जातीय समानता सम्बर्द्धनसम्बन्धी प्रशासनिक निर्देशनहरू
("निर्देशन")

1. परिचय

1.1 जुनसुकै जातजातिका[1] भएता पनि हङकङका मानिसहरुले सार्वजनिक सेवाहरुको समान पहुँच प्राप्त गर्न सकुन् भन्नका लागि यी निर्देशनहरुले सम्पूर्ण सरकारी कार्यालय, विभाग तथा सम्बन्धित संघ-संस्थाहरुलाई (समग्रमा "सार्वजनिक अधिकारीहरु" भनिने) निर्देशन प्रदान गर्दछन्। सरकारी कार्यक्रम तथा सेवाहरु वितरण र प्राप्तिमा जातीय संस्कृति र भाषाहरु बाधक बन्नु हुँदैन। साथै यस्ता कार्यक्रम तथा सेवाहरुले सांस्कृतिक तथा भाषिक विविधतायुक्त समुहहरु लगायतका सबै मानिसहरुमा यही नतिजा हासिल गर्ने लक्ष्य लिनु पर्दछ। सरकारी कार्यक्रम तथा सेवाहरुको दायरा र विविधता व्यापक हुने भएता पनि हरेक सार्वजनिक प्राधिकरणले यी निर्देशनहरुको कार्यान्वायन गर्न तिनका कार्य-अवस्थाहरुसम्बद्ध व्यवहारिक कार्यहरु निर्धारण गर्नुपर्दछ।

जातीय समानतासम्बन्धी सरकारी नीति

1.2 सरकार जातीय विभेदहरुको निवारण गर्न र फरक जातिका मानिसहरुका लागि समान अवसरहरु सुनिश्चित गर्न प्रतिवद्ध छ। आधारभूत कानून, हङकङ अधिकार अध्यादेश विधयेक (HKBORO) (धारा 383) तथा जातीय विभेद अध्यादेश (RDO) (Cap. 602) ले जातीय विभेदलाई निषेध गर्नका लागि कानूनी प्रारूप प्रदान गर्दछन् (सार्वजनिक सेवाहरु सम्बन्धी RDO का व्यवस्थाहरुको प्रारूपका लागि **<u>परिशिस्ट A</u>** हेर्नुहोस्)। कानूनी आवश्यकताको विस्तृत विवरणका लागि खण्ड 3 हेर्नुहोस्।

1.3 कानुनी आवश्यतालाई स्वीकृतिको अतिरिक्त फरक जातिका संस्कृति तथा भाषाहरु जेसुकै भए पनि उनीहरुले समाजमा उपलब्ध स्रोत र अवसरहरुको समान लाभ प्राप्त गर्न सकून् भन्ने हेतुले सरकारले जातीय समानता प्रबर्द्धन गर्न सक्रिय रुपमा गतिविधिहरु संचालन गरिरहेको छ। यो कुरा सार्वजनिक शिक्षा, प्रचार-प्रसारजन्य गतिविधिहरु एवं सहायता सेवाहरु मार्फत हासिल गर्न सम्भव छ। यी निर्देशनहरुको परिचय यसै उद्देश्य प्राप्तिको एउटा महत्वपूर्ण कदम हो।

यस निर्देशनको उद्देश्य र क्षेत्र

<u>उद्देश्य</u>

---

1 यी निर्देशनहरुमा जाति भन्नाले कुनै जाति, रंग, बंशज वा राष्ट्रिय वा जातीय मुलको व्यक्ति भन्ने जनाउँछ (कृपया जातीय विभेद अध्यादेश (Cap. 602) को खण्ड 8 हेर्नुहोस् र जातीय विभेदको सन्दर्भ सोही अनुसार बनाइनु पर्दछ।)

1.4 यी निर्देशनहरु जातिय विविधता र समावेशिताको आवश्यकता एवं सम्बद्ध नीति, उपायहरुको निर्माण, कार्यान्वयन र समिक्षामा समताबोध लगायत यी नीतिका उद्देश्यहरु हासिल गर्न गर्नुपर्ने सहजीकरण सम्बन्धी सार्वजनिक अधिकारीहरुले चाहेको जनचेतना अभिवृद्धि गर्नका लागि निर्माण गरिएका व्यवस्थित माध्ययमहरु हुन्। उद्देश्य प्राप्त गर्न सार्वजनिक अधिकारीहरुले आफ्ना मूलधारका नीति, उपाय एवं सेवाहरुलाई संयोजित गर्न व्यवहारिक कार्यहरु तय गर्नुपर्दछ ।

1.5 रोजगारीको क्षेत्रमा जातीय समानता प्रबर्द्धनसम्बन्धी निर्देशन समान अवसर परिषद (EOC) द्वारा जारी गरिएको RDO[2] अन्तर्गतको रोजगारी आचार संहितामा दिईएको छ। सार्वजनिक अधिकारीहरुले रोजगारसम्बन्धी निर्देशनका लागि उक्त संहिता हेर्न आवश्यक छ ।

<u>क्षेत्र</u>

1.6 यी निर्देशनहरु सम्पूर्ण सरकारी कार्यालय तथा विभागहरु (B/Ds) एवं सम्बद्ध (B/Ds) अन्तर्गतका संघ-संस्थाहरुमा (सामुहिकरुपमा “सार्वजनिक अधिकारीहरु” भनिने) लागु हुन्छन् ।

समन्वय

1.7 समग्र सरकारमा यी निर्देशनहरुको कार्यान्वयन गर्ने रुपरेखाको समन्वय र व्यवस्थापन गर्नका लागि कन्स्टीच्युशनल एण्ड मेनल्याण्ड अफेयर्स ब्युरो (CMAB) जिम्मेवार छ जसमा यी निर्देशन कार्यान्वयनको अनुगमन, तथ्यांक संकलन कार्यमा समन्वय गर्ने, जनताहरुमाझ त्यस्ता सूचनाहरु प्रकासन गर्ने लगायतका कुराहरु पनि पर्दछन्। सार्वजनिक अधिकारीहरु फरक जातिका मानिसहरुले गर्ने सेवाहरुको प्रयोगसम्बन्धी तथ्यांक संकलन, उनीहरुलाई दिइने सहायता सेवाहरुसम्बन्धी प्रकासन र यी निर्देशनहरुका बारेमा र सांस्कृतिक एवं भाषिक दक्षता सुधार गर्नका लागि कर्मचारीहरुलाई प्रदान गरिने तालिमहरुको आयोजना लगायतका आफ्नो सम्बद्ध नीति तथा कार्यक्रम क्षेत्रहरुमा यी निर्देशनहरुको कार्यान्वयन गर्न जिम्मेवार छन्।

---

2 समान अवसर परिषद (EOC) द्वारा जारी गरिएको *RDO रोजगारीको क्षेत्रमा जातीय समानता सम्बर्द्धनसम्बन्धी निर्देशनको लिंक* - https://www.eoc.org.hk/eoc/Upload/UserFiles/File/rdo/RDO_CoP_Eng.pdf

2. निर्देशित सिद्धान्तहरु

2.1 जातीय समानता प्रबर्द्धनमा सम्बन्धित सार्वजनिक अधिकारीहरुका प्रयासहरुलाई निर्देशित गर्ने सिद्धान्तहरु :

(a) फरक जाति भएको कारण उनीहरुको सांस्कृतिक एवं भाषिक विविधता जेसुकै भए पनि सार्वजनिक सेवाहरुमा हङकङका सम्पूर्ण योग्य मानिसहरुको आवश्यता अनुसारको पहुँच पुग्नु पर्दछ। यी सिद्धान्तहरुलाई सम्बद्ध नीति तथा उपायहरुको निर्माण, कार्यान्वयन तथा समिक्षाकै समयमा ध्यान दिनुपर्दछ, र

(b) सम्बद्ध नीति तथा उपायहरुले निम्त्याउने जातीय विभेदलाई उन्मुलन गर्ने कदमहरु चाल्नुपर्दछ।

2.2 यी सिद्धान्तहरु एक-अर्काका पुरक हुन्। जातीय समानताको कुरामा सजग भएर सार्वजनिक सेवाहरु प्रदान गर्नाले सम्भाव्य जातीय विभेदजन्य समस्याहरु हटाउन मद्दत पुग्दछ।

2.3 माथिका निर्देशित सिद्धान्तहरुलाई खण्ड 3 देखि 4 ले व्याख्या गर्छन्। यी निर्देशनहरुको कार्यान्वयनसम्बन्धी रिपोर्ट गर्ने संयत्रलाई खण्ड 5 ले व्याख्या गर्दछ।

3. जातीय समानतामा कानूनी आवश्यकताहरुको पालना

कानूनी प्रारूप

3.1 जातियता सम्बन्धी विभेद निषेध गर्नका लागि आधारभूत कानून र HKBORO अन्तर्गत सरकारका जिम्मेवारीहरु हुन् ।

3.2 आधारभूत कानूनको धारा 25 ले "कानूनको अगाडि सबै हङ्कङ्बासीहरु समान हुनेछन्" भन्ने स्पष्ट बताएको छ । अधिकारसम्बन्धी हङ्कङ अध्यादेशको धारा 1 ले त्यहाँ उल्लिखित अधिकारहरु जातीयता जस्तो बिना कुनै विभेद प्राप्त गर्न सकिनेछन् भन्ने बताएको छ, धारा 22 ले "सबै व्यक्तिहरु कानूनको अगाडि सामान हुन् र सबैले कानूनको विभेदरहित समान सुरक्षा प्राप्त गर्छन्" भनिएको छ र "यस कानूनले जुनसुकै विभेदलाई निषेध गर्नेछ र जातीयता लगायतका कुनै पनि विभेदको विरुद्धमा सबै व्यक्तिहरुलाई समान र प्रभावकारी सुरक्षा प्रत्याभूत गरिनेछ..." भनिएको छ । आधारभूत कानून वा HKBORO लाई उल्लंघन गर्ने सार्वजनिक अधिकार द्वारा जातीय विभेदको कार्यलाई अदालतमा चुनौती दिन सकिन्छ।

3.3 पुनरावेदन अदालतले आधारभूत कानून र HKBORO अन्तर्गतको विभेदलाई निम्न तीन रुपहरुमा हुनसक्ने व्याख्या गरेको छ -

(a) प्रत्यक्ष रुपको पहिलोमा प्रतिकुल किसिमको व्यवहार गरिने उजुरी जुन उस्तै अवस्थाहरुमा मानिसहरुलाई गरिने भन्दा फरक किसिमका व्यवहार गरिन्छन् ।

(b) दोस्रो रुपको विभेदमा मानिसहरु पूर्णरुपमा फरक अवस्थामा रहेको बेलामा उनीहरुलाई गरिने उही असुविधाजनक व्यवहारको उजुरी, र

(c) अप्रत्यक्ष रुपको तेस्रो विभेदमा कुनै विशेष समूहको उल्लेख पक्षपात रहेको अस्थिर र तटस्थ मापदण्डको प्रयोग पर्दछ ।

3.4 RDO ले सरकारलाई बाँधेर राख्दछ । रोजगारी, शिक्षा, वस्तु, सुविधा, सेवाहरुको व्यवस्था तथा परिसरहरुको व्यवस्थापन जस्ता तोकिएका क्षेत्रहरुमा जातियताको आधारमा कुनै व्यक्तिलाई भेदभाव गर्नु अन्यायपूर्ण हुन्छ । तोकिएका क्षेत्रहरुमा अर्को व्यक्तिलाई उत्पीडन गर्नु पनि अन्यायपूर्ण हुन्छ (जस्तै: अप्रिय व्यवहार गर्नु, अरु व्यक्तिलाई मर्का पर्ने, ग्लानि महसुस हुने वा डर पैदा गर्ने आचार / विवाद वा त्रास पैदा गर्ने अवस्थाहरु सिर्जना गर्नु)

3.5 EOC RDO को कार्यान्वयन प्राधिकरण हो । यसलाई RDO अन्तर्गत विभेद निराकरण गर्ने र फरक जातीय समूहहरुका बीचमा समान अवसर तथा मेलमिलापको

सम्बर्द्धन गर्ने कार्य र शक्ति सुम्पिएको छ। जातीय विभेदका सम्बन्धमा RDO को खण्ड 78 र 79 अन्तर्गत अन्यायपूर्ण कार्यहरुका उजुरीहरु व्यवस्थापन गर्ने, आचारगत मेलमिलाप गराउने र सहायता प्रदान गर्ने, RDO को खण्ड 64 अन्तर्गत औपचारिक अनुसन्धानहरु संचालन गर्ने र RDO को खण्ड 66 अनुसार सूचना प्राप्त गर्ने शक्ति पनि योसँग निहित छन्। EOC ले यसका औपचारिक अनुसन्धानमा आधारित भएर सार्वजनिक अधिकारीहरुलाई निती तथा प्रक्रियाहरु परिवर्तन गर्न, प्रशासनका मूख्य सचिवलाई कानूनहरु परिवर्तन गर्न सल्लाह दिन पनि सक्छ (RDO को खण्ड 67)। प्रमुख कार्यकारी (CE) वा EOC लाई लिखित रुपमा चाहिएमा EOC सँग चार विभेदविरोधी अध्यादेशहरु (RDO लगायत) का कार्यहरुलाई पुनरावलोकन गर्ने, अध्ययन गर्ने र अध्यादेशहरुको संशोधनका लागि प्रस्तावनाहरु CE लाई बुझाउने अधिकार पनि छ।

कानुनी आवश्यकताहरुको पालना

3.6 सरकारले सम्बद्ध कानुनी प्रावधान अनुसार निर्माण तथा कार्यान्वयन गर्ने नीति तथा उपायहरुबाट जातीय विभेद पैदा नहोस् भनेर सुनिस्चित गर्ने दायित्व पनि सरकारसँग छ। कर्मचारीहरुले त्यस्ता कानुनी आवश्यकताहरु, बाध्यताहरुको एवं सान्दर्भिक भूमिका तथा EOC को शक्तिहरुका बारेमा उचित ज्ञान प्राप्त गर्न सहयोग गर्नका लागि सार्वजनिक अधिकारीहरुले ध्यान दिनु पर्दछ। यदि उनीहरुसँग RDO कार्यान्वयनमा कुनै प्रश्नहरु भएमा उनीहरुले न्याय विभाग वा EOC को सल्लाह लिन सक्छन्।

4. नीति तथा उपायहरुको निर्माण र कार्यान्वयन

अवलोकन

4.1 कानूनी आवश्यकताको पालनाका अतिरिक्त सार्वजनिक आधिकारीहरुले सम्बद्ध सम्पूर्ण सेवा तथा उपायहरुमा बिभिन्न जातीय समूहहरुका आवश्यकता, संवेदनशीलता तथा चिन्ताहरु विशेषगरी फरक जातिहरुका मानिसहरुलाई दिईने समान पहुँच र समानताबोधका कामहरु नीति निर्माण र कार्यान्वयनका निम्न विविध चरणहरुमा गर्नु पर्दछ –

(a) नीति तथा उपाय निर्माण,

(b) विध्यमान नीति तथा उपायहरुको मूल्यांकन, सेवा प्रदान तथा प्रयोगकर्ताहरुसम्बन्धी तथ्यांक संकलन र परामर्श,

(c) सेवा प्रदान (आवश्यकता अनुसार अनुवाद तथा दोभाषे सेवाहरु उपलब्ध गराएर),

(d) प्रभावकारी सेवा प्रदान गर्नका लागि विविधता तथा समावेशिता सम्बन्धी कर्मचारीहरुलाई तालिम

(e) अनुगमन, मूल्यांकन तथा रिपोर्टिंग (फरक जातिका मानिसहरुले गर्ने सेवा प्रयोगसम्बन्धी तथ्यांक र आंकडाहरु संलग्न गर्दै) र

(f) अभिलेख तथा प्रकाशन

यी निर्देशनहरुको उद्देश्य हङकङका सम्पूर्ण जनताहरुलाई प्रभावकारी ढंगले सार्वजनिक सेवाहरु प्राप्त गर्न र सकून् तथा जातीय समावेशिता एवं मेलमिलापपूर्ण समाजको महत्वका बारेमा जनचेतना अभिवृद्धि गर्न सार्वजनिक अधिकारीहरुको लागि असल अभ्यास तय गर्नु हो।

नीति तथा उपायहरुको निर्माण

4.2 हाम्रो बहुजातीय समाजलाई सेवा दिन नीति निर्माणको प्रक्रियामा सार्वजनिक अधिकारीहरुले समान पहुँच र समताबोधलाई ध्यान दिनुपर्दछ र उक्त नीति तथा उपायहरुले जातीय विभेदका समस्याहरुलाई बढावा दिनेछैनन् भन्ने सुनिस्चित गर्नुपर्दछ। यस उद्देश्यका लागि निम्न पक्षहरुमा ध्यान दिनुपर्दछ -

a) यी नीति तथा उपायहरुले जातीय विभेदका समस्याहरुलाई बढावा दिन्छ कि दिंदैन,

(b) यी नीति तथा उपायहरुले विविध जातका मानिसहरुको आवश्यकता र चिन्तालाई सम्बोधन गर्छ कि गर्दैन,

(c) फरक जात-जातिहरुको संस्कृति तथा भाषाहरुले सेवाग्राहीहरुको सेवामा बाधा पुर्याउँछन् कि पुर्याउँदैनन् ।

मूल्यांकन, परामर्श र तथ्यांक संकलन

4.3 सार्वजनिक अधिकारीहरुले यी नीति तथा उपायहरुले जातीय समानतामा कुनै नराम्रो असर पार्छन् कि, विध्यमान सार्वजनिक सेवाहरुको समान पहुँचमा संस्कृति तथा भाषाहरुले कुन हदसम्म असर गर्न सक्छन् भन्ने नियमितरुपमा मूल्यांकन गर्नुपर्दछ। अनुच्छेद 4.2 (a)-(c) का ध्यान दिनुपर्ने पक्षहरु समान रुपमा लागु हुन्छन् ।

4.4 सार्वजनिक अधिकारीहरुले तिनका मूल्यांकनहरु सहजीकरण गर्दा उचित कदमहरु चाल्नु पर्दछ । नीति तथा उपायहरुको मूल्यांकनका क्रममा अरुहरुका बीचमा उनीहरुलाई ग्राहक, सरोकारवालाहरु तथा फरक जात-जातिका समुदायहरुसँग पहिचान गर्न र रणनैतिकरुपमा संलग्न हुन प्रोत्साहित गर्नु पर्दछ[3]। सार्वजनिक अधिकारीहरुले फरक जातिका मानिसहरुले प्रयोग गर्ने सेवाहरुको तथ्यांक तथा आंकडाहरु पनि संकलन गर्नुपर्छ र उनीहरुको नीति तथा उपायहरुको मूल्यांकनलाई सहजीकरण गर्न आवश्यक सम्बद्ध अध्ययनहरु पनि संचालन गर्नुपर्छ। (कृपया विस्तृत जानकारीका लागि तलको अनुच्छेद 4.11 to 4.13 र **परिशिष्ट C** को हेर्नुहोस्)

4.5 यदि मूल्यांकनले ती नीति तथा उपायहरुले जातीय समानता वा सार्वजनिक सेवाहरुको समान पहुँचमा नराम्रो असर पारेको देखाएमा सार्वजनिक अधिकारीहरुले उक्त नीति तथा उपायहरुमा कसरी परिवर्तन गर्न सकिन्छ भन्ने कुरामा पहल गर्नुपर्दछ। देहायका प्रश्नहरु सान्दर्भिक हुन सक्छन् :

---

[3] सेवाग्राही, सरोकारवाला तथा समुदायहरुलाई संलग्न गराउने अनेकौं तरिकाहरु छन्। उदाहरणका लागि कुनै विशेष नीतिका समस्याहरुका बारेमा सल्लाह दिनका लागि केही B/Ds हरुले सदस्यका रुपमा नियुक्त गरेका विविध जातजातिका मानिसहरुका प्रतिनिधिहरु सहितका परामर्सदायक अंगहरु स्थापना गर्छन् । उदाहरणहरुमा गरिवी परिषद, बालबालिका परिषद, युवा विकास परिषद, मानसिक स्वास्थ्य सल्लाहकार परिषद आदि पर्दछन्। जातीय मेलमिलाप सम्बर्द्धन समिति ("CPRH") तथा अल्पसंख्यक जाति ("EM") फोरमको पनि स्थापना गरिएको थियो भन्ने कुरा स्मरण रहोस्, पूर्वमा जातीय सौहार्दको प्रवर्द्धनका लागि प्रस्ताव तयार गर्न खोज्दै, EM हरूलाई समर्थन सेवा प्रदान गर्ने, समुदायमा उनीहरूको एकीकरण गर्न सहयोग पुऱ्याउने, र पछि EM संगठनहरू, NGOs बीच EM समुदायको बिचारको आदानप्रदानको मंचको रूपमा र B/Ds आवश्यकता ईएमहरु लाई समर्थन सेवाहरु प्रदान गर्दछ। सार्वजनिक अधिकारीहरूले आफ्नो ग्राहकहरु, सरोकारवालाहरु र समुदायहरु लाई व्यक्तिगत पार्टीहरु को अवस्था को सम्बन्ध मा संलग्न गर्ने उत्तम तरिका विचार गर्नुपर्छ।

(a) के कुराले नराम्रो असर पारेको छ र त्यसलाई कसरी सम्बोधन गर्न सकिन्छ,

(b) उक्त नराम्रो असर हटाउन के-कस्ता कदमहरु चाल्न सकिन्छ र

(c) नीतिका उद्देश्यहरु हासिल गर्न प्रश्न उठेका नीति तथा उपायहरुका विकल्पहरु के हुनसक्छन् ।

सेवा प्रदान

4.6 आफ्नो सांस्कृतिक तथा भाषिक बाधाव्यवधानका कारण फरक जातजातिका मानिसहरुले सार्वजनिक सेवाको पहुँचमा कठिनाई भोग्नुपर्ने हुनसक्छ । सार्वजनिक अधिकारीहरुले सेवा प्रयोगकर्ताहरुको आवश्यकताको पहिचान र सार्वजनिक सेवाको समान पहुँच सुनिस्चित गर्न उचित सुधारहरुको खोजी गर्नुपर्दछ । अरुहरुको बीचमा सार्वजनिक अधिकारीहरुले संचार सहायता/तरिकाहरुको अंगिकार गर्न सक्रिय पहल गर्नुपर्छ ताकि सम्बद्ध नीति तथा उपायहरुबाट फरक जातका सेवाग्राहीहरुले लाभ प्राप्त गर्न सकून् । भाषा सेवाको व्यवस्थासम्बन्धी निर्देशन नोटका लागि कृपया **<u>परिशिष्ट B</u>** हेर्नुहोस् ।

कर्मचारी तालिम

4.7 जातीय समस्यासम्बन्धी कर्मचारीहरुको संवेदनशीलता र बुझाईलाई अभिवृद्धि गर्न, सांस्कृतिक विविधताको सम्मान र फरक जातीय समूहका सदस्यहरुको विशेष आवश्यकताहरु सम्बन्धी जनचेतना अभिवृद्धि गर्न सार्वजनिक अधिकारीहरुले कर्मचारीहरुलाई तालिम प्रदान गर्नु पर्दछ ।

4.8 EOC को सहयोगमा नागरिक सेवा ब्युरोको नागरिक सेवा तालिम तथा विकास संस्था (CSTDI)ले सरकारी जागिरेहरुलाई जातीय संवेदनशीलता तथा सांस्कृतिक विविधता सम्बन्धी तालिम प्रदान गर्दछ जसले उनीहरुलाई RDO को ज्ञान, यी निर्देशननहरु तथा सम्बद्ध अन्य मुद्दाहरुको ज्ञान प्रदान गर्दछ । सार्वजनिक अधिकारीहरुले जातीय रुपमा फरक मानिसहरुलाई सेवा दिने क्षमताको विकास गर्न खासगरी नयाँ र अगुवा कर्मचारीहरुको लागि तालिम सत्रहरुको आयोजना गर्नु पर्दछ । साथै सम्बद्ध कर्मचारिहरुले अनिवार्य रुपमा तालिममा सहभागि हुनु नै पर्दछ ।

4.9 आफ्ना कर्मचारीहरुलाई आवश्यकता अनुसारका तालिम कोर्सहरु प्रबन्ध गर्ने उचित सहायताक लागि सार्वजनिक अधिकारीहरुले EOC वा अन्य सेवाप्रदायकहरुलाई सम्पर्क गर्न सक्छन् जस्तै दोभाषेहरुसँग लगायत हङकङका फरक जातीय समुदायहरुका भेषभुषा तथा भाषाहरुसँग प्रभावकारी रुपमा काम गर्ने सीप र विधिहरु विकास गर्नका लागि ।

4.10 एकअर्काको अनुभवबाट सरकारले गर्नुपर्ने जातीय समानतालाई अझै सुधार गर्न सार्वजनिक अधिकारीहरुद्धारा प्रदान गरिने सूचनाको आधारमा CMAB ले अनुभव

आदान-प्रदानका प्रबन्धहरुको सहजीकरण गर्छन् ।

अनुगमन तथा नियमित रिपोर्टिंग

4.11 कार्यान्वयनका लागि पहिचान गरिएका परिवर्तनहरुका लागि सार्वजनिक अधिकारीहरुले यस्ता परिवर्तनहरुको प्रभाव, उनीहरुले आशादित नतिजा हासिल गरे नगरेको लगायतका कार्यान्वयन प्रगतिको अनुगमन गर्नुपर्दछ ।

4.12 जनताले मूल्यांकन सहजीकरण गर्नका लागि सार्वजनिक अधिकारीहरुले सूचकांकहरु र / अथवा लक्ष्यहरु निर्धारिण गर्नु पर्छ र आवश्यकता अनुसार तथ्यांक संकलन गर्नुपर्दछ । यस्ता सूचकांक र लक्ष्यहरुले एउटा वा सोभन्दा देहायका उद्देश्यहरु हासिल गर्ने लक्ष्य लिनुपर्दछ -

(a) जातीय विभेद निवारण गर्ने उपायहरुको प्रबर्द्धन गर्ने,

(b) जातीय समानतालाई अभिवृद्धि गर्ने पहलकदमी अङ्गीकार गर्ने,

(c) फरक जात-जातिका मानिसहरुको सार्वजनिक सेवाको पहुँचमा सुधार गर्ने र

(d) अवलम्बन गरिएका उपायहरुको प्रभाव मापन गर्ने ।

4.13 आफ्नै नीतिमा हेरफेर गर्नुपर्ने तथा आवश्यकताहरुलाई बुझ्नुपर्ने सम्बन्धमा सार्वजनिक अधिकारीहरुले फरक जात-जातिहरुले प्रयोग गर्ने सेवाहरु सम्बन्धी तथ्यांक तथा आंकडा संकलन गर्न र सम्बन्धित अध्ययनहरु संचालन गर्नुपर्दछ । त्यस्ता तथ्यांक र आंकडाहरु स्वेच्छिक तथा गोप्य तरिकाले संकलन गरिनु पर्दछ र सबै जातीय समूहहरुले सार्वजनिक सेवाको समान पहुँच प्राप्त गर्न एवं सेवा प्रावधानको निरन्तर सुधारका लागि सक्षम बनाउने नीति तथा उपायहरु निर्माणमा सरकारलाई सहयोग गर्ने प्रयोजनका लागि गरिनु पर्दछ । फरक जात-जातिहरुका सेवाग्राहीहरु तथ्यांक संकलन सम्बन्धी निर्देशन नोटका लागि कृपया <u>**परिशिष्ट C**</u> हेर्नुहोस् ।

अभिलेख तथा प्रकासन

4.14 जातीय विविधतायुक्त मानिसहरुलाई उनीहरुको सार्वजनिक सेवाहरुमा पहुँचको सहजीकरणको प्रबन्ध र विशेष उपायहरुको उपलब्धतालाई बुझाउनका लागि सार्वजनिक अधिकारीहरुले प्रकासन प्रयासहरुमा पनि पहल गर्नुपर्दछ । सार्वजनिक सेवाको समान पहुँच अभिवृद्धि गर्न आवश्यक उपायहरुको चेकलिस्ट बनाएर प्रकासन गर्नु यो कुरा हासिल गर्ने एउटा तरिका भनेको हो । उक्त चेकलिस्टमा निम्न तत्वहरु समावेश हुनसक्छन् :

(a) जातीय समानता र सार्वजनिक सेवाको समान पहुँचसम्बन्धी नीति तथा उपायहरु,

(b) विद्यमान वा नयाँ निती तथा उपायहरुमा गरिएका वा गर्ने योजना बनाईएका परिवर्तनहरु,

(c) उक्त परिवर्तनहरु कार्यान्वयन गर्न गरिने कार्यहरु र

(d) कार्यान्वयन प्रगतिका अनुगमन प्रबन्धहरु।

4.15 सम्बद्ध सार्वजनिक अधिकारीहरुद्वारा तयार पारिएका उपायका चेकलिस्टहरु CMAB को वेबसाइटमा[4] प्रकासित गरिन्छन् र चिनियाँ, अंग्रेजी र 8 अन्य भाषाहरुमा उपलब्ध हुनेछन्[5]। सूचना र प्रचार-प्रसारका प्रयासहरुलाई वृहत बनाउनका लागि सार्वजनिक अधिकारीहरुले उचित प्रचारात्मक व्यवस्थाको अवलम्बन गर्नु पर्दछ ताकि जनताले फरक जातीय समूहहरुले प्राप्त गर्ने समान पहुँचका सम्बन्धमा उनीहरुले लिने पहलकदमीका बारेमा बुझ्न सकून्। उदाहरणका लागि, सार्वजनिक अधिकारीहरुले बनाएका चेकलिस्टहरु उनीहरुको सम्बद्ध वेबसाइटमा वा हाइपरलिंक बनाएर CMAB को वेबसाइटमा अपलोड गरेर प्रकासित गर्नुपर्दछ र / अथवा उनीहरुको रिसिप्सन क्षेत्र /नागरिकहरुले सजिलै भेट्न सक्ने काउन्टरहरुमा देख्नेगरी राख्नुपर्छ। प्रचार-प्रसारको सुधार गर्नका लागि सामाजिक सञ्जाल प्लेटफर्मको प्रयोगमा ध्यान दिनुपर्दछ।

4.16 यसका अतिरिक्त सार्वजनिक अधिकारीहरुले फरक जातिका मानिसहरुले प्रयोग गर्ने सेवासम्बन्धी तथ्यांक र आंकडाहरु एवं जातीय समानता र सुधार प्रबर्द्धन गर्न उनीहरुले गरेका निती तथा उपायहरुको मुल्यांकनहरुको उचित अभिलेख राख्नु पर्दछ। यो मूल्यांकन अनुगमन तथा भावी पुनरावलोकन संचालन गर्ने प्रयोजनका लागि उपयोगी हुनेछ।

---

4 https://www.cmab.gov.hk/en/issues/equal_agpre.htm

5 उपायका चेकलिस्टहरु अहिले चिनियाँ, अंग्रेजी र अन्य 6 वटा भाषाहरु जस्तै बहसा इन्डोनेसिया, हिन्दी, नेपाली, ट्यागलग, थाई र उर्दू भाषामा उपलब्ध छन्। भविष्यमा उपायका चेकलिस्टहरु भियतनामी र पन्जाबी भाषामा पनि अनुवाद गरिनेछन्।

5. निर्देशनहरुको कार्यान्वयन

5.1 सार्वजनिक अधिकारीहरु उनीहरुको नीति / कार्यक्रम क्षेत्रहरुमा रहेर यी निर्देशनहरुको कार्यान्वयन गर्न जिम्मेवार हुन्छन्। कार्यान्वयनको प्रगतिलाई समिक्षा गर्नका लागि उनीहरुले उचित कुराहरुको प्रबन्ध पनि गर्नु पर्दछ।

5.2 माथिका उद्देश्यहरु हासिल गर्नका लागि उपायहरुको कार्यान्वयनमा सार्वजनिक अधिकारीहरुले उपयुक्त श्रोत-संसाधनहरु जुटाउनु पर्दछ। यदि सम्बद्ध सार्वजनिक अधिकारीहरुले आवश्यक परेका श्रोतहरु जुटाउन नसकेमा स्थापित प्रक्रियाअनुरुप श्रोतका अतिरिक्त व्यवस्थालागि बोलपत्र आह्वान गर्नु पर्दछ।

5.3 निर्देशनहरुको कार्यान्वयन गर्नका लागि CMAB ले समग्रमा सरकारलाई सहयोग गर्दछ। यसले निर्देशनहरुको कार्यान्वयनको अनुगमन गर्नेछ र बार्षिकरुपमा सार्वजनिक अधिकारीहरुबाट सम्बन्धित सूचनाहरु संकलन गर्नेछ, जस्तै अनुच्छेद 4.14 अन्तर्गत तयार गरिने चेकलिस्टहरु। CMAB ले अल्पसंख्यक जातीय मामिला संचालक समिति र संसदीय परिषदको संबैधानिक मामिलाको प्यानललाई कार्यान्वयन प्रगति विवरण प्रस्तुत गर्नेछ र आवश्यकता अनुसार सुचनालाई प्रकासित गर्नेछ। CMAB ले सार्वजनिक अधिकारीहरुको सल्लाहमा निर्देशनलाई समिक्षामा पनि राख्नसक्छ।

5.4 सार्वजनिक अधिकारीहरुले यी निर्देशनहरुको कार्यान्वयनमा सहयोग गर्नका लागि आफ्नो संघ-संस्थाहरुमा उपयुक्त बरिस्ठता अनुसार एक जना अधिकारी तोक्नेछन्। उक्त अधिकारीहरु यिनै निर्देशनहरुसँग सम्बन्धित कार्यान्वयन तथा सम्बद्ध नीतिहरुको पुनरावलोकनका लागि आन्तरिक सुपरिवेक्षण एवं सरकार भित्र सम्पर्क बिन्दुको रुपमा काम गर्ने कुराको प्रबन्ध गर्न जिम्मेवार हुनेछन्।

कन्स्टिच्युशनल एण्ड मेनल्याण्ड अफेयर्स ब्युरो
डिसेम्बर 2019

परिशिष्ट A

सार्वजनिक सेवाहरुको व्यवस्था सम्बन्धित जातीय विभेद अध्यादेशका व्यवस्थाहरु

जातीय विभेद अध्यादेश (RDO) (Cap. 602) ले यसअन्तर्गत अन्यायपूर्ण जातीय विभेद केलाई भनिन्छ भन्ने कुरालाई विस्तृत व्याख्या गर्दछ।

2. RDO अन्तर्गत "जाति" लाई कुनै व्यक्तिको जात, रंग, वंशज, राष्ट्रिय वा जातीय मूल भनेर परिभाषित गरिएको छ। (कृपया RDO को खण्ड 8 मा हेर्नुहोस्।)

3. रोजगारी, शिक्षा, वस्तु, सुविधा, सेवाको व्यवस्था वा परिसरहरुको व्यवस्थापन लगायतका केही तोकिएका क्षेत्रहरुमा भेदभाव गर्नु अन्यायपूर्ण हो भनेर RDO ले निर्दिष्ट गरेको छ। तोकिएका क्षेत्रहरुमा अर्को व्यक्तिलाई उत्पीडन गर्नु पनि अन्यायपूर्ण हुन्छ (जस्तै: अप्रिय व्यवहार गर्नु, अरु व्यक्तिलाई मर्का पर्ने, ग्लानि महसुस हुने वा डर पैदा गर्ने आचार / विवाद वा त्रास पैदा गर्ने अवस्थाहरु सिर्जना गर्नु)

4. RDO अन्तर्गत "भेदभाव"ले निम्न अर्थ बोक्दछ :

(a) *"प्रत्यक्ष" विभेद* : यसको अर्थ यस्तो अवस्था जहाँ एकजना व्यक्तिले ("विभेदकर्ता") अर्को व्यक्तिलाई ("पीडित") पीडितको जातको कारण अन्य उस्तै अवस्थाहरुमा भन्दा कम प्रिय तरिकाले व्यवहार गर्दछ। (RDO को4(1)(a) खण्ड हेर्नुहोस्) र

(b) *"अप्रत्यक्ष" विभेद* : जुनसुकै जातिका सबै मानिसहरुलाई उस्तै आवश्यकता वा अवस्थाहरु लागु हुने भएपनि यस्ता व्यवहारहरुको नराम्रो र पक्षपातपूर्ण असर भएमा वा यदि यसले कुनै विशेष जातीय समूहका मानिसहरुलाई न्यायपूर्ण देखाउन नसकिने पक्षपातपूर्ण वेफाइदा गर्ने भएमा "अप्रत्यक्ष" विभेद भएको हुनसक्छ। (कानुनी परिभाषाको लागि RDO को खण्ड 4(1)(b) र 4(2) हेर्नुहोस्।) यो नराम्रो पक्षपातपूर्ण असर वा बेफाइदा आवश्यकता वा शर्तहरुको पालना गर्नसक्ने विभिन्न जातीय समूहरुहरुका मानिसहरुको अनुपातलाई तुलना गरेर निर्धारण गरिन्छ। यदि आवश्यकता वा शर्तहरुको पालना गर्नसक्ने कुनै जातीय समूहरुका मानिसहरुको अनुपात अन्य समूहहरु भन्दा निकै सानो भएमा जबसम्म उक्त आवश्यकता वा शर्तलाई बैध उद्देश्य पुरा गर्ने प्रयोजनका लागि देखाउन सकिन्न र त्यसमा त्यस उद्देश्यसँग विवेकपूर्ण र समानुपातिक सम्बन्ध रहीरहन्छ उक्त आवश्यकता वा शर्त अप्रत्यक्ष रुपमा भेदभावपूर्ण हुन सक्छ।

5. "जातीय उत्पीडन" लाई RDO को खण्ड 7 अन्तर्गत परिभाषित गरिएको छ

। यसको अर्थ, जातीयताको सम्बन्धमा त्यस्ता अवस्थाहरुमा अप्रिय व्यवहार गर्नु (मौखिक र लिखित भनाईहरु लगायतका) जहाँ कुनै व्यक्तिले उत्पीडनको सिकार हुने व्यक्तिलाई मर्का परेको छ, डर पैदा गर्ने आचार/ विवाद वा त्रास पैदा गर्ने अवस्थाहरु सिर्जना भएको छ वा त्यस्तो आचार जसले कुनै व्यक्तिका लागि विवादपूर्ण वा त्रासको वातावरण सिर्जना गर्दछ भन्ने कुनै व्यक्तिले सोचेको हुनसक्छ।

6. सरकारका विविध कार्यहरु माथि अनुच्छेद 3 मा उल्लेख गरिएझैं RDO अन्तर्गत तोकिएका क्षेत्रहरुसँग मेल खान्छन् । वस्तु, सुविधा, सेवा तथा परिसरहरुको व्यवस्थापन सम्बन्धी प्रावधानहरुको क्षेत्र विशेषत: मूख्य सार्वजनिक सेवाहरु प्रदान गर्ने सार्वजनिक अधिकारीहरुसँग सम्बन्धित हुन्छन् । कुनै पनि सरकारी विभाग वा सरकारका कुनै कार्यहरु त्यस खण्डमा जनाइएका सुविधा तथा सेवाहरुका उदाहरणहरु हुन् भन्ने ब्योहरा खण्ड 27(2)(h) अन्तर्गत स्पष्टसँग उल्लेख गरिएको छ । परिणामस्वरूप, कुनै व्यक्तिलाई सेवा प्रदान गर्न इन्कार गर्नु वा अरु नागरिकहरुलाई साधारण रुपमा प्रदान गरिने उस्तै गुणस्तरको उही तरिकाले र उस्तै शर्तहरुका सेवाहरु जातीयताको कारण कुनै अर्को व्यक्तिलाई प्रदान गर्न इन्कार गर्नु यस RDO अन्तर्गत अन्यायपूर्ण विभेद ठहर्ने छ।

7. सम्बद्ध कानुनी व्यवस्था अनुसार आफ्ना नीति तथा उपायहरु निर्माण र कार्यान्वयनमा कुनै जातीय विभेद वा जातीय उत्पीडन हुँदैनन् भनेर सुनिश्चित गर्नु सार्वजनिक अधिकारीहरुको दायित्व हो । उनीहरुले आफ्ना कर्मचारीहरुले उनीहरुका कानुनी दायित्वहरुलाई पूर्णरुपले बुझेका छन् भन्ने कुरा सुनिश्चित गर्ने पहलकदमी गर्नुपर्दछ।

8. कानुनी प्रारूपका सन्दर्भमा कुनै शंका भएमा र कुनै नीति वा उपायका व्यवस्थाहरुले जातीय विभेद तथा उत्पीडनलाई बढावा दिएका छन् भन्ने लागेमा कानुनी सल्लाह लिन सकिन्छ।

9. RDO का नीति तथा उपायहरुको उल्लंघनलाई गैरकानुनी मानिन्छ । तिनीहरुलाई जिल्ला अदालतमा नागरिक कारवाही जस्तो माध्यमबाट कानुनीरुपमा चुनौती दिन सकिन्छ।

10. RDO अन्तर्गत जनताले EOC मा उजुरी दिनसक्छन् जुन RDO कै कार्यान्वायन प्राधिकरण हो। अन्य कुराहरु लगायत विभेद निवारण, समानता प्रबर्द्धन एवं फरक जातीय समूहका मानिसहहरुको बीचमा मेलमिलाप कायम गर्ने कार्य र शक्ति EOC लाई सुम्पिएको छ । जातीय विभेदका सम्बन्धमा RDO को खण्ड 78 र 79 अन्तर्गत अन्यायपूर्ण कार्यहरुका उजुरीहरु व्यवस्थापन गर्ने, आचारगत मेलमिलाप गराउने र सहायता प्रदान गर्ने, RDO को खण्ड 64 अन्तर्गत औपचारिक अनुसन्धानहरु संचालन गर्ने र RDO को खण्ड 66 अनुसार सूचना प्राप्त गर्ने शक्ति पनि योसँग निहित छ । EOC ले यसका औपचारिक अनुसन्धानमा आधारित रहेर सार्वजनिक अधिकारीहरुलाई निती तथा प्रक्रियाहरु परिवर्तन गर्न, प्रशासनका मूख्य सचिवलाई कानूनहरु परिवर्तन गर्न सल्लाह दिन पनि सक्छ (RDO को खण्ड 67)।

परिशिस्ट B

भाषा सेवाहरु

HKSAR सरकार जातीय समानता प्रबर्द्धन तथा सार्वजनिक सेवाहरुमा समान पहुँच सुनिश्चित गर्न प्रतिवद्ध छ। हङकङमा चिनियाँ वा अंग्रेजी भाषामा प्रभावकारी ढंगले संचार गर्न नसक्ने मानिसहरुले सार्वजनिक सेवाहरुको पहुँच पाउन कठिनाई भोग्नुपर्ने हुनसक्छ। फरक जात-जातिका सेवाग्राहीहरुले सार्वजनिक सेवाहरुको समान पहुँचको अवसर र लाभ प्राप्त गर्न सकून् भन्नका लागि आवश्यक पर्ने मानिसहरुलाई उपयुक्त भाषा सेवाहरु प्रदान गर्न जरुरी छ। सेवा प्रयोगकर्ताहरुको भाषा सेवाको आवश्यकता पहिचान गर्न, ती प्रयोगकर्ताहरुलाई भाषा सेवाहरुको उपलब्धताका बारेमा जानकारी दिन र उक्त भाषा सेवाहरु प्रदान गर्न, कार्यसंचालनका अवस्थाहरुमा आवश्यकता भएका मानिसहरुलाई उचित भाषा सेवाहरुको प्रबन्ध मिलाउन तथा सेवा प्रयोगकर्ताहरुले प्रयोग गर्ने दोभाषे सेवाको प्रयोगको लागि /अनुरोध अफरका कागजातहरुलाई उचित तरिकाले दस्तावेजीकरण गर्न सार्वजनिक अधिकारीहरुले आवश्यक पहलकदम चाल्नु पर्दछ।

उद्देश्यहरु

2. सार्वजनिक सेवा प्रदान गर्ने समयमा आवश्यक भाषा सेवाहरुको व्यवस्था गर्ने उद्देश्यहरु यस प्रकार छन् :

(a) मौखिक वा लिखित रुपमा चिनियाँ वा अंग्रेजी भाषामा प्रभावकारी ढंगले संचार गर्न नसक्ने सेवा प्रयोगकर्ताहरुलाई सार्वजनिक सेवाहरुको समान पहुँच प्राप्त गर्न सक्षम तुल्याउने, र

(b) यी सेवा प्रयोगकर्ताहरुको आवश्यकताका सम्बन्धमा सार्वजनिक अधिकारीहरुलाई बुझ्न र जिम्मेवार बन्न सहजीकरण गर्ने।

भाषा सेवाहरुको व्यवस्था

व्यवस्थापन तह

3. सार्वजनिक अधिकारीले सार्वजनिक सेवाहरुको पहुँचमा भाषा बाधक बन्नु हुँदैन भनेर सुनिश्चित गर्ने जिम्मेवारी लिनुपर्दछ। चिनियाँ वा अंग्रेजी भाषाको सीमित दक्षता भएका मानिसहरुले अवसरहरुको समान पहुँच प्राप्त गर्दछन् र उनीहरुलाई प्रदान गरिने सूचना बुझ्छन् भन्ने कुरा उनीहरुले सुनिश्चित गर्नुपर्दछ। यो उद्देश्य हासिल गर्नका लागि दोभाषे तथा अनुवाद सेवाहरुको व्यवस्था गर्नु महत्वपूर्ण हुन्छ। सार्वजनिक अधिकारीहरुको

व्यवस्थापनले निम्न कुरा गर्न आवश्यक छ -

- सेवा प्रयोगकर्ताहरुको भाषा सेवासम्बन्धी आवश्यकता बुझ्न,

- सबै सेवा केन्द्र तथा वेबसाईटहरुमा भाषा सेवाहरुको उपलब्धता प्रकासित गर्न र यो कुरा सेवा प्रयोगकर्ताहरुलाई सूचित गर्न । भाषा सेवाहरुको उपलब्धता जनाउने संकेत वा तस्विहरु देखिने गरि राख्नाले चिनियाँ वा अंग्रेजी भाषाको दक्षता सीमित भएका सेवा प्रयोगकर्ताहरुका लागि सहयोगी हुन्छ (अल्पसंख्यक जातीका बासिन्दाहरुको मेलमिलाप र सुधार केन्द्र ("CHEER केन्द्र") ले तयार पारेको भाषा पहिचान कार्ड **<u>परिशिष्टमा</u>** हेर्नुहोस् ।)

- चिनियाँ वा अंग्रेजी भाषामा प्रभावकारी तरिकाले संचार गर्न नसक्ने सेवा प्रयोगकर्ताहरुलाई कर्मचारीहरुले सहयोग गर्छन् र उनीहरुलाई उपलब्ध भाषा सेवाहरुको बारेमा सक्रिय ढंगले जानकारी दिन्छन् भन्ने सुनिश्चित गर्न,

- आवश्यकता अनुसार उपयुक्त भाषा सेवाहरु प्रदान गरिन्छन् र प्रभावकारी तरिकाले प्रयोग हुन्छन् भन्ने सुनिश्चित गर्न ।

- यथासम्भव सेवा प्रयोगकर्ताहरुलाई नि:शुल्क भाषा सेवाहरु प्रदान गर्न ।

- भाषा सेवाहरुको कार्य निर्देशिका / प्रक्रिया तयार गर्न सबै कर्मचारीहरु विशेषगरी फ्रन्टलाइनका कर्मचारीहरु भाषा सेवा निती र निर्दिष्ट कार्य प्रक्रियाहरुका बारेमा जानकार छन् तथा आवश्यकता अनुसार कर्मचारीहरुलाई समयमै निर्देशन तथा सहायता प्रदान गर्ने कुरा सुनिश्चित गर्न ।

- सेवाका प्रावधानहरुमा जातीय समानताका बारेमा बुझ्न र संवेदनशिलताका बारेमा ज्ञान अभिवृद्धि गर्न कर्मचारीहरुलाई तालिम प्रदान गर्ने र दोभाषेहरुसँग प्रभावकारी तरिकाले काम गर्ने सीप तथा विधीहरुको विकास गर्ने, र

- भाषा सेवाहरुमा संलग्न गर्ने श्रोतहरुको उपयोग गर्ने र कर्मचारीहरुलाई तालिम दिने । यदि सम्बद्ध सार्वजनिक अधिकारीहरुले आवश्यक परेका श्रोतहरु जुटाउन नसकेमा स्थापित प्रक्रियाअनुरुप श्रोतका अतिरिक्त व्यवस्थालागि बोलपत्र आह्वान गर्नु पर्दछ ।

4. सबै सार्वजनिक अधिकारीहरुले आवश्यकता परेका सेवा प्रयोगकर्ताहरूका लागि गरिएका भाषा सेवाहरुको व्यवस्थाको नियमित सुपरिवेक्षण र समिक्षा गर्न तथा आवश्यकताअनुसार ती व्यवस्थाहरुको आवश्यक सुधार गर्न जरुरी छ। समग्र अनुगमन सहजीकरण गर्नका लागि सार्वजनिक अधिकारीहरुले "भाषा सेवाहरुको आवश्यकता" (प्राप्त अनुरोधहरुको संख्या र प्रदान गरिने दोभाषे सेवाहरुको संख्या लगायत) र "रोजाइका भाषाहरु" सम्बन्धी रिपोर्ट बार्षिक रुपमा CMAB लाई पेश गर्नुपर्दछ। विस्तृत जानकारीका लागि कृपया **<u>परिशिष्ट C</u>** मा हेर्नुहोस्।

<u>फ्रन्ट लाइन तह</u>

5. चिनियाँ वा अंग्रेजी भाषाको सीमित दक्षता भएका सेवा प्रयोगकर्ताहरुलाई सार्वजनिक सेवाहरुको समान पहुँच प्रदान गर्न कर्मचारीहरु जिम्मेवार हुन्छन्। उनीहरुले निम्न कुराहरु गर्नका लागि सक्रिय र विवेकपूर्ण कदमहरु चाल्नुपर्छ -

- सेवा प्रयोगकर्ताहरुको भाषा आवश्यकताको पहिचान र जाँच गर्न सेवा प्रयोगकर्ताको निम्न अवस्थामा भाषा सेवाहरुको व्यवस्था गरिनु पर्दछ :
  - उसको / उनको रोजाइका भाषाहरुमा संचार गर्ने अनुरोध गरेमा,
  - भाषा सेवाहरुको अनुरोध गरेमा,
  - चिनियाँ वा अंग्रेजी भाषामा संचार गर्न कठिनाई भएमा,
  - उनीहरुको कुरा पूर्णरुपमा बुझ्न नसकिएमा,
  - चिनियाँ वा अंग्रेजी भाषामा सोधिएका प्रश्नहरु बुझ्न नसकेमा वा जवाफ फर्काउन नसकेमा वा सीमित तरिकाले मात्र जवाफ फर्काएमा, वा
  - परिवारका सदस्यहरु, साथीभाइ, हेरचाह गर्ने मान्छे वा दोभाषे सेवा प्रदान गर्ने अन्य मानिसहरुमा पुरै वा धेरैहदसम्म निर्भर रहेमा,
- सेवा प्रयोगकर्ताहरुलाई भाषा सेवाहरुको उपलब्धतासम्बन्धी जानकारी दिने र उनीहरुलाई उक्त सेवा प्रदान गर्न,
- संचार सम्भव गर्न आवश्यकता अनुसार **<u>परिशिष्टमा</u>** रहेका संचार सहयोग (डिस्प्ले कार्डहरु, डिजिटल उपकरण आदि) वा भाषा पहिचान कार्डहरुको प्रयोग गर्ने,

- अनुगमन कार्यका लागि भाषा सेवाका आवश्यकता तथा अनुरोधहरुको अभिलेख राख्ने । भविष्यका लागि आवश्यकताअनुसार कुनै सेवा प्रयोगकर्तालाई आवश्यक परेका विशेष भाषा सेवाहरु उसको/उनको सेवा रेकर्डमा उचित तरिकाले अभिलेख राख्नु पर्दछ,

- सम्बद्ध सार्वजनिक अधिकारीहरुले तय गरेका निर्दिष्ट कार्य प्रक्रियाअनुसार सेवा प्रयोगकर्ताहरुका लागि उचित भाषा सेवाहरुको व्यवस्था गर्ने,

- सेवा प्रयोगकर्ताले अनुरोध नगरे पनि अथवा सेवा प्रयोगकर्तासँग चिनियाँ वा अंग्रेजी भाषा बोल्ने परिवारको सदस्य, साथीभाइ, हेरचाह गर्ने व्यक्ति वा अन्य सहयोगी व्यक्ति भए पनि आवश्यकता परेमा उचित भाषा सेवा प्रदान गर्ने,

- शंका लागेमा व्यवस्थापनको निर्देशन र सहयोग लिने,

- जातीय विविधता रहेका मानिसहरुलाई सेवा प्रदान गर्ने व्यवस्थासम्बन्धी ज्ञान र सीप विकास गर्न आवश्यक तालिम लिने र

- भाषा सेवाको व्यवस्थामा सुधार गर्न सकिने पृष्ठपोषण भएमा व्यवस्थापनलाई सुझाउने ।

6. सेवा प्रयोगकर्ताहरुको लागि उपयुक्त भाषा सेवाहरुको व्यवस्था सम्बन्धमा सार्वजनिक अधिकारीहरुले निम्न कुराहरुमा ध्यान दिनुपर्दछ –

- सार्वजनिक सेवाहरु प्राप्त गर्न चाहने तर चिनियाँ वा अंग्रेजी भाषामा प्रभावकारी रुपमा संचार गर्न नसक्ने सेवा प्रयोगकर्ताहरुसँग परिवारका सदस्य, साथीभाइ, हेरचाह गर्ने व्यक्ति वा अन्य सहयोगी व्यक्तिहरु एवं दोभाषे सेवा प्रदान गर्ने व्यक्तिहरु हुन सक्ने भएता पनि सार्वजनिक अधिकारीहरुले गोपनियताको सम्भाव्य उल्लंघन, गलत व्याख्या वा अशुद्धता, इच्छा द्वन्द्व, उद्देश्यको सम्भाव्य हानी आदिजस्ता कुराबाट बचाउनलाई लागि व्यावसायिक भाषा सेवाको व्यवस्था गर्नुपर्दछ ।

- भाषा सेवाहरुको व्यस्था गर्दा कर्मचारीहरुले जातीयताबाट आईपर्न सक्ने सांस्कृतिक भिन्नता र गोपनियताको सन्दर्भमा हरेक सेवा प्रयोगकर्ताका विशेष आवश्यकतालाई राम्ररी ध्यान दिनुपर्छ ।

भाषा एवं दोभाषे सेवा प्रदायकहरु

7. यी सेवा प्रयोगकर्ताहरुलाई सार्वजनिक सेवाको पहुँच दिनका लागि हङकङ क्रिस्चियन सर्भिसद्वारा संचालित तथा गृह मामिला विभागबाट मान्यताप्राप्त CHEER केन्द्र ले अंग्रेजी र 8 वटा अन्य भाषाहरुको बीचमा[1] गैर- विशेषगज्ञता/ गैर-व्यावसायिक साधारण दोभाषे तथा अनुवाद सेवा प्रदान गर्दछ। यसको टेलिफोन दोभाषे एवं सोधपुछ सेवा (TELIS) ले 3 तर्फी भोइस कन्फेरेन्स दोभाषे सेवा प्रदान गर्न सक्छ र यो सेवा प्रयोगकर्ता र सार्वजनिक अधिकारीहरुको लागि नि:शुल्क छ । सार्वजनिक अधिकारीहरुले CHEER केन्द्रका हटलाइनहरुमा कल गरेर (हेर्नुहोस् https://hkcscheer.net/) TELIS बाट साधारण दोभाषे सेवाहरुको सहयोग लिन सक्नेछन्। TELIS बाहेकका दोभाषे तथा अनुवाद सेवाहरुका लागि CHEER केन्द्र ले शुल्क लिनेहुँदा यी सेवा चाहने सार्वजनिक अधिकारीहरुले सेवाप्रदायकहरुसँग सम्पर्क गर्न स्टोर एण्ड प्रोक्युरमेन्ट रेगुलेसन्स (S&PRs) को पालना गर्नुपर्दछ। CHEER केन्द्र द्वारा प्रदान गरिने दोभाषे तथा अनुवाद सेवाहरुको प्रयोग गर्ने निर्देशनहरु यस लिंकबाट प्राप्त गर्न सकिन्छ :

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

8. सेवा प्रयोगकर्ताहरुको आवश्यकता पुरा गर्न प्रदान गरिने दोभाषे सेवा सार्वजनिक सेवाका प्रकार अनुसार फरक-फरक हुने भएकाले सार्वजनिक अधिकारीहरुले तिनको कार्यात्मक आवश्यकता र वास्तविक अवस्थालाई बुझेर अन्य उपयुक्त दोभाषे र अनुवाद सेवा प्रदायकहरुको खोजी गर्नुपर्दछ। अन्य साधारण सेवा प्रदायकहरुमा हङकङ शेंग कुंग हुइ (HKSKH), सार्वजनिक अस्पताल तथा क्लिनिकहरुमा दोभाषे सेवाहरु प्रदान गर्ने सेवा प्रदायक तथा आंसिककालिन अदालतका दोभाषे सेवा प्रदान गर्ने[2] लेडी म्याक्लेहोज केन्द्र पर्दछन् । सार्वजनिक अधिकारीहरुले अफिसियल ल्यांग्वेज डिभिजन अफ सिभिल सर्भिस ब्युरोले[3] व्यवस्था गरेका अनुवाद एवं दोभाषे सेवाका सूचीहरु तथा पर्चेजिंग कार्ड पोग्राम अन्तर्गतको पर्चेजिंग कार्ड मर्चेन्ट लिस्ट पनि हेर्न सक्छन्। कुनै पनि कार्यक्रममा B/D हरुलाई S&PRs अनुसार दक्ष भाषा सेवाहरुका लागि यी भाषा सेवाप्रदायकहरुसँग सम्पर्क गर्न स्मरण गराईन्छ।

डिसेम्बर 2019

---

[1] उक्त 8 भाषाहरु बहसा इन्डोनेसिया, हिन्दी, नेपाली, ट्यागलग, थाई, उर्दू, भियतनामिज र पन्जाबी हुन्। सेवाहरु गैर- विशेषगज्ञता/ गैर-व्यावसायिक बाहेकका क्षेत्रहरुमा साधारण अनुवाद प्रदान गरिन्छन्।

[2] कृपया यसको साधारण सर्कुलर संख्या 3/2018 मा हेर्नुहोस्।

[3] अफिसियल ल्यांग्वेज डिभिजनले राखेको अनुवाद फर्म तथा फ्रिल्यान्स अनुवादहरुको सूचीले मुख्यत: चिनियाँ र अंग्रेजी भाषाहरु बीचका दस्तावेज अनुवाद सेवा प्रदान गर्दछन् । सार्वजनिक अधिकारीहरुले अन्य भाषाहरुमा अनुवाद र/अथवा दोभाषे सेवाहरु लिनु अगाडि उनीहरुको सेवाको क्षेत्र तथा गुणस्तर जाँच गर्न सक्छन्।

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**		Pilih bahasa yang Anda inginkan dan penyedia layanan akan membantu Anda membuat panggilan ke Layanan Penerjemahan lewat Telepon CHEER (TELIS) hotline
	Nepali 尼泊爾語 नेपाली	**3755 6822**		तपाईंले बोल्ने भाषा देखाउनुहोस् अनि तपाईंको सेवा प्रदायकहरूले तपाईंलाई CHEER केन्द्रको टेलिफोन दोभाषे सेवा (TELIS) हटलाईनमा फोन गर्न मद्दत गर्न सक्छन् ।
	Urdu 烏爾都語 اردو	**3755 6833**	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.	جو زبان آپ بولتے ہیں اس کی طرف اشارہ کریں اور آپ کے لیے خدمات فراہم کرنے والے CHEER سینٹر کی ٹیلی فون پر زبانی ترجمہ کی سہولت (TELIS) کی ہاٹ لائن پر کال کرنے میں آپ کی مدد کرسکتے ہیں
	Punjabi 旁遮普語 ਪੰਜਾਬੀ	**3755 6844**		ਆਪਣੀ ਬੋਲਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵੱਲ ਇਸ਼ਾਰਾ ਕਰੋ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਤੁਹਾਨੂੰ CHEER ਸੈਂਟਰ ਦੀ ਟੈਲੀਫੋਨ ਵਿਆਖਿਆ ਸੇਵਾ (TELIS) ਦੀ ਹਾੱਟਲਾਈਨ ਤੇ ਕਾੱਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨਗੇ
	Tagalog 他加祿語	**3755 6855**		Ituro ang iyong wika at maaari kang tulungan ng iyong tagabigay ng serbisyo na makatawag sa Hotline ng Serbisyong Interpretasyong Pantelepono (TELIS) ng CHEER
	Thai 泰語 ภาษาไทย	**3755 6866**	請指出適合你的語言，讓服務提供者協助你致電「融匯」中心電話傳譯服務 (TELIS) 熱線，好讓你們可以溝通。	ชี้ไปที่ภาษาที่คุณพูดแล้วเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานจะช่วยคุณโทรศัพท์มาที่สายด่วนบริการล่ามทางโทรศัพท์ (TELIS) ของศูนย์ CHEER
	Hindi 印度語 हिन्दी	**3755 6877**		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
	Vietnamese 越南語 Tiếng Việt	**3755 6888**		Hãy chỉ vào ngôn ngữ thích hợp bạn, để người cung cấp dịch vụ hỗ chợ bạn gọi tới CHEER trung tâm Trợ Giúp Thông Dịch Qua Đường Dây Nóng (TELIS), để bạn có thể giao tiếp được

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 पहिचान कार्ड / ਭਾਸ਼ਾ ਪਹਿਚਾਣ ਕਾਰਡ /
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:

民政事務總署
Home Affairs Department

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 **Urgent Matters Only**, 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)		**Serbisyong 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. *(**Hanya untuk Darurat**, 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 ***Madaliang mga Bagay Lamang***, mga kawaning nakakapagsalita ng Ingles lamang ang sasagot sa mga tawag)
টেলীফোন ব্যাখ্যা সেবা (TELIS)		**บริการล่ามทางโทรศัพท์ (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 से बाहर किसी भी समय,सार्वजनिक छुट्टियों सहित। *(**तत्काल मामलों के लिए** ही, केवल अंग्रेजी - भाषी कर्मचारी कॉल का जवाब देंगे)*	เวลาปิดทำการ :	เวลาที่นอกเหนือจากเวลาทำการ ดังกล่าวข้างต้นรวมไปถึงวันหยุดราชการ *(สำหรับ**กรณีฉุกเฉินเท่านั้น**ที่จะมีเจ้าหน้าที่รับสายเป็นภาษาอังกฤษ)*
टेलिफोन दोभाषे सेवा (TELIS)		**ਟੈਲੀਫੋਨ ਵਿਆਖਿਆ ਸੇਵਾ (TELIS)**	
संचालन समय :	सोमवार देखि आईतबार 8:00am - 10:00pm सम्म (सार्वजनिक बिदाहरू बाहेक)	ਦਫਤਰੀ ਸਮਾਂ :	ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਐਤਵਾਰ 8:00am - 10:00pm (ਜਨਤਕ ਛੁੱਟੀਆਂ ਤੋ ਇਲਾਵਾ)
गैर-संचालन समय :	सार्वजनिक बिदाहरू लगायत, माथि दिईएको संचालन समय बाहेक कुनै पनि समय। (***अत्यन्त जरूरी मामिलाको लागि मात्र,*** अंग्रेजी-बोल्ने कर्मचारीले मात्र फोनको जवाफ दिनेछ)	ਦਫਤਰੀ ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਬਾਹਰ :	ਜਨਤਕ ਛੁੱਟੀਆਂ ਸਹਿਤ ਉੱਤੇ ਦਿੱਤੇ ਦਫਤਰੀ ਸਮੇਂ, ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ। (*ਸਿਰਫ **ਜਰੂਰੀ ਮਾਮਲਿਆਂ*** ਲਈ, ਕੇਵਲ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਬੋਲਣ ਵਾਲਾ ਕ੍ਰਮਚਾਰੀ ਹੀ ਕਾੱਲ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦੇਵੇਗਾ)
ٹیلی فون پر زبانی ترجمہ کی سہولت (TELIS)		**Trợ Giúp Thông Dịch Qua Đường Dây Nóng (TELIS)**	
کام کے اوقات :	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 اوقات کے علاوہ :	اوپر دیے گئے کام کے اوقات کے علاوہ کسی بھی وقت، بشمول سرکاری چھٹیاں (***صرف ہنگامی حالات*** کے لیے، صرف انگریزی بولنے والا عملہ کالز اٹھائے گا)	Phi Thời Gian Làm Việc:	Bất cứ thời gian nào ngoài giờ làm việc nói trên và ngày lễ công cộng. (Trừ ***những trường hợp khẩn cấp*** và sẽ có nhân viên nói Tiếng Anh nghe điện thoại)

परिशिष्ट C

फरक जातिका सेवा प्रयोगकर्ताहरुसम्बन्धी तथ्यांक संकलन

सेवा प्रबन्धका योजना निर्माण, मूल्यांकन र समिक्षासम्बन्धी सेवा प्रयोगकर्ताहरुको आवश्यकताका बारेमा सार्वजनिक अधिकारीहरुले बुझ्न र उत्तरदायी हुनुपर्दछ। यस उद्देश्यका लागि फरक जातिका सेवा प्रयोगकर्ताहरुसम्बन्धी तथ्यांक संकलन गर्न र तथ्यांकलाई (खासगरी व्यक्तिगत बाहेकका तथ्यांक) तुरुन्त प्राप्त गर्न सकिने बनाउन व्यावहारिक कदमहरु चाल्नुपर्दछ। नियमित रुपमा संकलित यस्ता सूचनाहरुमा आधारित रहेर सार्वजनिक अधिकारीहरुले उनीहरुका नीति तथा उपायहरुको जातीय समानतामा परेको प्रभाव मूल्यांकन गर्न, सेवा प्रयोगकर्ताहरुको सार्वजनिक सेवाहरुमा समान पहुँचको अनुगमन गर्न र सेवा व्यवस्थाको निरन्तर सुधार गर्न सक्छन्।

उद्देश्यहरु

2. गैर-चिनियाँ सेवा प्रयोगकर्ताहरुको तथ्यांक संकलन गर्ने उद्देश्यहरुमा निम्न कुराहरु पर्दछन् -

(a) उनीहरुको प्रोफाइल, विशेषता र विशेष सेवा आवश्यकताहरु बुझ्न,

(b) उनीहरुको सेवा सदुपयोगको ढाँचा बुझ्न र सेवा व्यवस्थामा उनीहरुको पहुँच अनुगमन गर्न,

(c) सार्वजनिक सेवाको पहुँचमा सांस्कृतिक तथा भाषिक बाधा-व्यवधानहरु सामना गर्ने सेवा प्रयोगकर्ताहरुको अनिवार्य सहायता र सहायता उपायका व्यवस्थाहरुको सहजीकरण गर्न।

(d) सेवा व्यवस्थाको प्रभावकारिताको अनुगमनलाई जारी राख्न, र

(e) नीति तथा उपायहरुको कार्यान्वयनको प्रभावकारिता प्रगतिका बारेमा सर्वसाधारणलाई सु-सूचित गर्न।

3. सार्वजनिक अधिकारीहरुले यस्ता तथ्यांक एवं सूचनाहरु स्वेच्छिक र गोप्य ढंगले साथै अवसरको समानतालाई प्रवर्द्धन गर्ने उद्देश्यका लागि संकलन गर्नुपर्छ। सेवा प्रयोगकर्ताहरुले आफ्नो जातीय समूहहरु खुलाउन नचाहेका ठाउँमा अधिकारीहरुले उनीहरुको परिचय गोप्य राख्ने ढंगले तथ्यांक संकलन गर्ने कुरामा ध्यान दिनुपर्छ। सेवाहरुको प्रयोग वा प्राप्ति गर्ने शर्तमा सार्वजनिक अधिकारीहरुले प्रयोगकर्ताहरुलाई तथ्यांक दिन बाध्य

गराउनु हुँदैन र यदि उनीहरुले त्यस्ता तथ्यांकहरु दिन इन्कार[1] गरेमा कुनै प्रतिकुल परिणामको सिर्जना हुनुहुँदैन।

4. सार्वजनिक अधिकारीहरुले व्यक्तिगत तथ्यांक संकलन गर्दा वा गर्नु अघि उनीहरुलाई सूचित गर्नै पर्छ। यसमा व्यक्तिगत तथ्यांक प्रयोगका उद्देश्यहरु र उक्त तथ्यांक पूर्णरुपमा स्वेच्छिक रहने जस्ता कुराहरु पर्दछन् । तथ्यांक संकलन तथ्यांकीय र सेवा अनुगमनका लागि हो, अन्य प्रयोजनका लागि होइन भन्ने कुरा सार्वजनिक अधिकारीहरुले भुल्नु हुँदैन। त्यसका अतिरिक्त परिणामत: आउने तथ्यांक वा सेवा अनुगमनका परिणामहरु तथ्यांकका सहभागीहरुलाई उपलब्ध गरिने छैन। माथिको व्यवस्थाको सेवा प्रयोगहरुलाई जनाउने एउटा नमूना भनाई सन्दर्भका लागि **परिशिष्टमा** राखिएको छ।

क्षेत्र

तथ्यांक संकलनका सार्वजनिक सेवाका विषयहरु

5. सार्वजनिक अधिकारीहरुले सम्पूर्ण नीति क्षेत्रहरुको समिक्षा गर्नु पर्दछ र फरक जातिका मानिसहरुले प्रयोग गर्न सक्ने वा उनीहरुलाई चाहिने पहुँच सम्बन्धी नीति तथा उपायहरुको पहिचान गरेर सोही अनुसार तथ्यांक संकलन गर्नुपर्दछ। तथ्यांक संकलनका सम्बन्धमा “सोधपुछ तथा उजुरीहरु” लाई अनिवार्य किसिमका सेवाहरु मानिनु पर्दछ। यस सम्बन्धमा सार्वजनिक अधिकारीहरुले सोधपुछ / उजुरी गर्ने व्यक्तिबाट तथ्यांक संकलन गर्नुपर्दछ जसलाई “दोभाषे / अनुवाद सेवाको आवश्यकता” र “रोजाईका भाषाहरु” आवश्यक छन्।

संकलन गरिनु पर्ने तथ्यांकहरु

6. दोभाषे तथा अनुवाद सेवा आवश्यक पर्ने सेवा प्रयोगकर्ताहरुको “दोभाषे / अनुवाद सेवाको आवश्यकता” र “रोजाईका भाषाहरु” सम्बन्धी आधारभूत सूचनाहरु (चिनियाँ र अंग्रेजी भाषा बाहेकका)[2] संकलित गरिनु पर्दछ। सार्वजनिक अधिकारीहरुले चिनियाँ र अंग्रेजी बाहेका अन्य भाषा प्रयोग गर्ने सेवा प्रयोगकर्ताहरुबाट तथ्यांक संकलन गर्नु पर्दछ र भाषा सेवाका निम्न तथ्यांकहरु राख्नुपर्दछ, जस्तै

(a) भाषा सेवाहरुको अनुरोध गरिने अवस्थाहरुको संख्या

(b) सेवा प्रयोगकर्ताहरुलाई भाषा सेवा प्रदान गरिने अवस्थाहरुको संख्या

---

[1] तथ्यांक संकलन स्वेच्छाको आधारमा हुने भएकाले संकलित तथ्यांकको पूर्णता, वैधता र विश्वसनीयता सामान्यत: प्रभावित हुन सक्छ । यसो भनिरहँदा संकलन गरिएका यस्ता तथ्यांक र सूचनाहरुले पनि सार्वजनिक अधिकारीहरुलाई सेवा अनुगमन र निरन्तर सेवा सुधारका लागि उपयोगी सूचना र पृष्ठपोषण दिन्छन्।

[2] तुलना गर्नका लागि सार्वजनिक अधिकारीहरुले बहसा इन्डोनेसिया, हिन्दी, नेपाली, ट्यागलग, थाई, उर्दू, भियतनामी, पन्जाबी र अन्य नौं भाषाहरुको न्युनतम तथ्यांक संकलन गर्नुपर्दछ।

(c) भाषा सेवा प्रदान गर्दा स्वीकार गरिने वा इन्कार गरिने अवस्थाहरुको संख्या, र

(d) भाषा सेवाको अनुरोध (जस्तैः माथिको (a)) वा सेवा अफर स्वीकार गरिने (जस्तैः माथिको (c)) भाषाको अनुरोध गरिएको।

यदि यस्ता तथ्यांकले सार्वजनिक अधिकारीहरुको सेवा प्रबन्धलाई सहयोग पुग्ने भएमा फरक जातिका मानिसहरुको सेवा प्रयोगका अन्य तथ्यांक वा आंकडाहरु संकलन गर्न सक्छन् (जस्तै, “जातियता”, “राष्ट्रियता”, “लिङ्ग”, “देशीय मूल” आदि) (जस्तैः कुनै-कुनै जातिका महिलाहरुले महिला मेडिकलकर्मीहरुसँग मात्र सम्पर्क गर्छन्)।

7. विभिन्न सार्वजनिक सेवाहरुसँगसंगै जनगणना तथ्यांक जस्ता मापदण्डहरुको तुलना गर्न गरिने संकनल गरिनुपर्ने तथ्यांकहरुको बर्गिकरणका लागि स्रोत सामग्री जनगणना तथा तथ्यांक विभागले अंगिकार गरेका मानाकिकृत संहिताहरुबाट लिईनुपर्दछ । यस सम्बन्धमा जातीय समूहहरुको बर्गिकरणका लागि सार्वजनिक अधिकारीहरुले कम्तिमा फिलिपिनो, इन्डोनेसियन, भारतीय, नेपाली, पाकिस्तानी, थाई, अन्य एसियाली (भियतनामी लगायत) का 8 वर्गीकरणहरुका तथ्यांक संकलन गर्नु पर्दछ । *2016 को उपजनगणनाको प्रतिवेदन* अनुसार माथि उल्लिखित यी जातीय समूहहरु सबैभन्दा ठुला गैर-चिनियाँ समूहहरु हुन् । जनगणना तथा तथ्यांक विभागद्वारा तोकिएका अलपसंख्यक जातिहरु[3]।

8. संकलन गरिएका तथ्यांकहरु प्रत्यक्ष रुपमा सान्दर्भिक, आवश्यक हुनुपर्छ र समान सेवा पहुँचमा प्रयोगकर्ताहरुको उद्देश्य प्राप्तिको सीमा भन्दा ज्यादा हुनुहुँदैन भन्ने कुरामा सार्वजनिक अधिकारीहरुले ध्यान दिनुपर्दछ । विभिन्न जातिका सेवा प्रयोगकर्ताहरुको संकलित गैर-वैयक्तिक तथ्यांक जारी अनुगमनका लागि सजिलै भेट्न सकिने हुनुपर्दछ। कुनै शंका लागेमा न्याय विभाग/ व्यक्तिगत तथ्यांकका लागि गोपनियता परिषदको कार्यालयबाट सल्लाह लिन सकिन्छ।

9. तथ्यांक संकलन र संकलन गरिने तथ्यांकका वर्गीकरण (अनुच्छेद 5 देखि 7 भन्दा माथिका) सम्बन्धी निर्णयहरुलाई उचित तरिकाले दस्तावेजीकरण गरिनुपर्दछ। यसका अतिरिक्त अवस्थाहरुमा हुने परिवर्तनका सम्बन्धमा यस्ता निर्यणहरुलाई नियमित रुपमा समिक्षा गर्नु पर्दछ।

कार्यान्वयन

10. गैर-चिनियाँ सेवा प्रयोगकर्ताहरुको तथ्यांक/सूचना संकलन मार्च 2022 मा

---

[3] 2016 को उपजनगणनाको प्रतिवेदनको तालिका 3.1 मा हेर्नुहोस् । अल्पसंख्यक जातिहरु (https://www.statistics.gov.hk/pub/B11201002016XXXXB0100.pdf) यी निर्देशनहरुमा अधिकांश जापानी तथा कोरियाली पूर्वी एसियाली एवं गोरा मानिसहरु हङकङमा प्रवासीका रुपमा कार्यरत रहेका र अंग्रेजीमा संचार गर्न सक्ने भएकाले उनीहरुलाई “अन्य” अन्तर्गत वर्गीकरण गर्नुपर्दछ।

दुई बर्षको अवधिमा सकिने गरी चरणबद्धरुपमा अप्रिल 2020 बाट शुरु हुनेछ।

(a) पहिलो चरण (मार्च 2021 मा पुरा हुने)

- "दोभाषे / अनुवाद सेवाको आवश्यकता भएका" र उनीहरुका "रोजाईका भाषाहरु" सहितका सोधपुछ गर्ने / उजुरी हाल्ने व्यक्तिहरुबाट निम्नअनुसार तथ्यांक संकलन गर्न:
  - (i) भाषा सेवाहरुको अनुरोध गरिने अवस्थाहरुको संख्या
  - (ii) सेवा प्रयोगकर्ताहरुलाई भाषा सेवा प्रदान गरिने अवस्थाहरुको संख्या
  - (iii) भाषा सेवा प्रदान गर्दा स्वीकार गरिने वा इन्कार गरिने अवस्थाहरुको संख्या, र
  - (iv) भाषा सेवाको अनुरोध[4] (जस्तै: माथिको (i)) वा सेवा अफर स्वीकार गरिने (जस्तै: माथिको (iii)) भाषाको अनुरोध गरिएको।
  - (v) दोभाषे/अनुवादको आवश्यकता सहित सेवा प्रयोगकर्ताहरुद्वारा हालिएका उजुरीहरुको संख्या र उक्त उजुरीहरु "दोभाषे र/अथवा अनुवाद सेवाको अभाव/ व्यवस्था" सँग सम्बन्धित छन् कि।
  - (vi) पहिचान गरिएका अन्य कुनै तथ्यांकका किसिमहरु (यदि भएमा)।
- समग्र तथ्यांक संकलन प्रबन्धको अनुगमन गर्न र वास्तविक अवस्थाहरुमा आधारित भएर आवश्यक समायोजन गर्न।
- पहिलो चरणको तथ्यांक संकलन प्रबन्धको समिक्षा गर्न र तथ्यांक संकलनलाई फेब्रुअरी 2021 को अन्तसम्ममा हुने दोस्रो चरणका योजनाबद्ध सेवाहरुमा विस्तार गर्न आवश्यक प्राविधिक र प्रचार-प्रसारको तयारी गर्न।
- संकलित तथ्यांकहरुको पूर्ण रुपलाई 2021 अप्रिलको अन्तसम्ममा जनताको सूचनामा पुर्याउन सम्बद्ध वेबसाइटहरुमा उपलब्ध गर्न।

---

4 कृपया संकलन गरिने नौं भाषाहरुको तथ्यांकका लागि फुटनोट 2 मा हेर्नुहोस्।

- प्राप्त तथ्यांकहरुमा आधारित रहेर नीति, उपाय र सेवा व्यवस्थाको प्रभावकारिता समिक्षा गर्न र आवश्यकता अनुसार सुधार / संशोधन गर्न ।

(b) दोश्रो चरण (मार्च 2022 सम्ममा पुरा गर्नुपर्ने)

- यस चरणमा समावेश गर्न योजना गरिएका सेवाहरुका लागि विभिन्न जातिका प्रयोगकर्ताहरुको तथ्यांक तथा सूचनाहरु संकलन गर्न,

- समग्र तथ्यांक संकलन प्रबन्धको अनुगमन गर्न र वास्तविक अवस्थाहरुमा आधारित रहेर आवश्यक समायोजन गर्न ।

- सेवाका किसिम तथा संकलन गरिनुपर्ने तथ्यांकहरु लगायतका तथ्यांक संकलन व्यवस्थाको बार्षिक समिक्षा गर्न,

- संकलित तथ्यांकहरुको पूर्ण रुपलाई हरेक बर्ष अप्रिलको अन्तसम्ममा जनताको सूचनामा पुर्याउन सम्बद्ध वेबसाइटहरुमा उपलब्ध गर्न । र

- प्राप्त तथ्यांकहरुमा आधारित रहेर नीति, उपाय र सेवा व्यवस्थाको प्रभावकारिता समिक्षा गर्न र आवश्यकता अनुसार सुधार / संशोधन गर्न ।

11. दुई चरणको कार्यान्वियनबाट प्राप्त अनुभवमा आधारित रहेर थप सुधार गर्न सकिनेछ ।

12. सरकारमा यी निर्देशनहरुको समग्र कार्यन्वयन गर्ने कार्यमा सहयोग र व्यवस्था मिलाउन CMAB जिम्मेवार छ । अरुहरुसंगै CMAB ले तोकिएको ढाँचामा बार्षिकरुपमा "भाषा सेवाहरुको आवश्यकता" (प्राप्त अनुरोधहरुको संख्या र प्रदान गरिने दोभाषे सेवाहरुको संख्या लगायत) र "रोजाइका भाषाहरु" सम्बन्धित सार्वजनिक अधिकारीहरुबाट सान्दर्भिक तथ्यांक संकलन गर्नेछ । समग्र तथ्यांकहरु जनताको सूचनाका लागि CMAB को वेबसाइटमा प्रकासित गरिनेछ ।

डिसेम्बर 2019

परिशिष्ट

तथ्यांक संकलन विवरण :
(पुनश्च: यो विवरण विभिन्न जातिका मानिसहरुले प्रयोग गर्ने सेवाहरुसम्बन्धी तथ्यांक र सूचना संकलनमा मात्र लागु हुन्छ जुन सार्वजनिक अधिकारीहरुले सम्बद्ध क्षेत्रभित्र रहेर आफ्नो कार्य संचालन गर्नका लागि हासिल गरेका तथ्यांकहरुमा थप तथ्यांक हुन् ।)

फरक जातिका सेवा प्रयोगकर्ताहरुको सूचना संकलन

1. फरक जातिका सेवाग्राहीहरुका आवश्यकताहरुलाई अझै राम्ररी बुझ्न र उनीहरुको ती आवश्यकताहरु पुरा गर्न हाम्रो सेवामा सुधार गर्नका लागि तपाईंलाई "दोभाषे / अनुवाद सेवा" र "रोजाईका भाषाहरु" मा आफ्नो सूचना प्रदान गर्न आमन्त्रित गरिन्छ । (*पुनश्च: आवश्यकता अनुसार सार्वजनिक अधिकारीहरुले परिवर्तन गर्न सक्ने तथ्यांकका बर्गिकरण*) तथ्यांकीय र सेवा अनुगमन प्रयोजनका लागि ।

2. यस्ता सूचनाको व्यवस्था स्वेच्छिक रहेको छ । तपाईंले सूचना प्रदान नगर्न पनि सक्नुहुन्छ । यध्यपि, संकलन गरिने सूचना फरक जातिका मानिसहरुलाई हामीले दिने सेवाहरुमा निरन्तर सुधार गर्न महत्वपूर्ण हुने भएकाले तपाईंको सहयोगको उच्च कदर गरिन्छ ।

3. व्यक्तिगत तथ्यांक (गोपनियता) अध्यादेशको आवश्यकतालाई पालना गर्दै व्यक्तिगत सूचनाको व्यवस्थापनसँग सम्बद्ध हामीसँग भएका व्यक्तिगत सूचनाको गोपनियता र सुरक्षालाई सुरक्षित गर्न हामी प्रतिवद्ध छौं । हामी हाम्रा कर्मचारीहरुले कडा सुरक्षा र गोपनियताको मापदण्ड पालना गर्नेछन् भन्ने कुरा सुनिश्चित गर्नेछौं ।

4. संकलन गरिने सुचनाहरु तथ्यांकीय र सेवा अनुगमन उद्देश्यका लागि मात्र हुन्, अन्य प्रयोजनका लागि होइनन् ।

5. प्राप्त तथ्यांक वा सेवा अनुगमनका परिणामहरु सूचना प्रदान गर्ने मानिसहरुको पहिचानलाई खुलाउने गरी उपलब्ध गराइने छैनन् ।

6. सोधपुछका लागि कृपया सम्पर्क गर्नुहोस् :

   (सम्बन्धित सार्वजनिक अधिकारीहरुको PDPO कार्यान्वयन गर्न सहयोग गर्ने अधिकारीहरुको सम्पर्क)