

चुनिएको सार्वजनिक सेवाहरू प्रति जातीय अल्पसंख्यकहरूको जागरूकता र सन्तुष्टिबारे एक अध्ययन

## कार्यकारी सारांश

### परिचय

#### अध्ययनको उद्देश्यहरू

- 1) अध्ययनको उद्देश्य प्रमुख सार्वजनिक सेवाहरूमा जातीय अल्पसंख्यकहरूको (EMs) जागरूकता र सन्तुष्टिको मूल्यांकन गर्न र अध्ययनमा पहिचान गरिएको घटनाको आधारभूत कारणहरू पहिचान गर्ने हो। अझ विशेष गरी, अध्ययन निम्न सर्तहरूमा पछ्याइएको थियो- :
  - (a) गहराईको सम्झौता बिना प्रबन्धयोग्य दायराको चासोमा, अध्ययनले Ems को समायोजनको लागि अधिक प्रासंगिकता भएको सार्वजनिक सेवाहरूलाई समेट्नुपर्दछ। यो निर्णय भयो कि निम्न चार सार्वजनिक सेवाहरू अध्ययनमा समावेश गरिनेछ, अर्थात्,
    - i. श्रम विभाग (LD) को रोजगारी सेवाहरू, मुख्यतः आफ्नो जागिर केन्द्रहरूको मार्फत प्रदान गराइएका जागिर खोज्ने, निर्दिष्ट गर्ने) रेफरल( र रोजगारी परामर्श सेवाहरू सहित;
    - ii. कर्मचारी पुनः प्रशिक्षण बोर्ड (ERB)ले आफ्नो प्रशिक्षण निकायहरूद्वारा प्रशिक्षण / पुनः प्रशिक्षण कार्यक्रमहरू प्रदान गरिएको छ;
    - iii. सामाजिक कल्याण विभाग (SWD) द्वारा संचालित या अनुदान दिईएको एकीकृत परिवार सेवा केन्द्रहरू (IFSC) / एकीकृत सेवा केन्द्रहरू (ISC), एकीकृत बालबालिका तथा युवा सेवा केन्द्रहरू (ICYSC) , जिल्ला वृद्ध सामुदायिक केन्द्रहरू छिमेकी / सेवाहरू कल्याण बाल र परिवार गरिएको प्रदान केन्द्रहरूद्वारा वृद्ध, युवाहरूको लागि सेवाहरू, सामुदायिक विकास सेवाहरू, र वृद्धहरूको लागि सेवाहरू; र
    - iv. EM) sEM केन्द्रहरू सहयोग यसको द्वारा (HAD) विभाग मामिला गृह लागि को ( गरिएको प्रदान मार्फत केन्द्रहरू-उप र केन्द्रहरूसमायोजन सेवाहरू, साथै जातीय अल्पसंख्यक निवासीहरूको सद्भाव र उन्नतिको लागि केन्द्र )CHEER (Centre सेवा आधारभूत यसको जसलेहरूको अतिरिक्त सामान्य व्याख्या र अनुवाद सेवाहरू प्रदान गर्दछ।

- (b) लक्ष्य EM समूह दक्षिण एसियाली जातिहरु हुनेछन् भारतीय अर्थात)हरु, नेपालीहरु र पाकिस्तानीहरु किनकी (EM गरीबी रिपोर्टले यो जातीय समूहलाई गरीबीको जोखिममा अधिक जोखिमको रूपमा पहिचान गरेको छ। स्थानीय समुदायमा तिनीहरूको समायोजनको लागि उनीहरूलाई सार्वजनिक सेवाहरूको अझ ठूलो आवश्यकता हुन सक्छ; र
- (c) सुधारका उपायहरू सिर्जना गर्ने एक उद्देश्यको दृष्टिकोणका साथ मूल्याङ्कन गरिएको जागरूकता र सन्तुष्टिको स्तरका आधारभूत कारणहरू वा कारकहरू पहिचान गर्न एक उद्देश्यको रूपमा, फोकस समूह छलफल वा हित धारकहरूसंग साक्षात्कारको मार्फत एक गुणात्मक अध्ययन आयोजित गरिनेछ। प्रयास गर्नु पर्छ कि EM सहभागीहरूले मापदण्डहरू जस्तै उमेर, जाति, लिङ्ग, सामाजिक आवास हडकडमा र स्थिति कआर्थि - गरेको वर्षहरूको आधारमा लक्षित EM उत्तरदाताहरूको पर्याप्त चौडा क्रस सेक्शन- गर्नुपर्दछ। प्रयासहरू गर्न सुनिश्चित भनेर गर्दछ समावेश

## विधिशास्त्र

### पद्धति

- 2) यस अध्ययनको संचालन गर्दा, सार्वजनिक सेवाहरू पहुँच गर्दा उनीहरूले सामना गरेका समस्याहरूलाई प्रभावकारी तरीकाले अनुमान गर्न विभिन्न आर्थिक क्रियाकलापको स्थिति, भाषा क्षमता र शैक्षिक स्तर भएको EMs सम्म पुग्ने प्रयास गरिएको थियो, । अंगीकार गरिएको उपायहरू तल संक्षेपमा छन्:
- a) विभिन्न जिल्लाहरूमा बसोबास गरिरहेका EM हरूलाई विभिन्न जिल्लाहरूमा EM हरूको सेवा गरिरहेका गैर-सरकारी संस्थाहरू मार्फत सम्पर्क गरिएको थियो;
- b) उमेर, शैक्षिक उपलब्धि र आर्थिक क्रियाकलाप स्थितिको कार्यरत चाहे), गृहकार्यकर्ता, बेरोजगार र सेवानिवृत्त भएको सन्दर्भमा (EM हरूको सन्तुलित मिश्रणलाई फोकस समूह छलफलका लागि निमन्त्रणा गरिएको थियो;
- c) गैर- सरकारी संस्थाहरूद्वारा आयोजित क्रियाकलापहरूमा भाग नलिएका, सम्पर्क गार्हो-गर्न- भएका EMs सम्म पुग्न प्रयास गरियो। त्यस्ता प्रयासहरूको उदाहरणहरू धार्मिक स्थानहरूको प्रवेशद्वारमा तिनीहरूलाई भेटियो जहाँ EM हरू सामान्यतया प्रायजान्छन् ;, र अन्य EM हरूद्वारा रेफरलहरू अनुसार स्नो नमूना बल-पद्धतिको प्रयोग गरेर;
- d) भाषा बाधाहरू हटाउन, फोकस समूह छलफलमा अनुवादक /सहजकर्ताहरूको रूपमा EM हरू नियुक्त गरिएका थिए जहाँ छलफलकर्ताहरूले क्यान्टोनीज, पुटुङ्वा वा अंग्रेजी बोल्दैनन्;

- e) फोकस समूह छलफलमा महिला EM sको भाग लिने अनिच्छालाई कम गर्नको लागि, प्रोजेक्ट टीमबाट महिला अनुसन्धानकर्ताहरूलाई फोकस समूह छलफलको सहजकर्ता हुन तैनाथ गरियो जब त्यहाँ महिला EMs उपस्थित थिए;
- f) भारतीय र पाकिस्तानी छलफलकर्ताहरूको लागि अलग फोकस समूह छलफलहरू व्यवस्था गरिएको थियो।

### परामर्श गरिएका हितधारकहरू

- 3) 179 हितधारकहरू समावेश गरेर कुल 30 गहिरो अन्तरवार्ताहरू र 16 फोकस समूह छलफलहरू आयोजित गरिएको थिए। साक्षात्कारकर्ता र छलफलकर्ताहरूको बिच्छेदन तल सेट गरिएको छ- :

साक्षात्कारकर्ता छलफलकर्ता /		गहिरो अन्तरवार्ताहरूको संख्या	फोकस समूह छलफलहरूका संख्या	हितधारकहरू सहभागी भएको संख्या
मुख्य सूचनादाताहरू		6	-	6
सरकारी विभागहरू/एजेन्सीहरू /		11	-	23
सेवा प्रदायकहरू	सहायता सेवा केन्द्रहरू	4	-	6
	अन्य गैर-सरकारी संस्थाहरू	7	-	9
	EM संगठनहरू	2	-	5
EM सहभागीहरू*		-	16	130
कुल		<b>30</b>	<b>16</b>	<b>179</b>

\* EM सहभागीहरूले उमेर, लिङ्ग, शिक्षा प्राप्त, व्यवसाय र हडकडमा आवासको लम्बाइ(वर्षहरू) मा विविध पृष्ठभूमि समावेश गरियो।

- 4) 130 EM सहभागीहरू मध्ये, 34 भारतीय, 57 पाकिस्तानी र 39 नेपाली थिए। तिनीहरूमा लगभग 65% महिला थिए। सहभागीको लगभग 72% 25-64 वर्षको उमेरका थिए, 16% 15-24 बिचको आयु र बाँकि 12% 65 या माथिका थिए। लगभग 58% EM सहभागीहरू हडकडमा 10 वर्ष भन्दा बढी वर्ष देखि बसिरहेका छन्, जबकि अन्य 21% हडकडमा 7 वर्ष भन्दा कम देखि बसिरहेका छन्।
- 5) 130 EM सहभागीहरू मध्ये, 7 जना मात्र चुनिएको सार्वजनिक सेवाहरूको प्रयोगकर्ता थिए, जबकि 22 जना कुनै पनि चुनिएको सार्वजनिक सेवाहरूको प्रयोगकर्ता थिएनन्। सबै सहभागीहरू

मध्ये, आधा भन्दा कम लगभग 31%, 14% र 44% क्रमशः LD, ERB र SWD सेवाको प्रयोगकर्ताहरू थिए। EM व्यक्तिगत उत्तरदाताहरूको लगभग 62% ले EM केन्द्रहरूको मार्फत HAD द्वारा प्रदान गरिएका सेवाहरू प्रयोग गरेका छन्।

### सीमितताहरू

- 6) अध्ययनको दायरा र प्रकृति अनुसार, त्यहाँ निम्न सीमाहरू छन् - :
  - a. यो अध्ययनमा हितधारकहरूले व्यक्त गरेका दृष्टिकोणहरू तिनीहरूको व्यक्तिगत टिप्पणी र अन्तर्दृष्टिको प्रतिनिधित्व गर्दछन्। अनुसन्धान टोली छलफलकर्ता द्वारा दिएका बयानहरू प्रमाणित टिप्पणीहरू / गर्ने स्थितिमा थिएन।
  - b. अधिक EMs जसलाई अनुसन्धान टोलीले परामर्श गरे तिनीहरू सार्वजनिक सेवाहरूको प्रयोगकर्ताहरू थिएनन्।
  - c. एक प्रतिक्रिया दिने व्यक्ति एक संगठनको सेवाहरूको प्रयोगकर्ता हुनसक्छ र अन्यको नहुनसक्छ भनेर, फोकस समूह छलफलहरूका क्रममा तिनीहरूको विचार सङ्कलन गर्दा गैर चित्रण प्रयोगकर्ताहरूको सेवा विपक्षमा प्रयोगकर्ताहरूको सेवा-छ। कठिन बनाउन
  - d. परामर्श गरेको गैर-EM हितधारकहरूलाई आफ्नो EMs माथिको अनुसन्धान र सम्पर्कले EM sको आवश्यकताहरूको बारेमा राम्रो ज्ञान हुन सक्छ। यद्यपि, तिनीहरू प्रायः EM सेवाहरूको पहिलोहोइनन्। प्रयोगकर्ताहरू चोटिका-

### HAD द्वारा प्रदान गरिएको सेवाहरू

- 7) HAD ले समुदायमा समायोजन हुन मद्दत गर्न EMs को लागि सहायता सेवाहरू प्रदान गर्दछ। यसले EM) sEM केन्द्रहरू लागि को (आवश्यकता-अनुसार तयार गरिएका कक्षाहरू, समायोजन कार्यक्रमहरू, आदि प्रदान गर्नका लागि गैर-सरकारी संस्थाहरूलाई 6 सहायक सेवा केन्द्रहरू र दुई उप गर्न सञ्चालन केन्द्रहरू-नियुक्त गर्दछ। सबै EM केन्द्रहरू निर्वाध रूपमा चल्दै छन्। सेवा प्राप्तकर्ताहरूको प्रतिक्रिया धेरै सकारात्मक छ र उनीहरूले सोच्छन् कि सेवाहरूले उनीहरूको विशेष आवश्यकताहरू पूरा गर्न सक्दछ।
- 8) EM केन्द्रहरू बाहेक, HADले EM sको समुदायमा प्रारम्भिक समायोजनको लागि सामुदायिक सहयोग टीमहरू, राजदूत योजनाहरू, जिल्ला आधारित-समायोजन कार्यक्रमहरू, सहकार्य छात्रवृत्ति योजना, आदि सहित अन्य कार्यक्रमहरू पनि लागू गर्दछ।

- 9) EM sको लागि उपयोगी जानकारी प्रसारित गर्नको लागि, HAD मा पाँच EM भाषाहरूमा रेडियो कार्यक्रमहरू प्रायोजित गर्दछ, एक समर्पित वेबसाइट सञ्चालित गर्दछ र 6 EM भाषाहरूमा र अंग्रेजीमा एक गाइडबुकहरू प्रकाशित गर्दछ, र एक गैर-सरकारी संस्थालाई नयाँ आएका EM s लाई जानकारी किट वितरण गर्न र हवाई अड्डामा सोधपुछहरू सम्हाल्न जिम्मेवारी दिइएको छ। जातिय सद्भावलाई बढावा दिनको लागि, HAD अन्तर्गतको जातिय सम्बन्ध एकाइ (RRU) को EM र चिनियाँ कर्मचारीहरूले विद्यालय वार्ता र सांस्कृतिक विविधता र जातिय सद्भावमा घुमन्ते प्रदर्शनहरू सञ्चालन गर्छ।

### **HAD को सेवाहरूमा हितधारकहरूको विचार**

- 10) परामर्श गरिएको धेरैजसो EMहरूको विचार थियो कि भाषा पाठ्यक्रमहरू "अस्तित्व" को लागि आवश्यक हुने एकदम आधारभूत स्तरमा राखिएका थिए। कम्प्युटर कक्षा पनि आधारभूत थियो। EM sलाई छोटो सूचनामा मात्र प्रशिक्षण पाठ्यक्रमहरूको उपलब्धताको सूचित गरिएको थियो। नतिजाको रूपमा, धेरै EM sलाई पाठ्यक्रमहरूमा सहभागी हुनका लागि आफ्नो प्रतिबद्धताहरूको पुनःकार्य सुचि गर्न कठिनाइहरू थिए। बच्चाहरूको लागि विद्यालय-पछिको ट्यूटोरियलको सन्दर्भमा, माग ठुलो छ तर उपलब्ध स्थानहरूको संख्या पर्याप्त छैन।
- 11) परामर्श गरेको धेरै EM sले महसुस गरे कि EM केन्द्रहरूद्वारा आयोजित धेरै गतिविधिहरू मनोरञ्जन गतिविधिहरू छन्। जहाँसम्म समायोजनको सम्बन्ध छ यसले धेरै सहयोग गर्दैन किनकी सहभागीहरू मुख्यतया E Msहुन्। यो दर्शाइएको थियो कि मुख्य उद्देश्यहरू स्थानीय समुदायमा EM sको समायोजन गर्न सुविधाजनक बनाउन र विभिन्न जातीय निवासीहरू बीच सामञ्जस्यता बढाउनको लागि हुनुपर्छ। EMsजम्मा गर्नको लागि EM केन्द्रहरूद्वारा आयोजित गरिएको गतिविधिहरू केवल पहिलो चरण थियो।
- 12) यसबाहेक, परामर्श गरिएको केही EM हरूको अनुसार EM केन्द्रहरूले व्यवस्थित गरिएको गतिविधिहरूमा EM समुदाय भित्र विशिष्ट लक्षित समूहहरू छैनन् र EMहरूको विभिन्न र विविध आवश्यकताहरूलाई ध्यान दिन सकेन। हडकडमा धेरै समय देखि भएका EMहरूको भन्दा हडकडमा हालै आइपुगेका EMहरूको आवश्यकताहरू धेरै भिन्न छन्। EMहरू जो हडकडमा नयाँ आएका छन् उनीहरूलाई फलो अप सेवाहरू प्रदान गर्नको लागि जानकारी संकलन गर्ने सुझाव दिइएको थियो।

### **सेवा प्रदायकहरूले सामना गर्नुपरेको समस्याहरू**

- 13) EM हरुको लागि गतिविधिको आयोजन गर्दा, EM केन्द्रहरूलाई सुविधाजनक स्थानहरूमा ठाउँहरू खोज्न कठिनाई छ। परिसरको उच्च भाडाले EM केन्द्रहरूले आयोजना गर्नसक्ने गतिविधिहरूको प्रकार सिमित गरेको छ। यसबाहेक, केहि EM केन्द्रहरू जुन बढेको उच्च भाडा तिर्न नसकेर, कम भाडा भएको टाढाका स्थानहरूमा जानु पर्छ। यसले यी केन्द्रहरूको भएको सदस्यहरूलाई कायम राख्ने र नयाँहरूलाई आकर्षित गर्न क्षमतालाई असर पारेको छ।
- 14) यसबाहेक, HAD द्वारा EM केन्द्रहरूलाई केवल दुई-वर्षे अनुदान सम्झौता प्रदान गरिएको छ। EM केन्द्रहरूका लागि लामो गतिविधिहरूको विद्यालय छ। कठिन बनाउन योजनाहरू समय-लागि, जुन सामान्यतया एक वर्ष अघि योजना बनाईएको हुन्छ, EM केन्द्रहरूसंग योजना बनाउन र योजना संचालन गर्नका लागि एक वर्ष भन्दा कम हुन्छ। गम्भीरतापूर्वक उनीहरूको कार्यक्रमहरूको प्रभावकारितालाई प्रभावित गर्दै, यसले EM केन्द्रहरूमा कर्मचारीहरूलाई EM विद्यार्थीहरूसंग आफ्नो सम्बन्ध बनाउन र संलग्न गराउन धेरै कम समय छोड्छ।

### **EM केन्द्रहरूद्वारा अपनाईएको राम्रो अभ्यास**

- 15) जागिर खोज्न EMहरूको कठिनाइहरू सम्बोधन गर्न, EM काम केहि लागि खोज्नेहरूको-EM केन्द्रहरूले भर्ती दिनहरू र काम मेलाहरू व्यवस्थित गर्दछ, जहाँ नियोक्ताले त्यहीं ठाउँमा नौकरी अन्तर्वार्ताहरू र जागिर प्रस्ताव बनाउन सञ्चालन गर्न सक्दछ। केन्द्रहरूले अन्य NGOहरू र LD द्वारा संगठित जागिर मेलाहरू र रोजगारी पनि कार्यक्रममा प्रदर्शन सम्बन्धी-EM काम-गर्दछ। व्यवस्था गर्ने सामेल खोज्नेहरूलाई EM केन्द्रहरूको प्रयासद्वारा, नियोक्ताहरूलाई क्यान्टोनिज बोल्ने कम मागको आवश्यकता भएको जागिर पद प्रस्ताव गर्न उत्प्रेरित गरिन्छ। EMहरूलाई जागिरहरू खोज्न मद्दत गर्ने रोजगार सहयोग अत्यन्त प्रभावकारी मानिन्छ।

### **LD द्वारा प्रदान गरिएको सेवाहरू**

- 16) LDले EMहरू लगायत काम खोज्नेहरूलाई 13 कार्य केन्द्रहरू, खानपान)क्याटरिङ्ग(को लागि तीन भर्ती केन्द्रहरू, खुद्रा) रिटेल( र निर्माण उद्योग, काम रिक्ति प्रसोधन केन्द्र)जब भ्याकेन्सी प्रोसेसिङ सेन्टर) र टेलिफोन रोजगार केन्द्रहरूको नेटवर्कको मार्फत फराकिलो दायराको निःशुल्क रोजगार सेवाहरू प्रदान गर्दछ। रोजगार खोजकर्ताहरूले अन्तरक्रियात्मक रोजगार सेवा )IES) वेबसाईट, यसको मोबाइल एप्लिकेशन साथ-साथै सम्पूर्ण क्षेत्रमा स्थित रिक्ति खोजी टर्मिनलहरू मार्फत नवीनतम खाली जानकारी प्राप्त गर्न सक्दछ।

- 17) सेप्टेम्बर 2014 देखि, LDले जातिय अल्पसंख्यकको लागि रोजगार सेवा राजदूत (ESA) लागू गरेको छ, युवा रोजगार तथा प्रशिक्षण कार्यक्रम (YETP) को प्रशिक्षकहरूको रोजगारको लागि जसले ESAको रूपमा रोजगार केन्द्रमा, उद्योग-आधारित भर्ती केन्द्रमा र रोजगार मेलामा छ महिनाको लागि EM भाषामा संवाद गर्न सक्छ। यसबाहेक, मे 2017 देखि, LDले EM भाषाहरूमा कुशल भएका दुइ रोजगार सहयोगीहरूलाई काउलुन पश्चिम रोजगार केन्द्र शाम शुइ पो र टिन शुइ वाईमा वान-स्टप रोजगारमा प्रयोगात्मक आधारमा EM रोजगार खोज्नेहरूलाई रोजगार सहयोग बलियो बनाउन संलग्न गरेको छ, विशेषगरी दक्षिण एशियाई मूलहरूको।
- 18) यसबाहेक, LDले विशेष ईप्लेटफर्म सेट गरेको छ-, iES वेबसाइट )[www.jobs.gov.hk/EM](http://www.jobs.gov.hk/EM)) मा EM जागिर खोज्नेहरूको लागि समर्पित वेबपेज। यो वेबपेज, विशेषगरी रोजगार रिक्ति EM रोजगार खोजकर्ताहरूलाई स्वागत गर्दै र बिना वा थोरै चिनियाँ भाषाको आवश्यकता भएको जुन रोजगारदाताहरूले पोस्ट गरेका छन्, EMको सफल रोजगार कथाहरू पनि प्रकाशित गर्दछ।

### **EM हरूको रोजगार सेवाहरूको LDको प्रचार**

- 19) LDको रोजगारी सेवाहरूमा EMहरूको जागरूकता बढाउन, प्रचारक पुस्तिकाहरू अंग्रेजीमा र 6 EM भाषाहरूमा तयार गरेका छन्। यसबाहेक, ESAहरू र रोजगार सहयोगीहरूको सहयोगबाट जो EM समुदायका सदस्यहरू पनि हुन्, LD ले सक्रियताका साथ EMहरूसम्म पुग्छन् उनीहरूको लोकप्रिय सभास्थल जस्तै मस्जिद, जिल्लासंस्थाहरू आधारित-, किराना पसलहरू, खाद्य प्रतिस्थानहरू, EMहरूलाई गरेका लक्षित गतिविधिहरू, आदि र यी प्रचारक पुस्तिकाहरू वितरण गर्दछ। यसको अतिरिक्त, सामाजिक सेवाको हडकड परिषदको सञ्जाल मार्फत EMहरूलाई सेवा गर्ने गैरछ। राखिएको कायम संवादलाई चलि रहेको संस्थाहरूसँग सरकारी-

### **नियोक्ताहरूलाई LDको प्रचार**

- 20) LDले नियोक्ताहरूलाई भाषा आवश्यकताहरूलाई निर्दिष्ट गर्दा पदको वास्तविक व्यावसायिक योग्यतामा विचार गर्न लगातार सम्झाउँछ र उनीहरूलाई द्विभाषी रोजगार रिक्त जानकारी प्रदान गर्न प्रोत्साहित गर्दछ। रोजगारदाताहरूले चिनियाँ भाषाको आवश्यकताहरूको चार पक्षहरूलाई निर्दिष्ट गर्न पनि आवश्यक छ अर्थात्), चिनियाँ पढ्ने र लेख्ने, क्यान्टोनिज र पुटुङ्वा बोल्ने-छुट्टा (छुट्टै र EM रोजगार खोजकर्ताहरू जससंग लिखित चिनियाँको थोरै मात्र ज्ञान छ आफ्नो रिक्तिहरू खोल्नको लागि प्रोत्साहित गरिन्छ जहाँसम्म व्यावहारिक छ। यसबाहेक,

नियोक्ताहरूको लागि उनीहरूलाई EM संस्कृतिहरू परिचित गर्न र तिनीहरूसँग संवाद गर्नका लागि दक्षताहरू पहिचान गर्न अनुभव बाँड्ने सत्रहरू आयोजित गरिन्छ।

- 21) यसको अतिरिक्त, LDले EM रोजगार खोजकर्ताहरूको रोजगारीका अवसरहरू बढाउनको लागि उपयुक्त हुने रिक्तिहरूको प्रचार गर्न निरन्तर प्रयास गरिरहेको छ। LDले ठूलो र मात्रामा-मेलाहरू रोजगार समावेशी आधारित-जिल्ला आयोजित गर्दछ जहाँ EM रोजगार खोजकर्ताहरूले रोजगारका आवेदनहरू बुझाउन सक्छ र त्यहीँ स्थानमा नियोक्ताहरूको साथ अन्तर्वार्ता भाग लिन सक्छन्। यी रोजगार मेलाहरूमा सामेल हुन नियोक्ताहरू भर्ती गर्दा, नियोक्ताहरूलाई चिनियाँ भाषा आवश्यकताहरूलाई छुट गर्न प्रोत्साहन दिन विशेष प्रयासहरू गरे।

### **LDका सेवाहरूमा हितधारकहरूको विचार**

- 22) परामर्श गरिएका धेरै EMहरूले जनाए कि उनीहरूले सामान्यतया पारिवारिक सदस्यहरू र मित्रहरूको मार्फत रोजगार उपलब्धताको जानकारी प्राप्त गर्छन्। तिनीहरू यो दृष्टिकोण छ कि LD मार्फत प्रस्तावित गरिएका कामहरू निर्माण स्थल वा सेवा कार्यकर्तामा मुख्यतः म्यानुअल(बलको काम) कर्मचारीहरू हुन्। विभिन्न शैक्षिक स्तरहरू र कौशलहरू भएका EMहरूको रोजगारीको आवश्यकतालाई पूरा गर्न उपलब्ध रोजगार रिक्तिहरूमा पुग्दो विविधता छैनन्। यसबाहेक, EMहरूको लागि प्रस्तावित गरेको चिनियाँ भाषाको आवश्यकता भएको धेरै रोजगारीहरू, अंग्रेजी भाषा शिक्षण, पुस्तकलगायत कार्यहरू आईटी र राख्ने-, धेरै उच्च छ।
- 23) त्यहाँ केही टिप्पणीहरू छन् कि टेलिफोन रोजगारी सेवा हटलाइनमा काम गर्ने LD कर्मचारीहरू EMहरूसँग पूर्णतया अंग्रेजीमा संवाद गर्न असमर्थ छन्, जसले हटलाइनको प्रभावकारिता कम गर्छ। धेरै EMहरूले उल्लेख गरेका छन् कि कहिले काँही EM प्रयोगकर्ताहरूले दोभाषे सेवाको लागि लामो समय पर्खनु पर्दछ। जबकि परामर्श गरिएका अधिकांश EMहरूले रोजगार केन्द्रहरूमा भएका LD कर्मचारीहरू मैत्रीपूर्ण र शिष्ट पाए, जहाँ सम्म रोजगारीको सम्बन्ध छ, तिनीहरूको सेवा मद्दतगार छैन। धेरै EM प्रयोगकर्ताहरूले भने कि कहिलेकाहीं उनलाई LD बाट कुनै पनि प्रतिक्रिया प्राप्त गर्नु अघि लामो समयसम्म पर्खनु पर्दछ। यो नकारात्मक अनुभव शायद कारणहरू मध्ये एक हुन सक्छ कि केहि EMहरू LD को रोजगार सेवाहरूको उपयोग गर्नको लागि किन अनिच्छुक थिए।
- 24) यसबाहेक, ESAहरूको भूमिका सीमित छ। जब EM रोजगार खोजकर्ताहरू केन्द्र वा रोजगार मेलाहरूमा सुविधाहरू र सेवाहरू प्रयोग गर्न खोज्छन् तिनीहरूले केवल भाषा बाधाहरू तोड्न मद्दत गर्दछन्। तिनीहरूसँग स्थानीय रोजगार बजारको बारेमा जानकारी हुँदैन। पूर्ण- कालिन



कर्मचारीहरूलाई रोजगारी प्रदान गर्नुपर्छ। हितधारकहरू, अर्को पक्षमा, खुशी छन् कि LDले मे 2017 बाट सुरु हुने गरी EM भाषाहरूमा निपुण भएका दुई पूर्ण- कालिन कर्मचारीहरूलाई रोजगारी प्रदान गरेका छन्।

- 25) परामर्श गरिएको धेरै EMहरू द्वारा याद गरिएको छ कि केही कर्मचारीहरू EM संस्कृतिहरू बारे अवगत नहुन सक्छन् जसमा उनीहरूको धार्मिक धर्मविधि जस्तै रमजानको बेला उपवास र धार्मिक प्रार्थनाहरू दिन जस्तै) 5 पटक सलाह(, र काम वा कार्यालय व्यवस्था समायोजन गर्नको लागि अनिच्छुक हुन सक्छ। (कोठा शान्त एक लागि प्रार्थनाको जस्तै)

### **LD को लागि सुझावहरू**

- 26) नियोक्ताहरूलाई सहयोग गर्नको लागि, यो सुझाव दिइएको थियो कि LDले, गैर-सरकारी संस्थाहरूको सहकार्यमा, नियोक्ताहरूलाई EMहरूको काम गर्ने बानी र धार्मिक प्रथाहरूलाई बुझाएर उनीहरूको सांस्कृतिक संवेदनशीलता बढाउन लागि सेमिनारहरू आयोजित गर्ने। यसले काम गर्ने ठाउँमा EMहरू र उनीहरूको स्थानीय चिनियाँ समकक्षीहरूको बीचमा राम्रो सम्बन्धको लागि राम्रो व्यवहारहरू अपनाउने सुविधा दिन्छ। त्यसै गरी, स्थानीय श्रम बजार अवस्था माथि कुराकानी वा सेमिनारमाथि, लगायत सामान्य कामको बानी र नियोक्ताहरूको अपेक्षाहरू, पनि EM रोजगार खोजकर्ताहरूको लागि पनि आयोजित गर्नु पर्छ।

### **गैर सरकारी संगठनहरूको अभ्यासहरू प्रभावकारी मानिन्छ**

- 27) भ्रमण गरेको एक गैर सरकारी संगठनले EM हरूको लागि सफलतापूर्वक रोजगारी सुरक्षित गरे पछि फलो नियोक्ताहरूलाई सेवाहरूमा अप-फलो गर्दछ। प्रदान सेवा अप-EM संस्कृतिहरूका बारेमा सूचनाको प्रदान गर्ने र दुवै नियोक्ता र EM कर्मचारीहरूलाई एकअर्काको काम गर्ने प्रकृयाहरू बुझ्न र अपनाउन सहयोग पुर्याउँदछ। धेरै गैर-सरकारी संस्थाहरूले पनि यो अनुभव बाँडे कि यस्तो फलो र नियोक्ता सेवाहरू अप-EM कर्मचारीहरू दुवैको लागि धेरै सहयोगी छ। उनीहरूलाई काम गर्ने ठाउँमा "के गर्ने र के नगर्ने" को सूची अक्सर नियोक्ता र EM कर्मचारीहरूको लागि धेरै उपयोगी लाग्छ।

### **ERB द्वारा प्रदान गरिएको सेवाहरू**

- 28) रोजगार बाजारको बदलिँदो आवश्यकताहरूलाई पूरा गर्न सकियोस् भनेर ERBले बजार संचालित-सेवाहरूलाई र पाठ्यक्रम प्रशिक्षण आधारित-रोजगारी रसमान्वय, अनुदान र निगरानी गर्दछ।

2007 देखि, ERBले EM हरुको आकांक्षाहरु र प्रशिक्षण आवश्यकताहरु अनुरूप गर्न अंग्रेजीमा समर्पित प्रशिक्षण पाठ्यक्रमहरु प्रदान गर्दछ। अक्टोबर 2016 देखि, ERBले अतिरिक्त प्रशिक्षण सामग्री विकास गर्न र सिक्न सहयोग गर्ने सेवाहरु प्रदान गर्नका लागि प्रशिक्षण निकायलाई अनुदान प्रदान गर्दछ र आम जनताहरुलाई प्रदान गरिएको केही 500 प्रशिक्षण पाठ्यक्रमहरुमा उपस्थित हुनको लागि क्यान्टोनिज बोल्न र बुझ्न सक्ने EMहरुलाई सुविधा प्रदान गर्दछ।

- 29) EMहरुलाई सुविधा दिनको लागि जो पाठ्यक्रमको पूर्ण लम्बाइको लागि आफ्नो समय दिन सक्दैन, 2016 मा मोडुलर प्रमाणपत्र संचय योजना शुरु गरिएको छ ताकि एक पूर्ण मान्यता प्राप्त योग्यता प्राप्त गर्नको लागि EMहरु साथै अन्य सिक्नेहरुले धेरै साना पाठ्यक्रमहरुद्वारा प्राप्त प्रमाणपत्रहरु संकलन गर्न सक्छ जुन पहिले लामो अवधिको पाठ्यक्रममा भाग लिए पछि मात्र सम्भव थियो।
- 30) ERB ले समय समयमा EMहरुको लागि प्रशिक्षण पाठ्यक्रमहरु र सेवाहरुको समीक्षा गर्दछ, र प्रक्रियामा हितधारकहरुको विचार खोज्छ। एक आवधिक आधारमा, अन्य चीजहरु बीच, EM हरुको प्रशिक्षण र रोजगारीको आवश्यकताहरुको छलफल गर्न ERBले जातीय अल्पसंख्यकहरुको लागि गरिएको प्रशिक्षणमा फोकस समूहसंग भेट्छ। फोकस समूहमा EM समूहहरुको प्रतिनिधिहरु, सामाजिक सेवा संगठनहरु, प्रशिक्षण निकायहरु, नियोक्ता र सम्बन्धित सरकारी निकायहरु छन्।

### **ERB को सेवाहरु प्रवर्द्धन गर्दै**

- 31) EM समुदायमा कार्यक्रमलाई प्रवर्द्धन गर्न, अंग्रेजीमा र 6 वटा जातीय अल्पसंख्यक भाषाहरु (हिन्दि), उर्दू, नेपाली, इन्डोनेसियन, तगालोग र थाइ लगायत छन्। गरिएका प्रकाशन पर्चा ( गरिन्छ तयार अंग्रेजीमा सुचीपत्र पाठ्यक्रम, र EM हरुको लागि पाठ्यक्रमहरुको प्रचार गर्न अखबारहरुमा अंग्रेजी, उर्दू र नेपालीमा विज्ञापन राखिन्छ। प्रचारक पर्चाहरु र पाठ्यक्रम सुचीपत्र विविध माध्यमहरुद्वारा वितरण गरिन्छ।
- 32) यसबाहेक, EMहरु सहित जनताका सदस्यहरुलाई प्रशिक्षण र रोजगारीको जानकारी फैलाउन, तिनीहरुको रोजगारीको अवसर बढाउन, ERBले जिल्ला आयोजना गतिविधिहरु आधारित- गर्नको लागि प्रशिक्षण निकायहरुलाई प्रायोजित गर्दछ, जसमा जिल्ला निर्देशित भ्रमणहरु, पाठ्यक्रम र उद्योग प्रदर्शनीहरु साथै रोजगार मेलाहरु समावेश छन्।

### **ERBको सेवाहरुमा हितधारकहरुको विचारहरु**

- 33) परामर्श गरेका केहि EMहरुले संकेत दिए कि उनीहरु ERB को सेवाहरुको बारेमा जानकारी थिएन। जब तिनीहरुलाई फोकस समूह छलफलका क्रममा ERB प्रचारक पुस्तिकाहरु देखाइयो, उनीहरुको रुचि थियो। परामर्श गरेका EMहरु माझमा कम जागरुकताले ERB द्वारा प्रदान गरिएको प्रशिक्षण पाठ्यक्रमहरुमा तिनीहरुको कम सहभागितालाई वर्णन गर्न सक्छ।
- 34) भाषा पाठ्यक्रमहरुको लागि, परामर्श गरेका केही EMहरुले प्रशिक्षणको गुणस्तरमा प्रतिकूल टिप्पणीहरु गरेका थिए। उदाहरणका लागि, तिनीहरुले बताए कि प्राध्यापकहरुको परिवर्तनले केही पाठ्यक्रमहरुको सहजता र प्रभावकारितालाई असर पारेको छ।
- 35) परामर्श गरिएका धेरै EMहरुले यो टिप्पणी गरेका थिए कि आवेदकले आवेदन गर्न सक्ने केही ERB पाठ्यक्रमहरुमा प्रतिबन्ध छ। यदि आवेदकले आवेदन दिएको पाठ्यक्रम आवेदनको अपर्याप्त संख्याको कारण रद्द गरिएको छ भने, आवेदकले ERB को अर्को पाठ्यक्रमको लागि आवेदन दिन अघि आवेदकले आफ्नो आवेदन रद्द गर्नु पर्छ।
- 36) धेरै धेरै हितधारकहरुले टिप्पणी गरे कि धेरै जागिर पदहरुमा आवश्यक रुपमा ERBको प्रशिक्षण प्रमाणपत्रहरु आवश्यक पर्दैन। EM तालिमहरुले पत्ता लगाए कि उनीहरुको ERB प्रशिक्षण पछि पनि, उनीहरुले अझै पनि प्रशिक्षण अधिको जस्तै समान प्रकारको रोजगार पद पाउँछन्। यसले पनि वर्णन गर्न सक्छ किन ERB पाठ्यक्रमहरुमा भाग लिन EMहरु माझ रुचिको कमी छ।
- 37) यो सूचित गरिएको थियो कि EMहरुको लागि अधिकांश पाठ्यक्रमहरुको लागि दिनहुँ 6 देखि 8 घण्टाको अवधि धेरै EM हरूको जीवनको अभ्यासको लागि तैयार हुँदैन। EMहरु जससंग भाग- )समयपार्ट-टाईम) रोजगारहरु छन् वा जसले आफ्नो विद्यालय जाने बच्चाहरुको हेरचाह गर्नु पर्छ, उनीहरुले कक्षाहरुमा उपस्थित हुन 2-3 घण्टा मात्र छुट्टाउन सक्छन्।
- 38) पाठ्यक्रम प्रदायकहरुको पक्षमा, यो भनाइ थियो कि न्यूनतम कक्षा आकारको आवश्यकताले उनीहरुको लागि अनिश्चितता सिर्जना गरेको छ, किनभने EM विध्यार्थीहरुको पर्याप्त संख्याले कक्षा भर्न अक्सर सम्भव छैन।

### **SWD द्वारा प्रदान गरिएको सेवाहरु**

- 39) कल्याण सेवाहरु योजना बनाउँदा र कार्यान्वयन गर्दा, जातीय अल्पसंख्यकहरुको सामाजिक आवश्यकतालाई अझ राम्रो बुझ्न SWDले EMहरुको तथ्याङ्क र जानकारी उल्लेख गरेको छ।

विभिन्न EM समूहहरूको सांस्कृतिक अभ्यासहरू र उपयुक्त व्याख्या र अनुवाद सेवाहरू व्यवस्था गर्ने तरिकाहरू, आदि सहित EMहरूलाई सेवा गर्दा रिफरेन्स प्रदान गर्ने "जातीय अल्पसंख्यकहरूको लागि कल्याण सेवाहरू प्रदान गर्ने क्रममा नोटबुँदाहरू-नुपनेग-" सम्बन्धित एकाइको सामाजिक कर्मचारीहरू जातीय छ। गरिएको जारी कर्मचारीलाई सुरक्षा सामाजिक / सहकर्मीहरूलाई जिल्ला लागि गर्नको प्रदान सेवा कल्याण अल्पसंख्यकहरूलाई आन्तरिक सहयोग प्रदान गर्न प्रत्येक प्रशासनिक जिल्लामा एक निर्दिष्ट व्यक्ति छ।

- 40) जातीय समानतालाई बढावा दिन र प्रासंगिक कल्याण सेवाहरूमा समान पहुँच बढाउनको लागि, 6 EM भाषाहरूमा मुख्य SWD सेवा पर्चाहरू प्रस्ताव गरिन्छ। तिनीहरू सेवा केन्द्रहरूमा र अनलाइनमा पनि उपलब्ध छन्। यसबाहेक, EMहरूको जानकारीको सजिलै पहुँचको सुविधाका लागि SWDको इन्टरनेट होमपेजमा एक आँखालाई आकर्षक गर्ने आइकन "EMको लागि जानकारी" समावेश गरिएको छ। EM समूहहरूको कलरलाई उनीहरूको कल्याण सेवा सोधपुछलाई सुविधा पुर्याउन SWD हटलाइनले 7 आम EM भाषाहरूमा टेलिफोन दोभाषे सेवामा तुरुन्त पहुँच प्रदान गरेको छ। यसको अतिरिक्त, SWDले IFSCमा EMहरू जसले त्यहाँ मद्दत खोज्छन् EM हरुलाई कल्याण सहायता र सम्बन्ध सहयोगको रूपमा नियुक्त गरेको छ।

### **SWDको सेवाहरूमा हितधारकहरूको विचारहरू**

- 41) परामर्श गरिएको धेरै EMहरूले दर्शाए कि जब उनीहरूले व्यापक सामाजिक सुरक्षा सहायता (CSSA) या वृद्धा भत्ताको लागि आवेदन गर्दा उनीहरूले SWD बारे जान्दछन्। यद्यपि, तिनीहरूलाई SWD द्वारा प्रदान गरिएका अन्य सेवाहरू थाहा छैन।
- 42) यसको अतिरिक्त, गैर-सरकारी संस्थाहरूले चलाउने गतिविधिहरूको लागि, जानकारी पर्चाहरू र सूचनाहरू चिनियाँ भाषामा लेखिएका हुन्छन्। यसले क्यान्टोनिज बोल्न सक्ने EMहरूको गतिविधिहरूमा भाग लिन मौका धेरै कम भएको छ जुन विशेषगरी EMहरूका लागि होइन, जसले गर्दा क्रियाकलापका माध्यमबाट स्थानीय समुदायमा EMहरूको समायोजनलाई अझै अवरोध गर्छ जसमा दुवै EMहरू र उनीहरूको स्थानीय चिनियाँ समकक्षीहरू भाग लिन्छन्।
- 43) अझै, EM हरुद्वारा व्यक्त गरे अनुसार, जब उनीहरू SWD द्वारा संचालित वा अनुदान गरेको केन्द्रहरूको सेवा काउन्टरमा पुग्छन्, यद्यपि त्यहाँ एकातर्फ सेवा खोज्ने EMहरू र अर्कोतर्फ सेवा प्रदान गर्ने अगाडि बस्ने कर्मचारी बीच उल्लेखनीय संचार अन्तरहरू भएता पनि उनीहरूलाई विरलै व्याख्या सेवाहरूको प्रस्ताव गरिन्छ। विशेषगरी, परामर्श गरिएको धेरै EMहरूले दर्शाए कि

अनुदान गरिएको युवा केन्द्रहरूद्वारा प्रदान गरेको सेवाहरू जस्तै परामर्श मुख्यतया क्यान्टोनिजमा आयोजित गरिन्छ। यसले EMहरूलाई युवा केन्द्रहरूबाट मद्दत खोज्न हतोत्साहित गरेको छ।

- 44) धेरै EMहरूले IFSC हरूबाट सहयोग खोजेको उनीहरूको अनुभव पनि बाँडे। धेरै EMहरू संग अघिल्लो अनुभव छ वा उनीहरूको साथीहरूद्वारा भनिएको छ कि व्याख्या सेवा सजिलैसंग उपलब्ध छैन, त्यसैले उनीहरूले आफ्नो परिवारको सदस्यहरू, EM मित्रहरू या EM सामाजिक कर्मचारीहरूलाई IFSCहरूमा उनीहरूसंग जान भन्नुपर्छ। परामर्श गरिएको NGOको EM कर्मचारीहरूले पनि EMहरूले SWD मा "व्याख्याकर्ताहरू" को रूपमा सेवा गर्न संगै जान आग्रह गरेको अनुभव बाँडे।

## सिफारिसहरू

### सामान्य

#### सिफारिश 1

- 45) जब यो नोट गरियो कि सम्बन्धित विभागद्वारा उनीहरूले EMहरूलाई प्रदान गरेको सेवाको नतिजाको जाँचलाई सहज बनाउन, र यस्तो परिणाम सार्वजनिक सेवाहरूमा समान पहुँचको लागि अनुकूल छ भनेर मूल्याङ्कन गर्न केहि सूचकहरू स्थानमा राखियो, पछिको सेवा सुधारको लागि उनीहरूको सेवाको परिणामको राम्रो मूल्यांकन गर्नको लागि यो सिफारिश छ कि HAD, LD, ERB र SWDले समीक्षा गर्ने विचार गर्नुपर्छ र, यदि लागू भएमा, आफ्नो सूचकहरूलाई EMहरूको बदलिँदो आवश्यकताहरूलाई विचार गरेर समयगर्नुपर्छ परिष्कृत समयमा-।

#### सिफारिश 2

- 46) विशेषगरी EMहरूलाई सहयोग गर्न हालैका वर्षहरूमा शुरू गरेको नयाँ उपायहरू, विशेष सफलता कथाहरूमा जोड दिदै, HAD, LD, ERB र SWDले उनीहरूको सेवाहरू समग्र शैलीमा प्रचार गर्न संयुक्त प्रयास गर्नु पर्छ भनेर सिफारिस गरिएको छ।

#### सिफारिश 3

- 47) यो सिफारिस गरिएको छ कि सार्वजनिक सेवा गर्दा, सेवा प्रदान गर्न र NGOहरू संग साझेदारीमा सेवाहरू दिँदा वित्तपोषण गर्ने गैर सरकारी संस्थाहरूलाई विचार गरिनुपर्छ, जहाँ NGO हरूले EM

हरुलाई संलग्न गर्ने भूमिका गर्छ र EMs र सेवा प्रदायकहरू बिच पारस्परिक विश्वासको विकास गर्न सहज गर्छ।

#### सिफारिश 4

48) यो सिफारिस गरिएको छ कि EMहरू र नियोक्ताहरूको बीच पारस्परिक विश्वास निर्माण गर्ने दृष्टिकोण सहित सरकारको अनुदान सहयोगबाट नियोक्ता, सम्बन्धित सरकारी विभागहरू, र NGOहरूको सङ्गठित प्रयासको माध्यमबाट सार्वजनिक सेवा गर्दा, EMहरूका लागि रोजगारीमा प्रशिक्षण व्यवस्थित गर्नको लागि विचार गर्नु पर्छ।

#### **विशिष्ट सिफारिशहरू**

HAD द्वारा प्रदान गरिएको सेवाहरू

#### सिफारिश 5

49) यो सिफारिस गरिएको छ कि EMहरूको समुदायमा समायोजनको सुविधाको लागि उनीहरूको विभिन्न र विविध आवश्यकताहरू पूरा भएको छ कि छैन भनेर हेर्नको लागि EM केन्द्रहरूको संचालनको समीक्षा गर्नको लागि EM केन्द्रहरूले ध्यान दिनुपर्छ।

#### सिफारिश 6

50) यो सिफारिश गरिएको छ कि HADले हडकडमा नयाँ आएका EMहरूलाई फलो अप गर्नको लागि एक कार्यविधि तयार गर्न विचार गर्नुपर्छ र NGO हरुलाई उनीहरूसंग सक्रियताका साथ सम्पर्क गर्ने र नयाँ आएका EMहरूको आवश्यकताहरूको लागि उन्मुखीकरण कार्यक्रम र भाषा कक्षाहरू सहित उनीहरूलाई सेवाहरू प्रदान गर्न सिफारिस गरिएको छ।

#### सिफारिश 7

51) यो सिफारिश गरिएको छ कि EMहरूलाई सेवा प्रदान गर्न व्यवस्थित मूल्याङ्कनको आधारमा, मुख्यतया EMहरू र स्थानीय चिनियाँ दुवै संलग्न हुने क्रियाकलापका माध्यमबाट हुने समायोजनमा राखेर HADले धेरै NGO हरुलाई अनुदान दिन विचार गर्नुपर्छ ।

#### सिफारिश 8

52) यो सिफारिस गरिएको छ कि HADले EM केन्द्रहरूको लागि अनुदानको पर्याप्तताको समीक्षा गर्नु पर्छ र EM केन्द्रहरूलाई दुई वर्ष बढीको करार बढाउने बारे विचार गर्नुपर्छ।

LD द्वारा प्रदान गरिएको सेवाहरू

#### सिफारिस 9

53) यो सिफारिस गरिएको छ कि EMहरूको लागि EM रोजगार खोजकर्ताहरू र EMहरूलाई नियुक्त गर्ने नियोक्ताहरूको लागि उन्नत फलो सेवाहरूमा अप-फलो त्यस्ता गर्नुपर्छ। प्रदान सेवाहरू अप-नियोक्ताहरूलाई EM संस्कृतिकाहरूको जानकारी प्रदान गर्ने र नियोक्ता र EM कर्मचारीहरूलाई दुवैलाई एकअर्काको काम गर्ने प्रकृयाहरू र अपेक्षाहरू बुझ्न र समायोजित गर्न सहयोग गर्ने समावेश हुनसक्छ।

ERB द्वारा प्रदान गरिएको सेवाहरू

#### सिफारिस 10

54) यो सिफारिस गरिएको छ कि विभिन्न केन्द्रहरू जहाँ हरेकले धेरै कम आवेदन पाएका छन्, उनीहरूको आवेदनहरूलाई बलियो बनाउन ERBले प्रोत्साहित गर्न र सुविधा दिन कदम लिनुपर्छ जस्तै कि एक केन्द्रले पर्याप्त आवेदकहरूसंग कक्षा शुरू गर्न सक्छन्। यसको अतिरिक्त, ERB ले वितरण र कक्षाको समयको सन्दर्भमा थप लचीलो प्रणालीमा पाठ्यक्रमहरू प्रदान गर्ने विचार गर्नुपर्दछ।

SWD द्वारा प्रदान गरिएको सेवाहरू

#### सिफारिस 11

55) यो सिफारिस गरिएको छ कि SWDले EM हरूद्वारा आफ्नो सेवाहरूको परिणाममा कार्य-सम्पादन संकेतकहरूलाई विकास गर्नु पर्छ, जसले सेवाको वास्तविक उपयोगलाई ध्यान दिनेछ।

व्याख्या सेवाहरू

#### सिफारिस 12

- 56) प्रशासनिक दिशानिर्देशहरूको साथमा, यो सिफारिश गरिएको छ कि सम्बन्धित सरकारी विभागहरूले धेरै गैर-सरकारी संस्थाहरूसँग सम्पर्क गर्ने र कोष दिनुपर्छ, अधिमानतः विभिन्न जिल्लाहरूमा अवस्थित, EMहरूलाई व्याख्या सेवाहरू प्रदान गर्न सार्वजनिक सेवामा तिनीहरूको समान पहुँच सुनिश्चित गर्न।

#### सेवा प्रदायकहरूको प्रतिक्रिया

- 57) हितधारकहरूको दृष्टिकोण माथि HAD, LD, ERB र SWD को प्रतिक्रिया र सिफारिस परिशिष्ट 3मा पूर्ण रिपोर्ट दिईएको छ।