

# ਨਸਲੀ ਸਮਾਨਤਾ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰਬੰਧਕੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ (“ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼”)

## 1. ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

1.1 ਇਹ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਸਾਰੇ ਸਰਕਾਰੀ ਬਿਊਰੋ ਅਤੇ ਵਿਭਾਗਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਸਰਕਾਰੀ ਸੰਗਠਨਾਂ (ਸਮੂਹਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ "ਜਨਤਕ ਅਥਾਰਟੀ" ਵਜੋਂ ਜਾਣੇ ਜਾਂਦੇ) ਨੂੰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਕਿ ਹਾਂਗ ਕਾਂਗ ਦੇ ਲੋਕ, ਆਪਣੀ ਜਾਤੀ<sup>1</sup> ਦੀ ਪਰਵਾਹ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ, ਜਨਤਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤਕ ਬਰਾਬਰ ਪਹੁੰਚ ਦਾ ਆਨੰਦ ਲੈ ਸਕਣ। ਵੱਖ-ਵੱਖ ਨਸਲਾਂ ਦੇ ਸਭਿਆਚਾਰਾਂ ਅਤੇ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਨੂੰ ਕੋਈ ਰੁਕਾਵਟ ਨਹੀਂ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ, ਜੋ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸਰਕਾਰੀ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅੜਿੱਕਾ ਬਣਦੀ ਹੈ, ਜੋ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਹੱਕਦਾਰ ਹਨ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸਮਾਨ ਤੌਰ ਤੇ ਸਾਰੇ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਬਰਾਬਰ ਨਤੀਜੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦਾ ਟੀਚਾ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਭਿਆਚਾਰਕ ਅਤੇ ਭਾਸ਼ਾਈ ਤੌਰ ਤੇ ਵਿਭਿੰਨ ਸਮੂਹ ਹੋਣ। ਸਰਕਾਰੀ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਵਿਆਪਕ ਲਾਭ ਅਤੇ ਵਿਭਿੰਨਤਾ ਦੇ ਮੱਦੇਨਜ਼ਰ, ਹਰੇਕ ਜਨਤਕ ਅਥਾਰਟੀ ਨੂੰ ਆਪਣੀਆਂ ਕਾਰਜਸ਼ੀਲ ਸਥਿਤੀਆਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇਨ੍ਹਾਂ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਲਈ ਵਿਹਾਰਕ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਦਾ ਨਿਰਧਾਰਨ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

## ਨਸਲੀ ਸਮਾਨਤਾ ਬਾਰੇ ਸਰਕਾਰ ਦੀ ਨੀਤੀ

1.2 ਨਸਲੀ ਵਿਤਕਰੇ ਨੂੰ ਖਤਮ ਕਰਨ ਅਤੇ ਵਿਭਿੰਨ ਜਾਤਾਂ ਦੇ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਬਰਾਬਰੀ ਦੇ ਮੌਕਿਆਂ ਨੂੰ ਹੱਲਾਸ਼ੇਰੀ ਦੇਣ ਲਈ ਸਰਕਾਰ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ। ਬੇਸਿਕ ਲਾਅ, ਹਾਂਗ ਕਾਂਗ ਬਿਲ ਆਫ਼ ਰਾਈਟਸ ਆਰਡੀਨੈਂਸ (HKBORO) (Cap. 383) ਅਤੇ ਨਸਲੀ ਵਿਤਕਰਾ ਆਰਡੀਨੈਂਸ (RDO) (Cap. 602) ਜਾਤੀ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਵਿਤਕਰੇ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ ਕਾਨੂੰਨੀ ਢਾਂਚਾ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਦੇ ਹਨ (ਜਨਤਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਾਵਧਾਨ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ RDO ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਬਾਰੇ ਸੰਖੇਪ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਲਈ **ਅੰਤਿਕਾ A** ਦੇਖੋ)। ਕਾਨੂੰਨੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਲਈ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਧਾਰਾ 3 ਦੇਖੋ।

<sup>1</sup> ਇਨ੍ਹਾਂ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿੱਚ, ਜਾਤੀ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਨਸਲ, ਰੰਗ, ਵੰਸ਼ ਜਾਂ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਜਾਂ ਨਸਲੀ ਮੂਲ ਦਾ ਸੰਦਰਭ ਹੈ (ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਨਸਲ ਵਿਤਕਰਾ ਆਰਡੀਨੈਂਸ (Cap. 602) ਦੀ ਧਾਰਾ 8 ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਦੇਖੋ), ਅਤੇ ਨਸਲੀ ਵਿਤਕਰੇ ਦੇ ਹਵਾਲੇ ਨੂੰ ਉਸੇ ਅਨੁਸਾਰ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

1.3 ਕਾਨੂੰਨੀ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਸਰਕਾਰ ਨਸਲੀ ਸਮਾਨਤਾ ਨੂੰ ਹੱਲਾਸ਼ੇਰੀ ਦੇਣ ਲਈ ਸਰਗਰਮੀ ਨਾਲ ਕਦਮ ਚੁੱਕ ਰਹੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਨਸਲਾਂ ਦੇ ਲੋਕ ਆਪੋ-ਆਪਣੇ ਸਭਿਆਚਾਰ ਅਤੇ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਦੀ ਪਰਵਾਹ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਸਮਾਜ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਮੌਕਿਆਂ ਅਤੇ ਸਰੋਤਾਂ ਦਾ ਆਨੰਦ ਲੈ ਸਕਣ ਅਤੇ ਲਾਭ ਲੈ ਸਕਣ। ਇਸ ਨੂੰ ਜਨਤਕ ਸਿੱਖਿਆ ਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਦੀਆਂ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਅਤੇ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਾਵਧਾਨ ਦੇ ਮਾਧਿਅਮ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਇਸ ਮਕਸਦ ਦੀ ਪੂਰਤੀ ਵੱਲ ਇਕ ਹੋਰ ਕਦਮ ਹੈ।

## ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਅਤੇ ਖੇਤਰ

### ਉਦੇਸ਼

1.4 ਇਨ੍ਹਾਂ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਨਸਲੀ ਵਿਭਿੰਨਤਾ ਅਤੇ ਮਿਲਵਰਤਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਉਪਾਵਾਂ ਦੇ ਨਿਰਮਾਣ, ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਵਿੱਚ ਸਮਾਨ ਵਿਚਾਰਾਂ ਬਾਰੇ ਜਨਤਕ ਅਥਾਰਟੀਆਂ ਦੀ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਵਧਾਉਣ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨੀਤੀਗਤ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪੂਰਤੀ ਲਈ ਸਹੂਲਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਇਕ ਵਿਵਸਥਿਤ ਸਾਧਨ ਵਜੋਂ ਵਿਕਸਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਜਨਤਕ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਆਪਣੀਆਂ ਕਾਰਜਸ਼ੀਲ ਪ੍ਰਸਿਥਤੀਆਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਇਆਂ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੀਆਂ ਮੱਖ-ਧਾਰਾ ਦੀਆਂ ਨੀਤੀਆਂ, ਉਪਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀਆਂ ਵਿਹਾਰਕ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

1.5 ਰੁਜ਼ਗਾਰ ਦੇ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਨਸਲੀ ਸਮਾਨਤਾ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼, ਸਮਾਨ ਅਵਸਰ ਕਮਿਸ਼ਨ (EOC) ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ RDO<sup>2</sup> ਤਹਿਤ ਰੁਜ਼ਗਾਰ ਬਾਰੇ ਜ਼ਾਬਤੇ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਜਨਤਕ ਅਥਾਰਟੀਆਂ ਨੂੰ ਰੁਜ਼ਗਾਰ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸੇਧ ਦੇ ਲਈ ਜ਼ਾਬਤੇ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

<sup>2</sup> EOC ਦਾ ਨਸਲੀ ਵਿਤਕਰਾ ਆਰਡੀਨੈਂਸ ਦੇ ਤਹਿਤ ਰੁਜ਼ਗਾਰ ਜ਼ਾਬਤੇ ਦਾ ਲਿੰਕ -

[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)

## ਖੇਤਰ

1.6 ਇਹ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਸਾਰੇ ਸਰਕਾਰੀ ਬਿਊਰੋ ਅਤੇ ਵਿਭਾਗਾਂ (B/Ds) ਦੇ ਨਾਲ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ B/Ds ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਸੰਗਠਨਾਂ (ਸਮੂਹਕ ਤੌਰ 'ਤੇ "ਜਨਤਕ ਅਥਾਰਟੀ" ਵਜੋਂ ਜਾਣੇ ਜਾਂਦੇ) ਦੇ ਦਾਇਰੇ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।

## **ਤਾਲਮੇਲ**

1.7 ਸੰਵਿਧਾਨਿਕ ਅਤੇ ਮੇਨਲੈਂਡ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੇ ਬਿਊਰੋ (CMAB) ਸਰਕਾਰ ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਲਈ ਸਮੱਚੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਤਾਲਮੇਲ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਨਾ, ਅੰਕ ` ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਤਾਲਮੇਲ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਜਨਤਕ ਕਰਨਾ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹੈ। ਜਨਤਕ ਅਥਾਰਟੀਆਂ ਆਪਣੀਆਂ ਸੰਬੰਧਤ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹਨ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਨਸਲਾਂ ਦੇ ਲੋਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਬਾਰੇ ਡਾਟਾ ਅਤੇ ਅੰਕ ` ਇਕੱਤਰ ਕਰਨਾ, ਵੱਖ-ਵੱਖ ਜਾਤਾਂ ਦੇ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਚਾਰ ਕਰਨਾ ਤੇ ਸੇਧ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਸਟਾਫ ਮੈਂਬਰਾਂ ਦੀ ਇਨ੍ਹਾਂ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਸਮਝ ਨੂੰ ਸਹੂਲਤਯੋਗ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸਭਿਆਚਾਰਕ ਅਤੇ ਭਾਸ਼ਾਈ ਯੋਗਤਾ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨਾ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹੈ।

## 2. ਮਾਰਗ-ਦਰਸ਼ਕ ਸਿਧਾਂਤ

2.1 ਨਸਲੀ ਬਰਾਬਰੀ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ 'ਤੇ ਜਨਤਕ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੇ ਯਤਨਾਂ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਮਾਰਗ-ਦਰਸ਼ਕ ਸਿਧਾਂਤ ਹਨ:

- (a) ਪਬਲਿਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਹਾਂਗ ਕਾਂਗ ਦੇ ਸਾਰੇ ਯੋਗ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਜਵਾਬਦੇਹ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਭਾਵੇਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਨਸਲਾਂ ਦੇ ਕਾਰਨ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸਭਿਆਚਾਰਕ ਅਤੇ ਭਾਸ਼ਾਈ ਭਿੰਨਤਾ ਹੋਵੇ। ਸੰਬੰਧਤ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਉਪਾਵਾਂ ਦੇ ਨਿਰਮਾਣ, ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਦੌਰਾਨ ਇਨ੍ਹਾਂ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ; ਅਤੇ
- (b) ਸੰਬੰਧਤ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਉਪਾਵਾਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਏ ਨਸਲੀ ਵਿਤਕਰੇ ਨੂੰ ਖਤਮ ਕਰਨ ਲਈ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।

2.2 ਇਹ ਸਿਧਾਂਤ ਇਕ-ਦੂਜੇ ਦੇ ਪੂਰਕ ਹਨ। ਜਨਤਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਨਸਲੀ ਸਮਾਨਤਾ ਦੇ ਕਾਰਕ ਬਾਰੇ ਸਚੇਤ ਤੌਰ ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨ ਨਾਲ ਉਨ੍ਹਾਂ ਉਪਾਵਾਂ ਤੋਂ ਬਚਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਮਿਲੇਗੀ, ਜੋ ਨਸਲੀ ਵਿਤਕਰੇ ਦੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਜਨਮ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹਨ।

2.3 ਭਾਗ 3 ਤੋਂ 4 ਉਪਰੋਕਤ ਮਾਰਗ-ਦਰਸ਼ਕ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਭਾਗ 5 ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਸੰਬੰਧੀ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ ਤੰਤਰ ਬਾਰੇ ਵਿਸਥਾਰ ਨਾਲ ਦੱਸਦਾ ਹੈ।

### 3. ਨਸਲੀ ਸਮਾਨਤਾ ਸੰਬੰਧੀ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਣਕਾਰੀਆਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ

#### ਕਾਨੂੰਨੀ ਢਾਂਚਾ

3.1 ਸਰਕਾਰ ਦੇ ਕੋਲ ਮੂਲ ਕਾਨੂੰਨ ਅਤੇ HKBORO ਦੇ ਤਹਿਤ ਵਿਤਕਰੇ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਨਸਲ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਹੰਦੇ ਵਿਤਕਰੇ ਨੂੰ ਰੋਕਣਾ ਵੀ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹੈ।

3.2 ਮੂਲ ਕਾਨੂੰਨ ਦੀ ਧਾਰਾ 25 ਵਿੱਚ ਕਿਹਾ ਗਿਆ ਹੈ ਕਿ “ਹਾਂਗ ਕਾਂਗ ਦੇ ਸਾਰੇ ਵਸਨੀਕ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਬਰਾਬਰ ਹੋਣਗੇ। ਹਾਂਗ ਕਾਂਗ ਬਿਲ ਆਫ ਰਾਈਟਸ ਦੀ ਧਾਰਾ 1 ਵਿੱਚ ਕਿਹਾ ਗਿਆ ਹੈ ਕਿ ਇਸ ਵਿੱਚ ਮਾਨਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਅਧਿਕਾਰ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਜਾਤ ਦੇ ਭੇਦਭਾਵ ਦੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ; ਧਾਰਾ 22 ਵਿੱਚ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ ਕਿ “ਸਾਰੇ ਲੋਕ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਬਰਾਬਰ ਹਨ ਅਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਪੱਖਪਾਤ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨ ਦੀ ਬਰਾਬਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ ਹੱਕਦਾਰ ਹਨ” ਅਤੇ “ਕਾਨੂੰਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਤਕਰੇ ‘ਤੇ ਪਾਬੰਦੀ ਲਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਆਧਾਰ ਉੱਤੇ ਵਿਤਕਰੇ ਦੇ ਖਿਲਾਫ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਨਸਲ...ਸਮਾਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਗਾਰੰਟੀ ਦੇਵੇਗਾ।” ਕਿਸੇ ਜਨਤਕ ਅਥਾਰਟੀ ਦੁਆਰਾ ਨਸਲੀ ਵਿਤਕਰੇ ਦੇ ਕੰਮ ਨੂੰ ਜੋ ਕਿ ਮੂਲ ਕਾਨੂੰਨ ਜਾਂ HKBORO ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਨੂੰ ਅਦਾਲਤ ਵਿੱਚ ਚੁਣੌਤੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

3.3 ਕੋਰਟ ਆਫ ਫਾਈਨਲ ਅਪੀਲ ਨੇ ਸਮਝਾਇਆ ਹੈ ਕਿ ਮੂਲ ਕਾਨੂੰਨ ਅਤੇ HKBORO ਅਧੀਨ ਵਿਤਕਰਾ ਵਿਆਪਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਤਿੰਨ ਰੂਪਾਂ ਵਿੱਚ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ -

- (a) ਪਹਿਲਾ, ਪ੍ਰਤੱਖ ਵਿਤਕਰੇ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਇਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹੈ ਕਿ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਵਰਤਾਓ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਭੇਗਣਾ ਪੈ ਰਿਹਾ ਹੈ, ਜੋ ਪ੍ਰਤੀਕੂਲ ਤੌਰ ਤੇ ਸਮਾਨ ਹਾਲਾਤ ਵਿੱਚ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨਾਲ ਕੀਤੇ ਵਿਹਾਰ ਦੀ ਤੁਲਨਾ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਤੀਕੂਲ ਹੈ;
- (b) ਦੂਜਾ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਕਠਿਨਾਈ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰਨਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਸਮਾਨ ਵਿਹਾਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਦਾ ਹੈ; ਅਤੇ

- (c) ਤੀਸਰਾ, ਅਸਿੱਧੇ ਪੱਖਪਾਤ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਇਕ ਨਿਰਪੱਖ ਮਾਪਦੰਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹੰਦੀ ਹੈ, ਜੋ ਕਿਸੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸਮੂਹ ਦੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਝੁਕਾਅ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਦੀ ਹੈ।

3.4 RDO ਸਰਕਾਰ ਨੂੰ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ। ਰੁਜ਼ਗਾਰ, ਸਿੱਖਿਆ, ਵਸਤਾਂ ਦੀ ਵਿਵਸਥਾ, ਸਹੂਲਤਾਂ, ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰਾ ਜਾਂ ਥਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਸਮੇਤ ਨਿਰਧਾਰਤ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਜਾਤ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨਾਲ ਵਿਤਕਰਾ ਕਰਨਾ ਗੈਰ-ਕਾਨੂੰਨੀ ਹੈ। ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਨਸਲੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ ਵੀ ਗੈਰ-ਕਾਨੂੰਨੀ (ਭਾਵ ਗੈਰ-ਜ਼ਰੂਰੀ ਹਾਲਤਾਂ ਵਿੱਚ ਉਲਝਣਾ, ਅਜਿਹੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਜਦੋਂ ਕਿਸੇ ਉਚਿਤ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਇਹ ਅੰਦਾਜ਼ਾ ਲੱਗੇਗਾ ਕਿ ਦੂਸਰਾ ਵਿਅਕਤੀ ਉਸ ਵਿਹਾਰ ਦੁਆਰਾ ਨਾਰਾਜ਼, ਅਪਮਾਨਿਤ ਜਾਂ ਡਰਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ/ਇੱਕ ਬੰਧਕ ਜਾਂ ਡਰਾਉਣਾ ਮਾਹੌਲ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ) ਨਿਰਧਾਰਤ ਖੇਤਰ ਹੈ।

3.5 EOC RDO ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੀ ਅਥਾਰਟੀ ਹੈ। ਇਹ RDO ਦੇ ਤਹਿਤ ਕਾਰਜਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਕਤੀਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਵਿਤਕਰੇ ਦੇ ਖਾਤਮੇ ਦੀ ਦਿਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰਨ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਨਸਲੀ ਸਮੂਹਾਂ ਦੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦਰਮਿਆਨ ਮੌਕਿਆਂ ਅਤੇ ਸਦਭਾਵਨਾ ਦੀ ਸਮਾਨਤਾ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਸੌਂਪਿਆ ਗਿਆ ਹੈ। ਨਸਲੀ ਵਿਤਕਰੇ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ, ਇਸ ਵਿੱਚ ਗੈਰ-ਕਾਨੂੰਨੀ ਕੰਮਾਂ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ, ਸਮਝੌਤਾ ਕਰਨ ਅਤੇ RDO ਦੀ ਧਾਰਾ 78 ਅਤੇ 79 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਸ਼ਕਤੀ ਹੈ; RDO ਦੀ ਧਾਰਾ 64 ਦੇ ਤਹਿਤ ਰਸਮੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨੀ; ਅਤੇ RDO ਦੀ ਧਾਰਾ 66 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨੀ। EOC ਜਨਤਕ ਅਥਾਰਟੀ ਲਈ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਕਾਰਜ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਕਰਨ ਲਈ, ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਬਾਰੇ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨ ਦੇ ਮੱਖ ਸਕੱਤਰ ਨੂੰ ਇਸ ਦੀ ਰਸਮੀ ਜਾਂਚ (RDO ਦੀ ਧਾਰਾ 67) ਦੇ ਸਿੱਟਿਆਂ ਦੇ ਮੁਤਾਬਿਕ ਸਿਫਾਰਸ਼ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। EOC ਨੂੰ ਚਾਰ ਭੇਦਭਾਵ ਵਿਰੋਧੀ ਆਰਡੀਨੈਂਸਾਂ (RDO ਸਮੇਤ) ਦੇ ਕੰਮ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨ ਦੇ ਲਈ ਵੀ ਕੰਮ ਸੌਂਪਿਆ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ, ਜਦੋਂ ਵੀ ਮੱਖ ਕਾਰਜਕਾਰੀ (CE) ਦੁਆਰਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ EOC ਇਸ ਨੂੰ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸਮਝਦਾ ਹੈ, ਆਰਡੀਨੈਂਸ (RDO ਦੀ ਧਾਰਾ 59(1)(e)) ਵਿੱਚ ਸੋਧ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਨੂੰ ਉਲੀਕ ਕੇ CE ਕੋਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰੇ।

**ਕਾਨੂੰਨੀ ਪ੍ਰਾਵਧਾਨਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ**

3.6 ਸਰਕਾਰ ਦੀ ਇਹ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਬਣਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵੇ ਕਿ ਉਸ ਦੀਆਂ ਨੀਤੀਆਂ ਦੇ ਨਿਰਮਾਣ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦਾ ਨਸਲੀ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਤ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਉਪਾਅ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਜਨਤਕ ਅਥਾਰਟੀਆਂ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀਆਂ ਕਾਨੂੰਨੀ ਪ੍ਰਵਾਨਾਨਾਂ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ EOC ਦੀਆਂ ਢੁਕਵੀਆਂ ਭੂਮਿਕਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਕਤੀਆਂ ਦੀ ਸਹੀ ਸਮਝ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਉਪਾਵਾਂ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਜੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਕੋਲ RDO ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਹਨ, ਤਾਂ ਉਹ ਨਿਆਂ ਵਿਭਾਗ ਜਾਂ EOC ਤੋਂ ਸਲਾਹ ਲੈ ਸਕਦੇ ਹਨ।

## 4. ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਉਪਾਵਾਂ ਦਾ ਗਠਨ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਕਰਨਾ

### ਸੰਖੇਪ ਜਾਣਕਾਰੀ

4.1 ਕਾਨੂੰਨੀ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਦੇ ਸਿਖਰ 'ਤੇ, ਜਨਤਕ ਅਥਾਰਟੀਆਂ ਨੂੰ ਸਾਰੀਆਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨੀਤੀਆਂ, ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਉਪਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਨਸਲੀ ਸਮੂਹਾਂ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ, ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲਤਾ ਅਤੇ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਖਾਸ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਵੱਖ-ਵੱਖ ਨਸਲਾਂ ਅਤੇ ਸਮਾਨ ਵਿਚਾਰਾਂ ਦੇ ਲੋਕਾਂ ਤੱਕ ਸਮਾਨ ਪਹੰਚ ਨੀਤੀ ਨਿਰਮਾਣ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਬਣਾਈ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹਨ -

- (a) ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਉਪਾਵਾਂ ਦਾ ਨਿਰਮਾਣ;
- (b) ਮੌਜੂਦਾ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਉਪਾਵਾਂ ਦਾ ਮੱਲਾਂਕਣ, ਸਲਾਹ-ਮਸ਼ਵਰੇ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਕਾਰਜਾਂ ਦੀ ਵੰਡ ਅਤੇ ਉਪਯੋਗ ਕਰਤਿਆਂ ਦਾ ਡਾਟਾ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨਾ;
- (c) ਕਾਰਜਾਂ ਦੀ ਵੰਡ (ਲੇ ਮਤਾਬਿਕ ਉਪਯੋਗ ਕਰਤਿਆਂ ਲਈ ਅਨਵਾਦ ਅਤੇ ਵਿਆਖਿਆ ਸੇਵਾਵਾਂ ਉਪਲਬਧ ਕਰਾਉਣਾ);
- (d) ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਕਾਰਜਾਂ ਦੀ ਵੰਡ ਲਈ ਵਿਭਿੰਨਤਾ ਅਤੇ ਸਮਾਵੇਸ਼ ਵਿੱਚ ਸਟਾਫ ਦੀ ਸਿਖਲਾਈ;
- (e) ਨਿਗਰਾਨੀ, ਮੱਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ (ਵੱਖੋ-ਵੱਖਰੀਆਂ ਨਸਲਾਂ ਦੇ ਲੋਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਦਾ ਡਾਟਾ ਅਤੇ ਅੰਕਿ ਆਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ); ਅਤੇ
- (f) ਰਿਕਾਰਡ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ।

ਇਨ੍ਹਾਂ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਹਾਂਗਕਾਂਗ ਦੇ ਸਾਰੇ ਲੋਕਾਂ ਤੱਕ ਜਨਤਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਵੰਡ ਨੂੰ ਪਹੰਚਾਉਣ ਲਈ ਜਨਤਕ ਅਥਾਰਟੀਆਂ ਦੇ ਲਈ ਚੰਗੀ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਨੂੰ ਤੈਅ ਕਰਨਾ ਹੈ, ਅਤੇ



ਨਸਲੀ ਤੌਰ ਤੇ ਸਮਾਵੇਸ਼ੀ ਅਤੇ ਇਕਜੁਟ ਸਮਾਜ ਦੀ ਉਸਾਰੀ ਦੀ ਮਹੱਤਤਾ ਪ੍ਰਤੀ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਵਧਾਉਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨਾ ਹੈ।

### ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਉਪਾਵਾਂ ਦਾ ਗਠਨ

4.2 ਜਨਤਕ ਅਥਾਰਟੀਆਂ ਨੂੰ ਸਾਡੇ ਬਹੁ-ਨਸਲੀ ਸਮਾਜ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਦੀ ਪੂਰਤੀ ਲਈ ਨੀਤੀ ਨਿਰਮਾਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਜਵਾਬਦੇਹ ਪਹੰਚ ਅਤੇ ਬਰਾਬਰੀ ਦੇ ਵਿਚਾਰਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਉਪਾਅ ਨਸਲੀ ਵਿਤਕਰੇ ਦੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਜਨਮ ਨਹੀਂ ਦੇਣਗੇ। ਇਸ ਦੇ ਲਈ ਹੇਠ ਦਿੱਤੇ ਕਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ -

- (a) ਕੀ ਨੀਤੀਆਂ ਜਾਂ ਉਪਾਅ ਨਸਲੀ ਵਿਤਕਰੇ ਦੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਜਨਮ ਦਿੰਦੇ ਹਨ;
- (b) ਕੀ ਨੀਤੀਆਂ ਜਾਂ ਉਪਾਅ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਨਸਲ ਦੇ ਲੋਕਾਂ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਅਤੇ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦੇ ਹਨ; ਅਤੇ
- (c) ਕੀ ਵੱਖੋ-ਵੱਖਰੀਆਂ ਨਸਲਾਂ ਦੇ ਸਭਿਆਚਾਰ ਅਤੇ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਰੁਕਾਵਟ ਪੈਦਾ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਜੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ ਜੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਹੱਕਦਾਰ ਹਨ।

### ਮੁੱਲਾਂਕਣ, ਸਲਾਹ-ਮਸ਼ਵਰਾ ਅਤੇ ਡਾਟਾ ਸੰਗ੍ਰਹਿ

4.3 ਜਨਤਕ ਅਥਾਰਟੀ ਨੂੰ ਨਿਯਮਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਇਹ ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕੀ ਨੀਤੀਆਂ ਜਾਂ ਉਪਾਵਾਂ ਦਾ ਨਸਲੀ ਸਮਾਨਤਾ 'ਤੇ ਬੁਰਾ ਪ੍ਰਭਾਵ ਪੈਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਨਸਲਾਂ ਦੀਆਂ ਸਭਿਆਚਾਰ ਅਤੇ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਦੀ ਮੌਜੂਦਾ ਜਨਤਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਬਰਾਬਰ ਪਹੰਚ ਵਿੱਚ ਰੁਕਾਵਟ ਪੈਦਾ ਕਰ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। ਪੈਰਾ 4.2(A)-(C) ਵਿੱਚ ਵਿਚਾਰਨ ਦੇ ਕਾਰਕ ਸਮਾਨ ਤੌਰ ਤੇ ਲਾਗੂ ਹਨ।

4.4 ਸਰਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਮੱਲਾਂਕਣ ਨੂੰ ਸਹੂਲਤਯੋਗ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਕਦਮ ਚੁੱਕਣ ਬਾਰੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਹੋਰਨਾਂ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਨੀਤੀਆਂ ਜਾਂ ਉਪਾਵਾਂ ਦੇ ਮੱਲਾਂਕਣ ਵਿੱਚ ਢੁਕਵੇਂ ਤੌਰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਨਸਲਾਂ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ, ਹਿੱਤਧਾਰਕਾਂ ਅਤੇ ਸਮੁਦਾਇਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਉਨ੍ਹਾਂ ਪਛਾਣ ਕਰਨ ਅਤੇ ਰਣਨੀਤਕ ਤੌਰ ਤੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣ ਲਈ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ<sup>3</sup>। ਸਰਕਾਰੀ ਅਥਾਰਟੀਆਂ ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਨਸਲਾਂ ਦੇ ਲੋਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਬਾਰੇ ਡਾਟਾ ਅਤੇ ਅੰਕੜੇ ਵੀ ਇਕੱਠੇ ਕਰਨੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਉਪਾਵਾਂ ਦੇ ਮੱਲਾਂਕਣ ਨੂੰ ਸਹੂਲਤਯੋਗ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਸੰਬੰਧਤ ਅਧਿਐਨ ਦਾ ਸੰਚਾਲਨ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ (ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪੈਰੇ 4.11 ਤੋਂ 4.13 ਅਤੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਲਈ ਅੰਤਿਕਾ C)।

4.5 ਜੇ ਮੁਲਾਂਕਣ ਇਹ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਨੀਤੀਆਂ ਜਾਂ ਉਪਾਵਾਂ ਦਾ ਅਸਲ ਵਿੱਚ ਨਸਲੀ ਸਮਾਨਤਾ ਜਾਂ ਜਨਤਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਬਰਾਬਰ ਪਹੁੰਚ 'ਤੇ ਬੁਰਾ ਪ੍ਰਭਾਵ ਪੈ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਸਰਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਇਸ ਗੱਲ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਨੀਤੀਆਂ ਜਾਂ ਉਪਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਵੇਂ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। ਹੇਠ ਦਿੱਤੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਢੁਕਵੇਂ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ:

- (a) ਕਿਹੜੇ ਪ੍ਰਤੀਕੂਲ ਪ੍ਰਭਾਵ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ;
- (b) ਪ੍ਰਤੀਕੂਲ ਪ੍ਰਭਾਵਾਂ ਤੋਂ ਬਚਣ ਲਈ ਕਿਹੜੇ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ; ਅਤੇ

<sup>3</sup> ਕਲਾਇੰਟਸ, ਹਿੱਤਧਾਰਕਾਂ ਅਤੇ ਸਮੁਦਾਇਆਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਦੇ ਬਹੁਤ ਸਾਰੇ ਤਰੀਕੇ ਹਨ। ਮਿਸਾਲ ਵਜੋਂ, ਕੁਝ B/Ds ਵੱਖ-ਵੱਖ ਜਾਤੀਆਂ ਦੇ ਲੋਕਾਂ ਦੇ ਨਮਾਇੰਦਿਆਂ ਨਾਲ ਸਲਾਹ-ਮਸ਼ਵਰੇ ਵਾਲੀਆਂ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਸਥਾਪਿਤ ਕਰਦੇ ਹਨ ਜੋ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਨੀਤੀਗਤ ਮੱਦਿਆਂ 'ਤੇ ਸਲਾਹ ਦੇਣ ਲਈ ਮੈਂਬਰ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਮਿਸਾਲ ਵਜੋਂ ਗਰੀਬੀ ਬਾਰੇ ਕਮਿਸ਼ਨ, ਬੱਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਕਮਿਸ਼ਨ, ਯੁਵਾ ਵਿਕਾਸ ਕਮਿਸ਼ਨ, ਮਾਨਸਿਕ ਸਿਹਤ ਬਾਰੇ ਸਲਾਹਕਾਰ ਕਮੇਟੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਇਹ ਵੀ ਨੋਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਕਿ ਨਸਲੀ ਸਦਭਾਵਨਾ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਕਮੇਟੀ ("CPRH") ਅਤੇ ਨਸਲੀ ਘੱਟ-ਗਿਣਤੀਆਂ ("EM") ਫੋਰਮ ਦੀ ਸਥਾਪਨਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਹੀ ਨਸਲੀ ਸਦਭਾਵਨਾ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਦੀਆਂ ਤਜਵੀਜ਼ਾਂ ਤਿਆਰ ਕਰਨ ਦੀ ਮੰਗ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ EMs ਨੂੰ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਸਮੇਤ ਸਮਾਜ ਵਿੱਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਏਕੀਕਰਣ ਨੂੰ ਆਸਾਨ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਅਤੇ EM ਸੰਗਠਨਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਚਾਰ-ਵਟਾਂਦਰੇ ਦੇ ਆਦਾਨ-ਪ੍ਰਦਾਨ ਲਈ ਇਕ ਮੰਚ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਗੈਰ-ਸਰਕਾਰੀ ਸੰਗਠਨ EM ਸਮਾਜ ਦੀ ਸੇਵਾ ਅਤੇ B/Ds ਲੋੜਵੰਦ EMs ਨੂੰ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਜਨਤਕ ਅਥਾਰਟੀਆਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਕਲਾਇੰਟਾਂ, ਹਿੱਤਧਾਰਕਾਂ ਅਤੇ ਸਮੁਦਾਇਆਂ ਨੂੰ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਧਿਰਾਂ ਦੇ ਹਾਲਾਤ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਦੇ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਤਰਾਕੇ ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

- (c) ਨੀਤੀਗਤ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਨੀਤੀਆਂ ਜਾਂ ਉਪਾਵਾਂ ਦੇ ਕੀ ਬਦਲ ਹਨ ਅਤੇ ਕੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ।

## ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ

4.6 ਵੱਖ-ਵੱਖ ਜਾਤੀ ਦੇ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਸਭਿਆਚਾਰ ਅਤੇ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀਆਂ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਦੇ ਕਾਰਨ ਸਰਕਾਰੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੱਕ ਪਹੰਚਣ ਵਿੱਚ ਮਸ਼ਕਿਲ ਆ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਸਰਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਸੇਵਾ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਸਰਕਾਰੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੱਕ ਬਰਾਬਰ ਪਹੰਚ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਉਚਿਤ ਸੁਧਾਰਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਹੋਰਨਾਂ ਵਿੱਚ ਸਰਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਨਸਲਾਂ ਦੇ ਸੇਵਾ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਉਪਾਵਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਲੈਣ ਲਈ ਸੰਚਾਰ ਸਹਾਇਤਾ/ਤਕਨੀਕਾਂ ਅਪਣਾਉਣ ਲਈ ਕਾਰਜਸ਼ੀਲ ਕਦਮ ਚੁੱਕਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ। ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਾਵਧਾਨ ਬਾਰੇ ਕਿਸੇ ਸੇਧ ਦੇ ਲਈ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਅੰਤਿਕਾ B ਦਾ ਸੰਦਰਭ ਦੇਖੋ।

## ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੀ ਸਿਖਲਾਈ

4.7 ਸਰਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੀ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲਤਾ ਅਤੇ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਤ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਮੱਦਿਆਂ ਦੀ ਸਮਝ ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ ਦੇਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਭਿਆਚਾਰਕ ਵੱਖਰਤਾਵਾਂ ਦੀ ਕਦਰ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਨਸਲੀ ਸਮੂਹਾਂ ਦੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਦੀਆਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਲੋੜਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹੈ।

4.8 ਸਿਵਲ ਸਰਵਿਸ ਬਿਊਰੋ ਦਾ ਸਿਵਲ ਸਰਵਿਸ ਟ੍ਰੇਨਿੰਗ ਐਂਡ ਡਿਵੈਲਪਮੈਂਟ ਇੰਸਟੀਚਿਊਟ (CSTDI), EOC ਦੇ ਨਾਲ ਮਿਲ ਕੇ, ਸਿਵਲ ਸੇਵਕਾਂ ਨੂੰ ਨਸਲੀ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲਤਾ ਅਤੇ ਸਭਿਆਚਾਰਕ ਵੱਖਰਤਾ ਬਾਰੇ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੰਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਨਾਲ RDO ਇਨ੍ਹਾਂ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਮੱਦਿਆਂ ਦੇ ਬਾਰੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸਮਝ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ। ਸਰਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੇ ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ ਸੈਸ਼ਨਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਖਾਸ ਕਰਕੇ ਨਵੀਂ ਭਰਤੀ ਵਾਲੇ ਅਤੇ ਫਰੰਟ-ਲਾਈਨ ਸਟਾਫ਼ ਦੀ, ਤਾਂ ਜੋ ਵਿਭਿੰਨ ਨਸਲਾਂ ਦੇ ਲੋਕਾਂ ਦੀ ਸੇਵਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ

ਸਮਰੱਥਾ ਵਿਕਸਿਤ ਹੋ ਸਕੇ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦਾ ਇਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹੋਣਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

4.9 ਸਰਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀ EOC ਜਾਂ ਹੋਰ ਸੇਵਾ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਾਉਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਵੀ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜੋ ਆਪਣੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ ਕੋਰਸਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਹਾਈ ਹੋਣ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਹਾਂਗ ਕਾਂਗ ਵਿੱਚ ਦੁਭਾਸ਼ੀਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨ ਲਈ ਹੁਨਰ ਅਤੇ ਤਕਨੀਕ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਭਾਸ਼ਾ 'ਤੇ ਖਾਸ ਧਿਆਨ ਦੇਣਾ।

4.10 ਜਨਤਕ ਅਥਾਰਟੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ, CMAB ਇਕ-ਦੂਜੇ ਦੇ ਤਜਰਬਿਆਂ ਤੋਂ ਸਿੱਖ ਕੇ ਸਮੱਚੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਰਕਾਰ ਦੁਆਰਾ ਨਸਲੀ ਸਮਾਨਤਾ ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਤਜਰਬੇ ਸਾਂਝਾ ਕਰਨ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਦੇਵੇਗਾ।

### ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਨਿਯਮਤ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ

4.11 ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਲਈ ਪਛਾਣੀਆਂ ਗਈਆਂ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਲਈ, ਸਰਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਦੇ ਪ੍ਰਭਾਵ ਸਮੇਤ, ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਗਤੀ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਿ ਇਹ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਕੀ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੇ ਲੋੜੀਂਦਾ ਮਕਸਦ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਹੈ।

4.12 ਜਨਤਕ ਦੁਆਰਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਲਈ, ਜਨਤਕ ਅਥਾਰਟੀਆਂ ਨੂੰ ਸੂਚਕ ਜਾਂ ਟੀਚੇ ਸਥਾਪਿਤ ਕਰਨ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਚਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਡਾਟਾ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਅਜਿਹੇ ਸੂਚਕਾਂ ਅਤੇ ਟੀਚਿਆਂ ਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵਧੇਰੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ -

- (a) ਨਸਲੀ ਵਿਤਕਰੇ ਨੂੰ ਖਤਮ ਕਰਨ ਦੇ ਢੰਗਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ;
- (b) ਨਸਲੀ ਸਮਾਨਤਾ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਦਾ ਹੀਲਾ ਕਰਨਾ;

- (c) ਵੱਖ-ਵੱਖ ਨਸਲਾਂ ਦੇ ਲੋਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਜਨਤਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤਕ ਪਹੰਚ ਵਧਾਉਣਾ; ਅਤੇ
- (d) ਕੀਤੇ ਗਏ ਉਪਾਵਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਭਾਵ ਦਾ ਪਤਾ ਲਾਉਣਾ।

4.13 ਸਰਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਨੀਤੀਗਤ ਵਿਚਾਰਾਂ ਅਤੇ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ, ਵੱਖ-ਵੱਖ ਨਸਲਾਂ ਦੇ ਲੋਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਬਾਰੇ ਡਾਟਾ ਅਤੇ ਅੰਕ ਇਕੱਠੇ ਕਰਨੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ਸੰਬੰਧਤ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦਾ ਸੰਚਾਲਨ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਡਾਟਾ ਅਤੇ ਅੰਕੜੇ ਸਵੈ-ਇੱਛਕ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਇਕੱਠੇ ਕੀਤੇ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਸਰਕਾਰ ਨੂੰ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਉਪਾਵਾਂ ਨੂੰ ਤਿਆਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਹੂਲਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਮੰਤਵ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਨਸਲੀ ਸਮੂਹਾਂ ਨੂੰ ਜਨਤਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੱਕ ਬਰਾਬਰ ਪਹੰਚ ਦਾ ਆਨੰਦ ਲੈਣ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਦੇ ਨਿਰੰਤਰ ਸੁਧਾਰ ਦੇ ਲਈ ਸਮਰੱਥ ਬਣਾਉਣਾ ਹੋਵੇਗਾ। ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਵੰਨ-ਸੁਵੰਨੀਆਂ ਨਸਲਾਂ ਦੇ ਉਪਯੋਗ ਕਰਤਿਆਂ ਦਾ ਡਾਟਾ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨ ਲਈ ਮਾਰਗ-ਦਰਸ਼ਨ ਨੋਟ ਦੇ ਲਈ ਅੰਤਿਕਾ C ਦੇਖੋ।

## ਰਿਕਾਰਡ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ

4.14 ਸਰਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਵੱਖ ਵੱਖ ਜਾਤੀਆਂ ਦੇ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਜਨਤਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੱਕ ਪਹੰਚ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਲਈ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਉਪਾਵਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਦੀ ਉਪਲਬਧਤਾ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਪ੍ਰਚਾਰ ਦੇ ਉਪਰਾਲੇ ਵਧਾਉਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ। ਇਸ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦਾ ਇੱਕ ਸਾਧਨ ਉਪਾਵਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਚੈੱਕ-ਲਿਸਟ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਉਸ ਦਾ ਪ੍ਰਚਾਰ ਕਰਨਾ ਹੈ ਜੋ ਜਨਤਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੱਕ ਸਮਾਨ ਪਹੰਚ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇ। ਚੈੱਕਲਿਸਟ ਵਿੱਚ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤੱਤ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਿਵੇਂ ਕਿ:

- (a) ਨਸਲੀ ਸਮਾਨਤਾ ਅਤੇ ਜਨਤਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੱਕ ਸਮਾਨ ਪਹੰਚ ਦੇ ਲਈ ਸੰਬੰਧਤ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਉਪਾਅ;
- (b) ਮੌਜੂਦਾ ਜਾਂ ਨਵੀਆਂ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਉਪਾਵਾਂ ਲਈ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਤਬਦੀਲੀਆਂ;

(c) ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਲਈ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ; ਅਤੇ

(d) ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਗਤੀ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਲਈ ਵਿਵਸਥਾ।

4.15 ਸੰਬੰਧਤ ਸਰਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੇ ਗਏ ਉਪਾਵਾਂ ਦੀ ਚੈੱਕ-ਲਿਸਟ CMAB ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ<sup>4</sup> ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਇਹ ਚੀਨੀ, ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਅਤੇ 8 ਹੋਰਨਾਂ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ<sup>5</sup> ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਹੋਣਗੀਆਂ। ਪ੍ਰਸਾਰ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਦੇ ਯਤਨਾਂ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਵਧਾਉਣ ਲਈ, ਜਨਤਕ ਅਥਾਰਟੀਆਂ ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਨਸਲੀ ਸਮੂਹਾਂ ਦੁਆਰਾ ਬਰਾਬਰ ਪਹੰਚ ਲਈ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਲਈ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦੇਣ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਪ੍ਰਚਾਰ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਮਿਸਾਲ ਵਜੋਂ, ਜਨਤਕ ਅਥਾਰਟੀਆਂ ਨੂੰ ਉਪਾਵਾਂ ਦੀ ਚੈੱਕ-ਲਿਸਟ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਤੇ ਅਪਲੋਡ ਕਰਕੇ ਜਾਂ CMAB ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਤੇ ਹਾਈਪਰਲਿੰਕਸ ਸਥਾਪਿਤ ਕਰਕੇ, ਅਤੇ/ਜਾਂ ਆਪਣੇ ਸਵਾਗਤੀ ਥਾਵਾਂ/ਕਾਊਂਟਰਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਜਨਤਾ ਦੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਲਈ ਪਹੰਚਯੋਗ ਹੋਵੇ। ਪ੍ਰਚਾਰ ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਸੋਸ਼ਲ ਮੀਡੀਆ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨੂੰ ਸਰਗਰਮੀ ਨਾਲ ਵਿਚਾਰਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

4.16 ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਜਨਤਕ ਅਥਾਰਟੀਆਂ ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਨਸਲਾਂ ਦੇ ਲੋਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਨੀਤੀਆਂ ਦੇ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਸਲੀ ਸਮਾਨਤਾ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਦੇ ਉਪਾਵਾਂ ਅਤੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸੁਧਾਰਾਂ ਦਾ ਡਾਟਾ ਅਤੇ ਅੰਕਿ ਆਂ ਦਾ ਸਹੀ ਰਿਕਾਰਡ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਭਵਿੱਖ ਦੀਆਂ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਸੰਚਾਲਨ ਦੇ ਮਕਸਦ ਦੇ ਲਈ ਲਾਭਦਾਇਕ ਹੋਵੇਗਾ।

<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> ਵਰਤਮਾਨ ਵਿੱਚ ਉਪਾਵਾਂ ਦੀ ਚੈਕਲਿਸਟਸ ਚੀਨੀ, ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਅਤੇ 6 ਹੋਰ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਜਿਵੇਂ ਬਰਾਸਾ ਇੰਡੋਨੇਸ਼ੀਆ, ਹਿੰਦੀ, ਨੇਪਾਲੀ, ਤਾਗਾਲੋਗ, ਥਾਈ ਅਤੇ ਉਰਦੂ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਉਪਾਵਾਂ ਦੀਆਂ ਭਵਿੱਖ ਦੀਆਂ ਚੈਕਲਿਸਟਾਂ ਦਾ ਵੀਅਤਨਾਮੀ ਅਤੇ ਪੰਜਾਬੀ ਵਿੱਚ ਅਨਵਾਦ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

## 5. ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨਾ

5.1 ਸਰਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀ ਇਨ੍ਹਾਂ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਨੀਤੀ/ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਦੇ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹਨ। ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਗਤੀ ਨੂੰ ਸਮੀਖਿਆ ਅਧੀਨ ਰੱਖਣ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ 'ਤੇ ਵੀ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

5.2 ਸਰਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਉਪਰੋਕਤ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਪਾਵਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਲਈ ਸਰੋਤਾਂ ਦੀ ਸਹੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਜੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸਰੋਤਾਂ ਦਾ ਸੰਬੰਧਤ ਸਰਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਢੁਕਵੇਂ ਪ੍ਰਬੰਧ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ, ਤਾਂ ਸਥਾਪਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਸਰੋਤਾਂ ਦੇ ਵਾਧੂ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਲਈ ਬੇਲੀ ਲਾਉਣ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

5.3 CMAB ਸਮੱਚੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਰਕਾਰ ਨਾਲ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਲਈ ਤਾਲਮੇਲ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਸਰਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਤੋਂ ਹਰ ਸਾਲ ਇਸ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਵੇਗਾ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਧਾਰਾ 4.14 ਦੇ ਤਹਿਤ ਬਣਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਚੈੱਕ-ਲਿਸਟਾਂ। CMAB ਘੱਟ-ਗਿਣਤੀ ਮਾਮਲਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸਟੇਅਰਿੰਗ ਕਮੇਟੀ ਅਤੇ ਵਿਧਾਨ ਸਭਾ ਦੇ ਸੰਵਿਧਾਨਕ ਮਾਮਲਿਆਂ ਬਾਰੇ ਪੈਨਲ ਨੂੰ ਇਸ ਦੀ ਪ੍ਰਗਤੀ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵੇਗਾ। CMAB ਜਨਤਕ ਅਥਾਰਟੀਆਂ ਨਾਲ ਸਲਾਹ-ਮਸ਼ਵਰਾ ਕਰਕੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪ ਚੋਲ ਵੀ ਕਰੇਗਾ।

5.4 ਸਰਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਹਰੇਕ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਅਤੇ ਤਾਲਮੇਲ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਇੱਕ ਸੀਨੀਅਰ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨਾਮਜ਼ਦ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਅਧਿਕਾਰੀ ਸੰਬੰਧਤ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਸੰਬੰਧੀ ਉਪਾਵਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸਰਕਾਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਾਇਮ ਕਰਨ ਲਈ ਅੰਦਰੂਨੀ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗੇ।

**ਸੰਵਿਧਾਨਕ ਅਤੇ ਮੁੱਖ ਭਮੀ ਮਾਮਲੇ ਬਿਊਰੋ**

**ਦਸੰਬਰ 2019**





**ਨਸਲੀ ਵਿਤਕਰਾ ਆਰਡੀਨੈਂਸ ਦੇ ਪ੍ਰਵਧਾਨ  
ਜਨਤਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਵਧਾਨ ਲਈ ਪ੍ਰਸੰਗਿਕ**

ਨਸਲੀ ਵਿਤਕਰਾ ਆਰਡੀਨੈਂਸ (RDO) (Cap. 602) ਵਿਸਥਾਰ ਵਿੱਚ ਦੱਸਦਾ ਹੈ ਕਿ ਇਸ ਦੇ ਤਹਿਤ ਗੈਰ-ਕਾਨੂੰਨੀ ਨਸਲੀ ਵਿਤਕਰਾ ਨੂੰ ਕੀ ਹੈ।

2. RDO ਦੇ ਤਹਿਤ "ਰੇਸ" ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਨਸਲ, ਰੰਗ, ਵੰਸ਼, ਰਾਸ਼ਟਰੀਅਤਾ ਜਾਂ ਜਾਤੀ ਮੂਲ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ (ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ RDO ਦੀ ਧਾਰਾ 8 ਦੇਖੋ)।

3. RDO ਇਹ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਰੁਜ਼ਗਾਰ ਸਮੇਤ ਕੁਝ ਨਿਰਧਾਰਤ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਵਿਤਕਰਾ ਕਰਨਾ ਗੈਰ-ਕਾਨੂੰਨੀ ਹੈ; ਸਿੱਖਿਆ; ਚੀਜ਼ਾਂ, ਸਹੂਲਤਾਂ, ਸੇਵਾਵਾਂ; ਨਿਪਟਾਰੇ ਜਾਂ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦਾ ਪ੍ਰਵਧਾਨ। ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਨਸਲੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ ਵੀ ਗੈਰ-ਕਾਨੂੰਨੀ ਹੈ (ਭਾਵ ਅਣਉਚਿਤ ਪ੍ਰਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਉਚਿਤ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਇਹ ਅੰਦਾਜ਼ਾ ਹੋਵੇਗਾ ਕਿ ਦੂਸਰੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਉਸ ਵਤੀਰੇ ਤੋਂ ਨਾਰਾਜ਼, ਅਪਮਾਨਿਤ ਜਾਂ ਡਰਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ/ਜਾਂ ਡਰਾਉਣਾ ਮਾਹੌਲ ਪੈਦਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ)।

4. RDO ਦੇ ਅਧੀਨ, "ਵਿਤਕਰੇ" ਦਾ ਅਰਥ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੈ:

(a) "ਸਿੱਧਾ" ਵਿਤਕਰਾ: ਇਹ ਉਸ ਮਾਮਲੇ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਜਦੋਂ ਇਕ ਵਿਅਕਤੀ ("ਵਿਤਕਰਾ ਕਰਨ ਵਾਲਾ") ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ ("ਪੀੜਤ") ਨੂੰ ਪੀੜਤ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਨਸਲ ਕਾਰਨ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਹਾਲਾਤ ਵਿੱਚ ਹੋਰਨਾਂ ਲੋਕਾਂ ਨਾਲੋਂ ਘੱਟ ਅਨੁਕੂਲ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰਦਾ ਹੈ (RDO ਦੀ ਧਾਰਾ 4(1)(a)); ਅਤੇ

(b) "ਅਸਿੱਧਾ" ਵਿਤਕਰਾ: ਭਾਵੇਂ ਸਾਰੀਆਂ ਹੀ ਲੋਕਾਂ ਜਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਸਲ ਦੀ ਪਰਵਾਹ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ, ਸਾਰੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਤੇ ਇੱਕੋ ਜਿਹੀਆਂ ਲਾਗੂ ਹੰਦੀਆਂ ਹਨ, "ਅਸਿੱਧੇ"

ਵਿਤਕਰੇ ਦਾ ਨਤੀਜਾ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੇ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਵਿਹਾਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਤੀਕੂਲ ਪ੍ਰਭਾਵ ਪੈਂਦਾ ਹੈ, ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਇਹ ਕਿਸੇ ਨੁਕਸਾਨ ਦਾ ਕਾਰਨ ਬਣਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਲੋਕ ਇੱਕ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਨਸਲੀ ਸਮੂਹ, ਜਿਸ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਨਹੀਂ ਮੰਨਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ (ਕਾਨੂੰਨੀ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ ਲਈ RDO ਦੀ ਧਾਰਾ 4(1)(b) ਅਤੇ 4(2) ਦੇਖੋ।) ਕੀ ਅਨੁਪਾਤਕ ਪ੍ਰਤੀਕੂਲ ਪ੍ਰਭਾਵ ਜਾਂ ਨੁਕਸਾਨ ਦਾ ਕਾਰਨ ਅਨੁਪਾਤ ਦੀ ਤੁਲਨਾ ਕਰਕੇ ਤੈਅ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਵੱਖ-ਵੱਖ ਨਸਲੀ ਸਮੂਹਾਂ ਦੇ ਲੋਕ ਜੋ ਲੋਕਾਂ ਜਾਂ ਸਥਿਤੀ ਦਾ ਪਾਲਣਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਜੇ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਨਸਲੀ ਸਮੂਹ ਦੇ ਲੋਕਾਂ ਦਾ ਅਨੁਪਾਤ ਜੋ ਪਾਲਣਾ ਹੋਰਨਾਂ ਸਮੂਹਾਂ ਦੀ ਬਜਾਏ ਕਾਫੀ ਛੋਟਾ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜ਼ਰੂਰਤ ਜਾਂ ਸਥਿਤੀ ਅਸਿੱਧੇ ਤੌਰ ਤੇ ਪੱਖਪਾਤੀ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਜਦ ਤੱਕ ਕਿ ਲੋਕਾਂ ਜਾਂ ਸਥਿਤੀ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਜਾਇਜ਼ ਉਦੇਸ਼ ਦੀ ਪੂਰਤੀ ਲਈ ਦਰਸਾਇਆ ਨਹੀਂ ਜਾ ਸਕਦਾ ਅਤੇ ਇਸ ਨਾਲ ਤਰਕਸੰਗਤ ਅਤੇ ਸਹਿ-ਅਨੁਪਾਤਕ ਸੰਬੰਧ ਨਹੀਂ ਰੱਖੇ ਜਾਂਦੇ।

5. “ਨਸਲੀ ਵਿਤਕਰਾ” ਨੂੰ RDO ਦੀ ਧਾਰਾ 7 ਦੇ ਤਹਿਤ ਪਰਿਭਾਸ਼ਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਸ ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ, ਨਸਲ ਦੇ ਅਧਾਰ ਤੇ ਪ੍ਰਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਕੀਤੇ ਗਏ ਅਣਉਚਿਤ ਆਚਰਣ (ਮੌਖਿਕ ਅਤੇ ਲਿਖਤੀ ਬਿਆਨ ਸਮੇਤ) ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਵਾਜਬ ਵਿਅਕਤੀ ਨੇ ਇਹ ਅੰਦਾਜ਼ਾ ਲਾਇਆ ਹੋਵੇਗਾ ਕਿ ਪ੍ਰੇਸ਼ਾਨ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਅਪਮਾਨਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਾਂ ਡਰਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਾਂ ਅਜਿਹਾ ਵਿਵਹਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਨਾਲ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਲਈ ਵੈਰ ਭਾਵ ਜਾਂ ਡਰ ਪੈਦਾ ਹੰਦਾ ਹੈ।

6. ਬਹੁਤ ਸਾਰੇ ਸਰਕਾਰੀ ਕੰਮ RDO ਦੇ ਅਧੀਨ ਨਿਰਧਾਰਤ ਖੇਤਰਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਮੇਲ ਖਾਂਦੇ ਹਨ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉੱਪਰ ਦਿੱਤੇ ਪੈਰਾ 3 ਵਿੱਚ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ। ਚੀਜ਼ਾਂ, ਸਹੂਲਤਾਂ, ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦਾ ਖੇਤਰ ਖਾਸ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਣ ਜਨਤਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਸਰਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਹੈ। ਇਹ ਧਾਰਾ 27(2)(h) ਦੇ ਤਹਿਤ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ ਤੇ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ ਕਿ ਸਰਕਾਰ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਭਾਗ ਜਾਂ ਸਰਕਾਰ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਦਾਰੇ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਉਸ ਸੈਕਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀਆਂ ਉਦਾਹਰਣਾਂ ਹਨ। ਸਿੱਟੇ ਵਜੋਂ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਤੋਂ ਮਨ੍ਹਾ ਕਰਨਾ, ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ 'ਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇਣ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਕਰਨਾ ਹੋਰਨਾਂ ਲੋਕਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਆਮ ਵਾਂਗ ਹੈ, ਇਸ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ RDO ਦੇ ਤਹਿਤ ਨਸਲੀ ਵਿਤਕਰਾ ਗੈਰ-ਕਾਨੂੰਨੀ ਹੋਵੇਗਾ।

7. ਜਨਤਕ ਅਥਾਰਟੀਆਂ ਦੀ ਇਹ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਬਣਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਉਪਾਵਾਂ ਦੇ ਨਿਰਮਾਣ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਨਸਲੀ ਵਿਤਕਰਾ ਜਾਂ ਨਸਲੀ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਨਾ ਹੋਵੇ। ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਦਮ ਚੁੱਕਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਮਝਣ।

8. ਕਾਨੂੰਨੀ ਢਾਂਚੇ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਨੀਤੀ ਜਾਂ ਉਪਾਅ ਨਾਲ ਨਸਲੀ ਵਿਤਕਰੇ ਅਤੇ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਵਿਰੁੱਧ ਕਾਨੂੰਨੀ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਕਰਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਕਾਨੂੰਨੀ ਸਲਾਹ ਦੀ ਮੰਗ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

9. RDO ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਉਪਾਅ ਗੈਰ-ਕਾਨੂੰਨੀ ਹੋਣਗੇ। ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ ਅਦਾਲਤ ਵਿੱਚ ਸਿਵਲ ਕਾਰਵਾਈ ਵਰਗੇ ਸਾਧਨਾਂ ਨਾਲ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ ਤੇ ਚੁਣੌਤੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

10. RDO ਦੇ ਤਹਿਤ, ਜਨਤਕ RDO ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਅਧਿਕਾਰੀ EOC ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ। EOC ਨੂੰ ਵਿਤਕਰੇ ਦੇ ਖਾਤਮੇ ਦੀ ਦਿਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰਨ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਨਸਲੀ ਸਮੂਹਾਂ ਦੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਵਿੱਚ, ਮੌਕਿਆਂ ਦੀ ਸਮਾਨਤਾ ਨੂੰ ਤਰਜੀਹ ਦੇਣ ਲਈ ਸ਼ਕਤੀਆਂ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਸੌਂਪੀ ਗਈ ਹੈ। ਨਸਲੀ ਵਿਤਕਰੇ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇਸ ਨੂੰ ਗੈਰ-ਕਾਨੂੰਨੀ ਕਾਰਜਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ, ਸਮਝੌਤਾ ਕਰਨ ਅਤੇ RDO ਦੀ ਧਾਰਾ 78 ਅਤੇ 79 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ, RDO ਦੀ ਧਾਰਾ 64 ਦੇ ਅਧੀਨ ਰਸਮੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਅਤੇ ਧਾਰਾ 66 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਸ਼ਕਤੀ ਹੈ। EOC ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਕਾਰਜ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਲਈ ਜਨਤਕ ਅਥਾਰਟੀ ਨੂੰ ਸਿਫਾਰਸ਼ਾਂ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਜਾਂ ਇਸ ਦੀ ਰਸਮੀ ਜਾਂਚ ਵਿੱਚ ਸਾਹਮਣੇ ਆਉਣ ਵਾਲੇ ਨਤੀਜਿਆਂ ਬਾਰੇ ਮੱਖ ਸਕੱਤਰ ਨੂੰ ਸਿਫਾਰਸ਼ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

### ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ

HSKAR ਸਰਕਾਰ ਨਸਲੀ ਸਮਾਨਤਾ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਜਨਤਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੱਕ ਬਰਾਬਰ ਪਹੰਚ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ। ਹਾਂਗ ਕਾਂਗ ਵਿੱਚ, ਉਹ ਲੋਕ ਜੋ ਚੀਨੀ ਜਾਂ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਅਸਰਦਾਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸੰਚਾਰ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਜਨਤਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੱਕ ਪਹੰਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਚੁਣੌਤੀਆਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰਨਾ ਪੈ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਨਸਲਾਂ ਦੇ ਸੇਵਾ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਜਨਤਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੱਕ ਪਹੰਚ ਅਤੇ ਲਾਭ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਬਰਾਬਰ ਦਾ ਮੌਕਾ ਮਿਲ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਲੋੜਵੰਦਾਂ ਨੂੰ ਢਕਵੀਂ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਸੇਵਾ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਜਨਤਕ ਅਥਾਰਟੀਆਂ ਨੂੰ ਸੇਵਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨ, ਸੇਵਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਉਪਲਬਧਤਾ ਅਤੇ ਨਿਰੰਤਰਤਾ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਕਦਮ ਚੁਕਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਲੋਕਾਂ ਦੀਆਂ ਕਾਰਜਸ਼ੀਲ ਸਥਿਤੀਆਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਉਨ੍ਹਾਂ ਲਈ ਢਕਵੀਂ ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਗੁਜ਼ਾਰਿਸ਼ਾਂ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ/ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਦੁਆਰਾ ਵਿਆਖਿਆ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਅਤੇ ਵਰਤੋਂ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਕਦਮ ਚੁੱਕਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।

### ਉਦੇਸ਼

2. ਜਨਤਕ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੌਰਾਨ ਲੋੜੀਂਦੀਆਂ ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ -

- (a) ਇਹ ਸੇਵਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਸਮਰੱਥ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ ਜੋ ਜਨਤਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸਮਾਨ ਪਹੰਚ ਦੇ ਲਈ ਬੋਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਜਾਂ ਲਿਖਿਤ ਚੀਨੀ ਜਾਂ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਭਾਵੀਢੰਗ ਨਾਲ ਸੰਵਾਦ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਮਰੱਥ ਨਹੀਂ ਹਨ; ਅਤੇ

- (b) ਉਨ੍ਹਾਂ ਸੇਵਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਜਵਾਬਦੇਹ ਹੋਣ ਲਈ ਜਨਤਕ ਅਥਾਰਟੀਆਂ ਨੂੰ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ।

## ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ

### ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਪੱਧਰ

3. ਜਨਤਕ ਅਥਾਰਟੀਆਂ ਦੀ ਇਹ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਬਣਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਕਿ ਭਾਸ਼ਾ ਜਨਤਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੱਕ ਪਹੰਚ ਵਿੱਚ ਰਕਾਵਟ ਨਾ ਬਣੇ। ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸੀਮਿਤ ਚੀਨੀ ਜਾਂ ਅੰਗ੍ਰੇਜ਼ੀ ਦੀ ਮੁਹਾਰਤ ਵਾਲੇ ਲੋਕ ਬਰਾਬਰ ਦੇ ਮੌਕਿਆਂ ਤੱਕ ਪਹੰਚਣ ਦੇ ਹੱਕਦਾਰ ਹਨ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸਮਝਦੇ ਹਨ। ਇਸ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਵਿਆਖਿਆ ਅਤੇ ਅਨਵਾਦ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨਾ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ। ਜਨਤਕ ਅਥਾਰਟੀਆਂ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ -

- ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਸੇਵਾ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਨੂੰ ਸਮਝਣਾ;
- ਸਾਰੇ ਸੇਵਾ ਕੇਂਦਰਾਂ ਅਤੇ ਵੈੱਬਸਾਈਟਾਂ ਤੇ ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਉਪਲਬਧਤਾ ਦਾ ਪ੍ਰਚਾਰ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਸੇਵਾ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਲਿਆਉਣਾ। ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਉਪਲਬਧਤਾ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦੇ ਪ੍ਰਤੀਕਾਂ ਜਾਂ ਤਸਵੀਰਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਸੇਵਾ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਲਈ ਮਦਦਗਾਰ ਹੈ ਜੋ ਸੀਮਿਤ ਚੀਨੀ ਜਾਂ ਅੰਗ੍ਰੇਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ (ਨਸਲੀ ਘੱਟ-ਗਿਣਤੀ ਲੋਕਾਂ ਦੇ ਸਦਭਾਵ ਅਤੇ ਵਿਕਾਸ ਕੇਂਦਰ ("CHEER ਕੇਂਦਰ") ਦੁਆਰਾ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਭਾਸ਼ਾ ਸੁਨਾਖਤੀ ਕਾਰਡ, ਦੇਖੋ ਅੰਤਿਕਾ);
- ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਸਟਾਫ਼ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸੇਵਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇ ਜੋ ਚੀਨੀ ਜਾਂ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ, ਅਤੇ

ਉਨ੍ਹਾਂ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਲਗਾਤਾਰ ਕਾਰਜਸ਼ੀਲਤਾ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਲਈ;

- ਜਦੋਂ ਵੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇ, ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਢੁਕਵੀਂ ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਉਪਯੋਗ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ;
- ਜਿੱਥੋਂ ਤੱਕ ਹੋ ਸਕੇ ਸੇਵਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਕੀਮਤ ਦੇ ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ;
- ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਕਾਰਜ ਨੇਮਾਵਲੀ/ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਤਿਆਰ ਕਰਨਾ, ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ, ਖਾਸ ਤੌਰ ਤੇ ਅਗਲੀ ਕਤਾਰ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀਆਂ ਨੀਤੀਆਂ ਤੋਂ ਜਾਣੂ ਹੋਣ ਅਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਾਰਜ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਤੋਂ ਜਾਣੂ ਹੋਣ, ਅਤੇ ਜਦੋਂ ਵੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਅਤੇ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ;
- ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਵਿਵਸਥਾ ਵਿੱਚ ਨਸਲੀ ਸਮਾਨਤਾ ਦੀ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲਤਾ ਅਤੇ ਸਮਝ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ਦੁਭਾਸ਼ੀਏਆਦਿ ਨਾਲ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨ ਦੀਆਂ ਮੁਹਾਰਤਾਂ ਅਤੇ ਤਕਨੀਕਾਂ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ; ਅਤੇ
- ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸਟਾਫ ਦੀ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸਰੋਤਾਂ ਨੂੰ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨਾ। ਜੇਕਰ ਹੋਰਨਾਂ ਸਰੋਤਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਸਰੋਤਾਂ ਦੀ ਜਨਤਕ ਅਥਾਰਟੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਵਰਤੋਂ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਸਥਾਪਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਮਤਾਬਿਕ ਸਰੋਤਾਂ ਦੇ ਵਾਧ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਲਈ ਬੋਲੀ ਲਾਉਣ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

4. ਸਾਰੇ ਸਰਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਲੋੜਵੰਦਾਂ ਦੀ ਸੇਵਾ ਲਈ ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ ਅਤੇ ਢੁਕਵੇਂ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਵਿੱਚ ਲੋੜੀਂਦੀ ਸੇਵਾ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ। ਸਮੱਚੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਲਈ, ਜਨਤਕ ਅਥਾਰਟੀਆਂ ਨੂੰ "ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ" (ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀਆਂ ਬੇਨਤੀਆਂ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਵਿਆਖਿਆ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਸਮੇਤ) ਅਤੇ "ਤਰਜੀਹੀ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ" ਬਾਰੇ CMAB ਨੂੰ ਸਾਲਾਨਾ ਰਿਪੋਰਟ ਦੇਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਵੇਰਵਿਆਂ ਲਈ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਅੰਤਿਕਾC ਦੇਖੋ।

### ਫਰੰਟ-ਲਾਈਨਪੱਧਰ

5. ਸਟਾਫ ਮੈਂਬਰ ਜਨਤਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤਕ ਬਰਾਬਰ ਪਹੁੰਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਸੀਮਤ ਚੀਨੀ ਜਾਂ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਦੀ ਮੁਹਾਰਤ ਵਾਲੇ ਸੇਵਾ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹਨ। ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸਰਗਰਮ ਅਤੇ ਵਾਜਿਬ ਕਦਮ ਚੁੱਕਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ -

- ਸੇਵਾ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਦੀਆਂ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਨੂੰ ਪਛਾਣੋ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਮਦਦ ਕਰੋ। ਸੇਵਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਲਈ ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ:
  - ਆਪਣੀਪਸੰਦੀਦਾ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸੰਚਾਰ ਲਈ ਗੁਜ਼ਾਰਿਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ;
  - ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਗੁਜ਼ਾਰਿਸ਼;
  - ਚੀਨੀ ਜਾਂ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼;
  - ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਮਝਿਆ ਨਹੀਂ ਜਾ ਸਕਦਾ;
  - ਚੀਨੀ ਜਾਂ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਦਾ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਦੇ ਸਕਦੇ ਜਾਂ ਸਿਰਫ ਸੀਮਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਜਵਾਬ ਦਿੰਦੇ ਹਨ; ਜਾਂ
  - ਵਿਆਖਿਆ ਕਰਨ ਲਈ ਪਰਿਵਾਰ ਦੇ ਮੈਂਬਰਾਂ, ਦੋਸਤਾਂ, ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ, ਜਾਂ ਹੋਰ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ 'ਤੇ ਇਕੱਲੇ ਜਾਂ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦਾ ਹੈ;

- ਸੇਵਾ ਉਪਯੋਗ ਕਰਤਿਆਂ ਦੇ ਲਈ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਉਪਲਬਧਤਾ ਅਤੇ ਕਾਰਜਸ਼ੀਲਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ;
- ਗੱਲਬਾਤ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਦੇ ਲਈ ਅੰਤਿਕਾ ਵਿੱਚ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਲਈ ਸਹਾਇਕ ਚੀਜ਼ਾਂ (ਡਿਸਪਲੇਅ ਕਾਰਡ, ਡਿਜੀਟਲ ਉਪਕਰਨ ਆਦਿ) ਜਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਸੁਨਾਖਤੀ ਕਾਰਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰੋ;
- ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਅਤੇ ਬਾਕੀ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਦੇ ਲਈ ਬੇਨਤੀਆਂ ਨੂੰ ਰਿਕਾਰਡ ਕਰਨਾ। ਕਿਸੇ ਸੇਵਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਲੋੜੀਂਦੀਆਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਭਵਿੱਖ ਦੇ ਸੰਦਰਭ ਲਈ ਜਿਥੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਵੇ, ਉਚਿਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਉਸਦੇ ਸੇਵਾ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ;
- ਸੰਬੰਧਤ ਜਨਤਕ ਅਥਾਰਟੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਾਰਜ-ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਮਤਾਬਿਕ ਸੇਵਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਲਈ ਢਕਵੀਂ ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨਾ;
- ਜਦੋਂ ਵੀ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੋਵੇ, ਇਸ ਦੀ ਪਰਵਾਹ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਿ ਸੇਵਾ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਨੇ ਕੋਈ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀ ਹੈ ਨਹੀਂ ਜਾਂ ਭਾਵੇਂ ਸੇਵਾ ਉਪਭੋਗਤਾ ਕਿਸੇ ਚੀਨੀ ਜਾਂ ਅੰਗ੍ਰੇਜ਼ੀ ਬੋਲਣ ਵਾਲੇ ਪਰਿਵਾਰ ਦੇ ਮੈਂਬਰ, ਮਿੱਤਰ, ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਨਾਲ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਨਾ, ਤਦ ਵੀ ਢਕਵੀਂ ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰੋ;
- ਸ਼ੱਕ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੀ ਦਿਸ਼ਾ ਅਤੇ ਸਹਾਇਤਾ ਲੈਣੀ;
- ਵੱਖ-ਵੱਖ ਜਾਤੀ ਦੇ ਲੋਕਾਂ ਦੀ ਸੇਵਾ ਕਰਨ ਲਈ ਗਿਆਨ ਅਤੇ ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸਿਖਲਾਈ ਵਿਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਾ; ਅਤੇ



- ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਨੂੰ ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਵਿਵਸਥਾ ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਸਲਾਹ-ਮਸ਼ਵਰਾ ਦੇਣਾ।

6. ਸੇਵਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਲਈ ਢਕਵੀਂ ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਵਿਵਸਥਾ ਬਾਰੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਦੇ ਹੋਏ, ਜਨਤਕ ਅਥਾਰਟੀਆਂ ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਦਾ ਧਿਆਨ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ-

- ਹਾਲਾਂਕਿ ਪਰਿਵਾਰਕ ਮੈਂਬਰ, ਦੇਸਤ, ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸਹਾਇਕ ਵਿਅਕਤੀ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਜੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਲਈ ਗੱਲਬਾਤ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਦੇ ਹਨ ਪਰ ਚੀਨੀ ਜਾਂ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ। ਇਸ ਲਈ ਜਨਤਕ ਅਥਾਰਟੀਆਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰੋਫੈਸ਼ਨਲ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਗੋਪਨੀਅਤਾ ਦੀ ਸੰਭਾਵਿਤ ਉਲੰਘਣਾ ਗਲਤ ਵਿਆਖਿਆ ਜਾਂ ਗਲਤ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਹਿੱਤਾਂ ਦਾ ਟਕਰਾਅ, ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਦਾ ਸੰਭਾਵਿਤ ਨਕਸ਼ਾਨ, ਆਦਿ ਤੋਂ ਬਚਿਆ ਜਾ ਸਕੇ,; ਅਤੇ
- ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ, ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਜਾਤੀ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਗੋਪਨੀਅਤਾ ਅਤੇ ਸਭਿਆਚਾਰਕ ਵਖਰੇਵੇਂ ਦੇ ਪਹਿਲ ਵਜੋਂ, ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਸੇਵਾ ਉਪਭੋਗਤਾ ਦੀਆਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਲੋੜਾਂ ਵੱਲ ਧਿਆਨ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

### **ਅਨੁਵਾਦ ਅਤੇ ਵਿਆਖਿਆ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲੇ**

7. ਜਨਤਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਉਪਯੋਗ ਕਰਨ ਲਈ ਸੇਵਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਸਹੂਲਤ ਦੇਣ ਲਈ, CHEER ਕੇਂਦਰ ਜੋ ਹਾਂਗ ਕਾਂਗ ਕ੍ਰਿਸਚੀਅਨ ਸਰਵਿਸ ਦੁਆਰਾ ਚਲਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਗ੍ਰਹਿ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੇ ਵਿਭਾਗ ਦੁਆਰਾ ਸੰਚਾਲਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਅਤੇ 8 ਹੋਰ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ<sup>1</sup> ਵਿੱਚ ਸਧਾਰਨ ਵਿਆਖਿਆ ਅਤੇ ਅਨੁਵਾਦ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਦਾ ਟੈਲੀਫੋਨ ਇੰਟਰਪ੍ਰੀਟੇਸ਼ਨ ਐਂਡ ਇਨਕੁਆਰੀ ਸਰਵਿਸ (TELIS) ਤਿੰਨ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ

<sup>1</sup> 8 ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਬਹਾਸਾ ਇੰਡੋਨੇਸ਼ੀਆ, ਹਿੰਦੀ, ਨੇਪਾਲੀ, ਤਾਗਾਲੋਗ, ਥਾਈ, ਉਰਦੂ, ਵਿਅਤਨਾਮੀ ਅਤੇ ਪੰਜਾਬੀ ਹਨ। ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਖੇਤਰਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਸਧਾਰਨ ਅਨੁਵਾਦ ਦੇ ਲਈ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ।

ਵਾਇਸ ਕਾਨਫਰੰਸ ਇੰਟਰਪ੍ਰੀਟੇਸ਼ਨ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਸੇਵਾ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਜਨਤਕ ਅਥਾਰਟੀਆਂ ਲਈ ਮਫਤ ਹੈ। ਜਨਤਕ ਅਧਿਕਾਰੀ CHEER ਕੇਂਦਰ ਦੀ ਹੋਟਲਾਈਨ (<https://hkcscheer.net/> ਦੇਖੋ) ਤੇ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਸਧਾਰਣ ਵਿਆਖਿਆ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ TELIS ਤੋਂ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਜਿਵੇਂ ਕਿ CHEER ਸੈਂਟਰ ਦੁਆਰਾ TELIS ਤੋਂ ਵਿਆਖਿਆ ਅਤੇ ਅਨੁਵਾਦ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਸੇਵਾ ਫੀਸਾਂ ਵਸੂਲੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ, ਇਸ ਲਈ ਜਨਤਕ ਅਥਾਰਟੀਆਂ ਨੂੰ ਸਟੋਰਸ ਅਤੇ ਖਰੀਦ ਪ੍ਰਕਿਰਮੇਟ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ (S&PRs) ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। CHEER ਸੈਂਟਰ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਵਿਆਖਿਆ ਅਤੇ ਅਨੁਵਾਦ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਲਿੰਕ ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹਨ:

<http://had.host.ccg.hksarg/rru/Guidelinesforusinginterpretationandtranslationervice.pdf>

8. ਕਿਉਂਕਿ ਸੇਵਾ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਦੀ ਲੋੜ ਜਨਤਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਕਿਸਮ ਦੇ ਅਧਾਰ ਤੇ ਵੱਖਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਇਸ ਲਈ ਜਨਤਕ ਅਧਿਕਾਰੀ ਆਪਣੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰੀਲੋੜਾਂ ਅਤੇ ਵਾਸਤਵਿਕ ਸਥਿਤੀ ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਵਿਆਖਿਆ ਅਤੇ ਅਨੁਵਾਦ ਦੇ ਲਈ ਹੋਰ ਢੁਕਵੇਂ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਹੋਰਨਾਂ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਵਿੱਚ ਹਾਂਗ ਕਾਂਗ ਸੇਂਗ ਕੁੰਗ ਹੂਈ (HKSKH) ਲੇਡੀ ਮੈਕਲੇਹੋਜ਼ ਸੈਂਟਰ, ਇੱਕ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਅਦਾਰਾ ਹੈ, ਜੋ ਹਸਪਤਾਲ ਅਥਾਰਟੀ, ਜਨਤਕ ਹਸਪਤਾਲਾਂ ਅਤੇ ਕਲੀਨਿਕਾਂ ਵਿੱਚ ਅਨੁਵਾਦ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਪਾਰਟ ਟਾਈਮ ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ<sup>2</sup> ਦੀ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਜੁਟੀ ਹੋਈ ਹੈ। ਜਨਤਕ ਅਥਾਰਟੀ ਸਿਵਲ ਸੇਵਾ ਬਿਊਰੋ<sup>3</sup> ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿਭਾਗ ਦੁਆਰਾ ਬਣਾਈ ਗਈ ਅਨੁਵਾਦ ਅਤੇ ਵਿਆਖਿਆ

---

<sup>2</sup> ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਇਸ ਬਾਰੇ ਜਨਰਲ ਸਰਕੁਲਰ ਨੰਬਰ 3/2018 ਦੇਖੋ।

<sup>3</sup> ਅਨੁਵਾਦ ਫਰਮਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਅਤੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿਭਾਗ ਦੁਆਰਾ ਬਣਾਈ ਗਈ ਫ੍ਰੀਲਾਂਸ ਅਨੁਵਾਦਕਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਮੱਖ ਤੌਰ ਤੇ ਚੀਨੀ ਅਤੇ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦਾ ਅਨੁਵਾਦ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਜਨਤਕ ਅਧਿਕਾਰੀ ਹੋਰ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਅਨੁਵਾਦ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਵਿਆਖਿਆ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਜੁੜਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਨੁਵਾਦ ਫਰਮਾਂ ਨਾਲ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਦਾਇਰੇ ਦੀ ਪੜਚੋਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸਪਲਾਇਰਾਂ ਦੀਆਂ ਸੂਚੀਆਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਖਰੀਦ ਕਾਰਡ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਦੇ ਅੰਤਰਗਤ ਖਰੀਦ ਕਾਰਡ ਵਪਾਰੀ ਸੂਚੀਆਂ ਨੂੰ ਵੀ ਸ਼ਾਮਿਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, B/Ds ਨੂੰ S&PRs ਦੇ ਮੁਤਾਬਿਕ ਸਮਰੱਥ ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਵਿਵਸਥਾ ਲਈ ਇਨ੍ਹਾਂ ਸਪਲਾਇਰਾਂ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਿਲ ਕਰਨ ਲਈ ਯਾਦ ਦਿਵਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

**ਦਸੰਬਰ 2019**

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>तपाईंले बोल्ने भाषा देखाउनुहोस् अनि तपाईंको सेवा प्रदायकहरूले तपाईंलाई CHEER केन्द्रको टेलिफोन दोभाषेन सेवा (TELIS) हटलाईनमा फोन गर्न मद्दत गर्न सक्छन्।</p> <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>
	Urdu 烏爾都語 اردو	3755 6833	<p>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 کر سکتے ہیں</p> <p>ਅਪਣੀ 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>
	Punjabi 旁遮普語 ਪੰਜਾਬੀ	3755 6844	 <p>ਅਪਣੀ 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 Serbisyon Interpretasyong Pantelepono (TELIS) ng CHEER</p> <p>請指出適合你的語言，讓服務提供者協助</p>
	Thai 泰語 ภาษาไทย	3755 6866	<p>ไปที่ภาษาที่คุณพูดแล้วเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานจะช่วยคุณโทรศัพท์มาที่สายด่วนบริการสามทางโทรศัพท์ (TELIS) ของศูนย์ CHEER</p> <p>你致電「融匯」中心電話傳譯服務 (TELIS) 熱線，好讓你們可以溝通。</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 ब्याख्या 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>



**ਵੱਖ-ਵੱਖ ਨਸਲਾਂ ਦੇ ਸੇਵਾ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਦਾ  
ਡਾਟਾ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨਾ**

ਜਨਤਕ ਅਥਾਰਟੀਆਂ ਨੂੰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਦੀ ਯੋਜਨਾਬੰਦੀ, ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝਣਾ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਜਵਾਬਦੇਹ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ, ਵੱਖ-ਵੱਖ ਨਸਲਾਂ ਦੇ ਸੇਵਾ ਉਪਯੋਗਕਰਤਿਆਂ ਦਾ ਡਾਟਾ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨ ਲਈ ਅਤੇ ਅਤੇ ਡਾਟਾ (ਖਾਸ ਤੌਰ 'ਤੇ ਗੈਰ-ਨਿੱਜੀ ਡਾਟਾ) ਨੂੰ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਮੁੜ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਯੋਗ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਵਿਹਾਰਕ ਕਦਮ ਚੁੱਕਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ। ਨਿਯਮਤ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਇਕੱਠੀ ਕੀਤੀ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਅਧਾਰ ਤੇ, ਜਨਤਕ ਅਧਿਕਾਰੀ ਆਪਣੀਆਂ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੀ ਸਮਾਨਤਾ, ਜਨਤਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਉਪਯੋਗ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਤੱਕ ਬਰਾਬਰ ਪਹੁੰਚ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਵਿੱਚ ਲਗਾਤਾਰ ਸੁਧਾਰ ਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਰੱਖ ਸਕਦੇ ਹਨ।

**ਉਦੇਸ਼**

2. ਗੈਰ-ਚੀਨੀ ਸੇਵਾ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਦਾ ਡਾਟਾ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਹਨ -
  - (a) ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰੋਫਾਈਲ, ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਖਾਸ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝਣਾ;
  - (b) ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਦੇ ਪੈਟਰਨ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸੇਵਾ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਨ ਲਈ;

- (c) ਜਨਤਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤਕ ਪਹੁੰਚਣ ਵਿੱਚ ਸਭਿਆਚਾਰ ਅਤੇ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀਆਂ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਲੋਕਾਂ ਦੀ ਸੇਵਾ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸਹਾਇਤਾ ਦੇ ਉਪਾਵਾਂ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਦੇਣਾ;
- (d) ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ੀਲਤਾ ਦੀ ਨਿਰੰਤਰ ਨਿਗਰਾਨੀ ਨੂੰ ਸਮਰੱਥ ਕਰਨ ਲਈ; ਅਤੇ
- (e) ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਉਪਾਵਾਂ ਅਤੇ ਨੀਤੀਗਤ ਪ੍ਰਭਾਵ ਦੇ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਗਤੀ ਤੋਂ ਜਾਣੂ ਕਰਵਾਉਣਾ।

3. ਡਾਟਾ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਜਨਤਕ ਅਥਾਰਟੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਸਵੈ-ਇੱਛੁਕ ਅਤੇ ਮੌਕਿਆਂ ਦੀ ਸਮਾਨਤਾ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਵਧਾਉਣ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਵਜੋਂ ਗੁਪਤ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਇਕੱਠਾ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਜਿੱਥੇ ਸੇਵਾ ਉਪਭੋਗਤਾ ਆਪਣੇ ਨਸਲੀ ਸਮੂਹਾਂ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਨਹੀਂ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ, ਜਨਤਕ ਅਧਿਕਾਰੀ ਗੁਮਨਾਮ ਬਾਰੇ ਡਾਟਾ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਸੇਵਾ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਜਾਂ ਇਸਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਦੀ ਸ਼ਰਤ ਵਜੋਂ ਜਨਤਕ ਅਥਾਰਟੀਆਂ ਨੂੰ ਡਾਟਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਮਜਬੂਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਜੇ ਉਹ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦਾ ਡਾਟਾ ਦੇਣ ਤੋਂ ਮਨ੍ਹਾ ਕਰਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਵੀ ਕੋਈ ਮਾੜਾ ਸਲੂਕ ਨਹੀਂ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ।

4. ਜਨਤਕ ਅਥਾਰਟੀਆਂ ਨੂੰ ਸੇਵਾ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਨਿੱਜੀ ਡਾਟਾ ਨੂੰ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਜਿਸ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਨਿੱਜੀ ਡਾਟਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਬਾਰੇ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਇਸ ਸਪੱਸ਼ਟ ਕਰਨਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ਕਿ ਡਾਟਾ ਦੇਣਾ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਉਸ ਦੀ ਮਰਜ਼ੀ ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਜਨਤਕ ਅਥਾਰਟੀ ਨੂੰ ਇਹ ਵੀ ਯਾਦ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਇਕੱਠਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਡਾਟਾ, ਅੰਕੜਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਨਿਗਰਾਨੀ ਲਈ

---

<sup>1</sup> ਕਿਉਂਕਿ ਡਾਟਾ ਸਵੈ-ਇੱਛੁਕ ਅਧਾਰ ਤੇ ਇਕੱਠਾ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਇਸ ਲਈ ਸੰਗ੍ਰਹਿਤ ਡਾਟਾ ਦੀ ਪੂਰਨਤਾ, ਉਪਯੋਗਤਾ ਅਤੇ ਭਰੋਸੇਯੋਗਤਾ ਜ਼ਰੂਰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਮੰਨਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਇਕੱਠਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਇਹੋ ਜਿਹਾ ਡਾਟਾ ਅਤੇ ਅੰਕੜੇਸਰਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਸੇਵਾ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਨਿਰੰਤਰ ਸੇਵਾ ਸੁਧਾਰ ਲਈ ਲਾਭਦਾਇਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਫੀਡਬੈਕ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਗੇ।

ਹੈ ਨਾ ਕਿ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਸੇਵਾ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਾਲੇ ਅੰਕੜੇ ਜਾਂ ਨਤੀਜੇ ਕਿਸੇ ਫਾਰਮ ਵਿਚ ਉਪਲਬਧ ਨਹੀਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ ਜੋ ਡਾਟਾ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੰਦੇ ਹੋਣ। ਉਪਰੋਕਤ ਪ੍ਰਬੰਧ ਦਾ ਇੱਕ ਨਮੂਨਾ ਹਵਾਲੇ ਲਈ ਅੰਤਿਕਾ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

## ਖੇਤਰ

### ਜਨਤਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਡਾਟਾ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨਾ

5. ਸਰਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਨੀਤੀਗਤ ਖੇਤਰਾਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਉਪਾਵਾਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜਿਹੜੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਜਾਤਾਂ ਦੇ ਲੋਕ ਵਰਤ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਣ ਦੀ ਕਸ਼ਿਸ਼ ਕਰ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ, ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਡਾਟਾ ਇਕੱਠਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। "ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ" ਨੂੰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀਆਂ ਲਾਜ਼ਮੀ ਕਿਸਮ ਮੰਨਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਡਾਟਾ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹਨ। ਇਸ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸਰਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸਵਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਤੋਂ ਡਾਟਾ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਕੋਲ "ਵਿਆਖਿਆ/ਅਨੁਵਾਦ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਲੋੜ" ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ "ਤਰਜੀਹੀ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ" ਹੋਣ।

### ਇਕੱਠਾ ਕੀਤਾ ਜਾਣ ਵਾਲਾ ਡਾਟਾ

6. ਸੇਵਾ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਦੇ ਲਈ "ਵਿਆਖਿਆ/ਅਨੁਵਾਦ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਲੋੜ" ਅਤੇ "ਪਸੰਦੀਦਾ ਭਾਸ਼ਾ" (ਚੀਨੀ ਅਤੇ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ)<sup>2</sup> ਬਾਰੇ ਮੁਢਲੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਇਕੱਠਾ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਵਿਆਖਿਆ/ਅਨੁਵਾਦ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ। ਸਰਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਸੇਵਾ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਤੋਂ ਡਾਟਾ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜੋ ਚੀਨੀ ਅਤੇ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆ ਡਾਟਾ ਲੈਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ,

(a) ਉਨ੍ਹਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਜਿੱਥੇ ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਮੰਗ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ;

---

<sup>2</sup> ਤੁਲਨਾ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਲਈ ਸਰਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਨੌਂ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਇੰਡੋਨੇਸ਼ੀਆ, ਹਿੰਦੀ, ਨੇਪਾਲੀ, ਤਾਗਾਲੋਗ, ਥਾਈ, ਉਰਦੂ, ਵੀਅਤਨਾਮੀ, ਪੰਜਾਬੀ ਅਤੇ ਹੋਰਨਾਂ ਬਾਰੇ ਡਾਟਾ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨ।



- (b) ਉਨ੍ਹਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੀ ਸੰਖਿਆ, ਜਿੱਥੇ ਸੇਵਾ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਈਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ;
- (c) ਉਨ੍ਹਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਜਿੱਥੇ ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਜਾਂ ਨਾ-ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ; ਅਤੇ
- (d) ਬੇਨਤੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ (ਭਾਵ (a) ਉਪਰੋਕਤ), ਜਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ (ਭਾਵ (c) ਉਪਰੋਕਤ), ਭਾਸ਼ਾ ਦੇ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀ ਗਈ।

ਜਨਤਕ ਅਧਿਕਾਰੀ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਨਸਲਾਂ ਦੇ ਲੋਕਾਂ (ਜਿਵੇਂ “ਜਾਤ”, “ਰਾਸ਼ਟਰੀਅਤਾ”, “ਲਿੰਗ”, “ਮੂਲ ਦੇਸ਼”, ਆਦਿ) ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਡਾਟਾ ਅਤੇ ਅੰਕੜੇ ਇਕੱਠਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਜੇ ਅਜਿਹਾ ਡਾਟਾ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗਾ (ਜਿਵੇਂ ਕੁਝ ਨਸਲਾਂ ਦੀਆਂ ਔਰਤਾਂ ਸਿਰਫ ਮਹਿਲਾ ਡਾਕਟਰਾਂ ਨਾਲ ਸਲਾਹ ਕਰ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ)।

7. ਜਨਗਣਨਾ ਦੇ ਅੰਕੜਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਜਨਤਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਰਗੇ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੀ ਤੁਲਨਾ ਕਰਨ ਲਈ, ਜਦੋਂ ਇਕੱਠਾ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਅੰਕੜਿਆਂ ਦੀਆਂ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਜਨਗਣਨਾ ਅਤੇ ਅੰਕੜਾ ਵਿਭਾਗ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਏ ਗਏ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੇ ਸੰਕੇਤਾਂ ਤੋਂ ਹਵਾਲਾ ਲਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ, ਨਸਲੀ ਸਮੂਹਾਂ ਦੇ ਵਰਗੀਕਰਣ ਲਈ, ਸਰਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ 8 ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਫਿਲਪੀਨੋ, ਇੰਡੋਨੇਸ਼ੀਆਈ, ਭਾਰਤੀ, ਨੇਪਾਲੀ, ਪਾਕਿਸਤਾਨੀ, ਥਾਈ, ਹੋਰ ਏਸ਼ੀਆਈ (ਵੀਅਤਨਾਮੀ ਸਮੇਤ) ਅਤੇ ਹੋਰਨਾਂ ਬਾਰੇ ਡਾਟਾ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨ ਦੀ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਉਪਰੋਕਤ ਨਸਲੀ ਸਮੂਹ ਸਾਲ 2016 ਦੀ ਜਨ-ਸੰਖਿਆ<sup>3</sup> -ਮਰਦਮਸ਼ੁਮਾਰੀ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾ ਰਿਪੋਰਟ: ਮਰਦਮਸ਼ੁਮਾਰੀ ਅਤੇ ਅੰਕੜਾ ਵਿਭਾਗ ਦੁਆਰਾ ਨਸਲੀ ਘੱਟ-ਗਿਣਤੀਆਂ ਦਾ ਸਭ ਤੋਂ ਵੱਡਾ ਗੈਰ-ਚੀਨੀ ਸਮੂਹ ਹੈ।

<sup>3</sup> ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ 2016 ਦੀ ਮਰਦਮਸ਼ੁਮਾਰੀ ਦੀ ਥੀਮੈਟਿਕ ਰਿਪੋਰਟ ਵਿੱਚ ਸਾਰਣੀ 3.1 ਦੇਖੋ: ਨਸਲੀ ਘੱਟ-ਗਿਣਤੀਆਂ (<https://www.statistics.gov.hk/pub/B11201002016XXXB0100.pdf>)। ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਗੋਰੇ ਅਤੇ ਪੂਰਬੀ ਏਸ਼ੀਆਈ ਜਿਵੇਂ ਜਾਪਾਨੀ ਅਤੇ ਕੋਰੀਅਨ ਲੋਕ। "ਹੋਰਨਾਂ" ਦੇ ਤਹਿਤ ਸ਼੍ਰੇਣੀਬੱਧ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿਉਂਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਬਹੁਤ ਸਾਰੇ ਹਾਂਗ ਕਾਂਗ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਪ੍ਰਵਾਸੀ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਅੰਗ੍ਰੇਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

8. ਸਰਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਯਾਦ ਦਿਵਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਇਕੱਠੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤਕ ਬਰਾਬਰ ਦੀ ਪਹੁੰਚ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਵਜੋਂ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਇਕੱਠਾ ਕੀਤੀ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਨਸਲਾਂ ਦਾ ਗੈਰ-ਨਿੱਜੀ ਡਾਟਾ, ਸੇਵਾ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਲਈ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਮੁੜ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਯੋਗ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਸ਼ੱਕ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਨਿਆਂ ਵਿਭਾਗ/ਪਰਾਈਵੇਸੀ ਕਮਿਸ਼ਨਰ ਦੇ ਦਫਤਰ ਤੋਂ ਨਿੱਜੀ ਡਾਟਾ ਬਾਰੇ ਸਲਾਹ ਲੈਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

9. ਇਕੱਠਾ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਡਾਟਾ ਅਤੇ ਡਾਟਾ ਦੀਆਂ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ (ਭਾਵ ਪੈਰਾਂ 5 ਤੋਂ 7 ਉਪਰੋਕਤ) ਦੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ ਬਾਰੇ ਵਿਚਾਰ ਅਤੇ ਫੈਸਲੇ ਨੂੰ ਸਹੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਵਿੱਚ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹਾਲਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਨਿਯਮਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਜਿਹੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

## ਲਾਗੂ ਕਰਨਾ

10. ਗੈਰ-ਚੀਨੀ ਸੇਵਾ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਡਾਟਾ/ਸਚਨਾ ਦਾ ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਅਪ੍ਰੈਲ 2020 ਵਿੱਚ ਪੜਾਅਵਾਰ 2 ਸਾਲਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਭਾਵ ਮਾਰਚ 2022 ਤਕ ਮੁਕੰਮਲ ਹੋਣ ਲਈ ਸ਼ੁਰੂ ਹੋਵੇਗਾ।

(a) ਪਹਿਲਾ ਪੜਾਅ (ਮਾਰਚ 2021 ਤੱਕ ਪੂਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ)

- ਵਿਆਖਿਆ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ/ਅਨੁਵਾਦ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ "ਤਰਜੀਹੀ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ" ਵਿੱਚ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਤੋਂ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਡਾਟਾ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨਾ:

(i) ਉਨ੍ਹਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਜਿੱਥੇ ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ;

(ii) ਉਨ੍ਹਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੀ ਸੰਖਿਆ, ਜਿਥੇ ਸੇਵਾਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਈਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ;

- (iii) ਉਨ੍ਹਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੀ ਸੰਖਿਆ ਜਿੱਥੇ ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਜਾਂ ਨਾ-ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ; ਅਤੇ
  - (iv) ਬੇਨਤੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ (ਭਾਵ (i) ਉਪਰੋਕਤ) ਜਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ (ਭਾਵ (iii) ਉਪਰੋਕਤ), ਭਾਸ਼ਾ ਦੇ ਲਈ ਕੀਤੀ ਗਈ ਬੇਨਤੀ।<sup>4</sup>
  - (v) ਸੇਵਾ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਵਿਆਖਿਆ/ਅਨੁਵਾਦਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਨਾਲ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸੰਖਿਆ ਅਤੇ ਕੀ ਇਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ "ਵਿਆਖਿਆ/ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਜਾਂ/ਅਨੁਵਾਦ ਸੇਵਾਵਾਂ" ਦੀ ਘਾਟ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਹਨ; ਅਤੇ
  - (vi) ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਕਿਸਮ ਦੇ ਡਾਟਾ ਦੀ ਪਛਾਣ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ)।
- ਸੰਪੂਰਨ ਡਾਟਾ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨ ਦੀ ਵਿਵਸਥਾ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਨੀ ਅਤੇ ਵਾਸਤਵਿਕ ਸਥਿਤੀਆਂ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਇੰਤਜ਼ਾਮ ਕਰਨੇ;
  - ਪਹਿਲੇ ਪੜਾਅ ਵਿੱਚ ਡਾਟਾ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨ ਦੀ ਵਿਵਸਥਾ 'ਤੇ ਨਜ਼ਰਸਾਨੀ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ, ਫਰਵਰੀ 2021 ਦੇ ਅੰਤ ਤਕ ਦੂਜੇ ਪੜਾਅ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਦੀ ਬਣਾਈ ਜਾਵੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਬਣਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਦੇ ਲਈ ਡਾਟਾ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਤਕਨੀਕੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਦੀ ਤਿਆਰੀ ਕਰਨੀ;
  - ਅਪ੍ਰੈਲ 2021 ਦੇ ਅੰਤ ਤਕ ਲੋਕਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਸੰਬੰਧਤ ਵੈੱਬਸਾਈਟਾਂ 'ਤੇ ਸੰਖੇਪ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਇਕੱਠੇ ਕੀਤੇ ਹੋਏ ਅੰਕੜੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਉਣਾ; ਅਤੇ

<sup>4</sup> ਨੌਂ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਇਕੱਠਾ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਡਾਟਾ ਲਈ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਫੁੱਟ-ਨੋਟ 2 ਦੇਖੋ.

- ਅੰਕੜਿਆਂ ਦੇ ਨਤੀਜਿਆਂ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਨੀਤੀਆਂ, ਉਪਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ੀਲਤਾ ਦਾ ਜਾਇਜ਼ਾ ਲੈਣਾ ਅਤੇ ਢੁਕਵੇਂ ਤੌਰ ਤੇ ਸੋਧ/ਸੁਧਾਰ ਕਰਨਾ।

(b) ਦੂਜਾ ਪੜਾਅ (ਮਾਰਚ 2022 ਤਕ ਪੂਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ)

- ਇਸ ਪੜਾਅ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਲਈ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਨਸਲਾਂ ਦੇ ਸੇਵਾ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਦਾ ਡਾਟਾ ਅਤੇ ਅੰਕੜੇ ਇਕੱਠੇ ਕਰਨਾ;
- ਇਕੱਠਾ ਕੀਤੇ ਹੋਏ ਸਮੁੱਚੇ ਡਾਟਾ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਨ ਅਤੇ ਵਾਸਤਵਿਕ ਸਥਿਤੀਆਂ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਇੰਤਜ਼ਾਮ ਕਰਨੇ;
- ਇਕੱਠੀਆਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਡਾਟਾ ਦੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ ਸਮੇਤ ਡਾਟਾ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨ ਦੀ ਵਿਵਸਥਾ ਬਾਰੇ ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨੀ;
- ਹਰੇਕ ਸਾਲ ਅਪ੍ਰੈਲ 2021 ਦੇ ਅੰਤ ਤਕ ਲੋਕਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਸੰਬੰਧਤ ਵੈੱਬਸਾਈਟਾਂ 'ਤੇ ਸੰਖੇਪ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਇਕੱਠੇ ਕੀਤੇ ਹੋਏ ਅੰਕੜੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਉਣਾ; ਅਤੇ
- ਅੰਕੜਿਆਂ ਦੇ ਨਤੀਜਿਆਂ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਨੀਤੀਆਂ, ਉਪਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ੀਲਤਾ ਦਾ ਜਾਇਜ਼ਾ ਲੈਣਾ ਅਤੇ ਢੁਕਵੇਂ ਤੌਰ ਤੇ ਸੋਧ/ਸੁਧਾਰ ਕਰਨਾ।

11. ਦੇਪੜਾਵਾਂ ਦੇ ਲਾਗੂਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏ ਤਜਰਬਿਆਂ ਦੀ ਰੋਸ਼ਨੀ ਵਿੱਚ ਅੱਗੇ ਦੇ ਲਈ ਹੋਰ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸੁਧਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

12. CMAB ਸਮੁੱਚੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਰਕਾਰੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਤੇ ਤਾਲਮੇਲ ਬਣਾਉਣ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੈ। ਹੋਰਨਾਂ ਵਿੱਚੋਂ, CMAB ਸੇਵਾ

ਉਪਯੋਗ ਕਰਤਿਆਂ ਦੀ ਢੁਕਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ "ਵਿਆਖਿਆ/ਅਨੁਵਾਦ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਲੋੜ" ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਦੀ "ਤਰਜੀਹੀ ਭਾਸ਼ਾ" ਨਾਲ ਮਿਲਾਵੇਗਾ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸਾਲਾਨਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਵਿਆਖਿਆ/ਅਨੁਵਾਦ ਸੇਵਾ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਸਾਰੇ ਅੰਕੜਿਆਂ ਨੂੰ ਲੋਕਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ CMAB ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

**ਦਸੰਬਰ 2019**

**ਡਾਟਾ ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਦਾ ਵੇਰਵਾ:**

(ਨੋਟ: ਇਹ ਵੇਰਵਾ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਨਸਲਾਂ ਦੇ ਲੋਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨ ਬਾਰੇ ਹੈ, ਜੋ ਇਸ ਸਮੇਂ ਸਰਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਕੰਮ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੈ।)

**ਵੱਖ-ਵੱਖ ਨਸਲਾਂ ਦੇ ਸੇਵਾ ਉਪਯੋਗ ਕਰਤਿਆਂ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਦਾ ਸੰਗ੍ਰਹਿ**

1. ਵੱਖ-ਵੱਖ ਨਸਲਾਂ ਦੇ ਸਾਡੇ ਲੋੜਵੰਦਾਂ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਦੀ ਬਿਹਤਰ ਸਮਝ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੀ ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਤੁਹਾਨੂੰ "ਵਿਆਖਿਆ/ਅਨੁਵਾਦ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ" ਅਤੇ "ਤਰਜਮੀ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ" ਬਾਰੇ ਅੰਕੜਾ ਸੇਵਾ ਨਿਗਰਾਨੀ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ (ਨੋਟ: ਡਾਟਾ ਦੀਆਂ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਨੂੰ ਸਰਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਉਚਿਤ ਤੌਰ ਤੇ ਸੋਧਿਆ ਜਾਣਾ) ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
2. ਸੂਚਨਾ ਦਾ ਪ੍ਰਾਵਧਾਨ ਸਵੈ-ਇੱਛੁਕ ਹੈ। ਤੁਸੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਤੋਂ ਮਨ੍ਹਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਹਾਲਾਂਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਬਹੁਤ ਪ੍ਰਸੰਸਾ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿਉਂਕਿ ਇਕੱਠੀ ਕੀਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਨਸਲਾਂ ਦੇ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਾਡੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਲਗਾਤਾਰ ਸੁਧਾਰ ਲਈ ਅਹਿਮ ਹੈ।
3. ਅਸੀਂ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਬਾਰੇ ਨਿੱਜੀ ਡਾਟਾ (ਗੋਪਨੀਅਤਾ) ਆਰਡੀਨੈਂਸ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦਿਆਂ ਆਪਣੇ ਕੋਲ ਰੱਖੀ ਹੋਈ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਗੋਪਨੀਅਤਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹਾਂ। ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਗੋਪਨੀਅਤਾ ਦੇ ਸਖ਼ਤ ਮਿਆਰਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵਾਂਗੇ।
4. ਇਕੱਠੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਿਰਫ਼ ਅੰਕੜਿਆਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਨਿਗਰਾਨੀ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਹੈ ਨਾ ਕਿ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਮੰਤਵ ਲਈ।

5. ਸੇਵਾ ਨਿਗਰਾਨੀ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਅੰਕੜੇ ਜਾਂ ਸਿੱਟੇ ਕਿਸੇ ਅਜਿਹੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ, ਜੋ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਡਾਟਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਦੀ ਪਛਾਣ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਦਾ ਹੈ।

6. ਜਾਂਚ ਦੇ ਲਈ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ:

*(ਉਨ੍ਹਾਂ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਜੋ ਸੰਬੰਧਤ ਸਰਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੇ PDPO ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਲਈ ਤਾਲਮੇਲ ਰੱਖਦੇ ਹਨ।)*