

موجودہ اور منصوبہ بند اقدامات نسلی اقلیتوں کے لئے مساوات کا فروغ

پبلک ہاؤسنگ

نسلی ہم آہنگی کو فروغ دینے اور نسلی اقلیتوں کو کمیونٹی میں ضم کرنے میں مدد کے لئے، ہاؤسنگ ڈیپارٹمنٹ نے عوامی ہاؤسنگ خدمات تک ان کی رسائی کو بڑھانے کے لئے مختلف اقدامات کو پایہ تکمیل تک پہنچایا ہے۔

A. درخواست برائے پبلک ریٹیل ہاؤسنگ (PRH)

متعلقہ سروسز • PRH درخواست دہندگان کو ان کی درخواست سے لے کر انہیں PRH یونٹس کی مختص کاری یا دیگر وجوہات کی بنیاد پر درخواست کی برخواستگی تک تمام سروسز فراہم کرنا۔

موجودہ اقدامات • نسلی اقلیتوں کے لئے معاونتی سروس سینٹرز پر جامع معلومات کو نسلی اقلیتوں (EM) PRH (EM) درخواست دہندگان کو ان کے 2009 سے حوالہ کے لئے بھیجا گیا ہے۔ اپ ڈیٹ کردہ ورژن کو بالترتیب 2011، 2013، 2015 اور 2017 کے آخر میں بھیجا گیا تھا۔ جامع معلومات کو ہاؤسنگ اتھارٹی کسٹمر سروس سینٹر (HACSC) پر ان EM درخواست دہندگان کے لئے بھی تقسیم کیا گیا ہے جو سینٹر کا دورہ کرتے ہیں۔

• مرکز برائے نسلی اقلیتی باشندوں کی ہم آہنگی اور بڑھوتری (CHEER) کی جانب سے پیش کردہ 7 زبانوں کی مفت ٹیلیفون ترجمانی کی سروس کی تشہیر کے لئے پوسٹرز اور پل-اپ بینرز کو EM درخواست دہندگان کو سروس سے آگاہ کرنے کے لئے HACSC اور ہاؤسنگ انفارمیشن سینٹر (HIC) میں دکھایا جاتا ہے۔

• ہم نے PRH درخواست سے متعلق کلیدی معلومات کا چھ EM زبانوں میں اندرج کیا ہے، "مکمل کردہ درخواست فارم کا نمونہ" میں تبصرے، اس کے ساتھ ساتھ ہاؤسنگ اتھارٹی (HA) / ہاؤسنگ ڈیپارٹمنٹ (HD) کی ویب سائٹ پر CHEER کی طرف سے پیش کردہ EM زبانوں کے ٹیلیفون ترجمانی کی سروس کے ہاٹ لائن نمبرز کو بھی درج کیا ہے۔ مذکورہ معلومات کی کاغذی نقول لوک فو (Lok Fu) میں HACSC سے مفت میں حاصل کرنے کیلئے دستیاب ہیں۔

• مختلف نسلی گروہوں کے درمیان ہم آہنگ تعلقات کو فروغ دینے والی ایک ویڈیو؛ EM کے لئے دستیاب مختلف PRH سروس اور معاونتی چینلز کی فراہمی کو درخواستوں کو ایپلیکیشنز ذیلی سیکشن، HACSC کی انتظار گاہ میں نشر کیا جا رہا ہے۔

• فی الحال، HMSC میں EMs سمیت PRH درخواست دہندگان کو امداد

کی پیش کش کے لئے دو EM ہال اٹینڈنٹ کو ملازم پر رکھا ہوا ہے۔

• مختلف ممالک کا پرچم دکھانے والی ایک تصویر HACSC میں EM PRH درخواست دہندگان کے لئے مناسب ترجماتی کے انتظام کی سہولت میں ان کی قومیت کی نشاندہی کرنے کے لئے دستیاب ہے۔

• محکمہ برائے گھریلو معاملات کے ماتحت نسلی تعلقات یونٹ کے تعاون کے ساتھ، CHEER کی طرف سے فراہم کردہ ایک متعلقہ ویب کیم کے ساتھ پی سی سافٹ ویئر کا ایک سیٹ ضرورت پڑنے پر ہمارے اسٹاف اور EM PRH درخواست دہندگان کے درمیان مواصلات کو سہولت دینے کے لئے CHEER کے اسٹاف کے ساتھ ترجماتی سروس کے لئے HACSC میں نصب کیا گیا ہے۔

• ہر بار جب ہم PRH درخواست دہندگان کو ان کی درخواستوں کی پیش رفت یا تفصیلات کے حوالے سے مطلع کرتے ہیں، یا انہیں تفصیلی معائنہ کے انٹر یا سیدھے انتخاب کے لئے مدعو کرتے ہیں، اگر ہمیں لگتا ہے کہ درخواست دہندگان کے EM ہونے کا امکان ہے، تو ہم ایک سپورٹ سروس سینٹرز میں قائم ایک معلومات کا نوٹ منسلک کریں گے جو زبان کی معاونت سروس فراہم کر سکتا ہے۔

• جب ایک EM درخواست دہندہ تفصیلی جانچ کے انٹرویو یا سیدھے انتخاب مشق میں شرکت کی غرض سے ترجماتی سروس کی درخواست کے لئے CHEER سے رابطہ کرتا/کرتی ہے تو CHEER ہمیں اس کی اطلاع دے گا اور ہم بر محل ترجمہ کا بندوبست یا انٹرویو کے دوران CHEER کو ترجماتی سروس فراہم کرنے قابل بنانے کے لئے ویب کیم کا اہتمام کریں گے۔ اگر کسی صورت میں درخواست دہندہ نے پیشگی درخواست نہیں کی ہے لیکن انٹرویو کے وقت ایسی سروس کی خواہش کرتا/کرتی ہے، تو ہم یہ دیکھنے کے لئے CHEER سے رابطہ کریں گے کہ کیا ترجمانی سروس کا فوری طور پر ٹیلیفون کانفرنس یا ویب کیم کے ذریعے اہتمام کیا جا سکتا ہے۔

• جب مختلف ہاؤسنگ اسکیموں (جیسے ایکسپریس فلیٹ الاٹ اسکیم، علاقہ بھر میں رش سے متعلق امدادی ورزش اور رہائش گاہ کو بہتر بنانے کی منتقلی اسکیم) پر عمل درآمد کرتے ہیں، تو HD متعلقہ درخواست فارم، درخواست گائیڈ، متعلقہ دستاویزات وغیرہ EM درخواست دہندگان کو ان کی خدمات کی فراہمی میں آسانی کے لئے CHEER سمیت EM سپورٹ سروس مراکز میں بھیجے گا۔

• جب EM درخواست دہندگان مذکورہ ہاؤسنگ اسکیموں کے لئے یکساں/فلیٹ انتخاب کے لئے رجوع کرتے ہیں، HD ان کے یکساں انتخاب کے عمل کو آسان بنانے کے لئے چھ EM زبانوں میں رہائشی اسکیموں سے متعلق کلیدی معلومات اور ورک فلو فراہم کرے گا۔

• متعلقہ معلومات کی باقاعدگی سے تجدید کی جائے گی اور EM PRH درخواست دہندگان کے علم کو برقرار رکھنے کے لئے ویڈیو مسلسل نشر مستقبل کے کام کی تشخیص اور

- مسلسل بہتری کے حصول کے لئے EM کو فراہم کی جانے والی ترجماتی سروسز کی تاثیر پر رائے کا باقاعدگی سے جائزہ لیا جائے گا۔
- باقاعدہ اجلاسوں کے ذریعے صف اول کا عملے کے EM درخواست دہندگان کے ساتھ روزمرہ کے رابطوں سے حاصل ہونے والے تجربات پر ان کی رائے کو ہمارے موجودہ اقدامات کی تاثیر کا جائزہ لینے اور بڑھوتری کی غرض سے جمع کیا جائے گا۔
- ہم EM درخواست دہندگان سے رائے حاصل کرنے اور بہتری لانے کے لئے سروس سپورٹ سنٹر کے ساتھ قریبی رابطہ رکھیں گے۔
- EM درخواست دہندگان کے ساتھ انٹرویو میں، HD ان سے یہ دریافت کرنے میں پہل کرے گا کہ آیا کہ ترجماتی سروس کی ضرورت ہے یا نہیں۔ اس کے بعد HD مناسب بندوبست کرے گا۔
- ہاؤسنگ مینیجر/درخواستیں (ایڈمن) ٹیلیفون: 2794 5228

اضافی اقدامات
جنہیں کیا گیا /
کئے گئے

استفسارات

B. اسٹیٹ مینجمنٹ

- متعلقہ سروسز EM درخواست دہندگان کے ساتھ انٹرویو میں، HD ان سے یہ دریافت کرنے میں پہل کرے گا کہ آیا کہ ترجماتی سروس کی ضرورت ہے یا نہیں۔ اس کے بعد HD مناسب بندوبست کرے گا۔
- موجودہ اقدامات انگریزی اور سات EM زبانوں (یعنی بھاشا انڈونیشیا، ہندی، نیپالی، پنجابی، ٹیگا لوگ، تھائی اور اردو) میں پمفلٹس کو 2009 سے ہر دو سال کے بعد، حکومت کی طرف سے فنڈز کی فراہمی کے ساتھ غیر منافع بخش تنظیموں کی طرف سے فراہم کی جانے والی معاونتی خدمات سے آگاہ کرنے کے لئے پبلک ہاؤسنگ اسٹیٹس کے شناخت کردہ EM گھرانوں میں بھیجے گئے تھے۔ تازہ ترین 2017 کے اخیر میں بھیجا گیا تھا۔
- مقامی اور EM رہائشیوں کے درمیان ہم آہنگی انضمام کو فروغ دینے کے لئے ہمارے ہاؤسنگ چینل پر ایک ویڈیو چلائی جاتی ہے۔ EM گھرانوں کے ساتھ شائستہ برتاؤ اور بہتر مواصلات دونوں کو سہولت بہم پہنچانے کے لئے تمام صف اول کا ہاؤسنگ اسٹاف کو ہدایت کی جاتی ہیں۔
- EM اور مقامی باشندوں کے درمیان ہم آہنگی انضمام کو فروغ دینے کے لئے پیغام، اور دستیاب معاونت کی خدمات کو اسٹیٹ اطلاع نامے کے ذریعے انگریزی اور چینی دونوں میں کرایہ داروں کو آگاہ کیا جاتا ہے۔
- اسٹیٹ مینجمنٹ مشاورتی کمیٹیوں اور غیر سرکاری تنظیموں (NGO) کی طرف سے مشترکہ طور پر منظم کردہ کمیونٹی کی تعمیر پر شراکت داری کے افعال کے ذریعے EM اور مقامی باشندوں کے درمیان باہمی

سمجھ بوجھ کو بڑھانے اور ہم آہنگی کے تعلقات کو فروغ دینے کے لئے۔

- EM کرایہ داروں کو اہم پیغامات پہنچاتی، تصاویر، نقشوں، ڈرائنگ، اعدادوشمار وغیرہ کا استعمال ان کے پیغامات کو سمجھنے میں معاون ہو سکتا ہے۔ لہذا، ہم EM کی آسان تفہیم کو بڑھانے کے لئے ضروری معلومات (جیسا کہ صحت اور تحفظ) کی اشاعت کرتے ہوئے، لیٹر یا نوٹس میں، مناسب طور پر، تصاویر ڈال دیں گے۔

- EM گھرانوں کے ساتھ بہتر مواصلات میں اضافہ کے لئے، ایک ٹیلی فون تشریح سروس کسی بھی زبان کی رکاوٹوں کے بغیر اسٹاف، EM باشندوں اور مترجم کے درمیان تین طرفہ ویڈیو کانفرنس کی سہولت کے لئے، CHEER کے ساتھ منسلک ویب کیمروں کا استعمال کرتے ہوئے ٹیون من شمال ڈسٹرکٹ کرایہ داری مینجمنٹ آفس اور ٹن یوٹ اسٹیٹ آفس میں ہانگ کانگ کرسچن سروس کی CHEER کی طرف سے فراہم کی جاتی ہے۔

- CHEER کی جانب سے فراہم کردہ مفت تشریحی خدمات کے فروغ کے لئے املاک میں پوسٹر نمایاں جگہ پر آویزاں کرنا۔

- EMS کے لئے عملے کے مناسب انتظام کو آسان بنانے کے لئے کسٹمر سروس اسسٹنٹ کاؤنٹرز/انٹرویو بوتھ/انٹرویو رومز میں CHEER زبان کا شناختی کارڈ لگانا اگر ترجمانی کی خدمت کی ضرورت ہو۔

- غیر منافع بخش تنظیموں کی طرف سے آپریٹ کی جانیوالی سپورٹ سروسز سنٹرز کی طرف سے فراہم کردہ ترجمہ اور تشریح کی خدمات کا پورا استعمال کرنے میں EM کی حوصلہ افزائی کرنے کے لئے۔

مستقبل کے کام کی تشخیص اور اقدامات کی موثریت

- ثقافت، ضروریات، حساسیت اور مختلف نسلی گروہوں کے خدشات کا اندازہ لگاتے ہوئے، ہماری سروسز پر وقتاً فوقتاً نظر ثانی کی جائے گی اور قابل اطلاق ہونے پر اصلاحات عمل میں لائیں جائیں گی۔ مزید لسانی ورژنز میں متعلقہ پالیسی ہدایات کو عام طور پر اور بوقت ضرورت تشکیل دیا جائے گا۔

- شراکت داری کے افعال کی تکمیل کے بعد، آرگنائزر کو مجموعی ردعمل مستقبل میں اسی طرح کی سرگرمیوں کو منعقد کرنے کی تاثیر کو بڑھانے کے لئے ایک نقطہ نظر کے ساتھ شرکاء کی رائے کی تشخیص کے لئے دو ماہ میں ایک حتمی رپورٹ پیش کرنی ہے۔

- ہم اپنی خدمات کے معیار کو بہتر بنانے کی غرض سے اسٹیٹ مینجمنٹ پر EM کی رائے حاصل کرنے کے لئے متعلقہ معاونتی خدمات مراکز کے ساتھ وقتاً فوقتاً بات چیت کریں گے۔

- اپنے کرایہ داروں کے درمیان، بشمول ان EM سے رائے حاصل کرنے میں ہر سال اسٹیٹ مینجمنٹ سروس پر ایک بے ترتیبانہ سوالنامہ سروے منعقد کرنے کیلئے۔ ان کی ضروریات کو پورا کرنے کے لئے ہماری

خدمات کا جائزہ منعقد کیا جائے گا۔

• کیے گئے / کیے جانے والے اضافی اقدامات

• HA/HD کی ویب سائٹ پر اپ لوڈ کردہ ہاؤسنگ کی پالیسیاں عام طور پر دو زبانی یعنی چینی اور انگریزی ہیں۔ دیگر زبانوں میں معلومات، بشمول کئی اقلیتی زبانوں جیسا کہ تھائی، انڈونیشیائی، وغیرہ، کو اسٹیٹ مینجمنٹ، جیسا کہ خاندانی اراکین کا اضافہ اور اخراج، پبلک ہاؤسنگ اسٹیٹس میں اسٹیٹ مینجمنٹ کے نفاذ کے لئے مارکنگ اسکیم، اچھا گزارہ کرنے والے کرایہ دار اور رینٹ اسسٹنس اسکیم سے متعلق کئی منتخب شدہ پالیسیوں کے لئے فراہم کی گئی ہیں۔

• ہاؤسنگ مینجمنٹ خدمات سے متعلق عوامی ہاؤسنگ گھرانوں کے خیالات کو جمع کرنے کے لئے پبلک ہاؤسنگ ری کرنٹ سروے (PHRS) ہر سال منعقد کیا جاتا ہے۔ انٹرویو لٹے والوں کی جانب سے موجودہ طور پر استعمال ہونے والا چینی سوالنامے کے علاوہ، ایک انگریزی سوالنامہ انٹرویو لینے والوں کے لئے بھی دستیاب ہے تاکہ وہ EM گروپوں کے ساتھ بہتر رابطے کریں۔ مزید برآں، انٹرویو لینے والوں کو CHEER زبان کے شناختی کارڈ سے آراستہ کیا جائے گا تاکہ غیر چینی/انگریزی بولنے والے جواب دہندگان کے انٹرویو کے دوران مناسب ترجمے کی خدمات کی تلاش کی جا سکے۔ سروے کا نتیجہ ہمیں اپنی خدمات کا جائزہ لینے اور سروس بڑھانے کے ساتھ ساتھ EM گروپس کی ضروریات کو پورا کرنے میں مدد فراہم کرے گا۔

• استفسارات

کرایہ داری انتظامیہ پالیسی یونٹ ٹیلی فون: 2761 5842
(ای میل ایڈریس: tmp.gr@housingauthority.gov.hk)

C. عملہ کی تربیت

• متعلقہ سروسز

• عملہ کے اراکین کی نسلی حساسیت، ثقافتی تنوع اور نسلی امتیاز کے قانون (RDO) کی تفہیم کو بڑھانے کے لئے۔

• موجودہ اقدامات

• کمیشن (EOC) اور CHEER RDO، نسلی مساوات، ثقافتی حساسیت کے بارے میں عملے کو تربیت فراہم کرنے میں اور EM کو عوامی خدمات کی فراہمی میں اچھے طریقے سے مساوی مواقع کے ساتھ تعاون کریں۔

• سول سروس بیورو (CSTDI، CSB) کی سول سروس ٹریننگ اینڈ ڈویلپمنٹ ٹریننگ کے زیر اہتمام منعقدہ تربیت میں شرکت کے لئے عملہ نامزد کریں۔

• CHEER کو نسلی اقلیتوں/EM کو CHEER کی جانب سے مہیا کردہ خدمات کے شعبوں پر عملے کو مختصر بریف دینے اور EM کی متنوع ثقافتوں پر عملے کے علم کو بہتر بنانے کیلئے مدعو کیا۔

- تربیتی موضوعات اور متعلقہ رہنما اصولوں کو اسٹاف کے حوالہ کے لئے ریفرنس کے لئے ڈیپارٹمنٹل انٹرانیٹ پر اپ لوڈ کر دیا گیا ہے۔
- نیا جوش دینے والی تربیت کا وقفے وقفے سے اہتمام کیا جائے گا۔
- یہ محکمہ آئینی اور مین لینڈ معاملات بیورو، EOC، CSB، CSTDI اور RDO اور متعلقہ موضوعات پر موزوں تربیت کا بندوبست کرنے میں EM کو خدمات فراہم کرنیوالی NGOs کے ساتھ کام کرنا جاری رکھے گا۔
- ہم نے HD میں نئے شامل ہونے والے تمام عملے کی اورینٹیشن کے پروگرام میں RDO سے متعلق تربیت شامل کی ہے۔
- کورس کے جائزے اور تربیتی مواد کی مزید افزودگی کے لئے حکمانہ مضامین کے افسران، تربیتی کمیٹیوں اور تربیت کاروں سے آراء اور مشورے جمع کیے جائیں گے۔
- اسٹفسارات
- ٹریننگ اینڈ ڈویلپمنٹ سنٹر ٹیلیفون: 3162 0130

ہاؤسنگ ڈیپارٹمنٹ
جولائی 2019