

# अल्पसंख्यक समुदायों पर एक अध्ययन चुनिंदा सार्वजनिक सेवाओं के प्रति जागरूकता और संतुष्टि

## कार्यकारी सारांश

### परिचय

### अध्ययन का उद्देश्य

1. अध्ययन का उद्देश्य अल्पसंख्यकों (ईएमएस) की जागरूकता और प्रमुख सार्वजनिक सेवाओं के प्रति संतुष्टि का आकलन करना है और अध्ययन में पहचान की गई घटनाओं के लिए अंतर्निहित कारणों की पहचान करें. विशेष रूप से, निम्नलिखित शर्तों पर अध्ययन का अनुसरण किया गया था:-

(ए) गहराई से समझौता किए बिना एक प्रबंधनीय दायरे रखने के हित में, अध्ययन में ईएम के एकीकरण के लिए चुनिंदा सार्वजनिक सेवाओं को अधिक योग्यता में शामिल करना चाहिए। यह निर्णय लिया गया कि निम्नलिखित चार सार्वजनिक सेवाओं को अध्ययन में शामिल किया जाएगा, अर्थात्,

- (i) श्रम विभाग (एलडी) की रोजगार सेवाओं, जिसमें नौकरी खोज, परामर्श और रोजगार सलाहकार सेवाएं शामिल हैं, मुख्यतः अपने नौकरी केंद्रों के माध्यम से प्रदान की जाती हैं;
- (ii) अपने प्रशिक्षण समुदाय के माध्यम से कर्मचारी पुनर्नियुक्ति बोर्ड (ईआरबी) द्वारा प्रदान प्रशिक्षण / पुनः प्रशिक्षण कार्यक्रम;
- (iii) परिवार और बालक कल्याण सेवाएं, युवाओं के लिए सेवाएं, सामुदायिक विकास सेवाएं, और बुजुर्गों के लिए सेवाएं एकीकृत परिवार सेवा केंद्र (आईएफएससी) के माध्यम से / एकीकृत सेवा केंद्र (आईएससी), एकीकृत बाल और युवा सेवा केंद्र (आईसीआईसीएससी), जिला बुजुर्ग समुदाय केंद्र / क्षेत्र बुजुर्ग केंद्र संचालित या प्रतिबंधित होते हैं, सामाजिक कल्याण विभाग (एसडब्ल्यूडी) द्वारा ; तथा
- (iv) एकीकरण सेवाएं गृह मामलों के विभाग (एचएडी) द्वारा प्रदान की जाने वाली अपने समर्थन सेवा केंद्रों के माध्यम से और ईएम के लिए उप-केंद्र (ईएम केंद्र), जिसमें जातीय अल्पसंख्यक निवासियों के सद्भाव और संवर्धन

केंद्र (CHEER केंद्र) शामिल है जो अपनी बुनियादी सेवाओं के अलावा सामान्य व्याख्या और अनुवाद सेवाएं प्रदान करता है।

(बी) ईएम समूहों का लक्ष्य दक्षिण एशियाई जातियों के ईएम होंगे (जैसे भारतीय, नेपाली और पाकिस्तानी) चूंकि ईएम गरीबी रिपोर्ट ने इस जातीय समूह की पहचान गरीबी के जोखिम के लिए अति संवेदनशील के रूप में की है। स्थानीय समुदाय में उनके एकीकरण के लिए सार्वजनिक सेवाओं कि उन्हें अधिक आवश्यकता हो सकती है; तथा

(सी) सुधार उपायों को तैयार करने के उद्देश्य से आकलित जागरूकता और संतोष स्तरों के अंतर्निहित कारणों या कारकों की पहचान करने के उद्देश्यों में से एक के रूप में, केंद्र-बिंदु समूह चर्चाओं या हितधारकों के साथ साक्षात्कार के माध्यम से एक गुणात्मक अध्ययन आयोजित किया जाएगा। यह सुनिश्चित करने के लिए प्रयास किए जाने चाहिए कि ईएम सहभागी एक पर्याप्त लक्षित ईएम उत्तरदाताओं का विस्तृत प्रतिनिधित्व आवरण किया गया हो जो कि आयु, जातीयता, लिंग, सामाजिक-आर्थिक स्थिति और हांगकांग में निवास की अवधि जैसे मापदंड पर आधारित हो।

## **क्रियाविधि**

### **दृष्टिकोण**

2. इस अध्ययन को आयोजित करने में, ईएम द्वारा सार्वजनिक सेवाओं तक पहुंचने में सामना की गई समस्याओं को प्रभावपूर्ण अनुमान करने के लिए विभिन्न आर्थिक दशा, भाषिक क्षमता और शैक्षणिक स्तर वाले ईएम तक पहुंचने का प्रयास किया गया है। अपनाये उपाय नीचे संक्षिप्त हैं:

ए) विभिन्न जिलों में ईएम के सेवारत एनजीओ के माध्यम से विभिन्न जिलों में रहने वाले ईएम का संपर्क किया गया;

बी) आयु, शैक्षणिक प्राप्ति और आर्थिक गतिविधि की स्थिति (चाहे व्यवसायी, गृहकर्मियों, बेरोजगार और निवृत्त) के संदर्भ में ईएम का एक संतुलित मिश्रण को समूह चर्चाओं पर ध्यान केंद्रित करने के लिए आमंत्रित किया गया;

सी) मुश्किल से संपर्क में आने वाले ईएम तक पहुंचने के प्रयास किए गए, जिन्होंने एनजीओ द्वारा आयोजित गतिविधियों में भाग नहीं लिया हो। ऐसे प्रयासों के उदाहरण थे उन धार्मिक स्थानों के प्रवेश के समीप जाना जहां ईएम आमतौर पर अक्सर आते हैं, और अन्य ईएम द्वारा निर्दिष्ट किये गये एक व्यापक नमूने वाले दृष्टिकोण का उपयोग करते हुए;

दी) भाषा अवरोधों पर काबू पाने के लिए, ईएम को केंद्र-बिंदु समूह चर्चाओं में अनुवादकों/सुविधाकर्ता के रूप में कार्यरत किये गये थे जिसमें चर्चाकर्मी केनटोनीज, पुर्तगालुआ या अंग्रेजी नहीं बोलते;

ई) केंद्र-बिंदु समूह चर्चाओं में भाग लेने के लिए महिला ईएम के हिस्से पर अनिच्छा को और कम करने के लिए, जब महिला ईएम केंद्र-बिंदु समूह चर्चाओं में मौजूद थे तो उन्हें सुविधा प्रदान करने के लिए प्रोजेक्ट टीम से महिला शोधकर्ताओं को तैनात किया गया था;

एफ) भारतीय और पाकिस्तानी चर्चाकर्मी के लिए अलग केंद्र-बिंदु समूह चर्चाएं आयोजित की गईं।

### हितधारकों का परामर्श

3. कुल 30 गहराई से साक्षात्कार और 16 केंद्र-बिंदु समूह चर्चाएं हुईं जिनमें 179 हितधारक शामिल थे। साक्षात्कारकर्ताओं और चर्चाकर्मीयों का विश्लेषण नीचे किया गया है: -

साक्षात्कारकर्ताओं/चर्चाकर्मीयों	गहराई से साक्षात्कार की संख्या	केंद्र-बिंदु समूह चर्चाओं की संख्या	हितधारकों की संख्या जिसने भाग लिया
मुख्य सूचनाकार	6	-	6
सरकारी विभाग / संस्था	11	-	23
सेवा प्रदाता	समर्थन सेवा केंद्र	4	6
	अन्य एनजीओ	7	9
	ईएम संगठनों	2	5
ईएम प्रतिभागियों *	-	16	130
<b>कुल</b>	<b>30</b>	<b>16</b>	<b>179</b>

\* आयु, लिंग, शिक्षा प्राप्ति, व्यवसाय और हांगकांग में निवास की अवधि ऐसे विविध पृष्ठभूमि वाले ईएम सहभागियों को आवृत्त किया।

4. 130 ईएम प्रतिभागियों में से, 34 भारतीय, 57 पाकिस्तानी और 39 नेपाली थे। उनमें से 65% महिलाएं थीं। प्रतिभागियों में से लगभग 72% की आयु 25-64 साल की थी, 16% आयु वर्ग 15-24 के बीच के थे और शेष 12% आयु वर्ग 65 या इससे अधिक के थे। लगभग 58% ईएम प्रतिभागियों हांगकांग में 10 से अधिक वर्षों तक रहे हैं, जबकि अन्य 21% हांगकांग में 7 साल से कम समय से रह रहे हैं।

5. 130 ईएम प्रतिभागियों में से, केवल 7 पूरे तौर से चुनिंदा सार्वजनिक सेवाओं के उपयोगकर्ता थे, जबकि 22 किसी भी चुनिंदा सार्वजनिक सेवाओं के गैर-उपयोगकर्ता थे। सभी प्रतिभागियों में से, आधे से कम एलडी, ईआरबी और एसडब्ल्यूडी की सेवाओं के क्रमशः लगभग 31%, 14% और 44% उपयोगकर्ता थे। ईएम के व्यक्तिगत उत्तरदाताओं के लगभग 62% ने अपने ईएम केंद्रों के माध्यम से एचएडी द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं का इस्तेमाल किया है।

### **सीमाएं**

6. अध्ययन की गुंजाइश और प्रकृति को देखते हुए, निम्न प्रकार की सीमाएं हैं: -
- (ए) इस अध्ययन में हितधारकों द्वारा व्यक्त विचारों ने अपनी व्यक्तिगत टिप्पणियों और अंतर्दृष्टि का प्रतिनिधित्व किया है। अनुसंधान दल चर्चाकर्मी द्वारा बयानों टिप्पणियों को सत्यापित करने की स्थिति में नहीं था। /
- (बी) अधिकांश ईएम, जिनसे अनुसंधान दल ने परामर्श किया था, सार्वजनिक सेवाओं के उपयोगकर्ता नहीं थे।
- (सी) यह देखते हुए कि एक प्रतिवादी एक संगठन की सेवाओं का उपयोगकर्ता हो सकता है और दूसरे का नहीं, केंद्र-बिंदु समूह चर्चाएँ के दौरान अपने विचारों को एकत्र करते समय गैर-सेवा उपयोगकर्ताओं के विरोध में सेवा उपयोगकर्ताओं को चित्रण करना मुश्किल है।
- (डी) ईएम के साथ अपने वर्षों के शोध और संपर्क के माध्यम से गैरईएम- हितधारक सलाहकारों के लिए ईएम की जरूरतों का अच्छा ज्ञान हो सकता है। फिर भी अक्सर, वे ईएम सेवाओं के प्रत्यक्ष उपयोगकर्ता नहीं हैं।

## एचएडी द्वारा प्रदान की गई सेवाएं

7. एचएडी समुदाय में एकीकृत करने में मदद करने के लिए ईएम के लिए समर्थन सेवाएं प्रदान करता है। छह समर्थन सेवा केन्द्रों और ईएम के लिए दो उप-केंद्र (ईएम केंद्र) संचालित करने के लिए यह एनजीओ को कार्यभार करता है पूरी तरह से योग्य प्रदान करने वाले वर्ग, एकीकरण कार्यक्रम, आदि। सभी ईएम केंद्र आसानी से चल रहे हैं। सेवा प्राप्तकर्ताओं से प्रतिक्रिया बहुत सकारात्मक रही है और उन्हें लगता है कि यह सेवाएं उनकी विशेष जरूरतों को पूरा कर सकती है।
8. ईएम केंद्रों के अलावा, एचएडी अन्य कार्यक्रमों का भी कार्यान्वित करता है, समुदाय समर्थन टीमों सहित, राजदूत योजनाओं, जिला आधारित एकीकरण कार्यक्रमों, सद्भाव छात्रवृत्ति योजना आदि ईएम के समुदाय में प्रारंभिक एकीकरण की सहायता करता है।
9. ईएम को उपयोगी जानकारी का प्रसार करने के लिए, एचएडी पांच ईएम भाषाओं में रेडियो कार्यक्रम प्रायोजक करता है, एक समर्पित वेबसाइट संचालित करता है और छह ईएम भाषाओं और अंग्रेजी में मार्गदर्शन पुस्तक प्रकाशित करता है, और आये हुए नए ईएम को सूचना किटों वितरित करना और हवाई अड्डे पर पूछताछ संभालने के लिए एक एनजीओ को कार्यभार करता है। जातीय आचरण को बढ़ावा देने के लिए, रेस रिलेशनस यूनिट (आरआरयू) के ईएम और चीनी कर्मचारियों एचएडी के अंतर्गत सांस्कृतिक विविधता और जातीय समन्वय पर स्कूल वार्ता और प्रदर्शनों का प्रदर्शन करता है।

## एचएडी सेवाओं पर हितधारकों के विचार

10. ज्यादातर ईएमएस से परामर्श किया तो उनका मत था कि भाषा पाठ्यक्रम "अस्तित्व" के लिए बुनियादी स्तर पर बहुत ही आवश्यक था। कंप्यूटर की कक्षा भी बुनियादी थी। ईएमएस को केवल संक्षिप्त नोटिस पर प्रशिक्षण पाठ्यक्रमों की उपलब्धता के बारे में सूचित किया गया था। नतीजतन, कई ईएम को पाठ्यक्रमों में भाग लेने के लिए अपनी प्रतिबद्धताओं को पुनर्योजित करने में कठिनाइयों का सामना करना पड़ा था।

बच्चों के लिए स्कूल के बाद के ट्यूटोरियल के संबंध में, मांग बहुत बढ़िया है लेकिन उपलब्ध स्थानों की संख्या पर्याप्त नहीं है।

11. कई ईएमएस से परामर्श किया तो ऐसा महसूस हुआ कि ईएम केंद्रों द्वारा आयोजित कई गतिविधियां मनोरंजक गतिविधियां हैं। जहां तक एकीकरण का संबंध है, इससे ज्यादा मदद नहीं मिलती क्योंकि प्रतिभागियों मुख्य रूप से ईएम होते हैं। यह बताया गया था कि ईएम के एकीकरण की सुविधा स्थानीय समुदाय में और विभिन्न जातियों के निवासियों के बीच सद्भाव बढ़ाने के लिए अंतिम उद्देश्य होना चाहिए। ईएम केंद्रों द्वारा इकट्ठा करने वाली गतिविधियों को एक साथ इकट्ठा करने के लिए केवल पहला कदम था।
12. इसके अलावा, कई ईएमएस से परामर्श किया उनका मत था कि ईएम केंद्रों द्वारा आयोजित गतिविधियों में ईएम समुदाय के भीतर विशिष्ट लक्ष्य समूह नहीं होते हैं, और ईएमएस की अलग-अलग और विविध जरूरतों को ध्यान में रखने में असफल होते हैं। हाल ही में हांगकांग में आने वाले ईएमसी की बहुत अलग जरूरतें हैं उन लोगों से जो हांगकांग में कुछ समय से रह रहे हैं। उनसे सूचनाओं को इकट्ठा करने का सुझाव दिया गया था, जो ईएमएस हाल ही में हांगकांग आए हैं ताकि उन्हें उनके लिए अनुवर्ती सेवाएं प्रदान की जा सकें।

### सेवा प्रदाताओं द्वारा सामना की गई कठिनाइयां

13. ईएमएस के लिए गतिविधियों के आयोजन में, ईएम केंद्रों को सुविधाजनक स्थानों पर जगह खोजने में कठिनाई होती है। परिसर के उच्च किराया ने ईएम केंद्रों के गतिविधियों के प्रकार को आयोजित करने में प्रतिबंधित कर दिया है। इसके अलावा, कुछ ईएम केंद्र जो उच्च किराये की बढ़त का भुगतान नहीं कर सकते हैं, उन्हें दूरदराज के कम किराए लेने वाले स्थान पर जाना पड़ा है। इससे मौजूदा सदस्यों को बनाए रखने और नए लोगों को आकर्षित करने की इन केंद्रों की क्षमता प्रभावित हुई है।
14. इसके अलावा, ईएम केंद्र केवल एचएडी द्वारा दो साल के अनुदान समझौते से सम्मानित किए जाते हैं। ईएम केंद्रों के लिए लंबी अवधि की योजना तैयार करना मुश्किल है। स्कूल गतिविधियों के लिए, जो आम तौर पर एक साल पहले की योजना बनाई जाती है, ईएम केंद्रों की गतिविधियों की योजना और संचालन के लिए एक वर्ष से भी कम समय है। इससे ईएम केंद्रों के कर्मचारियों को बहुत कम समय मिलता है ईएम के

साथ अपने रिश्ते को बनाने के लिए और ईएम छात्रों के साथ संलग्न करना, अपने कार्यक्रमों की प्रभावशीलता को गंभीरता से प्रभावित करते हैं।

### **ईएम केंद्रों द्वारा अपनाया गया अच्छा अभ्यास**

15. नौकरियों की तलाश में ईएमएस की कठिनाइयों से निपटने के लिए, कुछ ईएम केंद्र ईएम नौकरी चाहने वालों के लिए भर्ती दिवस और नौकरी मेले आयोजित करता है, जहां नियोक्ता नौकरी की साक्षात्कार कर सकते हैं और उसी स्थान पर नौकरी की पेशकश कर सकते हैं। ये केंद्र ईएम नौकरी चाहने वालों को नौकरी मेले में शामिल होने और अन्य एनजीओ और एलडी द्वारा आयोजित रोजगार से संबंधित प्रदर्शनों की व्यवस्था भी करता है। ईएम केंद्रों के प्रयासों के माध्यम से, नियोक्ताओं को प्रोत्साहित किया जाता है कि बोलने वाले केनटोनीज पर कम मांग की आवश्यकताओं के साथ नौकरी की स्थिति प्रदान करें। ईएम को नौकरियों को खोजने में रोजगार सहायता की मदद को काफी प्रभावी माना जाता है।

### **एलडी द्वारा प्रदान की गई सेवाएं**

16. एलडी नौकरी चाहने वालों को मुफ्त रोजगार की एक विस्तृत श्रृंखला प्रदान करता है, ईएम को सम्मिलित करते हुए, 13 नौकरी केंद्रों के नेटवर्क के माध्यम से, खानपान के लिए तीन भर्ती केंद्र, खुदरा और निर्माण उद्योग, एक नौकरी रिक्ति प्रसंस्करण केंद्र और एक टेलीफोन रोजगार सेवा केंद्र। नौकरी चाहने वालों को इंटरएक्टिव एम्प्लॉयमेंट सर्विस (आईईएस) वेबसाइट के माध्यम से नवीनतम रिक्तियों की जानकारी प्राप्त हो सकती है, अपने मोबाइल एप्लिकेशन और साथ ही रिक्ति खोज टर्मिनल पूरे क्षेत्र में स्थित है।
17. सितंबर 2014 से, एलडी ने अल्पसंख्यक समुदायों के लिए रोजगार सेवा के राजदूत (ईएसए) युवा रोजगार और प्रशिक्षण कार्यक्रम (वायईटीपी) के प्रशिक्षुओं को रोजगार का कार्यक्रम लागू किया है जो ईएम भाषा में संवाद कर सकता है नौकरी केन्द्रों में ईएसए, छह महीने तक उद्योग आधारित भर्ती केंद्र और नौकरी मेले के रूप में। इसके अलावा, मई 2017 से, शम शुई पो में कॉव्लून वेस्ट जॉब सेंटर और टिन शुई वाई में एक-स्टॉप में रोजगार के लिए ईएम नौकरी चाहने वालों, विशेष रूप से दक्षिण

एशियाई मूल के लोगों के लिए रोजगार समर्थन को मजबूत करने के लिए एलडी ने दो रोजगार सहायकों को शामिल किया है जो ईएम भाषा में कुशल हों ।

18. इसके अतिरिक्त, एलडी ने एक विशेष ई-प्लेटफॉर्म स्थापित किया है, आईईएस वेबसाइट ([www.jobs.gov.hk/EM](http://www.jobs.gov.hk/EM)) पर ईएम नौकरी चाहने वालों के लिए एक समर्पित वेबपेज। वेबपेज पर नौकरी रिक्तियों की विशिष्टता की है जो नियोक्ता द्वारा ईएम नौकरी चाहने वालों का स्वागत करते हैं और कम चीनी भाषा या बिल्कुल नहीं चीनी भाषा की आवश्यकताओं के साथ पोस्ट किए जाते हैं, ईएम के सफल रोजगार की कहानियों को भी वेबपेज पर प्रकाशित करते हैं।

### ईएम के लिए रोजगार सेवाओं के एलडी का प्रचार

19. एलडी की रोजगार सेवाओं के बारे में जागरूकता बढ़ाने के लिए, प्रचारक पत्रक अंग्रेजी और छह ईएम भाषाओं में तैयार किए गए हैं। इसके अलावा, ईएसए और रोजगार सहायक जो ईएम समुदायों के सदस्य भी हैं उनके समर्थन से, ईएम की मस्जिदें, जिला-आधारित संगठनों, किराने की दुकानों, खाद्य प्रतिष्ठानों, ईएमएस पर लक्षित गतिविधियों, जैसे उनके लोकप्रिय सभा स्थलों एलडी लगातार पहुंचता है और प्रचारक पत्रक वितरित करता है । इसके अलावा, हांगकांग की सामाजिक सेवा परिषद के समूह के माध्यम से ईएम की सेवा करने वाले गैर-सरकारी संगठनों के साथ चल रहे संवाद को बनाए रखा गया है।

### नियोक्ताओं को एलडी का प्रचार

20. एलडी लगातार नियोक्ताओं को याद दिलाता है की जब भाषा की आवश्यकताओं को निर्दिष्ट किया जाए तब नियुक्ति की वास्तविक व्यावसायिक योग्यताओं पर गौर करें और द्विभाषी नौकरी रिक्तियों की जानकारी प्रदान करने के लिए प्रोत्साहित करता है। नियोक्ताओं को भी आवश्यकता है के चीनी भाषा के आवश्यक चार पहलुओं को निर्दिष्ट करें व्यक्तिगत रूप से (यानी चीनी पढ़ना और लिखना, कैंटोनीज़ और पुत्तोंगहुआ बोलना) और जहां तक मुमकिन है ईएम नौकरी अन्वेषकों जिन्हें लिखित चीनी का थोड़ा सा ही ज्ञान है अपनी रिक्तियों को खोलने के लिए प्रोत्साहित किया

गया है। इसके अलावा, ईएम संस्कृतियों और उनके साथ संवाद करने के कौशल के साथ परिचित करने के लिए नियोक्ताओं के लिए अनुभव साझा करने के सत्र आयोजित किये जाते हैं।

21. इसके अतिरिक्त, एलडी ईएम के रोजगार के अवसरों को बढ़ाने के लिए नौकरी चाहने वालों के लिए उपयुक्त रिक्त पदों का प्रचार करने के लिए निरंतर प्रयास कर रहा है। एलडी बड़े पैमाने पर और जिला-आधारित नौकरी समावेशी मेलों का आयोजन करता है, जिस पर ईएम नौकरी चाहने वाले रोजगार के आवेदन को प्रस्तुत कर सकते हैं और मौके पर नियोक्ताओं के साथ साक्षात्कार में भाग ले सकते हैं। नौकरी मेले में शामिल होने के लिए नियोक्ताओं की भर्ती में, चीनी भाषा की आवश्यकताओं को छूट देने के लिए नियोक्ताओं को प्रोत्साहित करने के लिए विशेष प्रयास किए गए थे।

### एलडी की सेवाओं पर हितधारकों के विचार

22. कई ईएमएस ने सलाह दी है कि वे आमतौर पर परिवार के सदस्यों और दोस्तों के माध्यम से नौकरी की उपलब्धता पर जानकारी प्राप्त करते हैं। उनका यह विचार है कि एलडी के माध्यम से सुझाव की जाने वाली नौकरियां मुख्य रूप से निर्माण स्थलों पर मजदूर या सेवा कर्मचारी की हैं। विभिन्न शैक्षिक स्तरों और कौशल से युक्त ईएम की रोजगार की जरूरतों को पूरा करने के लिए उपलब्ध रिक्त नौकरियां पर्याप्त रूप से भिन्न नहीं हैं। इसके अतिरिक्त, ईएम की पेशकश की कई नौकरियों में जिसमें अंग्रेजी भाषा शिक्षण, बहीखाता और आईटी नौकरी शामिल हैं वहाँ चीनी भाषा की आवश्यकता काफी अधिक है।
23. कुछ टिप्पणियां हैं कि टेलीफोन रोजगार सेवा की हॉटलाइन चलाने वाले एलडी कर्मचारी अंग्रेजी में पूरी तरह से ईएम के साथ संवाद करने में असमर्थ हैं, हॉटलाइन के प्रभाविता को कम करते हैं। कई ईएम ने टिप्पणी की है कि कभी-कभी ईएम उपयोगकर्ताओं को अनुवाद सेवा के लिए लंबे समय तक इंतजार करना पड़ता है। हालांकि अधिकांश ईएमएस ने परामर्श किया कि नौकरी केंद्रों में एलडी स्टाफ मित्रतापूर्ण और विनम्र थे, जहां तक नौकरियों की तलाश है, उनकी सेवाएं उपयोगी नहीं हैं। कई ईएम उपयोगकर्ताओं ने व्यक्त किया कि कभी-कभी एलडी से कोई भी प्रतिक्रिया प्राप्त करने से पहले उन्हें लंबे समय तक इंतजार करना पड़ता है। कुछ ईएमएस एलडीएस रोजगार

सेवाओं के उपयोग के लिए अनिच्छुक थे क्योंकि यह नकारात्मक अनुभव संभवतः एक वजह है ।

24. इसके अतिरिक्त, ईएसए की भूमिका सीमित है। जब ईएम नौकरी चाहने वाले केंद्रों या नौकरी मेले में सुविधाओं और सेवाओं का उपयोग करने की कोशिश करते हैं तो वे केवल भाषा बाधाओं को दूर करने में सहायता करते हैं । उनके पास स्थानीय रोजगार बाजार के बारे में ज्ञान नहीं है। पूर्णकालिक कर्मचारियों को नियुक्त किया जाना चाहिए। दूसरी ओर, हितधारक, यह देखकर प्रसन्न हैं कि मई 2017 से एलडी ने ईएम भाषाओं में निपुण दो पूर्णकालिक कर्मचारियों को नियुक्त किया है।
25. कई ईएमएस से परामर्श करने पर यह नोट किया गया था कि कुछ नियोक्ता ईएम संस्कृतियों से अवगत नहीं हैं, धार्मिक कृत्य जैसे कि रमजान में उपवास और धार्मिक प्रार्थना (जैसे एक दिन में पांच बार सलह,), और काम या कार्यालय व्यवस्था को अनुकूलित करने के लिए अनिच्छुक हो सकते हैं(जैसे प्रार्थना के लिए एक शांत कमरा)।

### **एलडी के लिए सुझाव**

26. नियोक्ताओं को मदद करने के लिए, यह सुझाव दिया गया था कि एलडी को गैर सरकारी संगठनों के साथ मिलकर, नियोक्ताओं को अपनी सांस्कृतिक संवेदनशीलता बढ़ाने के लिए साथ नियोक्ताओं को कामकाजी आदतों और ईएम के धार्मिक प्रथाओं को समझाने के लिए सेमिनार का आयोजन करना चाहिए। यह कार्यस्थल में ईएम और उनके स्थानीय चीनी समकक्षों के बीच बेहतर रिश्ते के लिए सहायक अच्छे व्यवहार को अपनाने की सुविधा प्रदान करेगा। इसी तरह, स्थानीय श्रम बाजार परिस्थितियों में सामान्य कार्य आदत और नियोक्ताओं की अपेक्षाओं सहित वार्ता या सेमिनार भी ईएम नौकरी चाहने वालों के लिए आयोजित किए जाने चाहिए।

### **गैर सरकारी संगठनों का व्यवहार प्रभावी माना जाता है**

27. एक एनजीओ ने ईएम के लिए सफलतापूर्वक रोजगार प्राप्त करने के बाद अनुवर्ती सेवाओं का दौरा किया। अनुवर्ती सेवाओं में नियोक्ताओं को ईएम संस्कृतियों के बारे में जानकारी प्रदान करने वाले शामिल हैं और एक दूसरे के कार्य प्रथाओं और अपेक्षाओं को समझने

और अनुकूलित करने के लिए नियोक्ता और ईएम कर्मचारियों दोनों को सहायता प्रदान करता है। कई गैर-सरकारी संगठनों ने यह भी साझा किया कि इस तरह के अनुवर्ती सेवाएं नियोक्ताओं और ईएम कर्मचारियों दोनों के लिए बहुत सहायक हैं। वे अन्वेषण करते हैं कि कार्यस्थल में "करो और न करें" की सूची अक्सर नियोक्ताओं और ईएम कर्मचारियों दोनों के लिए बहुत उपयोगी है

### **ईआरबी द्वारा प्रदान की गई सेवाएं**

28. रोजगार बाजार की बदलती जरूरतों को पूरा करने के लिए ईआरबी प्रशिक्षण पाठ्यक्रम और सेवाएं जो बाज़ार-चालित और रोजगार-उन्मुख हैं उन पर समन्वय, निधि और निगरानी रखता है। 2007 के बाद से ईआरबी ईएम की आकांक्षाओं और प्रशिक्षण आवश्यकताओं के अनुरूप अंग्रेजी में समर्पित प्रशिक्षण पाठ्यक्रम प्रदान करता है। अक्टूबर 2016 से, ईआरबी प्रशिक्षण निकायों को अनुपूरक प्रशिक्षण सामग्री विकसित करने और सीखने के लिए और सहायता सेवाएं प्रदान करने के लिए अनुदान देता है और जो ईएम केनटोनीज बोल और समझ सकता है उन्हें जनता के सदस्यों को प्रदान किए गए कुछ 500 प्रशिक्षण पाठ्यक्रमों में भाग लेने के लिए मदद देता है।
29. ईएम की सुविधा के लिए, जो एक निश्चित अवधि के पाठ्यक्रम को अपना समय नहीं समर्पण कर सकते, मॉड्यूलर सर्टिफिकेट संचय योजना 2016 में शुरू की गई है ताकि ईएमएस और साथ ही अन्य शिक्षार्थी कई छोटे पाठ्यक्रमों के माध्यम से मान्यता प्राप्त प्रतिबंध प्रमाण पत्र जमा कर सकें, जो पहले से केवल लंबी अवधि के पाठ्यक्रम में भाग लेने के द्वारा संभव है।
30. ईआरबी ईएम के लिए समय-समय पर प्रशिक्षण पाठ्यक्रमों और सेवाओं की समीक्षा करता है, और प्रक्रिया में हितधारकों के विचार चाहता है। आवधिक के आधार पर, अन्य बातों के अलावा, ईआरबी ईएम के प्रशिक्षण और रोजगार की जरूरतों के बारे में अल्पसंख्यक समुदायों के लिए प्रशिक्षण पर केंद्र-बिंदु समूह के साथ मिलकर चर्चा करता है। केंद्र-बिंदु समूह में ईएम समूह के प्रतिनिधियों, सामाजिक सेवा संगठनों, प्रशिक्षण निकाय, नियोक्ता और संबंधित सरकारी निकाय को शामिल किया गया है।

### **ईआरबी की सेवाओं को बढ़ावा देना**

31. ईएम समुदाय को कार्यक्रम का प्रचार करने के लिए, अंग्रेजी में पत्रिका और छह जातीय अल्पसंख्यक भाषाओं (हिंदी, उर्दू, नेपाली, इन्डोनेशियाई, तागालोग और थाई सहित) प्रकाशित की जाती हैं। पाठ्यक्रम सूची अंग्रेजी में तैयार है, और ईएम के पाठ्यक्रमों को बढ़ावा देने के लिए अंग्रेजी, उर्दू और नेपाली में समाचार पत्रों में विज्ञापन रखा जाता है। विभिन्न चैनलों के माध्यम से प्रचारक पत्रक और पाठ्यक्रम सूची वितरित किए जाते हैं।
32. इसके अलावा, जिला-आधारित गतिविधियों को व्यवस्थित करने के लिए ईआरबी प्रशिक्षण संस्थानों को प्रायोजित करता है, जिला निर्देशित पर्यटन, पाठ्यक्रम और उद्योग प्रदर्शनियों के साथ-साथ रोजगार के अवसरों को बढ़ाने के लिए, ईएम सहित, जनता के सदस्यों को प्रशिक्षण और रोजगार की जानकारी का प्रसार करने के लिए नौकरी मेलों सहित शामिल हैं।

### **ईआरबी की सेवाओं पर हितधारकों के विचार**

33. कुछ ईएमएस से परामर्श किया तो उन्होंने यह सूचित किया कि वे ईआरबी की सेवाओं से अवगत नहीं थे। जब केंद्र-बिंदु समूह चर्चाओं के दौरान उन्हें ईआरबी प्रचारक पत्रक दिखाए गए थे, तो वे रुचि रखते थे। ईएम के परामर्श से पता चला कि उनके बीच जागरूकता का स्तर निम्न है इसलिए ईआरबी द्वारा पेश प्रशिक्षण पाठ्यक्रमों में उनकी कम भागीदारी का कारण है।
34. भाषा पाठ्यक्रमों के लिए, प्रशिक्षण की गुणवत्ता पर प्रतिकूल टिप्पणियां कई ईएमएस द्वारा परामर्शित किए गए थे। उदाहरण के लिए, उन्होंने बताया कि व्याख्याताओं के तबदीली से कुछ पाठ्यक्रमों की मजबूती और प्रभावशीलता प्रभावित हुई।
35. ईएम के परामर्श से पता चला कुई ने टिप्पणी की थी कि ईआरबी पाठ्यक्रमों के आवेदन की संख्या पर प्रतिबंध है। अगर कोई पाठ्यक्रम जो आवेदक ने आवेदन किया है आवेदनों की अपर्याप्त संख्या के कारण रद्द कर दिया गया है, तो आवेदक को अपने आवेदन रद्द करने से पहले / वह एक अन्य ईआरबी पाठ्यक्रम के लिए आवेदन कर सकते हैं।
36. कई हितधारकों ने टिप्पणी की है कि कई नौकरी के पदों को आवश्यक रूप से ईआरबी से प्रशिक्षण प्रमाण पत्र की आवश्यकता नहीं है। ईएम प्रशिक्षुओं ने पाया कि उनके ईआरबी प्रशिक्षण के बाद भी, वे अभी भी प्रशिक्षण के पहले भी नौकरी के पदों को

पा सकते हैं। इससे यह भी समझा जा सकता है कि ईआरबी पाठ्यक्रमों में भाग लेने के लिए ईएमएस को रुचि क्यों नहीं है।

37. यह बताया गया कि ईएम के लिए अधिकांश पाठ्यक्रमों के लिए प्रतिदिन 6 से 8 घंटे की अवधि कई ईएम के जीवन प्रथाओं के लिए तैयार नहीं है। जिन ईएम के अंशकालिक नौकरी है या जिन को स्कूलों में जाने वाले बच्चों की देखभाल करना है, वे कक्षाओं में भाग लेने के लिए केवल 2 से 3 घंटे ही बचा सकते हैं।
38. पाठ्यक्रम प्रदाताओं की ओर से, यह अनुमान लगाया गया था कि न्यूनतम वर्ग के आकार की आवश्यकता उनके लिए अनिश्चितता पैदा कर चुकी है, क्योंकि कई बार पर्याप्त मात्रा में ईएम शिक्षार्थियों के कक्षा को भरने की संभावनाएँ नहीं हैं।

### **एसडब्ल्यूडी द्वारा प्रदान की गई सेवाएं**

39. कल्याण सेवाओं की योजना और कार्यान्वयन में, एसडब्ल्यूडी ने जातीय अल्पसंख्यकों की सामाजिक आवश्यकताओं को बेहतर ढंग से समझने के लिए ईएम पर आंकड़ों और सूचना के संदर्भ में जानकारी दी है। जातीय अल्पसंख्यकों के लिए कल्याण सेवाएं प्रदान करने में "ध्यान में रखने वाले अंक" संबंधित कार्यकर्ताओं के सामाजिक कार्यकर्ता / सामाजिक सुरक्षा कर्मचारी को जारी किए जाते हैं ताकि विभिन्न ईएम समूहों के सांस्कृतिक प्रथाओं और उपयुक्त व्याख्या और अनुवाद सेवाओं की व्यवस्था करने के तरीके सहित ईएम की सेवा के लिए निर्देश किया जा सके आदि। जातीय अल्पसंख्यकों को कल्याण सेवाएं प्रदान करने के लिए जिला सहयोगियों को आंतरिक सहायता प्रदान करने के लिए प्रत्येक प्रशासनिक जिले में एक व्यक्ति नियुक्त है।
40. जातीय समानता को बढ़ावा देने और प्रासंगिक कल्याण सेवाओं तक समान पहुंच बढ़ाने के लिए, एसडब्ल्यूडी के प्रमुख सेवा पुस्तिकाएं 6 ईएम भाषाओं में प्रस्तुत की जाती हैं। इसके अलावा, **आकर्षक** आइकोन "ईएम के लिए सूचना" को एसडब्ल्यूडी के इंटरनेट होमपेज में शामिल किया गया है ताकि ईएम को जानकारी आसानी से मिल सके। एसडब्ल्यूडी हॉटलाइन ने ईएम समूहों के कॉलर्स को 7 आम ईएम भाषाओं में टेलीफोन व्याख्या सेवा तक तुरंत पहुंचने का साथ प्रदान किया है ताकि उनको कल्याण सेवा पूछ-ताछ की सुविधा मिल सके। इसके अलावा, एसडब्ल्यूडी ने ईएमएस को ईएफएससी

में कल्याण समर्थन और संपर्क सहायकों के रूप में ईएम को नियुक्त किया है जो वहां मदद के लिए तलाश करने वाले ईएमएस की सहायता करते हैं।

### एसडब्ल्यूडी सेवाओं पर हितधारकों के विचार

41. कई ईएमएस से परामर्श करने पर यह संकेत मिलता है कि वे व्यापक सामाजिक सुरक्षा सहायता (सीएसएसए) या वृद्धावस्था भत्तों के लिए आवेदन करते समय एसडब्ल्यूडी को जानते हैं। हालांकि, वे एसडब्ल्यूडी द्वारा प्रदान की जाने वाली अन्य सेवाएं नहीं जानते।
42. इसके अलावा, एनजीओ द्वारा संचालित गतिविधियों के लिए, सूचना पत्रक और नोटिस चीनी में लिखे गए हैं। जो ईएम केंटोनीज बोल सकते हैं उन ईएम के लिए विशेष रूप से संगठित गतिविधियों में भाग लेने के लिए, संभावना काफी कम हो गई है, जिससे स्थानीय गतिविधियों में ईएम के एकीकरण को आगे बढ़ाया जा सकता है जिसमें ईएम और उनके स्थानीय चीनी समकक्षों हिस्सा लेते हैं।
43. इसके अलावा, ईएम द्वारा बताए गए अनुसार, जब वे एसडब्ल्यूडी द्वारा संचालित या अनुदान किए गए केंद्रों के सेवा काउंटर पर पहुंचते हैं, तो शायद ही कभी उन्हें व्याख्या सेवाओं की पेशकश की जाती है, हालांकि ईएम जो सेवाओं की मांग रखते हैं और सेवा प्रदान करने वाले फ्रंटलाइन स्टाफ के बीच ध्यान देने योग्य संचार अंतराल हैं। अधिक विशेष रूप से, कई ईएमएस ने परामर्श किया कि परावर्तित युवा केंद्रों द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाएं मुख्यतः केंटोनीज में आयोजित की जाती हैं। इसने ईएम को युवा केंद्रों से सहायता मांगने से हतोत्साहित किया है।
44. कई ईएमएस ने आईएफएससी से मदद मांगने के लिए अपने अनुभव भी साझा किए। जैसा कि कई ईएम के पास पिछले अनुभव हैं या उनके दोस्तों द्वारा बताया गया है कि अनुवाद सेवा आसानी से उपलब्ध नहीं है, उन्हें अपने परिवार के सदस्यों, ईएम दोस्तों या ईएम सामाजिक कार्यकर्ता से पूछना पड़ता है कि आईएफएससी जाने में वह उनके साथ चले। एनजीओ के ईएम कर्मचारियों ने परामर्श किया और उनके अनुभव को साझा किया कि उन्हें ईएम से एसडब्ल्यूडी के साथ "दुभाषियों" के रूप में सेवा करने के लिए कहा जा रहा है।

## अनुरोध

### सामान्य

#### अनुरोध 1

45. हालांकि यह उल्लेखनीय है कि ईएम के लिए उपलब्ध कराए गए सेवाओं के परिणामों की जांच करने के लिए विभागों द्वारा कुछ संकेतक संबंधित निदेशक रखे हैं, और यह आकलन करने के लिए कि क्या इस तरह के परिणामों सार्वजनिक सेवाओं तक समान पहुंच के अनुकूल हैं, यह सिफारिश की जाती है कि एचएडी, एलडी, ईआरबी और एसडब्ल्यूडी को समीक्षाओं पर विचार करना चाहिए और यदि लागू हो, तो ईएम की बदलती जरूरतों को ध्यान में रखते हुए समय-समय पर उनके संकेतकों को परिष्कृत करना चाहिए ताकि आगे की सेवाओं के सुधार के लिए उनकी सेवाओं के परिणामों का बेहतर आकलन किया जा सके।

#### अनुरोध 2

46. यह अनुशंसा की जाती है कि एचएडी, एलडी, ईआरबी और एसडब्ल्यूडी द्वारा समग्र सेवाओं के प्रचार के लिए हाल के वर्षों में विशेष रूप से नए उपायों की शुरुआत की जा सकें, विशेष रूप से ईएम की सहायता करने के लिए सफलता की कहानियों पर प्रकाश डाल सकें ।

#### अनुरोध 3

47. यह अनुशंसा की जाती है कि सार्वजनिक सेवाओं के वितरण में, एनजीओ को सेवाएं प्रदान करने और एनजीओ के साथ साझेदारी में सेवाओं को वितरित करने के लिए विचार किया जाना चाहिए, जिसमें गैर-सरकारी संगठनों ने ईएम और सेवा प्रदाता के बीच परस्पर विश्वास के विकास की सुविधा प्रदान कर सकें।

#### अनुरोध 4

48. यह अनुशंसा की जाती है कि सार्वजनिक सेवाओं के वितरण में, ईएम के लिए नौकरी प्रशिक्षण के आयोजन, नियोक्ताओं के प्रासंगिक प्रयासों, संबंधित सरकारी विभागों और एनजीओ के माध्यम से, सरकार के वित्तपोषण के समर्थन के साथ विचार करने के लिए विचार किया जाना चाहिए, ऐसी दृष्टि के साथ की ईएमएस और नियोक्ताओं के बीच आपसी विश्वास का निर्माण हो सके।

### **विशिष्ट सिफारिशें**

#### *एचएडी द्वारा प्रदान की गई सेवाएं*

#### **अनुरोध 5**

49. यह सिफारिश की जाती है कि ईएम केंद्रों द्वारा उनके केंद्रों के संचालन पर विचार किया जाना चाहिए कि क्या वे समुदाय में ईएम के एकीकरण की सुविधा के लिए ईएम की अलग-अलग और विविध जरूरतों को पूरा कर रहे हैं।

#### **अनुरोध 6**

50. यह सिफारिश की जाती है कि एचएडी ने हाल ही में हांगकांग में आने वाले ईएम के लिए एक तंत्र तैयार करने और एनजीओ से आयोग के लिए इन ईएम से संपर्क करने के लिए एक तंत्र तैयार करने पर विचार करना चाहिए और उन्हें नए आगमन वाले ईएम की जरूरतों को पूरा करने के लिए उन्मुखीकरण कार्यक्रम और भाषा कक्षाओं सहित सेवाएं प्रदान की जाने चाहिए।

#### **अनुरोध 7**

51. यह सिफारिश की जाती है कि एचएडी को सक्रिय रूप से अधिक एनजीओ को निधिकरण करना चाहिए ताकि ईएम के लिए सेवाएं प्रदान कर सके, मांग के एक व्यवस्थित मूल्यांकन के आधार पर, मुख्य रूप से दोनों ईएमएस और स्थानीय चीनी से जुड़े गतिविधियों के माध्यम से एकीकरण पर जोर दिया जाना चाहिए।

#### **अनुरोध 8**

52. यह अनुरोध किया जाता है कि एचएडी ईएम केंद्रों के लिए निधीकरण की पर्याप्तता की समीक्षा करें और ईएम केंद्रों के अनुबंध को दो साल से अधिक तक बढ़ाने पर विचार करें।

*एलडी द्वारा प्रदान की गई सेवाएं*

#### अनुरोध 9

53. यह अनुशंसा की जाती है कि ईएम नौकरी चाहने वालों और ईएम को नियोजित करने वाले नियोक्ताओं के लिए परिष्कृत अनुवर्ती सेवाएं प्रदान की जाएं। ईएम संस्कृतियों पर नियोक्ताओं को जानकारी और नियोक्ताओं और ईएम कर्मचारियों दोनों को एक-दूसरे के कार्य प्रथाओं और उम्मीदों के बारे में समझने और उन्हें अनुकूलित करने के लिए सहायता प्रदान करना ऐसी अनुवर्ती सेवाएं शामिल हो सकती है।

*ईआरबी द्वारा प्रदान की गई सेवाएं*

#### अनुरोध 10

54. यह अनुशंसा की जाती है कि ईआरबी को विविध केंद्र जिन्हें बहुत कम याचक आदान हुए हैं उन्हें प्रोत्साहित करें और सुगम बनाने के लिए कदम उठाना चाहिए ताकि एक केंद्र पर्याप्त आवेदकों के साथ कक्षा शुरू कर सके। इसके अलावा, वितरण और कक्षा के समय के संदर्भ में, ईआरबी को पाठ्यक्रमों को अधिक नम्य तरह से देने पर विचार करना चाहिए।

*एसडब्ल्यूडी द्वारा प्रदान की गई सेवाएं*

#### अनुरोध 11

55. यह अनुशंसा की जाती है कि सेवाओं के वास्तविक उपयोग को ध्यान में रखते हुए एसडब्ल्यूडी को ईएम द्वारा अपनी सेवाओं के परिणाम पर कार्य-संपादन सुचक विकसित करना चाहिए।

### *व्याख्या सेवाओं*

#### अनुरोध 12

56. प्रशासनिक दिशानिर्देशों के अनुरूप, ये अनुरोध किया जाता है कि संबंधित सरकारी विभागों को अधिक एनजीओ से संपर्क करना और रकम देनी चाहिए, अधिमानतः जो विभिन्न जिलों में स्थित हों, सार्वजनिक सेवाओं तक उनकी समान पहुंच सुनिश्चित करने के लिए ईएम को व्याख्या सेवाएँ प्रदान करनी चाहिए।

### *सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रतिक्रिया*

57. एचएडी, एलडी, ईआरबी और एसडब्ल्यूडी से प्रतिक्रिया हितधारकों के विचारों पर और अनुरोध पर पूरी रिपोर्ट परिशिष्ट 3 में दी गई हैं।