

## जातीय अल्पसंख्यकहरूको समानताको प्रवर्धनका लागि विद्यमान तथा योजनावद्ध उपायहरू

### सार्वजनिक आवास

जातीय सद्भावलाई प्रवर्द्धन गर्न र जातीय अल्पसंख्याकहरूलाई समुदायमा एकीकृत गर्न सहयोग पुर्याउन, आवास विभागले उनीहरूको सार्वजनिक आवास सेवामा पहुँच बढाउन विभिन्न उपायहरू अपनाएको छ ।

#### A. सार्वजनिक बहाल आवासको लागि आवेदन (PRH)

सम्बन्धित  
सेवाहरू

- सार्वजनिक बहाल आवासआवेदकहरूलाई उनीहरूको आवेदन देखि सार्वजनिक बहाल आवास इकाईहरूको उनीहरूलाई विनियोजन गर्ने वा अन्य कारणहरूको लागि आवेदन खारेजी गर्ने ।

विद्यमान  
उपायहरू

- जातीय अल्पसंख्यक समुदायका सार्वजनिक बहालका आवेदकहरूको जानकारीका लागि जातीय अल्पसंख्यकहरूको सहायता सेवा केन्द्रको बारेमा जानकारी पुस्तिका सन् 2009 देखि नै उपलब्ध गराईएको छ । अध्यावधिक गरिएका संस्करणहरू क्रमसः 2011, 2013, 2015, र 2017 मा पठाईएको थियो । आवास प्राधिकरण ग्राहक सेवा केन्द्रबाट उक्त केन्द्र भ्रमण गर्ने जातीय अल्पसंख्यकहरूलाई पनि उक्त जानकारी पुस्तिका वितरण गरिन्छ (HACSC) ।
- जातीय अल्पसंख्यक आवेदकहरूलाई निशुल्क टेलिफोन दोभाषे सेवाबारे सचेत गराउन CHEER ले प्रदान गरेको सातवटा जातीय अल्पसंख्यक भाषाहरूको निशुल्क टेलिफोन दोभाषे सेवा प्रचारप्रसारको लागि पोस्टर र पुलअप ब्यानरहरू HACSC र

हाउजिड इन्फर्मेसन सेन्टर (HIC) मा सबैले देख्नेगरी राखिन्छ ।

- जातीय अल्पसंख्यक भाषाहरूमा PRH आवेदनसँग सम्बन्धित प्रमुख जानकारीहरू, "पूरा गरिएको आवेदन फारामको नमुना"मा उल्लेख गरिएको टिप्पणीका साथसाथै हाउजिड अथोरिटी/हाउजिड डिपार्टमेन्टको वेबसाइटमा CHEER द्वारा प्रस्तुत जातीय अल्पसंख्यक भाषाहरूको टेलिफोन दोभाषे सेवा हटलाइन नम्बरहरू हामीले सुचिकृत गरेका छौं । उल्लेखित जानकारीहरू समेटिएको हार्ड कपीहरू लोक फूमा अवस्थित HACSC मा निशुल्क प्राप्त गर्न सकिनेगरी उपलब्ध रहेका छन् ।
- विभिन्न जातिका समुदायबीचको समूहबीचको सुमधुर सामुदायिक सम्बन्धको प्रचार गर्ने भिडियो, विभिन्न सार्वजनिक बाहल आवास सेवाका प्रवाधान र जातीय अल्पसंख्यकका लागि उपलब्ध सहायताका माध्यमहरू आवास प्राधिकरण ग्राहक सेवा केन्द्रको आवेदन up-शाखाको प्रतीक्षाहलमा प्रसारण गरिन्छ ।
- हाल PRH आवेदकका साथै HACSC मा रहेका जातीय अल्पसंख्यकहरूलाई मद्दत गर्न दुईजना जातीय अल्पसंख्यक हल परिचारकहरू नियुक्त गरिएका छन् ।
- जातीय अल्पसंख्याकहरूलाई उपयुक्त हुने दोभाषे सेवाको व्यवस्थापन गर्न सहजीकरण गर्नका लागि जातीय अल्पसंख्यकका सार्वजनिक बाहल आवास आवेदकहरूका लागि उनीहरूको राष्ट्रियता दर्शाउने गरि विभिन्न देशका झण्डाको चित्रआवस प्राधिकरण ग्राहक सेवा केन्द्रमा राखिएको छ ।
- हाम्रा कर्मचिअर र जातीय अल्पसंख्यकका सार्वजनिक बाहल आवास आवेदकहरूबीचको संचारलाई सहजीकरण गर्न जातीय सम्बन्ध इकाईको समन्वयमा गृह मामिला विभाग अन्तर्गत, अल्पसंख्यक जातिका वासिन्दाको सध्व तथा सुधार केन्द्र

(सिएचइइआर) ले उपलब्ध गराएको वेबक्यामेरा सहितको कम्प्युटर सफ्टवेयर केन्द्रका कर्मचारी मार्फत दोभाषे सेवा आवस प्राधिकरण ग्राहक सेवा केन्द्रमा स्थापना गरिएको छ ।

- जब हामी सार्वजनिक बाहल आवास आवेदकहरुलाई उनीहरुको आवेदनको प्रगति वा विवरणका बारेमा जानकारी गराउछौं वा विस्तृत जाँच वा फ्ल्याट छनौटका लागि आमन्त्रण गर्दछौं र यदि आवेदक जातीय अल्पसंख्यक हुने सम्भावना हामीलाई लागेमा भाषा सहायता सेवा प्रदान गर्न सक्ने केन्द्रमा प्रेषण गर्न हामी टिप्पणी जारी गर्छौं ।
- विस्तृत जाँच अन्तर्वार्ता वा फ्ल्याट छनौट क्रियाकलापका लागि उपस्थित हुँदा जब जातीय अल्पसंख्यक समुदायका आवेदकहरुले दोभाषे सेवाका लागि अनुरोध गर्दै अल्पसंख्यक जातिका वासिन्द्राको सधबव तथा सुधार केन्द्र (सिएचइइआर) लाइ सम्पर्क गर्छन्, अल्पसंख्यक जातिका वासिन्द्राको सद्भाव तथा सुधार केन्द्र (सिएचइइआर)ले हामीलाई जानकारी गराउंदछ र विस्तृत जाँच अन्तर्वार्ता दौरानमा दोभाषे सेवा प्रदान गर्न हामी स्थलगत दोभाषे सेवाको व्यवस्था गर्छौं वा अल्पसंख्यक जातिका वासिन्द्राको सद्भाव तथा सुधार केन्द्र (सिएचइइआर) लाइ दोभाषे सेवा उपलब्ध गराउनका लागि वेब क्यामेराको प्रबन्ध मिलाउँछौं । यदि आवेदकले पहिले अनुरोध नगरेको तर अन्तर्वार्ताको समयमा यस्ता सेवाहरु प्राप्त गर्ने इच्छा देखाएमा हामी CHEER मा सम्पर्क गरी टेलिफोन कन्फरेन्स वा वेबक्याम मार्फत् दोभाषे सेवा तुरुन्त व्यवस्था गर्न सकिन्छ वा सकिंदैन भनी हेर्नेछौं ।
- विभिन्न हाउजिड स्कीमहरु कार्यन्वयन गर्दा (जस्तै एक्सप्रेस फ्ल्याट एलोकेसन स्कीम, टेरिटोरीवाइड ओभरक्राउडिंग रिलिफ एक्सरसाइज र लिभिग स्पेस इम्प्रुभमेन्ट ट्रान्सफर स्कीम) HD ले जातीय अल्पसंख्यक सेवा केन्द्रहरु र CHEER मा जातीय

अल्पसंख्यकहरूलाई प्रदान गरिने उनीहरूको सेवामा सहजीकरण गर्न पहिले नै सान्दर्भिक आवेदन फाराम, आवेदन निर्देशिका, कागजातहरू आदि पठाउनेछ ।

- जब जातीय अल्पसंख्यकका आवेदकहरू माथि उल्लिखित आवास योजनाहरू अन्तर्गत फ्ल्याट छनौटका लागि आउँछन्, उनीहरूको फ्ल्याट छनौट प्रक्रियालाई सहजीकरण गर्न आवास विभागले आवास योजना अन्तर्गतका प्रमुख जानकारी र कार्यप्रवाह ६ जातीय अल्पसंख्यक भाषाहरूमा उपलब्ध गराउनेछ ।

भविष्यको कामको लेखाजोखा र उपायहरूको प्रभावकारिता

- जातीय अल्पसंख्यकका सार्वजनिक बहाल आवास आवेदकको ज्ञानलाई ताजा राख्न प्रासंगिक जानकारीहरू नियमित रूपमा अपडेट गरिनेछ र भिडियोलाई निरन्तर रूपमा प्रसारण गरिनेछ ।
- जातीय अल्पसंख्यकलाई दिइएको दोभाषे सेवामा निरन्तर सुधार गर्न उक्त सेवाको प्रभावकारिताको बारेमा उपलब्ध हुने प्रतिक्रियाको नियमित रूपमा समीक्षा गरिनेछ ।
- हाम्रा विद्यमान उपायहरूको प्रभावकारिताको मूल्यांकन गर्न र सुधार गर्न जातीय अल्पसंख्यकका समुदायका आवेदकहरूको प्रत्यक्ष सम्पर्कमा आउने कर्मचारीहरूको उनीहरूको दैनिक सम्पर्कबाट प्राप्त अनुभवलाई नियमित बैठकको माध्यमबाट संकलन गरिनेछ ।
- जातीय अल्पसंख्यक आवेदकहरूबाट प्रतिक्रिया संकलन गर्न र सुधार गर्न हामी सहायता सेवा केन्द्रसँग नजिकको सम्पर्कमा रहनेछौं ।

उठाईएका/उठाइने अतिरिक्त

- जातीय अल्पसंख्यक आवेदकहरूसँगको अन्तर्वार्ताको क्रममा दोभाषे सेवा आवश्यक पर्छ कि पर्दैन भन्ने बिषयमा उनीहरूलाई

कदमहरू सोध्नका लागि आवास विभागले कदम उठाउने छ । त्यसपछि आवास विभागले उपयुक्त प्रबन्ध मिलाउनेछ ।

सोधपुछ • आवास प्रबन्धक/आवेदनहरू (प्रशासन) सम्पर्क: 2794 5228

## B. इस्टेट व्यवस्थापन

सम्बन्धि सेवा • जातीय अल्पसंख्यक आवेदकहरूसंगको अन्तर्वार्ताको क्रममा दोभाषे सेवा आवश्यक पर्छ कि पर्दैन भने विषयमा उनीहरूलाई सोध्नका लागि आवास विभागले कदम उठाउनेछ । त्यसपछि आवास विभागले उपयुक्त प्रबन्ध मिलाउने छ ।

विध्यमान उपायहरू • अंग्रेजी र सात जातीय अल्पसंख्यक भाषाहरूमा (अर्थात् भाषा इन्डोनेसिया, हिन्दी, नेपाली, पन्जाबी, तागालोग, थाइ र उर्दू) पब्लिक हाउजिङ स्टेटहरूमा पहिचान भएका जातीय अल्पसंख्यकहरूको घरधुरीमा सरकारी कोष लगानीमा नाफारहित गैरसरकारी संस्थाहरूले प्रदान गर्ने सहयोग सेवाहरूबारेको जानकारी उनीहरूलाई सन् 2009 देखि नै हरेक दुई बर्षमा पठाइदै आइएको छ । पछिल्लो सन् 2017 को अन्त्यतिर पठाइएको थियो ।

• जातीय अल्पसंख्यक र स्थानीय बासिन्दाहरूबीचको सद्भावलाई प्रवर्द्धन गर्न हाम्रो हाउजिङ च्यानलमा भिडियो प्रसारण गरिन्छ । हाम्रा अग्रपंक्तिक कर्मचारीहरूलाई जातीय अल्पसंख्यकका घरधुरीमा अझै परिस्कृत संचार र व्यवस्थापन दुवै गर्न निर्देशित गरिएको छ ।

• जातीय अल्पसंख्यक स्थानीय वासिन्दाहरूबीचको सद्भावयुक्त एकीकरणलाई प्रवर्द्धन गर्न उपलब्ध भएका सहयोग सेवाहरूका बारेमा चिनियाँ र अंग्रेजी भाषा दुबैमा

इस्टेट न्युजलेटर मार्फत जानकारी गराइन्छ ।

- इस्टेट व्यवस्थापन सल्लाहकार समितिहरु र गैर सरकारी संस्थाहरुले संयुक्त रुपमा आयोजना गर्ने समुदाय विकासका साझेदारी कार्यक्रम मार्फत जातीय अल्पसंख्यक र स्थानीय बासिन्दाहरु बीचको सद्भावयुक्त सम्बन्ध र आपसी सुझबुझ प्रवर्द्धन गर्ने ।
- जातीय अल्पसंख्यक समुदायका बहालवालाहरुलाई महत्वपूर्ण जानकारी संचार गर्दा उनीहरुले सन्देश बुझ्न सहजीकरण गर्नका लागि फोटो, नक्शा, चित्र, रेखाचित्र आदिको प्रयोग गरिन्छ । तसर्थ, जातीय अल्पसंख्यकहरुको सहज बुझाइका लागि उपयुक्त हुने अवस्थामा आवश्यक जानकारी (जस्तै: स्वास्थ्य र सुरक्षासम्बन्धी) प्रसार गर्ने पत्र वा सूचनामा हामी चित्रहरु राख्छौं ।
- जातीय अल्पसंख्यकका घरधुरीसँग अझ राम्रो सम्पर्क स्थापित गर्न, इयुन मुन उत्तर जीला वहालवाला व्यवस्थापन कार्यालय र टिन इयुट स्टेट कार्यालयमा हंगकंग क्रिस्चियन सा अन्तर्गतको अल्पसंख्यक जातिका वासिन्दाको सद्भाव तथा सुधार केन्द्र (सिएचइइआर) ले प्रदान गर्ने दोभाषे सेवा कर्मचारी, जातीय अल्पसंख्याक र दोभाषेबीच कुनै भाषिक व्यवधान बिना सहजीकरण गर्न वेव क्यामेरा जोडिएको छ ।
- CHEER द्वारा उपलब्ध गराइएको निशुल्क दोभाषे सेवाहरुको प्रवर्द्धनको लागि स्टेटको मुख्य ठाउँहरुमा पोस्टरहरु टाँस्ने ।
- जातीय अल्पसंख्यकको लागि दोभाषेको आवश्यकता परेमा त्यसको लागि उचित व्यवस्था गर्ने कार्यमा कर्मचारीहरुलाई सहयोग गर्न ग्राहक सेवा सहयोग काउन्टर/अन्तर्वाती

बुथ/अन्तर्वार्ता कक्षमा CHEER भाषा पहिचान कार्ड राख्ने ।

भविष्यको  
कामको  
लेखाजोखा

तथा उपायहरूको  
प्रभावकारिता

- जातीय अल्पसंख्यकलाई मुनाफा आर्जन नगर्ने संस्थाहरूद्वारा संचालित सहायता सेवा केन्द्रहरू प्रदान गर्ने अनुवाद तथा दोभाषे सेवाको अधिकतम प्रयोग गर्न जातीय अल्पसंख्यकलाई प्रोत्साहन गर्ने ।
- विभिन्न जातीय समूहका संस्कृति, आवश्यकता, संवेदनशीलता र सरोकारहरूलाई दृष्टिगत गर्दै हाम्रो सेवा समय-समयमा समीक्षणा गरिनेछ र सम्भव हुने स्थानमा सुधार गरिनेछ । आवश्यक भएमा सान्दर्भिक नीति पत्रहरू थप भाषाहरूमा प्रकाशन गरिनेछ ।
- साझेदार कार्यहरू पूरा गरिसकेपछि भविष्यमा समान यस्तै प्रकारका गतिविधि गर्दा त्यसको प्रभावकारिता अभिवृद्धि गर्ने उपायहरूको खोजी गर्न आयोजकले सहभागीहरूको समग्र प्रतिक्रिया र पृष्ठपोषण मूल्यांकनको लागि दुई महिनाभित्र अन्तिम प्रतिवेदन पेश गर्नुपर्नेछ ।
- हाम्रा सेवाहरूको गुणस्तर सुधार गर्न जातीय अल्पसंख्यकका इस्टेट व्यवस्थापनसम्बन्धि रायहरू समय समयमा संकलन गर्न सम्बद्ध सहायता सेवा केन्द्रसँग हामी सम्पर्क गर्नेछौं ।
- जातीय अल्पसंख्यक सहितका हाम्रा बहालवालाहरूबाट प्रत्येक बर्ष इस्टेट व्यवस्थापनसम्बन्धी प्रतिक्रिया संकलन गर्न प्रश्नावली सहितको सर्वेक्षण गर्ने । उनीहरूको आवश्यकतालाई पूरा गर्न हाम्रा सेवाहरूको समीक्षा गरिनेछ ।
- आवास विभाग/आवास प्राधिकरणको वेबसाईटमा अपलोड गरिएका आवास नीतिहरू सामान्यतया दुई वटा भाषा अर्थात् चिनिया र अग्नेजी भाषामा हुन्छन् । इस्टेट

उठाईएका/उठाइने  
अतिरिक्त  
कदमहरू

व्यवस्थापनसम्बन्धी अन्य केही नीतिहरू जस्तै: मार्किंग स्किम फर इस्टेट म्यानेजमेन्ट इन्फोर्समेन्ट इन पब्लिक हाउजिंग इस्टेट्स एण्ड रेन्ट एसिस्टेन्ट स्किम्मा हुने थपघटलाई थाई, इन्डोनेशीयन, आधि जस्ता अन्य भाषाहरूमा पनि उपलब्ध गराईएको छ ।

- आवास व्यवस्थापन सेवाको सम्बन्धमा सार्वजनिक आवास घरधुरीको विचार संकलन गर्न पब्लिक हाउजिङ रिकरेन्ट सर्भेक्षण (PHRS) वार्षिक रूपमा गरिनेछ । अन्तर्वार्ताकारले हाल प्रयोग गर्दै आएका चिनिया भाषाको प्रश्नावली बाहेक अन्तर्वार्ताकारको लागि उनीहरूले भेटेका जातीय अल्पसंख्यकहरूसँग राम्रो संवाद गर्न सहज बनाउन अंग्रेजी भाषामा पनि प्रश्नावली उपलब्ध रहन्छन् । यसका अतिरिक्त, अन्तर्वार्ताकारहरूसँग CHEER भाषा पहिचान कार्ड पनि रहनेछ ताकि गैर चिनिया भाषी/अंग्रेजी भाषी उत्तरदातासँगको अन्तर्वार्तामा उचित अनुवाद सेवा खोज्न सकियोस् ।

सर्भेक्षण नतिजाले हाम्रो सेवाको पुनरावलोकन गर्न र विकास गर्नका साथसाथै जातीय अल्पसंख्यक समूहहरूको आवश्यकताहरू पूरा गर्न सहज गर्नेछ ।

सोधपुछ

- टेनेसी व्यवस्थापन नीति इकाई फोन नं: 2761 5842  
(इमेल ठेगाना: tmp.gr@housingauthority.gov.hk)

### C. कर्मचारी प्रशिक्षण

सम्बन्धित सेवा

- जातीय संवेदनशीलता, सांस्कृतिक विविधताप्रति कर्मचारीहरूको सचेतना र जातीय विभेदसम्बन्धी अध्यादेश (RDO) को बुझाइ अभिवृद्धि गर्ने ।



विध्यमान  
उपायहरु

- कर्मचारीहरुलाई RDO, जातीय समानता, सांस्कृतिक संवेदनशीलता र जातीय अल्पसंख्यकहरुलाई सार्वजनिक सेवाहरु प्रदानसम्बन्धमा रहेका असल अभ्यासहरुमा तालिम प्रदान गर्न इक्वैल ओपच्युनीटी कमिसन (EOC) र CHEER सँग सहकार्य गर्ने।
- सिभिल सर्भिस ट्रेनिङ तथा डिभलपमेन्ट ट्रेनिङ अफ सिभिल सर्भिस ब्युरो (CSTDI, CSB) द्वारा आयोजना गरिएको सम्बन्धित तालिमहरुमा उपस्थित हुन कर्मचारीहरुको मनोनयन गर्ने ।
- जातीय अल्पसंख्यकहरुलाई CHEER द्वारा प्रदान गरिएको सेवा क्षेत्रहरुमा कर्मचारीलाई संक्षिप्त जानकारी दिन CHEER लाई आमन्त्रण गर्ने र जातीय अल्पसंख्यकहरुको विविधिकृत सांस्कृतिहरु सम्बन्धमा कर्मचारीको ज्ञान वृद्धि गर्ने ।
- कर्मचारीहरुको सन्दर्भको लागि तालिम सामग्रीहरु र सान्दर्भिक निर्देशिकाहरु विभागीय इन्ट्रानेटमा अपलोड गरिएको छ ।

भविष्यको  
कामको  
लेखाजोखा

- आवधिक रुपमा पुनर्ताजगी तालिमको व्यवस्था गर्नेछ ।
- जातीय भेदभाव अध्यादेश तथा सम्बन्धित विषयहरुमा उपयुक्त तालिमको आयोजना गर्न यस विभागले संवैधानिक र मूख्य भुमि मामिला ब्युरो, निजामति सेवा तालिम तथा विकास संस्था, इओसी र जातीय अल्पसंख्यकहरुलाई सेवा प्रदान गर्ने गैर सरकारी संस्थाहरुको सहकार्यलाई निरन्तरता दिनेछ ।

उठाईएका/उठाइने  
अतिरिक्त

- HD मा आएका सबै नयाँ कर्मचारीका लागि हामीले अभिमुखीकरण कार्यक्रममा RDO तालिम पनि संलग्न गरेका

कदमहरु

छौं ।

- तालिमका विषयवस्तुको पुनरावलोकन र यसको थप विकासका लागि विभागीय विषय अधिकारीहरु, तालिम समितिहरु र तालिम लिने व्यक्तिहरुबाट पृष्ठपोषण तथा सुझावहरु संकलन गरिनेछ ।

सोधपुछ

- तालिम तथा विकास केन्द्र सम्पर्क: 3162 0130

**आवास विभाग**

**जुलाई 2019**