์มาที่สายด่วนบริการสามทางโทรศัพท์ (TELIS) ของศูนย์ CHEER</p>
	Hindi 印度語 हिन्दी	3755 6877	 <p>जो भाषा आप बोलते हैं उस भाषा की तरफ संकेत करें और आपके सेवा प्रदाता आपको CHEER केन्द्र के टेलीफोन व्याख्या सेवा (TELIS) हाटलाइन पर कॉल करने में आपकी मदद करेंगे</p>
	Vietnamese 越南語 Tiếng Việt	3755 6888	 <p>Hãy chỉ vào ngôn ngữ thích hợp bạn, để người cung cấp dịch vụ hỗ trợ bạn gọi tới CHEER trung tâm Trợ Giúp Thông Dịch Qua Đường Dây Nóng (TELIS), để bạn có thể giao tiếp được</p>

**Hong Kong Christian Service**  
CENTRE for HARMONY and ENHANCEMENT of ETHNIC MINORITY RESIDENTS (CHEER)

香港基督教服務處  
融匯 - 少數族裔人士支援服務中心

**Language Identification Card / 語言識別卡**  
Kartu Identifikasi Bahasa / भाषा पहचान कार्ड / भाषा पहचान कार्ड / ভাষা পরিচয় কার্ড /  
Tarhetang Pagkakakilanlan ng Wika / บัตรประจำตัวแสดงภาษา / زبان کی شناخت کا کارڈ /  
Thẻ Nhận Dạng Ngôn Ngữ

3106 3104

3106 0454

tis-cheer@hkcs.org

www.hkcs.org

Address:



This programme is sponsored by the Home Affairs Department  
本計劃由民政事務總署資助

062019

Telephone Interpretation Service (TELIS)		電話傳譯服務 (TELIS)	
Operation Hour :	Monday to Sunday 8:00am - 10:00pm (Except public holidays)	辦公時間 :	星期一至星期日 8:00am - 10:00pm (公眾假期除外)
Non-operation Hour :	Any time out of the above operation hours, including public holidays. (For <b>Urgent Matters Only</b> and only English - speaking staff will answer the calls)	非辦公時間 :	即上述辦公時間以外之時間， 包括公眾假期。 (熱線由通曉英語的職員接聽， 並只適用於緊急情況)
Layanan Penerjemahan lewat Telepon (TELIS)		Serbisong Interpretasyong Pantelepono (TELIS)	
Jam Operasional :	Senin Sampai Minggu 8:00am - 10:00pm (Kecuali hari libur umum)	Oras ng Operasyon :	Lunes hanggang Linggo 8:00am - 10:00pm (Maliban sa mga public holiday)
Di luar Jam Operasional :	Jam di luar jam operasional yang disebut di atas, termasuk hari libur umum. ( <b>Hanya untuk Darurat</b> dan Hanya petugas berbahasa - Inggris yang akan menjawab panggilan)	Hindi oras ng operasyon :	Anumang oras na hindi nakasaad sa itaas, kabilang ang mga public holiday. (Para sa mga <b>Madalang mga Bagay Lamang</b> mga kawaniing nakakapagsalita ng Ingles lamang ang sasagot sa mga tawag)
टेलीफोन व्याख्या सेवा (TELIS)		บริการผ่านทางโทรศัพท์ (TELIS)	
संचालन समय :	सोमवार से रविवार 8:00am - 10:00pm (सार्वजनिक छुट्टियों को छोड़कर)	เวลาทำการ :	วันจันทร์ ถึง วันอาทิตย์ 8:00am - 10:00pm (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
गैर-संचालन समय :	ऊपर दिये संचालन समयों में बाहर किसी भी समय, सार्वजनिक छुट्टियों सहित। ( <b>तत्काल मामलों के लिए ही</b> , केवल अंग्रेजी - भाषी कर्मचारी कॉल का जवाब देंगे)	เวลาปิดทำการ :	เวลาที่นอกเหนือจากเวลาทำการ ดังกล่าวข้างต้นรวมไปถึงวันหยุดราชการ ( <b>สำหรับกรณีฉุกเฉินเท่านั้นที่จะมี</b> เจ้าหน้าที่รับสายเป็นภาษาอังกฤษ)
टेलीफोन दोभाषा सेवा (TELIS)		টেলিফোন দ্বিভাষীয়া সেবা (TELIS)	
संचालन समय :	सोमवार देखि आईतबार 8:00am - 10:00pm सम्म (सार्वजनिक बिदाहरू बाहेक)	চরতলী সমঃ :	সোমবার থেকে আউতবার 8:00am - 10:00pm (সনতক ছুটিয়া তে দিলাবা)
गैर-संचालन समय :	सार्वजनिक बिदाहरू लगायत, माथि दिइएको संचालन समय बाहेक कुनै पनि समय। ( <b>अत्यन्त जरुरी मामिलाको लागि मात्र</b> , अंग्रेजी-बोल्ने कर्मचारीले मात्र फोनको जवाफ दिनेछ)	চরতলী সমঃ তে ঘরতর :	সনতক ছুটিয়া সচিব উত্তে উত্তে চরতলী সমঃ তে ঘরতর কমে দী সমঃ। ( <b>মিরতর তরতলী মনসিখা</b> লই, কেবল অংরেজী বোলত বাসা বুমতলী চী বরল চা সবাষ চেরেগ)
(TELIS) ثیلی فون پر زبانی ترجمہ کی سہولت		Trợ Giúp Thông Dịch Qua Đường Dây Nóng (TELIS)	
کام کے وقت :	سوموار سے اتوار 8:00am - 10:00pm (سرکاری چھٹیوں کے علاوہ)	Thời Gian Làm Việc :	Thứ Hai đến Chủ Nhật 8:00 am - 10:00 pm (Trừ những ngày lễ công cộng)
کام کے وقت کے علاوہ :	اوپر دیے گئے کام کے وقت کے علاوہ کسی بھی وقت، بشمول سرکاری چھٹیوں (صرف بنکسی حالات کے لیے، صرف انگریزی بولنے والا عملہ کاٹر تھائے گا)	Phi Thời Gian Làm Việc:	Bất cứ thời gian nào ngoài giờ làm việc nói trên và ngày lễ công cộng. (Trừ <b>những trường hợp khẩn cấp</b> và sẽ có nhân viên nói Tiếng Anh nghe điện thoại)

आंकड़ा संग्रहण  
भिन्न भिन्न जाति के उपयोगकर्ता

सार्वजनिक अधिकारियों को सेवा प्रावधान की योजना, मूल्यांकन और समीक्षा करने में सेवा उपयोगकर्ताओं की आवश्यकताओं को समझना और उनके प्रति उत्तरदायी होना चाहिए। इस उद्देश्य के लिए, विविध नस्ल के सेवा उपयोगकर्ताओं पर डेटा एकत्र करने के लिए और डेटा (विशेष रूप से गैर-व्यक्तिगत डेटा) को आसानी से पुनर्प्राप्ति योग्य बनाने के लिए व्यावहारिक कदम उठाए जाने चाहिए। नियमित आधार पर एकत्र की गई ऐसी सूचनाओं के आधार पर, सार्वजनिक प्राधिकरण नस्लीय समानता पर उनकी नीतियों और उपायों के प्रभाव का आकलन कर सकते हैं, सेवा उपयोगकर्ताओं की सार्वजनिक सेवाओं तक समान पहुँच की निगरानी कर सकते हैं और सेवा प्रावधानों के निरंतर सुधार को सक्षम कर सकते हैं।

**उद्देश्य**

2. गैर-चीनी सेवा उपयोगकर्ताओं पर डेटा एकत्र करने के उद्देश्यों में शामिल हैं -
  - (a) उनकी प्रोफाइल, विशेषताओं और उनकी विशिष्ट सेवा आवश्यकताओं को समझना ;
  - (b) उनके सेवा उपयोग पैटर्न को समझने और सेवा प्रावधान के लिए उनके एक्सेस की निगरानी करना;

- (c) सार्वजनिक सेवाओं तक पहुँचने में संस्कृति और भाषा अवरोधों का सामना करने वाले उपयोगकर्ताओं को आवश्यक सहायता और सहायता उपायों के प्रावधान को सुविधाजनक बनाने के लिए;
- (d) सेवा प्रावधान की प्रभावशीलता की चल रही निगरानी को सक्षम करने के लिए; तथा
- (e) जनता को उपायों और नीति प्रभावशीलता के कार्यान्वयन की प्रगति से अवगत कराना।

3. डेटा और सूचना को सार्वजनिक अधिकारियों द्वारा स्वैच्छिक और गोपनीय आधार पर एकत्र किया जाना चाहिए, और अवसर की समानता को आगे बढ़ाने के उद्देश्य से किया जाना चाहिए। जहां सेवा उपयोगकर्ता अपने नस्लीय समूहों को प्रकट करने की इच्छा नहीं रखते हैं, सार्वजनिक प्राधिकरण एक अनाम लोगों पर डेटा एकत्र करने पर विचार कर सकते हैं। सेवा उपयोगकर्ताओं को सेवाओं को प्राप्त करने या उपयोग करने की शर्त के रूप में सार्वजनिक प्राधिकरणों को डेटा प्रदान करने के लिए बाध्य नहीं किया जाना चाहिए और यदि वे ऐसे डेटा प्रदान करने से इनकार करते हैं तो कोई प्रतिकूल परिणाम नहीं होना चाहिए<sup>1</sup>।

4. सार्वजनिक प्राधिकरण को अपने व्यक्तिगत डेटा एकत्र करने पर या उससे पहले सेवा उपयोगकर्ताओं को सूचित करना चाहिए, जिन उद्देश्यों के लिए व्यक्तिगत डेटा का उपयोग किया जाना है और यह स्पष्ट कर रहा है कि डेटा की आपूर्ति पूरी तरह से स्वैच्छिक है। सार्वजनिक प्राधिकरणों को यह भी याद दिलाया जाता है कि एकत्र किया गया डेटा सांख्यिकीय और सेवा की निगरानी के लिए है न कि किसी अन्य उद्देश्य के लिए।

---

<sup>1</sup> चूंकि डेटा स्वैच्छिक आधार पर एकत्र किया जाता है, इसलिए संकलित आँकड़ों की पूर्णता, वैधता और विश्वसनीयता अनिवार्य रूप से प्रभावित हो सकती है। उस ने कहा, यह माना जाता है कि एकत्र किए गए ऐसे आँकड़ों और डेटा अभी भी सेवा की निगरानी और निरंतर सेवा सुधार के लिए सार्वजनिक अधिकारियों को उपयोगी जानकारी और प्रतिक्रिया प्रदान करेंगे।

इसके अलावा, सेवा की निगरानी के परिणामी आँकड़े या परिणाम डेटा फॉर्म की पहचान करने वाले रूप में उपलब्ध नहीं कराए जाएंगे। उपर्युक्त व्यवस्था के संदर्भ में सेवा उपयोगकर्ताओं को सूचित करने वाला एक नमूना विवरण संदर्भ के लिए परिशिष्ट पर है।

## कार्यक्षेत्र

### सार्वजनिक सेवाएं डेटा संग्रह के अधीन हैं

5. सार्वजनिक प्राधिकरणों को सभी नीति क्षेत्रों की समीक्षा करनी चाहिए और उन नीतियों और उपायों की पहचान करनी चाहिए जो विविध जाति के लोग उपयोग कर सकते हैं और तदनुसार डेटा की आवश्यकता और उपयोग कर सकते हैं। "पूछताछ और शिकायतों" को डेटा संग्रह के अधीन अनिवार्य प्रकार की सेवाओं के रूप में माना जाता है। इस संबंध में, सार्वजनिक अधिकारियों को उन व्याख्याताओं / शिकायतकर्ताओं से डेटा एकत्र करना चाहिए जिनके पास "व्याख्या / अनुवाद सेवाओं की आवश्यकता" और उनके "पसंदीदा विचार" हैं।

### डेटा एकत्र किया जाना है

6. सेवा के उपयोगकर्ताओं की व्याख्या के लिए "व्याख्या / अनुवाद सेवाओं की आवश्यकता" और "पसंदीदा भाषा" (चीनी और अंग्रेजी के अलावा)<sup>2</sup> की बुनियादी जानकारी की आवश्यकता होती है। सार्वजनिक प्राधिकारियों को सेवा उपयोगकर्ताओं से डेटा एकत्र करना चाहिए जो चीनी और अंग्रेजी के अलावा अन्य भाषाओं का उपयोग करते हैं और भाषा सेवाओं पर कम से कम निम्नलिखित डेटा रखते हैं, अर्थात्,

(a) उन मामलों की संख्या जहां भाषा सेवाओं का अनुरोध किया जाता है;

---

<sup>2</sup> तुलना की सुविधा के लिए, सार्वजनिक प्राधिकारियों को सलाह दी जाती है कि वे कम से कम, नौ भाषाओं के संबंध में डेटा, जैसे कि इंडोनेशिया इंडोनेशिया, हिंदी, नेपाली, तागालोग, थाई, उर्दू, वियतनामी, पंजाबी और अन्य।



- (b) उन मामलों की संख्या जहां सेवा उपयोगकर्ताओं को भाषा सेवाएं प्रदान की जाती हैं;
- (c) उन मामलों की संख्या जहां भाषा सेवाओं की पेशकश स्वीकार या अस्वीकार की जाती है; तथा
- (d) अनुरोध के मामले में (यानी (a) ऊपर), या भाषा सेवाओं की पेशकश की स्वीकृति (यानी (ऊपर)), भाषा ने अनुरोध किया।

सार्वजनिक प्राधिकरण विभिन्न नस्लों के लोगों द्वारा सेवाओं के उपयोग पर अन्य डेटा और आंकड़े एकत्र कर सकते हैं (जैसे "जातीयता", "राष्ट्रीयता", "लिंग", "मूल देश", आदि) यदि ऐसा डेटा उनकी सेवाओं के प्रावधान में सहायता करेगा ( उदाहरण के लिए कुछ नस्लों की महिला केवल महिला चिकित्सा चिकित्सकों से परामर्श कर सकती है)।

7. जनगणना के आंकड़ों और साथ ही विभिन्न सार्वजनिक सेवाओं जैसे मानदंड की तुलना करने के लिए, जब आंकड़ों की श्रेणियों को एकत्र करने पर विचार किया जाता है, तो जनगणना और सांख्यिकी विभाग द्वारा अपनाए गए मानकीकृत कोड से संदर्भ तैयार किया जाना चाहिए। इस संबंध में, जातीय समूहों के वर्गीकरण के लिए, सार्वजनिक अधिकारियों को कम से कम, 8 श्रेणियों के संबंध में डेटा इकट्ठा करने की सलाह दी जाती है, जैसे कि फिलिपिनो, इंडोनेशियाई, भारतीय, नेपाली, पाकिस्तानी, थाई, अन्य एशियाई (वियतनामी सहित) और अन्य। उपर्युक्त जातीय समूह, के अनुसार सबसे बड़ा गैर-चीनी समूह हैं *2016 जनसंख्या जनगणना थीमैटिक रिपोर्ट: जनगणना और सांख्यिकी विभाग द्वारा जातीय अल्पसंख्यक*

8. सार्वजनिक प्राधिकारियों को याद दिलाया जाता है कि एकत्र की गई सूचना सेवा के उपयोगकर्ताओं की समान पहुँच सुनिश्चित करने के उद्देश्य से सीधे प्रासंगिक, आवश्यक और अत्यधिक नहीं होनी चाहिए। अलग-अलग जातियों के सेवा उपयोगकर्ताओं पर गैर-व्यक्तिगत डेटा ऑन-गोइंग मॉनिटरिंग का समर्थन करने के लिए आसानी से

पुनर्प्राप्ति योग्य होना चाहिए। संदेह के मामले में, न्याय विभाग / गोपनीयता आयुक्त के कार्यालय से सलाह व्यक्तिगत डेटा मांगी जानी चाहिए।

9. डेटा संग्रह के प्रकार और डेटा की श्रेणियों (यानी 5 से 7 से ऊपर पैराग्राफ) पर विचार और निर्णय एकत्र करने के लिए ठीक से प्रलेखित किया जाना चाहिए। इसके अलावा, ऐसे निर्णय की समीक्षा नियमित आधार पर की जानी चाहिए ताकि परिस्थितियों में बदलाव हो।

## कार्यान्वयन

10. गैर-चीनी सेवा उपयोगकर्ताओं पर डेटा / सूचना का संग्रह अप्रैल 2020 में 2 साल के भीतर, यानी मार्च 2022 तक पूरा होने के लिए शुरू होगा।

(a) पहला चरण (मार्च 2021 तक पूरा किया जाएगा)

- निम्नानुसार व्याख्याताओं / शिकायतकर्ताओं से डेटा एकत्र करने के लिए जिनके पास "व्याख्या / अनुवाद सेवाओं की आवश्यकता" और उनकी "पसंदीदा भाषाएं" हैं:
  - (i) उन मामलों की संख्या जहां भाषा सेवाओं का अनुरोध किया जाता है;
  - (ii) उन मामलों की संख्या जहां सेवा उपयोगकर्ताओं को भाषा सेवाएं प्रदान की जाती हैं;
  - (iii) उन मामलों की संख्या जहां भाषा सेवाओं की पेशकश स्वीकार या अस्वीकार की जाती है; तथा
  - (iv) अनुरोध के मामले में (यानी (ऊपर)), या भाषा सेवाओं की पेशकश की स्वीकृति (यानी ऊपर (iii)), भाषा ने अनुरोध किया.

(v) सेवा उपयोगकर्ताओं द्वारा व्याख्या / अनुवाद आवश्यकताओं के साथ दर्ज की गई शिकायतों की संख्या, और क्या शिकायतें "व्याख्या // अनुवाद सेवाओं के प्रावधान की कमी" से संबंधित हैं; तथा

(vi) पहचान किए गए किसी अन्य प्रकार के डेटा (यदि कोई हो)।

- समग्र डेटा संग्रह व्यवस्था की निगरानी करना और वास्तविक परिस्थितियों के आधार पर आवश्यक समायोजन करना;
- पहले चरण में डेटा संग्रह व्यवस्था की समीक्षा को पूरा करने के लिए फरवरी 2021 के अंत तक दूसरे चरण को शामिल करने की योजना बनाई गई सेवाओं के लिए डेटा संग्रह का विस्तार करने के लिए आवश्यक तकनीकी और प्रचार तैयारी करें;
- अप्रैल 2021 के अंत तक संबंधित वेबसाइट पर सार्वजनिक जानकारी के लिए एक संक्षिप्त रूप संकलित करने के लिए आँकड़े उपलब्ध कराना; तथा;
- परिणामी आँकड़ों के आधार पर नीतियों, उपायों और सेवा के प्रावधान की प्रभावशीलता की समीक्षा करने और उपयुक्त रूप में परिशोधन / सुधार लाने के लिए।

(b) दूसरा चरण (मार्च 2022 तक पूरा किया जाएगा)

- इस चरण में शामिल की जाने वाली सेवाओं के लिए विभिन्न नस्लों के सेवा उपयोगकर्ताओं पर डेटा और आँकड़े एकत्र करने के लिए;
- समग्र डेटा संग्रह व्यवस्था की निगरानी करना और वास्तविक परिस्थितियों के आधार पर आवश्यक समायोजन करना;

- एकत्र किए जाने वाले सेवाओं और डेटा के प्रकार सहित डेटा संग्रह व्यवस्था पर वार्षिक समीक्षा करने के लिए;
- प्रत्येक वर्ष अप्रैल के अंत तक जनता की जानकारी के लिए संबंधित वेबसाइटों पर एक संक्षिप्त रूप में संकलित आंकड़े उपलब्ध कराने के लिए; तथा
- परिणामी आँकड़ों के आधार पर नीतियों, उपायों और सेवा प्रावधान की प्रभावशीलता की समीक्षा करने और उपयुक्त के रूप में परिशोधन / सुधार लाने के लिए.

11. दो-चरण के कार्यान्वयन में प्राप्त अनुभवों के प्रकाश में आवश्यक रूप से आगे शोधन किया जाना चाहिए।

12. CMAB समग्र रूप से सरकार में दिशानिर्देशों के कार्यान्वयन पर एक समन्वय और रखरखाव के लिए जिम्मेदार है। दूसरों के बीच, CMAB सेवा के उपयोगकर्ताओं की प्रासंगिक जानकारी को "व्याख्या / अनुवाद सेवाओं की आवश्यकता" और सेवा उपयोगकर्ताओं की "पसंदीदा भाषा" से मिलाएगा, जिन्हें सालाना निर्धारित रूप में व्याख्या / अनुवाद सेवा की आवश्यकता है। सार्वजनिक आंकड़ों को सार्वजनिक आंकड़ों के लिए CMAB की वेबसाइट पर प्रचारित किया जाएगा।

**दिसंबर 2019**

**डेटा संग्रह विवरण:**

*(नोट: यह कथन अलग-अलग जातियों के लोगों द्वारा सेवाओं के उपयोग पर डेटा और सूचना के संग्रह पर लागू होता है, जो वर्तमान में सार्वजनिक प्राधिकरणों के लिए अपने कार्य के तहत अपने कार्यों के लिए अतिरिक्त है।)*

**विभिन्न स्थानों के सेवा उपयोगकर्ताओं पर सूचना का संग्रह**

1. विभिन्न नस्लों के हमारे ग्राहकों की जरूरतों को समझने और उनकी जरूरतों को पूरा करने के लिए हमारी सेवा में सुधार के लिए, आपको "व्याख्या / अनुवाद सेवाओं की आवश्यकता" और "पसंदीदा भाषाओं" पर जानकारी प्रदान करने के लिए आमंत्रित किया जाता है *(नोट: डेटा की श्रेणियाँ) सांख्यिकीय सेवा निगरानी उद्देश्यों के लिए सार्वजनिक अधिकारियों द्वारा उपयुक्त के रूप में संशोधित किया जाना)।*
2. ऐसी सूचना का प्रावधान स्वैच्छिक है। आप जानकारी प्रदान करने के लिए अस्वीकार कर सकते हैं। हालाँकि, आपकी सहायता की बहुत सराहना की जाती है क्योंकि एकत्रित जानकारी विभिन्न जातियों के लोगों के लिए हमारी सेवाओं के निरंतर सुधार के लिए मूल्यवान है।
3. हम व्यक्तिगत जानकारी के प्रबंधन के संबंध में व्यक्तिगत डेटा (गोपनीयता) अध्यादेश की आवश्यकता के अनुपालन के द्वारा हमारे पास मौजूद व्यक्तिगत जानकारी की गोपनीयता, गोपनीयता और सुरक्षा की रक्षा के लिए प्रतिबद्ध हैं। हम सुरक्षा और गोपनीयता के सख्त मानकों के साथ अपने कर्मचारियों द्वारा अनुपालन सुनिश्चित करेंगे।

4. एकत्र की गई जानकारी केवल सांख्यिकीय और सेवा निगरानी उद्देश्यों के लिए है न कि किसी अन्य उद्देश्य के लिए।
5. सेवा की निगरानी के परिणामी आंकड़े या परिणाम एक ऐसे रूप में उपलब्ध नहीं कराए जाएंगे जो व्यक्ति को प्रदान करने वाले की पहचान करता है।
6. जांच के लिए, कृपया संपर्क करें:

(उन अधिकारियों के संपर्क जो संबंधित सार्वजनिक प्राधिकरणों के पीडीपीओ के कार्यान्वयन में समन्वय करते हैं।)