

نسلی مساوات کے فروغ کے لئے انتظامی رہنما خطوط ("رہنما خطوط")

1. تعارف

1.1 یہ رہنما خطوط حکومت کے ان تمام مکاتب اور محکموں نیز ان سے وابستہ تنظیموں کی رہنمائی کرتے ہیں (جنہیں مجموعی طور پر "عوامی ارباب اقتدا") کہا جاتا ہے تاکہ ہانگ کانگ کے تمام لوگ خواہ ان کا تعلق کسی بھی نسل سے ہو¹ عوامی خدمات سے بھرپور فائدہ اٹھا سکیں۔ مختلف نسل سے تعلق رکھنے والے لوگوں کی اپنی اپنی تہذیب اور زبان ان کے حکومت کے منصوبوں اور خدمات سے مستفید ہونے کی اہلیت کی راہ میں رکاوٹ نہ بننے پائے تاکہ تہذیبی اور لسانی اختلاف کے باوجود تمام طبقات اس سے یکساں طور پر مستفید ہو سکیں۔ حکومت کے منصوبوں اور خدمات کی وسعت اور تنوع کے پیش نظر ارباب اقتدار کا یہ فریضہ ہے کہ وہ ان رہنما خطوط کے نفاذ میں وہی طریقہ کار اپنائیں جو وہ اپنی راہ میں درپیش مسائل سے نمٹنے کے لئے اپنا پسند کرتے۔

نسلی مساوات کے بارے میں حکومت کی پالیسی

1.2 حکومت نسلی تفریق کی بیخ کنی اور مختلف نسلوں کے افراد کو مساوی مواقع فراہم کرنے پر کاربند ہے۔ بنیادی قانون، ہانگ کانگ کا بل آرڈی نینس برائے حقوق (HKBORO) ما دہ (383) اور آرڈی نینس برائے نسلی تفریق (RDO) مادہ (602) نسلی بنیاد پر ہر قسم کے بھید بھاؤ کو روکنے کا قانونی ڈھانچہ فراہم کرتا ہے (عوامی خدمات سے متعلق RDO کی دفعات کا جائزہ لینے کے لئے **ملحق A** ملاحظہ فرمائیں)۔ قانونی تقاضوں کی تفصیلات کے لئے برائے مہربانی دفعہ 3 ملاحظہ فرمائیں۔

1.3 قانونی لوازمات کی تکمیل کے علاوہ حکومت نسلی مساوات کو فروغ دینے کے لئے پوری طرح سرگرم عمل ہے تاکہ مختلف نسلوں سے تعلق رکھنے والے لوگ اپنی تہذیب اور زبان سے بالا تر ہو کے معاشرہ میں موجود مواقع اور ذرائع سے یکساں طور پر مستفید ہو سکیں۔ اس مقصد کا حصول عوامی تعلیم، مساوات اور تعاونی خدمات کو فروغ دے کر کیا جاسکتا ہے۔ ان رہنما خطوط کا تعارف اس مقصد کے حصول کی راہ میں ایک اضافی قدم ہے۔

رہنما خطوط کا ہدف اور مقصد

مقصد

1.4 ان رہنما خطوط کو وضع کرنے کا بنیادی مقصد ایسے اصول و ضوابط کی تشکیل ہے جن سے عوامی اقتدار کے حاملین میں نسلی تنوع کے تئیں بیداری پیدا کرنا، اس سے متعلق حکومت کے اقدامات اور پالیسی کی وضع، نفاذ اور ان پر نظر ثانی کرنے میں مکمل مساوات برتنا اور پھر ان پالیسیوں

ان رہنما خطوط میں نسل کا مطلب ہے کس شخص کی نسل، رنگ، سلسلہ نسب، قومیت یا لسانی شناخت۔ (برائے مہربانی نسلی امتیاز کے آرڈی نینس کے مادہ 8 دفعہ 602 کی طرف مراجعت کریں اور نسلی امتیاز سے اسی کو مراد لیں۔)

کے مقاصد کو پورا کرنے میں آسانی پیدا کرنا ہے۔ عوامی ارباب اقتدار ایسے عملی اقدامات کریں جو ان مقاصد کے حصول کے لئے اصل دھارے سے ہم آہنگ پالیسیوں، اقدامات اور خدمات کے لئے ضروری ہوں۔ ایسا کرتے وقت وہ عملی حالات کو بھی مد نظر رکھیں۔

1.5 ملازمت کے میدان میں نسلی مساوات کو فروغ دینے کے بارے میں ہدایات RDO² کے تحت کمیشن برائے مساوی مواقع (EOC) کی طرف سے جاری کردہ ملازمت کے ضابطہ عمل میں مہیا کی گئی ہیں۔ عوامی ارباب اقتدار ملازمت کے سلسلے میں ان ہدایات کا حوالہ دے سکتے ہیں۔

بدف

1.6 یہ رہنما خطوط حکومت کے جملہ مکاتب، محکموں (B/Ds) اور B/Ds کے تحت متعلقہ تنظیموں پر لاگو ہوتے ہیں (جنہیں مجموعی طور پر "ارباب اختیار" کے نام سے موسوم کیا جائے گا)۔

ہم آہنگی

1.7 دستور اور برعظیم امور کے محکمہ (CMAB) کی یہ ذمہ داری ہے کہ وہ حکومت کے جملہ محکموں میں ان رہنما خطوط کے نفاذ میں ہم آہنگی پیدا کرے اور اس کا مسلسل جائزہ بھی لیتا رہے۔ نیز اس کی ذمہ داری میں یہ بات بھی شامل ہے کہ وہ ان رہنما خطوط کے نفاذ پر نظر رکھے، تفصیلات جمع کرنے میں ہم آہنگی پیدا کرے اور پھر ان معلومات کو عوام تک پہنچائے۔ عوامی ارباب اختیار اس بات کے بھی ذمہ دار ہیں کہ وہ اپنے متعلقہ پروگراموں اور پالیسیوں کے حلقہ میں ان رہنما خطوط کو نافذ کریں، مختلف نسل کے لوگوں کو ان خدمات سے مستفید ہونے کی تفصیلات اور اعداد و شمار جمع کریں، نیز اس سے متعلق دیگر معاون خدمات کی تفصیل ان تک پہنچائیں، اپنے اسٹاف کے اراکین کو ان رہنما خطوط کے بارے میں اس طرح تربیت دیں کہ ان کی ثقافتی اور لسانی صلاحیتوں میں خاطر خواہ اضافہ ہو۔

2. رہنما اصول

2.1 نسلی مساوات کے فروغ کے لئے عوامی ارباب اقتدار کی کوششوں کا تعین کرنے والے رہنما اصول ہیں :-

(a) ہانگ کانگ کے تمام لوگوں کی عوامی خدمات تک رسائی ہو اور مختلف نسلوں سے تعلق رکھنے والے لوگوں کی تہذیب و زبان سے قطع نظر ضرورتوں کو پوری کر سکے۔ اس مقصد سے متعلق اقدامات اور پالیسیوں کو وضع کرنے، نافذ کرنے اور ان پر نظر ثانی کرتے وقت یہ رہنما اصول ہمہ وقت مد نظر رہیں ؛ نیز

(b) ان اقدامات اور پالیسیوں کو بروئے کار لانے کی راہ میں نسلی امتیاز کی بیخ کنی کے لئے مناسب قدم اٹھائے جائیں۔

2.2 یہ اصول ایک دوسرے کا تتمہ ہیں – عوامی خدمات کی فراہمی میں نسلی مساوات کا شعوری احساس ہر قسم کے امتیاز و تفریق کو درکنار کرنے میں مدد کرے گا جس سے نسلی امتیاز کی آبپاری ہوتی ہے۔

2.3 دفعہ 3 اور 4 مذکورہ بالا رہنما اصولوں کی وضاحت کرتی ہیں جب کہ دفعہ 5 ان رہنما اصولوں کے نفاذ کے مکینزم کی تشریح کرتی ہے۔

3. نسلی مساوات سے متعلق قانونی لوازمات پر عمل درآمد

قانونی ڈھانچہ

3.1 بنیادی قانون اور HKBORO کے تحت حکومت ہر قسم کی تفریق بشمول نسلی بھید بھاؤ کو ختم کرنے کی پابند ہے۔

3.2 بنیادی قانون کا مادہ 25 اس بات کی تصریح کرتا ہے کہ "قانون کی نظر میں ہانگ کانگ کے تمام شہری برابر ہیں۔ ہانگ کانگ بل برائے حقوق کا مادہ 1 یہ تصریح کرتا ہے کہ تسلیم شدہ حقوق ہر قسم کی تفریق جس میں نسلی امتیاز بھی شامل ہے سے بالا تر ہوں گے جب کہ مادہ 22 یہ کہتا ہے کہ "تمام لوگ قانون کی نظر میں برابر ہیں اور بغیر کسی امتیاز کے قانونی تحفظ کے برابر کے حق دار ہیں"، نیز یہ بھی کہ "قانون ہر قسم کی تفریق کو روکتا ہے، تمام لوگوں کو ہر قسم کی تفریق بشمول نسلی تفریق کے خلاف مساوی اور مؤثر تحفظ کی ضمانت دیتا ہے..."۔ کسی عوامی اتھارٹی کے ذریعہ نسلی امتیاز کے ایک عمل کو جو بنیادی قانون یا HKBORO کے منافی ہے کو عدالت میں چیلنج کیا جاسکتا ہے۔

3.3 حتمی اپیل عدالت نے وضاحت کی ہے کہ بنیادی قانون اور HKBORO کے تحت امتیازی سلوک تین شکلوں میں ہو سکتا ہے۔

(a) پہلا، براہ راست امتیاز اس طرح کا ہوتا ہے کہ اس کے ساتھ مناسب برتاؤ نہیں ہوا اور شکایت کنندہ اس بات کا شکوہ کرتا ہے کہ اس کے ساتھ غیر مناسب سلوک کیا گیا ہے جب کہ اسی جیسے حالات میں اوروں کے ساتھ دوسرا سلوک کیا گیا ہے۔

(b) امتیاز کی دوسری شکل میں شکایت کنندہ کو یہ شکوہ ہوتا ہے کہ اس کے ساتھ نازیبا سلوک کیا گیا ہے جب کہ اس جیسے حالات میں دوسروں کے ساتھ اس قسم کا سلوک نہ کیا جاتا۔

(c) تیسری بالواسطہ امتیاز کی شکل یہ ہوتی ہے کہ شکایت کنندہ کو اس بات کا شکوہ ہوتا ہے کہ کسی ایک خاص جماعت کے ساتھ سلوک میں تعصب برتا گیا ہے۔

3.4 RDO حکومت کو پابند بناتا ہے۔ نسلی بنیاد پر کسی کے ساتھ تفریق برتنا غیر قانونی ہے خواہ یہ تفریق ملازمت میں ہو، تعلیم میں ہو، ساز و سامان کے حصول میں ہو، سہولیات کے بارے میں ہو، خدمات میں ہو، مکانات کی خرید و فروخت یا ان کے انتظام میں ہو۔ مزید برآں کسی شخص کو نسلی بنیاد پر تنگ کرنا بھی جرم ہے (مثال کے طور پر کسی کے ساتھ بدسلوکی کرنا خاص طور پر ایسے حالات میں جب اسے یہ خطرہ لاحق ہو کہ مذکورہ بالا میدانوں میں اس کے خلاف ایک ناسازگار ماحول بنا کے اس کے ساتھ بدسلوکی کی جائے گی یا اسے تنگ کیا جائے گا یا اسے دھمکایا جائے گا۔

3.5 RDO کا نفاذ اتھارٹی EOC ہے - RDO کے تحت یہ ہر قسم کے امتیاز کو ختم کرنے، مواقع کے حصول میں مساوات کو فروغ دینے اور مختلف نسلی اکائیوں کے افراد میں یک جہتی پیدا کرنے پر مامور ہے۔ نسلی امتیاز کے سلسلے میں، اس میں غیر قانونی حرکتوں پر شکایات نمٹانے، صلح کرنے اور RDO کے سیکشن 78 اور 79 کے تحت مدد فراہم کرنے کا اختیار ہے۔ RDO کے سیکشن 64 کے تحت باقاعدہ تحقیقات کروائیں۔ اور RDO کے سیکشن 66 کے مطابق معلومات حاصل کریں۔ EOC عوامی ارباب اختیار کی پالیسیوں اور طریق کار میں تبدیلی کی بھی سفارش کر سکتی ہے نیز یہ اپنی رسمی تحقیقات کی روشنی میں انتظامی چیف سکرپٹری کو قانون میں تبدیلی کرنے یا قانون سازی کی بھی سفارش کر سکتی ہے (RDO کی دفعہ 67)۔ EOC کو یہ بھی ذمہ داری سونپی گئی ہے کہ وہ چاروں امتیازی سلوک کے آرڈیننسوں کے کام کا جائزہ لے (بشمول RDO) اور یا تو جب چیف ایگزیکٹو (CE) کی ضرورت ہوتی ہے یا جیسا کہ EOC اسے ضروری سمجھتا ہے آرڈیننس میں ترمیم کے لئے CE تجاویز تیار کریں اور پیش کریں (RDO کی دفعہ 59 (1) (ای))۔

قانونی لوازمات کی تکمیل

3.6 حکومت کی یہ ذمہ داری ہے کہ وہ اس بات کو یقینی بنائے کہ متعلقہ قانونی دفعات کی روشنی میں اس کی وضع کردہ پالیسیوں کے نفاذ سے کسی بھی قسم کی نسلی تفریق پیدا نہیں ہوگی۔ عوامی ارباب اختیار ایسے مناسب اقدامات کریں جن سے ان کے اسٹاف میں EOC کے رول اور اختیارات نیز متعلقہ قانونی تقاضوں کو اچھی طرح سمجھنے کی لیاقت پیدا ہو۔ اگر ان کے ذہن میں RDO کے نفاذ کے بارے میں کوئی سوال ہو تو وہ محکمہ انصاف یا EOC سے ہدایات طلب کر سکتے ہیں۔

4. پالیسی وضع کرنے اور انہیں نافذ کرنے کے اقدامات

جائزہ

4.1 جہاں تک قانونی لوازمات کی تکمیل کا سوال ہے تو عوامی ارباب اختیار کا یہ فریضہ ہے کہ وہ اقدامات کرنے، خدمات بجالانے اور پالیسیاں وضع کرتے وقت مختلف نسلوں کی ضروریات، ان کی حساسیت اور ان کی دلچسپیوں کو سرفہرست رکھیں۔ خاص طور سے مختلف نسل کے لوگوں کے درمیان مساوی رسائی ہونی پالیسی وضع کرتے اور پھر ان کے نفاذ کے مختلف مراحل کے دوران پر مساوی بنیاد سے عمل درآمد کیا جائے جن میں یہ چیزیں شامل ہوں :-

- (a) پالیسی وضع کرنا اور انہیں نافذ کرنا
- (b) موجودہ پالیسیوں اور ان کے نفاذ کا جائزہ لینا نیز خدمات کی بجا آوری اور مستفید ہونے والوں کی معلومات جمع کرنا اور پھر باہم مشاورت کرنا
- (c) خدمات کی بجا آوری (جن میں حسب ضرورت ترجمہ اور ترجمانی کی خدمات بھی شامل ہیں)
- (d) اسٹاف کی متنوع ٹریننگ جن میں خدمات کی مؤثر ادائیگی بھی شامل ہے
- (e) نگاہ رکھنا، تجزیہ کرنا اور پھر اس کی رپورٹ کرنا (جن میں مختلف النسل لوگوں کے لئے خدمات کی ادائیگی اور ان کی تفصیلات اور اعداد و شمار جمع کرنا بھی شامل ہے)۔
- (f) ریکارڈ اور اس کی تشہیر

ان رہنما اصولوں کا مقصد عمومی ارباب اختیار میں اچھی عادات و اطوار کی نشوونما، ہانگ کانگ کے عوام کو اچھی خدمات کی فراہمی اور مختلف النسل لوگوں کے مابین یک جہتی اور ہم آہنگی پیدا کرنے کی اہمیت سے روشناس کرانا ہے۔

پالیسی وضع کرنا اور ان کا نفاذ

4.2 پالیسی وضع کرتے وقت عوامی ارباب اختیار اس تک مساوی رسائی اور مساویانہ برتاؤ کو مدنظر رکھیں تاکہ ہمارے معاشرہ میں مختلف النسل افراد کی ضروریات پوری کی جاسکیں اور اس بات کو بھی یقینی بنایا جاسکے کہ ہماری پالیسیوں اور ان کے نفاذ میں کسی بھی قسم کی تفریق نہ ہو۔ اس مقصد کے لئے درج ذیل عوامل مد نظر رہیں :-

- (a) کیا یہ پالیسیاں اور دیگر اقدامات نسلی تفریق کو بڑھاوا دے رہی ہیں۔

(b) کیا یہ پالیسیاں اور اقدامات مختلف النسل لوگوں کی ضروریات اور ان کی احتیاجات کو پوری کرتی ہیں۔

(c) کیا مختلف النسل لوگوں کی ثقافت اور زبان با اہل لوگوں کی خدمات کی ادائیگی میں رکاوٹ بنتی ہیں۔

جائزہ ، مشورہ اور تفصیلات جمع کرنا

4.3 عوامی ارباب اختیار اس بات کا برابر جائزہ لیتے رہیں کہ کیا یہ پالیسیاں اور اقدامات نسلی مساوات پر خراب اثرات مرتب کر رہی ہیں اور مختلف لوگوں کی ثقافت اور زبان موجودہ خدمات تک رسائی میں کس حد تک رکاوٹ بن رہی ہیں – پیراگراف (c)-(a) 4.2 میں غور کرنے کے عوامل بھی اتنے ہی قابل اطلاق ہیں۔

4.4 اپنی تشخیص کو عملی جامہ پہنانے کے لئے عوامی ارباب اختیار کو غور و خوض کرنے کے بعد مناسب قدم اٹھانا چاہئے۔ دیگر اقدامات کے علاوہ انہیں اپنے گاہکوں ، شریک کاروں اور مختلف نسل سے تعلق رکھنے والے سماج سے ان پالیسیوں اور اقدامات کے بارے میں ان کے تجزیے اور رائے کا بارے میں مناسب جان کاری حاصل کرنی چاہئے³۔ عوامی ارباب اختیار کو ان خدمات سے مستفید ہونے والے مختلف النسل لوگوں کی تفصیلات اور اعداد و شمار بھی جمع کرنی چاہئے۔ نیز اس بات کی بھی تحقیق کرنی چاہئے کہ ان خدمات اور اقدامات کے بارے میں ان لوگوں کا اپنا تجزیہ کیا ہے (برائے مہربانی تفصیل کے لئے درج ذیل پیرا 4.11 سے 4.13 تک اور انیکس C کی طرف رجوع کریں)

4.5 اگر جائزہ یہ بتاتا ہو کہ یہ پالیسی اور دیگر اقدامات کانسلی مساوات یا مساوی عوامی خدمات پر منفی اثر پڑتا ہے تو عوامی ارباب اقتدار کو متبادل پالیسی اور اقدامات اپنانے پر غور کرنا چاہئے۔ اس سلسلے میں درج ذیل سوالات بر محل ہوں گے:-

(a) منفی اثر کی وجہ کیا ہے اور اس کی تلافی کیسے کی جاسکتی ہے۔

گاہک ، شریک کار اور سماج کو شریک کرنے کے بہت سے طریقے ہیں – مثال کے طور پر کچھ بی/ڈی ایس مختلف النسل لوگوں پر مشتمل مشاورتی کمیٹی بنا تے ہیں جس کے اراکین انہیں خاص خاص پالیسیوں کے بارے میں مشورہ دیتے ہیں۔ اس کی بہترین مثالیں ہیں کمیشن برائے غربت ، کمیشن برائے اطفال ، کمیشن برائے ترقی نوجوان اور دماغی صحت کے بارے میں مشاورتی کمیٹی – یہ بات بھی قابل نوٹ ہے کہ نسلی یک جہتی کو فروغ دینے کی کمیٹی ("سی پی آر ایچ") اور نسلی اقلیتی (ای ایم) فورم کا قیام اس لئے ہوا تھا کہ مختلف النسل لوگوں کے مابین یک جہتی کو فروغ دیا جائے ، لسانی اقلیتوں کو معاون خدمات فراہم کی جائیں تاکہ وہ معاشرہ میں پوری طرح ضم ہو جائیں – جب کہ لسانی اقلیتی فورم کے قیام کا مقصد ایسا پلیٹ فارم فراہم کرنا ہے جہاں پر ان لسانی اقلیتی تنظیموں اور غیر حکومتی تنظیموں کے مابین ضرورت مند لسانی اقلیتوں اور بی ڈی ایس کو معاون خدمات فراہم کرنے کے بارے میں تبادلہ خیال ہو۔ مزید برآں عوامی ارباب اقتدار اپنے گاہکوں ، شریک کاروں اور معاشرہ کے افراد کی نجی ضروریات کو نظر میں رکھتے ہوئے ان سے تبادلہ خیال کے لئے بہترین طریقہ کار پر غور و خوض کریں۔

(b) منفی اثرات کو ختم کرنے کے لئے کیا قدم اٹھایا جانا چاہئے۔

(c) کیا متبادل پالیسیاں اور اقدامات ہیں جن کے ذریعہ ان مقاصد کو پورا کیا جاسکتا ہے۔

خدمات کی ادائیگی

4.6 مختلف نسل کے افراد کو ثقافتی یا لسانی رکاوٹوں کی وجہ سے عوامی خدمات تک رسائی حاصل کرنے میں دشواریاں پیش آسکتی ہیں۔ عوامی ارباب اختیار کا یہ فریضہ ہے کہ وہ ان خدمات سے مستفید ہونے والوں کی ضروریات کو سمجھیں اور ان خدمات تک مساوی رسائی کو یقینی بنانے کے لئے مزید اقدامات کریں۔ مزید برآں عوامی ارباب اختیار کچھ مواصلاتی معاون یا ٹکنیک کے ذریعہ ایسے فعال اقدامات کریں جن سے ان خدمات تک مختلف نسل کے افراد کی رسائی اور ان سے استفادہ حاصل کرنے کو یقینی بنایا جاسکے۔ برائے مہربانی لسانی خدمات کے بارے میں معلوماتی نوٹ کے لئے **اینیکس B** کی طرف رجوع کریں۔

عملے کی تربیت

4.7 عوامی ارباب اقتدار اپنے عملے کی تربیت اس طرح کریں کہ وہ نسل سے متعلق مسائل کو مزید بہتر طور پر سمجھ سکیں نیز وہ ثقافتی اختلاف کو اچھی طرح سمجھیں اور مختلف نسلی جماعتوں کی خاص ضروریات سے اچھی طرح واقف ہوں۔

4.8 سول سروس بیورو کا سول سروس ٹریننگ اینڈ ڈیولپمنٹ انسٹی ٹیوٹ (EOC (CSTDI کے ساتھ مل کے سول سرونٹس کونسل حساسیت اور ثقافتی تنوع کے بارے میں تربیت فراہم کرتا ہے جو ان کو RDO رہنما اصولوں اور دیگر متعلقہ مسائل کے بارے میں معلومات مہیا کرتا ہے۔ عوامی ارباب اقتدار کا یہ فریضہ ہے کہ وہ اپنے عملے کے لئے تربیت کا مناسب انتظام کریں خاص طور پر نئے بھرتی کئے جانے والے عملہ اور سامنے رہنے والا عملہ کے لئے تاکہ وہ مختلف النسل افراد کی خدمت زیادہ بہتر طور پر کر سکیں۔ اس کے ساتھ ہی اس تربیت میں عملہ کی شرکت کو بھی لازمی کرنی چاہئے۔

4.9 عوامی ارباب اختیار اپنے عملے کی موزوں فنی یا تکنیکی تربیت کے لئے EOC یا کسی دیگر خدمات مہیا کرنے والے کی طرف رجوع کرکتے ہیں تاکہ وہ کسی ترجمان کی مدد سے ہانگ کانگ میں رہنے والی مختلف نسلی اور تہذیبی اکائیوں کے درمیان مؤثر طور سے کام کر سکیں۔

4.10 عوامی ارباب اختیار کی مہیا کردہ معلومات کی بنیاد پر CMAB اپنے عملے کے لئے اپنے تجربات بیان کرنے کا موقع فراہم کرے گا تاکہ ایک دوسرے کے تجربات کی روشنی میں نسلی مساوات کے فروغ میں تیزی پیدا کی جاسکے۔

جائزہ لینا اور مستقل رپورٹ کرنا

4.11 عوامی ارباب اختیار کا یہ فریضہ ہے کہ وہ تبدیل شدہ اقدامات کے نتائج اور مرتب ہونے والے اثرات کا جائزہ لیں اور یہ دیکھیں کہ کیا ان سے مقصود نتائج برآمد ہوئے ہیں۔

4.12 عوامی ردعمل جاننے کے لئے عوامی ارباب اختیار کو ایک نشانہ یا اہداف مقرر کرنا چاہئے اور پھر ان کے بارے میں معلومات اخذ کرنی چاہئے تاکہ ان اہداف کے ذریعہ درج ذیل کوئی ایک یا سارے مقاصد حاصل کئے جاسکیں:

- (a) نسلی امتیاز کی بیخ کنی کے لئے مناسب اقدامات
- (b) نسلی مساوات کے فروغ کے لئے تیزی سے کئے گئے اقدامات
- (c) مختلف نسلوں سے تعلق رکھنے والے افراد کی عوامی خدمات تک فوری رسائی؛ اور
- (d) کئے گئے اقدامات کے نتائج کا جائزہ

4.13 عوامی ارباب اختیار اپنی خود کی بنائی ہوئی پالیسی، ضروریات اور اختیاجات کی بنیاد پر مختلف النسل افراد کی طرف سے زیر استعمال خدمات کی تفصیلات اور اعداد و شمار اور ان سے متعلق جائزوں کی رپورٹ جمع کریں - یہ تفصیلات اور اعداد و شمار رضاکارانہ اور خفیہ طور پر جمع کی جائیں جن کا واحد مقصد یہ ہو کہ مختلف نسل نے تعلق رکھنے والے تمام افراد حکومت کی طرف سے مہیا کردہ خدمات سے یکساں طور پر مستفید ہو رہے ہیں اور پھر ان خدمات میں مزید بہتری پیدا کی جاسکتی ہے۔ براہ کرم متنوع نسل کے خدمت گزار صارفین کے ڈیٹا اکٹھا کرنے سے متعلق رہنمائی نوٹ کے لئے انیکس C ملاحظہ کریں۔

ریکارڈ اور تشہیر

4.14 عوامی ارباب اختیار اپنی وضع کردہ پالیسیوں اور اقدامات کی اچھی طرح تشہیر کریں تا کہ مختلف نسلوں سے تعلق رکھنے والے افراد آسانی کے ساتھ ان خدمات تک رسائی حاصل کر سکیں - اس مقصد کو حاصل کرنے کا ایک طریقہ یہ بھی ہے کہ وہ اپنی پیش کردہ خدمات کی فہرست بنائیں اور اس کی تشہیر کریں جس سے یہ معلوم ہوگا کہ ان خدمات کی طرف سب کی مساوی رسائی کس طرح ہو سکتی ہے - اس فہرست میں مندرجہ ذیل معلومات ہونی چاہئے: -

- (a) نسلی مساوات کے بارے میں پالیسی اور اقدامات اور عوامی خدمات کی طرف مساوی رسائی۔
- (b) موجودہ پالیسی میں کی گئی یا کی جانے والی تبدیلیاں ، نئی پالیسی اور اقدامات۔
- (c) تبدیلیوں کے نفاذ کے لئے اٹھائے جانے والے قدم؛ اور
- (d) نفاذ کی ترقی پر نظر رکھنے کے اقدامات

4.15 عوامی ارباب اختیار کی طرف سے کئے گئے اقدامات کی فہرست کی تشہیر CMAB کی ویب سائٹ⁴ پر ہوتی ہے جو چینی، انگریزی اور دیگر 8 زبانوں میں دستیاب ہے⁵۔ اس تشہیر کا دائرہ مزید وسیع کرنے کے لئے عوامی ارباب اختیار کچھ دیگر ذرائع بھی اپنا سکتے ہیں تاکہ عام لوگوں کو اس بات کی جان کاری ہو سکے کہ مختلف نسل کے افراد کی مساوی رسائی کے لئے کیا اقدامات کئے گئے ہیں۔ مثال کے طور پر عوامی حکام کو اقدامات کی چیک لسٹوں کو ان کی متعلقہ ویب سائٹ پر اپ لوڈ کر کے یا CMAB کی ویب سائٹ پر ہائپر لنکس قائم کر کے ، اور / یا ان کے استقبال کے علاقوں / کاؤنٹرز میں ڈسپلے کر کے عوام کے میموں تک آسانی سے قابل رسائی حاصل کرنا چاہئے۔۔ اس کے لئے سوشل میڈیا پلیٹ فارم کا استعمال بھی کیا جاسکتا ہے

4.16 مزید براں عوامی ارباب اختیار مختلف النسل افراد کے ذریعہ ان خدمات سے مستفید ہونے والوں کی مکمل تفصیلات اور اعداد و شمار کے ساتھ ساتھ نسلی مساوات کے فروغ کے لئے ان کی طرف سے کئے گئے اقدامات کا بھرپور جائزہ اور اس کی ترقی کی شرح کا پورا ریکارڈ رکھیں۔ یہ ریکارڈ مستقبل میں کئے جانے والے اقدامات اور ان پر نظر ثانی کے لئے بہت ہی کارآمد ثابت ہوں گے۔

5. رہنما خطوط کا نفاذ

5.1 عوامی ارباب اختیار کی یہ ذمہ داری ہے کہ وہ اپنے پالیسی یا پروگرام کے علاقے میں ان رہنما خطوط کو لاگو کریں۔ وہ اس بات کا بھی خیال رکھیں کہ ان کے ان اقدامات پر نظر ثانی کی جاتی رہے گی۔

5.2 عوامی ارباب اختیار مذکورہ بالا مقاصد کے حصول کے لئے تمام مناسب ذرائع کا استعمال کریں۔ اگر یہ عوامی ارباب اختیار ان ذرائع کے استعمال پر قادر نہ ہوں تو مزید ذرائع کے لئے مقررہ قانون کے مطابق درخواستیں طلب کی جائیں۔

5.3 CMAB ہی مجموعی طور پر حکومت میں ان رہنما خطوط کے نفاذ کی تنظیم کرتی ہے اور اس کا جائزہ لیتی ہے۔ یہ ان رہنما اصولوں کے نفاذ پر نظر رکھتی ہے اور ہر سال عوامی ارباب اختیار سے ان کے بارے میں معلومات جمع کرتی ہے جیسے کہ پیرا 4.14 کے تحت بنائی گئی فہرست وغیرہ۔ یہ CMAB نسلی اقلیتی امور کی مجلس عاملہ اور قانون ساز کونسل کے دستوری معاملات کی کمیٹی کو پالیسی کے نفاذ اور دیگر اقدامات کے بارے میں اپنی رپورٹ پیش کرتی ہے اور پھر مناسب طور سے ان کی تشہیر کرتی ہے۔ یہ CMAB عوامی ارباب اختیار کے صلاح و مشورہ سے ان رہنما اصولوں پر نظر ثانی بھی کرتی رہتی ہے۔

5.4 عوامی ارباب اختیار کا یہ بھی فریضہ ہے کہ وہ کچھ سینئر افسران کا تعین کریں جو اپنی معینہ تنظیم میں ان رہنما اصولوں کو لاگو کرنے میں ربط و ضبط پیدا کریں۔ ان افسروں کی یہ بھی ذمہ داری ہوگی کہ وہ ان اصولوں کے نفاذ کے سلسلے میں اندرونی انتظامات کا بھی جائزہ لیں اور ان رہنما اصولوں کے تحت متعلقہ پالیسیوں اور اقدامات پر نظر ثانی بھی کرتے رہیں اور حکومت کے اندر ایک رابطہ کار کی حیثیت سے بھی کام کریں۔

دستور اور مرکزی امور کا بیورو

دسمبر 2019

ملحق A

نسلی تفریق آرڈی نینس کی دفعات عوامی خدمات کی دفعہ سے متعلق

ریس امتیازی آرڈیننس (RDO) (Cap. 602) اس کے تحت غیر قانونی نسلی امتیازی سلوک کو تفصیل سے بیان کرتا ہے۔

2. RDO کے تحت "نسل" کا مطلب ہے کسی شخص کی نسل، رنگ، سلسلہ نسب، قومی یا لسانی اصل (برائے مہربانی RDO کے مادہ 8 کی طرف رجوع کریں)۔

3. RDO اس بات کی وضاحت کرتا ہے کہ بہت سے میدانوں میں کسی بھی قسم کی تفریق غیر قانونی ہے جیسے ملازمت، تعلیم، سامان کی فراہمی، سہولیات، خدمات، مکانات کی خرید و فروخت یا ان کے انتظامات۔ نسلی بنیاد پر کسی کو تنگ کرنا بھی قانونی جرم ہے (مثال کے طور پر غیر مناسب برتاؤ، ایسے حالات پیدا کرنا جس میں کسی کو یہ گمان ہو کہ اسے تنگ و ذلیل کیا جائے گا یا اسے دھمکایا جائے گا۔ اس طرح سے اس کے خلاف معاندانہ اور دھمکی بھرا ماحول پیدا کیا جائے گا)۔

4. RDO کے تحت مدرجہ ذیل امور "امتیاز" کے زمرہ میں آتے ہیں:-

(a) "براہ راست" امتیازی سلوک: اس سے اس معاملے کی طرف اشارہ ہوتا ہے جب ایک شخص ("امتیازی سلوک کرنے والا") دوسرے شخص ("شکار") کے ساتھ شکار لوگوں کی نسل کے تناظر میں دوسرے لوگوں کے مقابلے میں کم احسن سلوک کرتا ہے (RDO کے سیکشن (a)(1)4 دیکھیں)؛ اور

(b) "بالواسطہ" امتیاز: اگرچہ نسل سے قطع نظر یہ قانون سب پر لاگو ہوتا ہے، تاہم بالواسطہ امتیاز وہ سلوک ہے جس سے اس پر خراب اثرات مرتب ہوں یا اس کی وجہ سے کسی خاص نسل کے شخص کی پوزیشن خراب ہو جائے اور جسے کسی بھی طرح منصفانہ نہ کہا جاسکے (قانونی تعریف کے لئے ملاحظہ ہو RDO کا مادہ (b)(1)4 اور (2)4- چاہے جداگانہ منفی اثر یا نقصان کا سامنا کرنا پڑے اس کا فیصلہ مختلف نسلی گروہوں کے لوگوں کے تناسب سے موازنہ کر کے کیا جاتا ہے جو ضرورت یا حالت کی تعمیل کر سکتے ہیں۔ اگر کسی خاص نسلی گروہ کے لوگوں کا تناسب جو تعمیل کر سکتا ہے وہ دوسرے گروہوں کے مقابلے میں کافی کم ہے تو، ضرورت یا حالت بالواسطہ امتیازی سلوک کا شکار ہو سکتی ہے جب تک کہ ضرورت یا حالت کسی جائز مقصد کی تکمیل نہ اور مقصد سے عقلی اور متناسب تعلق رکھتا ہے۔

5. "نسلی بنیاد پر ہراساں کرنے" کی تعریف RDO کے مادہ 7 میں کی گئی ہے۔ جس کا مطلب یہ ہے کہ کسی کے ساتھ زبانی یا تحریری طور پر (نسلی بنیاد پر ایسا غیر مناسب سلوک کیا

جائے جس سے ایک معقول شخص کو ایسا لگے کہ اسے جان بوجھ کے ہراساں یا تنگ کیا جا رہا ہے اور جس کی وجہ سے اس کے خلاف ایک معاندانہ ماحول بن رہا ہے۔

6. حکومت کے بہت سے کام بھی ایسے میدانوں میں انجام دئے جاتے ہیں جس کی تصریح RDO میں کی گئی ہے خاص طور سے جن کا تذکرہ مذکورہ پیرا 3 میں کیا گیا ہے۔ جیسے سامان کے حصول کا میدان، خدمات، سہولیات اور مکانات کا انتظام۔ یہی کام عوامی ارباب اختیار بھی کر رہے ہیں جو لوگوں کی بنیادی خدمات انجام دیتے ہیں۔ مادہ (h)(2) 27 میں اس بات کی صراحت کی گئی ہے کہ حکومت کے کسی محکمہ یا حکومت کی زیر نگرانی کام کرنے والے کسی بھی ادارے کی وہ خدمات اور سہولیات ہیں جس کی تصریح مذکورہ بالا مادہ میں کی گئی ہے۔ لہذا کسی بھی شخص کو خدمات مہیا کرنے سے انکار یا اسی جیسے کسی بھی شخص کو نسلی بنیاد پر ایسی خدمات مہیا کرنے سے انکار جو عام طور پر لوگوں کو مہیا کی جاتی ہیں RDO کے تحت غیر قانونی نسلی امتیاز سمجھا جائے گا۔

7. عوامی ارباب اختیار کی یہ ذمہ داری ہے کہ وہ اس بات کو یقینی بنائیں کہ متعلقہ قانونی دفعات کے ذریعہ کسی پالیسی کی وضع اور نفاذ میں کسی بھی قسم کی تفریق برتی نہیں جائے گی۔ وہ اپنے اقدامات کے ذریعہ اس بات کو یقینی بنائیں کہ ان کا عملہ اپنی قانونی ذمہ داریوں کو اچھی طرح سمجھتا ہے۔

8. قانونی ڈھانچے میں کسی قسم کے شک کی صورت میں قانونی مشورہ طلب کرنا چاہئے اور اس بات پر نظر رکھنی چاہئے کہ کیا کوئی خاص پالیسی یا اقدام نسلی امتیاز کی قانونی دفعات سے متصادم تو نہیں ہے۔

9. RDO سے متصادم پالیسیاں اور اقدامات غیر قانونی قرار دی جائیں گی۔ انہیں عدالتی چارہ جوئی کے ذریعہ قانونی طور پر ڈسٹرکٹ کورٹ میں چیلنج کیا جاسکتا ہے۔

10. RDO کے تحت عام لوگ EOC میں یا RDO کے تنفیذی محکمہ میں اپنی شکایات درج کر سکتے ہیں۔ EOC کو یہ اختیار دیا گیا ہے کہ وہ ہر طرح کے امتیاز کو ختم کرے اور مختلف نسل کے افراد کے مابین یک جہتی اور مساوات کو فروغ دے۔ جہاں تک نسلی امتیاز کا سوال ہے تو یہ اس بات کی مجاز ہے کہ وہ اس قسم کی غیر قانونی شکایات کا ازالہ کرے، باہمی صلح صفائی کو فروغ دے، RDO کے مادہ 78 اور 79 کے تحت امداد فراہم کرے، RDO کے مادہ 64 کے تحت رسمی تحقیقات کرے اور RDO کے مادہ 66 کے تحت معلومات جمع کرے۔ EOC ارباب اختیار کے سامنے پالیسیوں میں تبدیلی کی سفارش کر سکتی ہے اور اپنی تحقیقات کی روشنی میں قانون سازی یا قانون میں تبدیلی کے لئے انتظامی چیف سکریٹری کو اپنی سفارشات بھیج سکتی ہے۔

ملحق B

لسانی خدمات

ایچ کے ایس اے آر حکومت نسلی مساوات کو فروغ دینے اور عوامی خدمات تک یکساں رسائی کو یقینی بنانے کی پابند ہے۔ ہانگ کانگ میں جو لوگ چینی یا انگریزی زبان میں مؤثر طور پر پیغام رسانی نہیں کر سکتے انہیں عوامی خدمات تک رسائی میں دشواری ہو سکتی ہے۔ اس بات کو یقینی بنانے کے لئے کہ مختلف نسل سے تعلق رکھنے والے افراد کو ان عوامی خدمات تک رسائی اور ان سے مستفید ہونے کے مساوی مواقع حاصل ہوں ضرورت مند افراد کو مناسب لسانی خدمات فراہم کی جاتی ہیں۔ عوامی ارباب اختیار ان خدمات سے مستفید ہونے والوں کی لسانی ضروریات کی شناخت کریں اور انہیں درکار ضروری لسانی خدمات فراہم کریں اور ضرورت مندوں کے لئے ان کے عملی حالات کو دھیان میں رکھتے ہوئے ان کے لئے مناسب لسانی خدمات کا انتظام کریں اور پھر ان کی درخواستوں پر عمل کرتے ہوئے ان کے لئے ترجمان کا انتظام کریں۔

مقاصد

2. عوامی خدمات کی ادائیگی کے دوران درکار ضروری لسانی خدمات کی فراہمی کے مقاصد ہیں:

- (a) مستفید ہونے والے ان اشخاص کو جو چینی یا انگریزی زبان لکھ بول نہیں سکتے اس قابل بنانا کہ ان کی رسائی ان عوامی خدمات تک مساوی طور سے ہو سکے
- (b) عوامی ارباب اختیار کو اس قابل بنانا کہ وہ ان خدمات سے مستفید ہونے والوں کی ضروریات کو سمجھ سکیں اور ان کا مداوا کر سکیں

لسانی خدمات کی فراہمی

انتظامی سطح پر

3. عوامی ارباب اختیار کی یہ ذمہ داری ہے کہ وہ اس بات کو یقینی بنائیں کہ زبان ان خدمات تک رسائی کی راہ میں رکاوٹ نہیں ہے۔ وہ اس بات کو یقینی بنائیں کہ ایسے اشخاص جو چینی یا انگریزی زبان اچھی طرح نہیں بول سکتے وہ بھی مساوی طور پر ان مواقع تک رسائی حاصل کر سکتے ہیں اور مہیا کردہ معلومات کو سمجھ سکتے ہیں۔ اس کے لئے ترجمہ اور ترجمان کا انتظام کیا گیا ہے۔ عوامی ارباب اختیار کی انتظامیہ کو درج ذیل چیزیں درکار ہوں گی :-

- لسانی خدمات کے لئے مستفید ہونے والے لوگوں کی ضروریات کو سمجھنا؛

- خدمات کے تمام مراکز اور ویب سائٹ پر انسانی خدمات کی فراہمی نیز ان خدمات سے مستفید ہونے والوں کو اس سہولیت کے بارے میں بتانا – چینی اور انگریزی زبان نہ جاننے والوں کو انسانی سہولت کی دستیابی کے بارے میں علامات اور تصاویر کی مدد سے بتانا زیادہ سودمند ثابت ہو سکتا ہے (ملاحظہ ہو انسانی شناخت کا کارڈ جسے نسلی اقلیات کے ساتھ یک جہتی کو فروغ دینے کے مرکز (CHEER سنٹر) نے تیار کیا ہے ضمیمہ) –

- اس بات کو یقینی بنائیں کہ عملے کے لوگ ایسے لوگوں کی مدد کریں گے جو چینی یا انگریزی زبان اچھی طرح نہیں بول پاتے۔ انہیں انسانی سہولیات میسر ہونے کے بارے میں بھی بتائیں گے۔

- انسانی سہولیات کی فراہمی کو یقینی بنائیں اور بوقت ضرورت ان کا استعمال بھی کریں ؛

- جہاں تک ممکن ہو سکے مستفید ہونے والوں کو انسانی خدمات مفت مہیا کریں؛

- انسانی خدمات کی فہرست اور طریقہ کار مرتب کریں اور پھر اس بات کو یقینی بنائیں کہ عملے کے لوگ خاص طور سے صف اول کے کارکنان انسانی پالیسی اور مقررہ طریقہ کار سے باخبر ہیں اور پھر انہیں ضرورت پڑنے پر بروقت ہدایات اور مدد فراہم کریں ؛

- خدمات کی بہم رسانی میں انسانی مساوات کو سمجھنے اور اس کے تئیں حساسیت کو برہانے کے لئے عملے کو تربیت دیں۔ مزید براں ترجمان کے ساتھ مؤثر طور سے کام کرنے کے لئے انہیں مناسب تکنیک اور مہارت فراہم کریں ؛

- انسانی خدمات بہم پہنچانے کے لئے اگر ضرورت تو ذرائع مہیا کریں اور عملے کی تربیت کا بھی انتظام کریں – اگر اضافی ذرائع کی ضرورت ہو اور ارباب اختیار موجودہ ذرائع کو ناکافی سمجھتے ہوں تو مقررہ قانون کے تحت مزید ذرائع کے حصول کے لئے تندرطلب کئے جائیں –

4. تمام عوامی ارباب اقتدار کے لئے یہ لازم ہے کہ وہ مستقل طور سے انسانی خدمات سے مستفید ہونے والے افراد کی ضرورتوں پر نظر رکھیں اور اس کا جائزہ لیتے رہیں اور بوقت ضرورت ان میں مناسب تبدیلیاں بھی لائیں – اس کام پر پوری نظر رکھنے کے لئے یہ ضروری ہے کہ عوامی ارباب اقتدار اس انسانی خدمات اور کتنی زبانوں کو ترجیح دی گئی کے بارے میں (اس تفصیل کے ساتھ کہ کتنی درخواستیں موصول ہوئیں اور کتنے ترجمان مہیا کئے گئے) CMAB کو سالانہ رپورٹ پیش کریں گے (مزید تفصیل کے لئے ملحق C کی طرف رجوع کریں)

اگلی سطح

5. عملے کی اراکین کی یہ ذمہ داری ہے کہ وہ اچھی طرح چینی اور انگریزی زبان نہ بولنے والوں کی عوامی خدمات تک یکساں رسائی میں پوری مدد کریں – وہ درج ذیل امور کے لئے مناسب اور فعال قدم اٹھائیں :-

- خدمات سے مستفید ہونے والوں کی لسانی ضروریات کی شناخت کریں اور جائزہ لیں۔ لسانی خدمات کا انتظام کیا جائے اگر خدمات سے مستفید ہونے والے:
- یہ درخواست کرتے ہیں کہ وہ اپنی ترجیحی زبان میں بات کریں گے
- لسانی خدمات کی درخواست کرتے ہیں
- چینی یا انگریزی میں بات کرنے میں دقت ہوتی ہے۔
- ان کی بات پوری طرح سمجھ میں نہیں آتی
- چینی یا انگریزی میں بات کو نہ سمجھ پاتے اور نہ ہی جواب دے پاتے یا بہت ہی محدود جواب دے پاتے ہیں؛ یا
- وہ اپنی بات کہنے کے لئے خاندان کے افراد، دوستوں اور خبر گیری کرنے والوں یا دیگر معاون لوگوں پر انحصار کرتے ہیں۔

- خدمات سے مستفید ہونے والوں کو لسانی خدمات کے بارے میں بتائیں؛

- ذرائع ابلاغ کو آسان بنانے کے لئے گفت و شنید میں مددگار اشیاء (جیسے ڈسپلے کارڈ اور عددی آلات وغیرہ) یا ضمیمہ کا لسانی شناختی کارڈ استعمال کریں؛

- لسانی خدمات کی ضروریات اور ان پر عمل درآمد کوریکارڈ کریں – ان خدمات سے مستفید ہونے والے شخص کو اگر کسی خاص زبان درکار ہو تو اس کے سروس ریکارڈ میں اس کا باقاعدہ اندراج ہونا چاہئے تاکہ یہ مستقبل میں کام آئے؛

- خدمات سے مستفید ہونے والوں کے لئے مناسب لسانی خدمات کا انتظام کریں – یہ کام عوامی ارباب اقتدار کے وضع کردہ مقررہ طریقہ کار کے مطابق ہو؛

- جہاں کہیں بھی ضرورت ہو لسانی خدمات کا اہتمام کریں اس بات سے قطع نظر کہ آیا خدمات سے مستفید ہونے والے شخص نے اس کی درخواست کی ہے یا وہ کسی چینی، انگریزی بولنے والے خاندانی ممبر، دوست، دیکھ بھال کرنے والے یا کسی دیگر معاون کے ساتھ آیا ہے؛

- شک کی صورت میں انتظامیہ سے مدد یا ہدایت طلب کریں؛

● مختلف النسل افراد کی خدمت کے لئے اپنی معلومات اور ہنر کو بڑھانے کے لئے ضروری تربیت حاصل کریں ؛ اور

● انتظامیہ کی لسانی خدمات کو مزید بہتر بنانے کے لئے اسے اپنے تجربات کے نتائج سے آگاہ کرتے رہیں -

6. خدمات سے مستفید ہونے والے افراد کو لسانی خدمت کی فراہمی کا انتظام کرتے ہوئے عوامی ارباب اقتدار کو یہ یاد دہانی کرائی جاتی ہے کہ وہ درج ذیل امور کو اپنے دھیان میں رکھیں:

● اگر عوامی خدمات سے مستفید ہونے والا کوئی شخص اپنے کسی خاندانی ممبر، دوست، دیکھ بھال کرنے والے یا کسی دیگر معاون کے ساتھ آیا ہو اور خدمات کے حصول کے لئے چینی یا انگریزی زبان اچھی طرح بول نہیں سکتا ہو تو ایسی صورت حال میں عوامی ارباب اقتدار اسے پیشہ ور لسانی خدمات مہیا کرنے کے بارے میں فیصلہ کر سکتے ہیں تاکہ خفیہ معلومات کے افشاء، ممکنہ غلط فہمی، نا درستگی، مفادات کے ٹکراؤ، غیر مقصود ہونے کا خطرہ وغیرہ کا کوئی امکان باقی نہ رہے؛ اور

● لسانی خدمات کا انتظام کرتے وقت عملہ کے لوگ خدمات سے مستفید ہونے والے شخص کی خاص ضرورتوں کو دھیان میں رکھیں خاص طور سے رازداری اور نسلی اختلاف کی وجہ سے تہذیبی فرق کا -

ترجمہ اور ترجمانی کی خدمات فراہم کرنے والے

7. خدمات سے مستفید ہونے والوں کی ان خدمات تک رسائی کو آسان بنانے کے لئے CHEER سنٹر نے جسے ہانگ کانگ کرسچین سنٹر چلاتی ہے اور جسے وزارت داخلہ نے شروع کیا ہے غیر اختصاصی اور غیر پیشہ ورانہ میدانوں میں انگریزی اور 8 دیگر زبانوں میں¹ ترجمہ اور ترجمانی کی خدمات فراہم کرتا ہے۔ اس کی ٹیلیفون کے ذریعہ ترجمانی اور انکوائری سروس (TELIS) کے ذریعہ 3 طرفہ وائس کانفرنس کے ذریعہ ترجمانی کی جاسکتی ہے اور یہ خدمات سے مستفید ہونے والوں اور عوامی ارباب اقتدار کے لئے بالکل مفت مہیا کی جاتی ہے - عوامی ارباب اقتدار CHEER سنٹر کی ہاٹ لائن پر رابطہ قائم کر کے (<https://hkcscheer.net/>) ترجمانی کے لئے TELIS سپورٹ حاصل کر سکتے ہیں - چونکہ TELIS کے علاوہ دیگر امور کے ترجمہ اور ترجمانی کے لئے CHEER سنٹر کچھ فیس لیتا ہے اس لئے ان خدمات کے طلب گار عوامی ارباب اقتدار ان خدمات کو مہیا کرنے والوں سے رابطہ قائم کرتے وقت اسٹور اور پروکیورمنٹ کے قوانین (S&PRs) کی اتباع کریں - ترجمانی اور ترجمہ کی سہولیت فراہم کرنے والوں کے لئے CHEER سنٹر نے جو رہنما اصول بنائے ہیں ان تک رسائی درج ذیل لنک کے ذریعہ ہو سکتی ہے -

8. چونکہ ان خدمات سے مستفید ہونے والوں کے لئے ترجمانی کی ضرورت یہاں پر پیش کی جانے والی عوامی خدمات جیسی ہی ہوتی ہیں اس لئے عوامی ارباب اقتداران کی عملی ضروریات اور حقیقی صورت حال کو ذہن میں رکھتے ہوئے دیگر ترجمانوں اور مترجموں کی خدمات حاصل کر سکتے ہیں۔ اس قسم کی خدمات مہیا کرنے والوں میں ہانگ کانگ شینگ کونگ ہوئی (HKSKH) لیڈی میک لے ہوس سنٹر بھی ہے جو ایک سروس کنٹریکٹر ہے اور عوامی اسپتالوں اور کلینکس میں ترجمانی کی خدمات مہیا کرتا ہے نیز یہ عدالتوں میں جزوقتی ترجمانی² کے فرائض بھی انجام دیتا ہے۔ سرکاری انتظامیہ ترجمہ اور ترجمانی کی خدمات فراہم کرنے والوں کی فہرستوں کا حوالہ بھی سول سروس بیورو³ کے سرکاری زبان ڈویژن کے ساتھ ساتھ خریداری کارڈ پروگرام کے تحت خریداری کارڈ مرچنٹ کی فہرستوں کا بھی حوالہ دے سکتا ہے۔ کسی بھی صورت میں B/Ds کو ان سپلائرز یا زبان کی خدمت فراہم کرنے والوں کو S&PRs کے مطابق اہل زبان کی خدمات کی فراہمی کے لئے مشغول کرنے کی یاد دلائی جاتی ہے۔

دسمبر 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 दोभाषे सेवा (TELIS) हटलाईनमा फोन गर्न मद्दत गर्न सक्छन्।</p>
	Urdu 烏爾都語 اردو	3755 6833	 <p>جو زبان آپ بولتے ہیں اس کی طرف اشارہ کریں اور آپ کے لیے خدمت فراہم کرنے والے CHEER سینٹر کی ٹیلی فون پر زبانی ترجمہ کی سہولت (TELIS) کی ہاٹ لائن پر کال کرنے میں آپ کی مدد کر سکتے ہیں</p>
	Punjabi 旁遮普語 ਪੰਜਾਬੀ	3755 6844	 <p>ਆਪਣੀ ਬੋਲਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵੱਲ ਇਸ਼ਾਰਾ ਕਰੋ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਤੁਹਾਨੂੰ CHEER ਸੈਂਟਰ ਦੀ ਟੈਲੀਫੋਨ ਵਿਆਖਿਆ ਸੇਵਾ (TELIS) ਦੀ ਹਾਟਲਾਈਨ ਤੇ ਕਾਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨਗੇ</p>
	Tagalog 他加祿語	3755 6855	 <p>Ituro ang iyong wika at maaari kang tulungan ng iyong tagabigay ng serbisyo na makatawag sa Hotline ng Serbisyong Interpretasyong Pantelepono (TELIS) ng CHEER</p>
	Thai 泰語 ภาษาไทย	3755 6866	 <p>ชี้ไปที่ภาษาที่คุณพูดแล้วเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน จะช่วยคุณโทรศัพท์มาที่สายด่วนบริการสามทางโทรศัพท์ (TELIS) ของศูนย์ CHEER</p>
	Hindi 印度語 हिन्दी	3755 6877	 <p>जो भाषा आप बोलते हैं उस भाषा की तरफ संकेत करें और आपके सेवा प्रदाता आपको CHEER केन्द्र के टेलीफोन व्याख्या सेवा (TELIS) हाटलाइन पर कॉल करने में आपकी मदद करेंगे</p>
	Vietnamese 越南語 Tiếng Việt	3755 6888	 <p>Hãy chỉ vào ngôn ngữ thích hợp bạn, để người cung cấp dịch vụ hỗ trợ bạn gọi tới CHEER trung tâm Trợ Giúp Thông Dịch Qua Đường Dây Nóng (TELIS), để bạn có thể giao tiếp được</p>

香港基督教服務處
融匯 - 少數族裔人士支援服務中心

Kartu Identifikasi Bahasa / भाषा पहिचान कार्ड / भाषा पहिचान कार्ड / ভাষা পরিচয় কার্ড /
Tarhetang Pagkakakilanlan ng Wika / บัตรประจำตัวแสดงภาษา / زبان کی شناخت کا کارڈ /
Thẻ Nhận Dạng Ngôn Ngữ

 www.hkcs.org


民政事務總署
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. <i>(For Urgent Matters Only and only English - speaking staff will answer the calls)</i>	非辦公時間 :	即上述辦公時間以外之時間， 包括公眾假期。 <i>(熱線由通曉英語的職員接聽， 並只適用於緊急情況)</i>
Layanan Penerjemahan lewat Telepon (TELIS)		Serbisyonng 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. <i>(Hanya untuk Darurat dan Hanya petugas berbahasa - Inggris yang akan menjawab panggilan)</i>	Hindi oras ng operasyon :	Anumang oras na hindi nakasaad sa itaas, kabilang ang mga public holiday. (Para sa mga Madaling mga Bagay Lamang mga kawaniing nakakapagsalita ng Ingles lamang ang sasagot sa mga tawag)
टेलीफोन व्याख्या सेवा (TELIS)		บริการสามทางโทรศัพท์ (TELIS)	
संचालन समय :	सोमवार से रविवार 8:00am - 10:00pm (सार्वजनिक छुट्टियों को छोड़कर)	वेलातांकार :	วันจันทร์ ถึง วันอาทิตย์ 8:00am - 10:00pm (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
गैर-संचालन समय :	ऊपर दिये संचालन समयों से बाहर किसी भी समय, सार्वजनिक छुट्टियों सहित। <i>(तत्काल मामलों के लिए ही, केवल अंग्रेजी - भाषी कर्मचारी कॉल का जवाब देंगे)</i>	वेलापिंद तांकार :	เวลาที่นอกเหนือจากเวลาทำการ ดังกล่าวข้างต้นรวมไปถึงวันหยุดราชการ <i>(สำหรับกรณีฉุกเฉินเท่านั้นที่จะมีเจ้าหน้าที่รับสายเป็นภาษาอังกฤษ)</i>
टेलीफोन दोभाषा सेवा (TELIS)		টেলিফোন দ্বিভাষিক সেবা (TELIS)	
संचालन समय :	सोमवार देखि आईतबार 8:00am - 10:00pm सम्म (सार्वजनिक बिदाहरू बाहेक)	сдзцілі смъ :	সোমবারে ঐ অৈতবার 8:00am - 10:00pm (জনতক ছুটিয়া ঐ হিলসা)
गैर-संचालन समय :	सार्वजनिक बिदाहरू लगायत, माथि दिईएको संचालन समय बाहेक कुनै पनि समय। <i>(अत्यन्त जरुरी मामिलाको लागि मात्र, अंग्रेजी-बोलने कर्मचारीले मात्र फोनको जबाफ दिनेछ)</i>	сдзцілі смъ зें घарот :	জনতক ছুটিয়া সন্দিহ উত্তিঁ উত্তিঁ сдзцілі смъ, зें ঘারত বিমে দী সম়। <i>(শুধুমাত্র জরুরী পরিস্থিতিতেই, কেবল অংগরেজী বোলত লোক য়মচালী কী বলত ল' নস্যাক দেয়গা)</i>
تیلی فون پر زبانی ترجمہ فی سہولت (TELIS)		Trợ Giúp Thông Dịch Qua Đường Dây Nóng (TELIS)	
کام کے وقت :	سوموار سے اتوار 8:00am - 10:00pm (سرکاری چھٹیوں کے علاوہ)	Thời Gian Làm Việc :	Thứ Hai đến Chủ Nhật 8:00 am – 10:00 pm (Thứ những ngày lễ công cộng)
کام کے وقت کے علاوہ :	اوپر دیے گئے کام کے وقت کے علاوہ کسی بھی وقت، بشمول سرکاری چھٹیوں <i>(صرف انگریزی بولنے والا عملہ کلر قہاتے گا)</i>	Phi Thời Gian Làm Việc:	Bất cứ thời gian nào ngoài giờ làm việc nói trên và ngày lễ công cộng. (<i>Những trường hợp khẩn cấp</i> và sẽ có nhân viên nói Tiếng Anh nghe điện thoại)

**تفصیلات جمع کرنا
خدمات سے مستفید ہونے والے مختلف النسل افراد**

عوامی ارباب اقتدار خدمات مہیا کرنے، ان کی منصوبہ بندی، جائزہ اور ان پر نظر ثانی کرتے وقت ان سے مستفید ہونے والوں کی ضروریات کو سمجھیں اور ان کامدوا کرنے کی کوشش کریں۔ اس مقصد کے لئے وہ عملی قدم اٹھاتے ہوئے ان خدمات سے مستفید ہونے والے مختلف النسل افراد کی تفصیلات جمع کریں (غیر ذاتی تفصیلات) اور پھر ان تفصیلات کی دستیابی کو آسان بنائیں۔ مستقل بنیاد پر جمع کی گئی ایسی معلومات کی بنیاد پر، عوامی حکام اپنی پالیسیوں اور نسلی مساوات پر اقدامات کے اثرات کا جائزہ لے سکتے ہیں، خدمت صارفین کے سرکاری خدمات تک یکساں رسائی کی نگرانی کر سکتے ہیں اور خدمات کی مستقل بہتری کو اہل بنائیں۔

مقاصد

2. غیر چینی خدمات سے مستفید ہونے والوں کی تفصیلات جمع کرنے کے مقاصد درج ذیل ہیں :-
(a) ان کے حالات، عادات و اطوار اور خدمات سے متعلق انکی خاص ضروریات کو سمجھنا؛
- (b) ان خدمات سے ان کے استفادہ کے طور طریقوں کو سمجھنا اور ان خدمات تک ان کی رسائی پر نگاہ رکھنا؛
- (c) ایسے مستفید اہل والوں کو ضروری مدد اور امداد بہم پہنچانا جن کو ان عوامی خدمات تک رسائی حاصل کرنے میں لسانی اور تہذیبی مشکلات کی وجہ سے دشواری لاحق ہوتی ہے؛
- (d) ان خدمات تک مؤثر رسائی پر مسلسل نظر رکھنا؛ اور
- (e) ان اقدامات کے مؤثر نفاذ اور پالیسیوں کی رفتار ترقی کے بارے میں لوگوں کو باخبر رکھنا۔

3. عوامی ارباب اقتدار ان تمام تفصیلات اور معلومات کو رضاکارانہ طور پر جمع کریں اور انہیں خفیہ رکھیں اور وہ ایسا صرف مساوی رسائی کو بہتر بنانے کے لئے کریں۔ اگر ان خدمات سے مستفید ہونے والے افراد اپنے نسلی تعلق کا انکشاف کرنا نہیں چاہتے تو عوامی ارباب اقتدار ان کی تفصیلات نامعلوم افراد کے طور پر کر سکتے ہیں۔ مستفید ہونے والوں کو ان خدمات سے استفادہ حاصل کرنے کے لئے عوامی ارباب اقتدار کو اپنی تفصیلات دینے پر مجبور نہیں کیا جاسکتا اور ان تفصیلات کو دینے سے منع کرنے پر ان کے خلاف کسی بھی قسم کی کارروائی بھی نہیں کی جاسکتی¹۔

چونکہ یہ تفصیلات رضاکارانہ طور پر جمع کی جاتی ہیں اس لئے ان اعداد و شمار کے مکمل ہونے، ان کی صلاحیت اور موثوق بہ ہونے پر فرق پڑ سکتا ہے۔ اس کے باوجود جمع کردہ یہ تفصیلات اور اعداد و شمار عوامی ارباب اقتدار کے لئے ان خدمات پر نگاہ رکھنے اور ان میں مزید بہتری پیدا کرنے کے لئے انتہائی مفید ثابت ہو سکتے ہیں۔

4. عوامی ارباب اقتدار خدمات سے مستفید ہونے والوں کی تفصیلات جمع کرتے وقت یا اس سے قبل یہ ضرور بتادیں کہ کس مقصد کے تحت یہ تفصیلات جمع کی جارہی ہیں اور ساتھ میں یہ بھی بتادیں کہ یہ تفصیلات دینا رضاکارانہ ہے۔ عوامی ارباب اقتدار یہ بات بھی دھیان میں رکھیں کہ یہ تفصیلات صرف خدمات پر نظر رکھنے اور ان میں بہتری پیدا کرنے کے لئے جمع کی جارہی ہیں، کسی اور مقصد کے لئے نہیں۔ مزید برآں یہ اعداد و شمار اور خدمات پر نگاہ رکھنے کے نتائج کا اندراج اس فارم میں نہیں ہوگا جو ان تفصیلات کے موضوع کی شناخت کرتا ہو۔ مذکورہ بالا انتظام کے بارے میں خدمات سے مستفید ہونے والے لوگوں کی اطلاع کے لئے بیان کا نمونہ ضمیمہ میں موجود ہے۔

غرض و غایت

عوامی خدمات تفصیلات جمع کرنے کے تحت

5. عوامی ارباب اقتدار پالیسی کے تمام پہلوؤں کا جائزہ لیں اور ان پالیسیوں اور اقدامات کی شناخت کریں جنہیں مختلف نسل کے افراد استعمال کرنا اور ان تک رسائی حاصل کرنا چاہتے ہیں اور پھر وہ ان ضروریات کے مطابق تفصیلات جمع کریں۔ تفصیلات جمع کرتے وقت خدمات کی نوعیت کے بارے میں ان کی انکوائری اور شکایات کو مدنظر رکھنا ضروری ہے۔ اس سلسلے میں عوامی ارباب اقتدار انکوائری اور شکایات کے دفتر سے ترجمہ یا ترجمانی کے ضرورت مند اور ان کی ترجیحی زبان کے بارے میں تفصیلات جمع کریں۔

جمع کی جانے والی تفصیلات

6. ترجمانی، ترجمہ اور ترجیحی زبان (چینی اور انگریزی کے علاوہ)² کی ضرورت کے بارے میں بنیادی معلومات – جن لوگوں کو ترجمانی یا ترجمہ کی ضرورت ہو ان کے بارے میں تفصیلات جمع کرنا ضروری ہے۔ عوامی ارباب اختیاران خدمات سے مستفید ہونے والوں کی تفصیل جمع کریں جو چینی اور انگریزی زبان کے علاوہ کوئی اور زبان استعمال کرتے ہیں۔ لسانی خدمات سے متعلق کم از کم درج ذیل تفصیلات کاریکارڈ رکھا جائے:-

(a) کتنی بار لسانی خدمات کی درخواست کی گئی ؛

(b) کتنی بار لسانی خدمات سے مستفید ہونے والوں کو یہ خدمات مہیا کی گئیں؛

(c) کتنی بار لسانی خدمات کی پیش کش قبول کی گئیں اور کتنی بار ٹھکرا ئی گئیں؛ اور

(d) درخواست کی صورت میں جیسے (مذکورہ بالا (a) یا لسانی خدمت کی پیش کش کو قبول کرنے کی صورت میں (مثال کے طور پر مذکورہ بالا (c) درخواست کی گئی زبان۔

عوامی ارباب اقتدار مختلف النسل افراد کی طرف سے استعمال کی جانے والی خدمات کے بارے میں کچھ دیگر تفصیلات اور اعداد و شمار بھی جمع کر سکتے ہیں (جیسے نسل، قومیت، جنس، پیدائش کا ملک وغیرہ) اگر یہ تفصیلات ان کی خدمات کی ادائیگی میں معاون ثابت ہوں (مثال کے طور پر کچھ قوموں کی عورتیں صرف عورت ڈاکٹر ہی سے مشورہ طلب کر سکتی ہیں)

7. مردم شماری کے اعداد و شمار کے ساتھ ساتھ مختلف عوامی خدمات کے مابین بینچ مارک کے ساتھ موازنہ کرنے کے ل، جب اعداد و شمار کے زمرے کو جمع کرنے پر غور کیا جائے تو مردم شماری اور محکمہ شماریات کے اختیار کردہ معیاری ضابطوں سے اخذ کیا جانا چاہئے۔ اس سلسلے میں، نسلی گروہوں کی درجہ بندی کے لئے عوامی حکام کو مشورہ دیا جاتا ہے کہ وہ کم از کم 8 اقسام کے سلسلے میں اعداد و شمار اکٹھا کریں، یعنی فلپائن، انڈونیشی ہندوستانی، نیپالی، پاکستانی، تھائی دیگر ایشین (ویتنام سمیت) اور دیگر۔ مذکورہ نسلی گروہ سب سے بڑا غیر چینی گروپ ہیں سن 2016 کی آبادی کے لحاظ سے مردم شماری تھیمک رپورٹ کے مطابق: نسلی اقلیتیں³ مردم شماری اور شماریات محکمہ کے ذریعہ۔

8. عوامی ارباب اقتدار کو یہ یا ددہانی کرائی جاتی ہے کہ جمع کردہ معلومات موضوع سے متعلق ہوں، ضروری ہوں اور طویل نہ ہوں اور ان کا مقصد یہ ہو کہ مستفید ہونے والوں کی خدمات تک مساوی رسائی ہو سکے اور مختلف النسل افراد کی جمع کردہ غیر ذاتی تفصیلات تک رسائی آسان ہوتا کہ ان کا جائزہ باسانی لیا جاسکے۔ شک کی صورت میں، محکمہ انصاف / ذاتی معلومات کے لئے پرائیویسی کمشنر کے دفتر سے مشورہ لیا جانا چاہئے۔

9. جمع کردہ معلومات اور ان کی نوعیت کے تحت مہیا کردہ خدمات اور ان کے بارے میں لئے گئے فیصلوں کا (مذکورہ بالا پیرا 5 سے لے کر 7 تک) کا باقاعدہ اندراج کیا جائے۔ مزید براں ان

برائے مہربانی 2016 کی مردم شماری سے متعلق ٹیبل 3.1 کی طرف رجوع کریں جس میں لسانی اقلیتوں کے بارے میں رپورٹ شائع ہوئی ہے:

<https://www.statistics.gov.hk/pub/B11201002016XXXXB0100.pdf>

ان رہنما اصولوں میں سفید اور مشرقی ایشیائی لوگوں جیسے جاپانی اور کوریائی لوگوں کو دیگر افراد کی فہرست میں شامل کیا گیا ہے اس لئے کی ان میں سے بیشتر تارکین وطن ہیں جو ہانگ کانگ میں کام کر رہے ہیں اور انگریزی میں بات چیت کر لیتے ہیں۔

فیصلوں پر مستقل طور سے نظر ثانی بی کی جاتی رہے تاکہ بدلتے ہوئے حالات سے اسے ہم آہنگ کیا جاسکے۔

نفاذ

10. غیر چینی خدمات سے مستفید ہونے والوں کی معلومات اور تفصیلات جمع کرنے کا آغاز اپریل 2020 سے ہوگا جس کی مرحلہ وار تکمیل 2 سال کے اندر اندر ہو جائے گی یعنی مارچ 2022 تک۔

(a) پلا مرحلہ مارچ 2021 تک مکمل ہوگا

• ترجمانی اور ترجمہ کے ضرورت مند افراد کی تفصیلات اور ان کی ترجیحی زبان کے بارے میں معلومات پوچھ تاچھ اور شکایات کے دفتر سے درج ذیل طور پر جمع کی جائیں :-

(i) ایسے معاملات کی تعداد جن میں لسانی خدمات طلب کی گئی ہوں؛

(ii) ایسے معاملات کی تعداد جن میں لسانی خدمات پیش کی گئی ہوں؛

(iii) ایسے معاملات کی تعداد جن میں لسانی خدمات کی پیش کش کو قبول کیا گیا ہو یا ٹھکرا دیا گیا ہو؛ اور

(iv) ایسے معاملات جن میں درخواست کی گئی ہو (مثال کے طور پر مذکور (i) یا قبول کی گئی ہو) (مثال کے طور پر مذکور (iii) تو طلب کردہ زبان⁴۔

(v) خدمات سے مستفید ہونے والے لوگوں کی ترجمانی یا ترجمہ کی ضرورت کے بارے میں درج کی گئی شکایات کی تعداد اور کیا یہ شکایات ترجمہ یا ترجمانی کی "سہولت نہ ہونے کی وجہ سے" ہے؛ اور

(vi) دیگر تفصیلات جن کی شناخت کی گئی ہو (اگر ہوتو)۔

• مجموعی تفصیلات جمع کرنے کے عمل پر نگاہ رکھنا اور اصل حالات کی بنیاد پر ان میں ضروری ردوبدل کرنا۔

• پہلے مرحلے کی تفصیلات جمع کرنے کے انتظام کا جائزہ لینا اور پھر آئندہ تفصیلات جمع کرنے کے عمل کے لئے ضروری تکنیکی اور تشہیری تیاری کرنا جسے دوسرے مرحلہ آخر فروری 2021 میں شامل کرنے کا منصوبہ بنایا گیا ہے۔

• عوامی معلومات کے لئے جمع کردہ اعداد و شمار کو ایک مجموعی شکل میں اس کی متعلقہ ویب سائٹ پر اخیر اپریل 2021 تک ڈالنا –

• اعداد و شمار کے آئینے میں پالیسی ، اقدامات اور خدمات کے مؤثر ہونے کا جائزہ لینا اور پھر ان میں مناسب اصلاحات کرنا

(b) دوسرا مرحلہ (جسے مارچ 2022 تک مکمل کرنا ہے)

• خدمات سے مستفید ہونے والے مختلف النسل افراد کے بارے میں تفصیلات اور اعداد و شمار جمع کرنا ان خدمات کے لئے جن کی شمولیت اس مرحلہ میں کی جائے گی

• تفصیلات جمع کرنے کے عمل پر نگاہ رکھنا اور حقیقی حالت کی بنیاد پر ان میں ضروری ردوبدل کرنا –

• تفصیلات جمع کرنے کے عمل کا سالانہ جائزہ لینا جن میں خدمات کی نوعیت اور تفصیلات جمع کرنا شامل ہے۔

• عوامی معلومات کے لئے ہر سال اپریل اخیر تک مرتب کردہ تفصیلات کو متعلقہ ویب سائٹ پر ڈالنا؛ اور

• اعداد و شمار کے آئینے میں پالیسی ، اقدامات اور خدمات کے مؤثر ہونے کا جائزہ لینا اور پھر ان میں مناسب اصلاحات کرنا –

11. دومرحلہ وارنفاذ کے نتیجے میں جو تجربات حاصل ہوئے ہیں ان میں مزید ضروری ترامیم اور اصلاحات کی جائیں۔

12. CMAB مجموعی طور پر حکومت میں ان رہنما اصولوں کے نفاذ سے متعلق تطبیق، برقراری اور جائزہ کی ذمہ دار ہے۔ مزید براں CMAB ہر سال عوامی ارباب اختیار سے ترجمہ اور ترجمانی اور ان کی ترجیحی زبان کی ضرورت کے بارے میں ایک مقررہ فارم کی شکل میں جمع شدہ متعلقہ معلومات کی جانچ کرے گی اور پھر یہ مجموعی اعداد و شمار عوامی معلومات کے لئے CMAB کی ویب سائٹ پر ڈال دی جائے گی۔

دسمبر 2019

ضمیمہ

تفصیلات جمع کرنے کا بیان :

(نوٹ : یہ بیان ان مختلف النسل افراد پر لاگو ہوتا ہے جن کی تفصیلات خدمات سے استفادہ کے لئے جمع کی جارہی ہیں۔ یہ اس موجودہ بیان کے علاوہ ہے جو عوامی ارباب اقتدار اپنے دائرہ اختیار میں کام کرنے کے لئے رکھتے ہیں)

خدمات سے مستفید ہونے والے مختلف النسل افراد کی معلومات جمع کرنا

1. مختلف النسل افراد سے تعلق رکھنے والے ہمارے گاہکوں کی ضروریات کو سمجھنے کے لئے اور ہماری خدمات میں مزید بہتری پیدا کرنے کے لئے آپ سے یہ گزارش کی جاتی ہے کہ آپ ترجمہ اور ترجمانی اور "اپنی ترجیحی زبان" سے متعلق اپنی ضرورت سے ہمیں آگاہ کریں (نوٹ: عوامی ارباب اقتدار اس کی نوعیت کے اعتبار سے ان تفصیلات میں ضروری تبدیلیاں کریں گے) یہ کام تفصیلات جمع کرنے اور ان کا جائزہ لینے کے لئے کیا جائے گا۔

2. ان معلومات کا حصول رضاکارانہ ہے۔ آپ اطلاع دینے سے منع کر سکتے ہیں۔ تاہم آپ کا تعاون قبل قدر ہوگا اس لئے کہ ان معلومات کی بنیاد پر ہم مختلف النسل افراد کی خدمت اور اچھے طور سے کر سکیں گے۔

3. ہم ان ذاتی معلومات کو پوری طرح خفیہ اور صیغہ راز میں رکھنے کے پابند ہیں۔ اس کے ساتھ ہی ہم ذاتی معلومات سے متعلق پرسنل ڈاٹا (پرائیویسی) کے تقاضوں کو پورا کرنے کے بھی پابند ہیں۔ ہم اپنے اسٹاف کی طرف سے بھی یہ یقین دہانی کرانا چاہتے ہیں کہ آپ کی تمام معلومات کو خفیہ اور صیغہ راز میں رکھا جائے گا۔

4. جمع کردہ تمام معلومات صرف اعداد و شمار اور خدمات پر نظر رکھنے کے لئے ہے کسی اور مقصد کے لئے نہیں ہے۔

5. یہ اعداد و شمار اور خدمات پر نظر رکھنے کے نتائج کو اس طرح ظاہر نہیں کیا جائے گا جس سے کسی انفرادی شخص کی شناخت ہو سکے۔

6. مزید تفصیلات کے لئے برائے مہربانی رابطہ قائم کریں :

(ان افسروں کا رابطہ نمبر جو متعلقہ عوامی ارباب اقتدار کے PDPO کے نفاذ پر مامور ہیں)