

## اردو - Urdu

### نسلی مساوات کی ترویج کے لیے موجودہ اور منصوبہ بند اقدامات

#### محکمہ برائے سماجی بہبود

ضرورت کے حامل، ہانگ کانگ کے تمام رہائشی، اپنی قومیت یا نسل سے قطع نظر، سماجی بہبود کی خدمات سے اس وقت تک مساویانہ طور پر استفادہ کرتے ہیں جب تک وہ اہلیتی معیار کو پورا کرتے ہیں۔

نسلی مساوات اور مختلف نسلوں کے افراد کے لیے سماجی فلاحی خدمات تک مساویہ رسائی کی فراہمی کو فروغ دینے کے سلسلے میں محکمہ برائے سماجی بہبود (SWD) کی طرف سے کیے گئے / کیے جانے والے اقدامات کو ذیل میں بیان کیا گیا ہے۔

#### A. اقدامات جو مختلف نسلوں کے افراد کو متعلقہ فلاحی خدمات تک مساوی رسائی کے قابل بناتے ہیں

- متعلقہ خدمات SWD ان اقدامات کو بروئے کار لاتا ہے جو کہ مختلف نسلوں کے افراد کو اس قابل بناتے ہیں کہ وہ سماجی فلاحی خدمات تک مساویانہ رسائی سے مستفید ہوں، اور فلاحی خدمات کا استعمال کرنے والے مختلف نسلوں کے افراد کے ذاتی ڈیٹا کی حفاظت کرتا ہے۔

#### مختلف نسلوں کے افراد سے متعلقہ شماریات اور معلومات سے رجوع

#### موجودہ اقدامات

- فلاحی خدمات کی منصوبہ بندی اور نفاذ کے لیے، SWD نے نسلی اقلیتوں سے متعلقہ شماریات اور معلومات سے رجوع کیا ہے جو کہ مختلف ذرائع بشمول محکمہ مردم شماری و شماریات، دیگر حکومتی محکموں اور غیر سرکاری تنظیموں (NGOs) سے حاصل کی گئی ہیں، اور مختلف نسلوں کے افراد کی معاشرتی ضروریات کو بہتر طور پر سمجھنے کے لیے جنوری 2019 سے مختلف یونٹوں کی ترجمانی اور ترجمہ کی خدمات کے استعمال سے متعلقہ اعدادوشمار کو جمع کرنا شروع کیا ہے۔

#### مختلف نسلوں کی زبانوں میں خدماتی کتابچے

- کلیدی خدماتی کتابچے چینی، انگریزی اور دیگر آٹھ زبانوں میں دستیاب ہیں<sup>1</sup>۔ انہیں سروس یونٹس میں رکھا جاتا ہے اور / یا SWD کے مرکزی صفحے پر اپلوڈ کر دیا جاتا ہے تاکہ آسان رسائی ہو پائے اور ان سے رجوع کیا جا سکے۔

<sup>1</sup> آٹھ دیگر زبانیں بھاشا انٹونیشیا، ہندی، نیپالی، پنجابی، تگالوگ، تھائی، اردو اور ویت نامیہ ہیں۔

## SWD کا ہوم پیج

- مختلف نسلوں، عامۃ الناس، SWD کے عملے اور NGOs کی سہولت کے لیے مختلف نسلوں کے افراد کی زبانوں میں متعلقہ خدمات کی معلومات تک آسان رسائی کے لیے SWD نے SWD کے مرکزی صفحے پر "مختلف نسلوں کے افراد کے لیے معلومات" کے نام سے ایک شارٹ کٹ آئیکن تیار کیا ہے۔

## ترجمانی کی خدمات

- مختلف نسلوں کے افراد کے لیے فلاحی خدمات فراہم کرتے ہوئے، SWD حسب مناسبت ترجمانی کی خدمات کا انتظام کرے گا۔ عملہ مختلف ذرائع سے مختلف نسلوں کے افراد کے لیے ترجمانی کی خدمات کا استعمال کر سکتا ہے، جیسا کہ عدالتی ترجمانی کی خدمات، ہسپتال اتھارٹی کی طرف سے فراہم کردہ ترجمانی کی خدمات، ہانگ کانگ کرسچن سروس کے تحت نسلی اقلیتی رہائشیوں کی ہم آہنگی اور ان کے فروغ کا مرکز (CHEER) جو کہ ہوم افیئرز ڈیپارٹمنٹ اور دیگر غیر سرکاری تنظیموں کی فنڈنگ کے ذریعے فراہم کی جاتی ہے، ترجمانی کی خدمات فراہم کرتا ہے۔

## ویب-کیم کی سہولیات

- SWD نے ضرورت پڑنے پر سروس استعمال کنندگان، سماجی کارکنوں (بشمول غیر سرکاری تنظیموں کی طرف سے چلائے جانے والے ڈیپارٹمنٹل یونٹس اور انٹیگریٹڈ فیملی سروس سنٹرز / انٹیگریٹڈ سروس سنٹرز) / سوشل سیکورٹی عملہ اور ترجمانوں کے درمیان سہ فریقی ویڈیو کانفرنسنگ کے لیے دس سروس یونٹوں میں ویب کیم سہولیات نصب کر دی ہیں۔

## SWD ہاٹ لائن پر انکوائری کرنے والے مختلف النسل کالرز کے لیے فوری ٹیلیفون ترجمانی سروس تک رسائی

- مختلف نسلوں کے کالرز کو ٹیلیفون ترجمانی سروس تک فوری رسائی فراہم کے لیے مختلف نسلوں کے افراد کی آٹھ عمومی زبانوں میں SWD ہاٹ لائن <2343 2255> مہیا کی گئی ہے تاکہ فلاحی خدمات کے استفسار پر انہیں سہولت مل پائے۔

## نسلی اقلیتوں کے لیے سماجی خدمات کی فراہمی کے حوالے سے یاد رکھنے کے نکات

- SWD نے سماجی کارکنوں / سوشل سیکورٹی کے عملہ، انٹیگریٹڈ فیملی سروس سنٹرز / انٹیگریٹڈ سروس سنٹرز اور غیر سرکاری تنظیموں کی طرف سے نوجوان افراد کے لیے دی جانے والی خدمات کے حوالے سے "نسلی اقلیتوں کے لیے فلاحی خدمات فراہم کرنے کے لیے قابل غور نکات" کا اجراء کیا ہے تاکہ یہ مختلف نسلوں کے خدمت گزار گروپوں کے لیے سروس یونٹس کی غرض سے حوالہ کا کام کر سکیں۔ اس میں مختلف نسلوں کے مختلف گروپوں کے ثقافتی افعال اور طریقے شامل ہوتے ہیں تاکہ موزوں ترجمانی اور ترجمے کی خدمات، وغیرہ شامل ہوں۔ SWD نے یاد

رکھنے کے نکات، پروٹوکولز اور انگریزی متن کا اختصاری ورژن سروس یونٹوں کو فراہم کر دیا ہے تاکہ کاؤنٹر پر موجود عملہ اور ان ٹیک ورکر ان سے رجوع کر کے مختلف نسلوں کے افراد کی طرف سے موصول ہونے والی ڈراپ ان / ٹیلیفونک استفسارات کو نیٹا سکیں۔

"نسلی اقلیتوں کے لیے معاونت اور ترجمانی کی خدمات" کے حوالے سے نوٹس

● مختلف نسلوں کے افراد کو فلاحی امداد کے ساتھ ٹیلی فون کی ترجمانی کی خدمات حاصل کرنے کے لیے ان کے ذرائع کے بارے میں معلومات میں اضافہ کرنے کے لیے، SWD سروس یونٹس نے استقبالیہ جگہوں پر "نسلی اقلیتوں کے لیے معاونت اور ترجمانی کی خدمات" کے حوالے سے ایک نوٹس چسپاں کی ہے، جس کا مختلف نسلوں کی زبانوں میں ترجمہ کر دیا گیا ہے۔

● مزید یہ کہ، مختلف نسلوں کے افراد کو استفسارات / خدمات کے لیے اس طرف جانے پر مذکورہ نوٹس کی ایک نقل فراہم کی جائے گی۔ یہ معلومات SWD کے ہوم پیج پر بھی دستیاب ہیں۔

فلاحی خدمات تک رسائی کے حوالے سے غیر امتیازی داخلہ پالیسی

● SWD کی سروس یونٹس، NGOs کے ذریعے چلائی جانے والی معاونت یافتہ سروس یونٹس اور کانٹریکٹ سروس آپریٹرز کو چاہیے کہ وہ متعلقہ سروس معاہدوں اور کانٹریکٹ کے تقاضوں کی تعمیل کریں، تاکہ اس بات کو یقینی بنایا جا سکے کہ سروس استعمال کنندگان کے پاس سروس میں داخل ہونے اور باہر نکلنے کے بارے میں واضح اور درست معلومات موجود ہیں، اور یہ کہ داخلہ پالیسی کو غیر امتیازی ہونا چاہیے۔

## ذاتی ڈیٹا کی حفاظت

- ذاتی معلومات کی جمع آوری چینی، انگریزی اور دیگر آٹھ زبانوں میں دستیاب ہے<sup>2</sup>، تاکہ اس مقصد سے بہتر طور پر آگہی پا سکیں کہ SWD کا عملہ ان کے ذاتی ڈیٹا کی جمع آوری کس غرض سے کرتا ہے، اور مزید یہ کہ انہیں علم ہو پائے کہ ان کے پاس ڈیٹا تک رسائی کا حق ہے اور وہ پرسنل ڈیٹا (پرائیویسی) آرڈیننس کے تحت اپنے ذاتی ڈیٹا میں درستی کروا سکتے ہیں۔

## مختلف نسلوں کے افراد کی ضروریات کی تکمیل کے پیش نظر تشکیل کردہ خدمات

- نسلی اقلیتوں کے لیے آؤٹ ریچنگ ٹیم فعال طور پر مختلف نسلوں کے افراد تک پہنچتی ہے اور ضرورت مندوں کو مرکزی دھارے کی فلاحی خدمات سے منسلک کرتی ہے۔
- گھریلو تشدد اور جنسی بدسلوکی کے بارے میں مختلف نسلوں کے افراد میں بیداری پیدا کرنا اور متاثرین کو مدد حاصل کرنے کی ترغیب دینے کے لیے کمیونٹی ایجوکیشن پروگرامز ترتیب دینا۔
- خصوصی بچوں کے نگہداشتی مراکز اور ابتدائی تعلیم اور تربیتی مراکز کے لیے سبسڈی کی فراہمی جو کہ اسکول کی تعلیم کے آغاز سے قبل خصوصی ضروریات کے حامل نسلی اقلیت کے بچوں کو داخل کرتے ہیں تاکہ ان کے بچوں کی تربیت، ان کے والدین / نگہداشت کنندگان کے ساتھ بات چیت اور/یا ان خاندانوں کو سماجی مدد کی فراہمی میں سہولت فراہم کرنے کے حوالے سے بہتر تعاون فراہم کیا جا سکے۔
- پانچ والدین/رشتہ داروں کے وسائل کے مراکز میں مختلف نسلوں کے افراد کے خصوصی یونٹس قائم کرنا جن میں مختلف نسلوں کی زیادہ آبادی والے اضلاع میں واقع معذور افراد ہوں تاکہ معذوری کے حامل مختلف نسلوں کے افراد کے لیے کمیونٹی کی معاونت کو توانا کیا جا سکے۔

<sup>2</sup> دیگر آٹھ زبانیں بھاشا انڈونیشیا، ہندی، نیپالی، پنجابی، تگالوگ، تھائی، اردو اور ویت نامی ہیں۔

مختلف نسلوں کی زبانوں میں خدماتی کتابچے

- SWD باقاعدگی سے عملے اور سروس صارفین سے خدماتی کتابچوں کے حوالے سے فیڈ بیک وصول کرنا جاری رکھے گا۔

SWD کا ہوم پیج

- SWD عملے اور سروس کے صارفین سے باقاعدگی کے ساتھ SWD کے مرکزی صفحے پر فیڈ بیک کی وصولی جاری رکھے گا۔

فلاحی خدمات تک رسائی کے حوالے سے غیر امتیازی داخلہ پالیسی

- SWD کی سروس یونٹس، NGOs کے ذریعے چلائی جانے والی معاونت یافتہ سروس یونٹس اور کانٹریکٹ سروس آپریٹرز جاری جانچوں کے ذریعے مذکورہ بالا کے مطابق غیر امتیازی داخلہ پالیسی کے ساتھ اپنی پاسداری کی نگرانی جاری رکھیں گے۔

نسلی مساوات کی ترویج کے لیے اشارہ (اشارے)

- SWD نسلی مساوات کی ترویج جاری رکھے گا اور اس کے ذرائع میں سے ایک قائم شدہ انڈیکسٹر (ز) کے حصول کی شرح (شرحیں) اور اس کے مؤثر ہونے کا جائزہ لینا ہے۔

- SWD جاری رکھے گا –

اضافی اقدامات جو  
کے لیے جانے ہیں

- کلیدی فلاحی خدمات کا احاطہ کرنے کے لیے مزید خدماتی کتابچوں کا ترجمہ کرنا اور مناسب طور پر انہیں SWD کے مرکزی صفحے پر اپلوڈ کرنا؛

- مختلف نسلوں کے افراد کی زبانوں میں سروس کی معلومات اور کتابچوں کو اپڈیٹ کرنا جیسا اور جب ایسا کرنا ضروری ہو؛ اور

- مختلف نسلوں کی زبانوں میں نئے خدماتی کتابچوں کو تیار کرنا اور انہیں SWD کے ہوم پیج پر اپلوڈ کرنا جیسا اور جب ایسا کرنا ضروری ہو۔

وہ خدمات جو بالخصوص مختلف نسلوں کے افراد کے لیے تشکیل دی گئی  
ہیں

- SWD بالخصوص مختلف نسلوں کے افراد کی ضروریات کی تکمیل کے لیے خدمات کی فراہمی جاری رکھے گا، مثلاً، EM ڈسٹرکٹ ایمبسیڈر کے حوالے سے پائلٹ سکیم۔

## B. ایس ڈبلیو ڈی (SWD)، غیر سرکاری تنظیموں اور کانٹریکٹ سروس یونٹس کے عملے کی تربیت

● متعلقہ خدمات / SWD / غیر سرکاری تنظیموں / کانٹریکٹ سروس یونٹ کے عملے کی اب تک کی آگہی، فہم اور حساسیت میں اضافے کرنا جہاں تک کہ نسلی مساوات کا معاملہ ہے۔

● موجودہ اقدامات SWD جاری رکھے گا۔

- نسلی امتیاز کے آرڈیننس (RDO) اور SWD کے عملے کے لیے متعلقہ رہنما خطوط کے حوالے سے تربیت کا انتظام کرنا؛

- متعلقہ رہنما خطوط کو SWD کے انٹرانیٹ پر SWD عملے کے حوالے کے لیے اور تربیتی مواد کو ای-لرننگ سنٹر پر SWD کے عملے اور غیر سرکاری تنظیموں کی آسان رسائی کے لیے اپلوڈ کرنا؛

- مختلف نسلوں کے افراد کی ثقافت، طرز زندگی اور خدمات کی ضروریات کے بارے میں ان کے علم اور حساسیت میں اضافے کے لیے SWD، NGOs اور کانٹریکٹ سروس یونٹس کے عملے کے لیے تربیتی پروگراموں کا انعقاد کرنا؛ اور

- SWD کے عملے کی حوصلہ افزائی کرنا کہ وہ RDO اور متعلقہ رہنما ہدایات، نسلی حساسیت اور ثقافتی تنوع کے حوالے سے تربیتی کورسز میں شریک ہوں جن کا انعقاد سروس ٹریننگ اینڈ ڈیولپمنٹ انسٹی ٹیوٹ، ایکوئل اوپریٹیوٹیو کمیشن یا متعلقہ ادارے کرتے ہیں۔

● مستقبل کے کام کا جائزہ SWD جاری رکھے گا۔

- سالانہ بنیاد پر منعقد کی جانے والی متعلقہ تربیتی سرگرمیوں، اور شرکاء کی تعداد کے ساتھ گریڈ/رینک کے ڈیٹا کی جمع آوری اور تجزیہ کرنا؛

- منعقد شدہ تربیتی سرگرمیوں کے حوالے سے شرکاء سے رائے کی جمع آوری کرنا؛ اور

- عملے سے تجاویز طلب کرنا کہ کون سے پروگراموں کی پیشکش کی جا سکتی ہے۔

## عوامی استفسارات

نسلی مساوات کی ترویج کے موجودہ اور منصوبہ جاتی اقدامات سے متعلقہ استفسارات کے لیے، براہ مہربانی درج ذیل چینلز کے ذریعے آفیسرز سے رابطہ کریں،

1) محترمہ Carol SHEK، سوشل ورک آفیسر (کارپوریٹ-کو-آرڈینیشن) کارپوریٹ پلاننگ اور کو-آرڈینیشن سیکشن

ٹیلیفون نمبر : 2152 9305  
فیکس نمبر : 2116 9070  
ای میل : cpcsenq@swd.gov.hk  
ڈاک کا پتہ : 8/F, Wu Chung House, 213 Queen's Road East, Wan Chai, Hong Kong

2) محترمہ Cathy TANG، سوشل ورک آفیسر (فیملی 6) فیملی سروسز سیکشن

ٹیلیفون نمبر : 2892 5179  
فیکس نمبر : 2833 5840  
ای میل : fcwenq@swd.gov.hk  
ڈاک کا پتہ : 8/F, Wu Chung House, 213 Queen's Road East, Wan Chai, Hong Kong

محکمہ برائے سماجی بہبود  
مئی 2023