

## नस्लीय समानता को बढ़ावा देने के लिए मौजूदा और नियोजित उपाय कामकाजी परिवार और छात्र वित्तीय सहायता एजेंसी

कामकाजी परिवार और छात्र वित्तीय सहायता एजेंसी (Working Family and Student Financial Assistance Agency (WFSFAA)), छात्र वित्त कार्यालय (Student Finance Office (SFO)) और कामकाजी परिवार भत्ता कार्यालय (Working Family Allowance Office (WFAO)) द्वारा रेखांकित, शिक्षा प्राप्त करने वाले बच्चों और युवाओं का सहायता प्रदान करने और कामकाजी परिवारों को सक्रिय रोजगार में रहने के लिए प्रोत्साहित करने के लिए हांगकांग में जरूरतमंद परिवारों को समर्पित वित्तीय सहायता प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध है।

WFSFAA विविध जाति के लोगों को सुलभ जानकारी और सेवाएँ प्रदान करने के लिए बहुत महत्व देता है। विविध जाति के लोगों के लिए नस्लीय समानता और हमारी सेवाओं की समान पहुँच को बढ़ावा देने के उपाय नीचे निर्धारित किए गए हैं।

### संबद्ध सेवाएँ

- पूर्व प्राथमिक, प्राथमिक और माध्यमिक स्तर पर लागू विभिन्न छात्र वित्तीय सहायता योजनाओं के माध्यम से जरूरतमंद परिवारों का समर्थन करने के लिए।

कामकाजी परिवार के लिए भत्ता योजना<sup>1</sup> (Working Family Allowance Scheme (WFA)) के माध्यम से आत्मनिर्भरता और पीढ़ियों के बीच गरीबी को कम करना।

- व्यक्ति-आधारित कार्य प्रोत्साहन परिवहन सब्सिडी योजना (Individual-based Work Incentive Transport Subsidy Scheme (I-WITS)) के माध्यम से, कम आय वाले लोगों को काम करने के लिए आने-जाने की यात्रा पर उनकी लागत को कम करने और उन्हें सुरक्षित या रोजगार में बने रहने के लिए प्रोत्साहित करने में मदद करने के लिए।

### मौजूदा उपाय

#### (A) वित्तीय सहायता योजनाओं का प्रचार

<sup>1</sup> अप्रैल 2018 से कम आय वाले कामकाजी परिवार भत्ते का नाम बदलकर कामकाजी परिवार के लिए भत्ता (WFA) योजना रखा गया।

- पूर्व-प्राथमिक, प्राथमिक और माध्यमिक स्तरों पर लागू छात्र वित्तीय सहायता योजनाओं की जानकारी; SFO और WFAO की संबंधित वेबसाइटों पर WFA और I-WITS योजनाएँ चीनी और अंग्रेजी के अलावा सात भाषाओं<sup>2</sup> में प्रकाशित की जाती हैं। त्वरित पहुँच की सुविधा के लिए "विविध जाति के लोगों के लिए सहायता सेवाएँ (Support Services for People of Diverse Race)" पर एक शॉर्टकट आइकन भी उपलब्ध है।
- प्रचार पत्रक/पोस्टर, और योजनाओं के लिए नमूना प्रपत्र चीनी और अंग्रेजी के अलावा सात भाषाओं में अनुवादित जनता के गृह मामलों के पूछताछ केंद्रों (Home Affairs Enquiry Centres), समाज कल्याण विभाग (Social Welfare Department) के जिला कार्यालयों (District Offices) और WFSFAA के पूछताछ काउंटर, पर उपलब्ध हैं और छात्र वित्तीय सहायता योजनाओं के लिए SFO की वेबसाइट और WFA और I-WITS योजनाओं के लिए WFAO से डाउनलोड किया जा सकता है। मातृ एवं शिशु स्वास्थ्य केंद्रों (Maternal and Child Health Centres) स्वास्थ्य विभाग (Department of Health) और क्षेत्रीय शिक्षा कार्यालयों (Regional Education Offices) शिक्षा ब्यूरो (Education Bureau) के मातृत्व और बाल स्वास्थ्य केंद्रों पर छात्र वित्तीय सहायता योजनाओं के लिए प्रचार पत्रक भी उपलब्ध हैं और स्कूलों, किंडरगार्टन, बाल देखभाल केंद्र और सहायता सेवा केंद्रों के माध्यम से विभिन्न जाति के माता-पिता/छात्रों को वितरित किए जाते हैं, जबकि WFA और I-WITS योजनाओं के लिए वे श्रम विभाग (Labour Department) के सेवा काउंटर पर भी उपलब्ध हैं। WFA योजना की जानकारी आम जनता को बढ़ावा देने के लिए चीनी और अंग्रेजी के अलावा अन्य भाषाओं और रेडियो कार्यक्रमों में भी शामिल की गई है।
- गृह मामलों के विभाग (Home Affairs Department (HAD)) द्वारा छह अन्य भाषाओं में प्रकाशित "हाँग

<sup>2</sup> सात भाषाओं में इंडोनेशिया, हिंदी, नेपाली, पंजाबी, तागालोग, थाई और उर्दू शामिल हैं।

काँग में सेवाओं के लिए आपकी मार्गदर्शिका (Your Guide to Services in Hong Kong)” पुस्तिका के माध्यम से छात्र वित्तीय सहायता योजनाओं और WFA योजना को भी विविध जाति के लोगों से परिचित कराया जाता है।

- संक्षिप्त के माध्यम से, WFSFAA विविध जाति के लोगों को छात्र वित्तीय सहायता योजनाओं, और WFA और I-WITS योजनाओं के विवरणों से परिचित कराता है और उन्हें आवेदन फार्मों को पूरा करने के तरीके के बारे में बताता है। जब भी आवश्यकता होती है, संक्षिप्त के दौरान व्याख्या सेवाएँ उन्हें उपलब्ध कराई जाती हैं। WFSFAA की हॉटलाइन/काउंटर सेवाएँ और अनुवाद और व्याख्या सेवाएँ भी संक्षिप्त में विविध जाति के लोगों को पेश की जाती हैं।
- गृह मामलों के विभाग (HAD) द्वारा सहायता प्राप्त जातीय अल्पसंख्यकों के लिए सहायता सेवा केंद्रों (Support Services Centres for Ethnic Minorities) और/या विविध जाति के लोगों के लिए संगठनों को ऑन-गोइंग रीजन-वाइड आउटरीचिंग सेवाओं के माध्यम से विभिन्न सहायता योजनाओं के कार्यक्रमों/प्रोग्रामों में भागीदारी सहित उदाहरण के लिए विभिन्न जाति के लोगों के लिए नौकरी मेले।

## (B) जाँच और आवेदन समर्थन

- पूछताछ हॉटलाइन<sup>3</sup> (<2802 2345> SFO के लिए और <2558 3000> WFAO के लिए) हांगकांग ईसाई सेवा (Hong Kong Christian Service) अल्पसंख्यक जातियों के लिए केन्द्र (CHEER) की सहायता से मुफ्त में टेलीफोन व्याख्या सेवा तक पहुँच के साथ विविध जाति के संधारित्र प्रदान करते हैं ताकि उनकी आवेदन संबंधित पूछताछ को सुविधाजनक बनाया

---

<sup>3</sup> जब विविध जाति के लोग उपर्युक्त पूछताछ हॉटलाइन पर कॉल करते हैं और वॉइस सिस्टम में "अन्य भाषाओं" का चयन करते हैं, या किसी भी भाषा को समय सीमा के भीतर नहीं चुना जा रहा है, तो कॉल को समय पर सुविधाजनक टेलीफोन व्याख्या सेवा प्रदान करने के लिए CHEER के कर्मचारियों को स्थानांतरित कर दिया जाएगा।

जा सके। CHEER विभिन्न जाति के लोगों को निःशुल्क व्याख्या सेवाएँ प्रदान करता है।

- जातीय अल्पसंख्यकों के लिए संबंधित वित्तीय सहायता योजनाओं और जातीय अल्पसंख्यकों के लिए सहायता सेवा केंद्रों (Support Services Centres for Ethnic Minorities) के संपर्कों के साथ सात अन्य भाषाओं में सूचना पत्र गृह मामलों के विभाग (HAD) वित्त पोषित विविध जाति के आगंतुकों के लिए WFSFAA के पूछताछ काउंटर पर प्रदर्शित किए जाते हैं, और उनके संदर्भ के लिए विविध जाति के आवेदकों से पूरक जानकारी प्राप्त करने वाले पत्रों में संलग्न हैं।
- CHEER भाषा पहचान पत्र, जो आठ अन्य भाषाओं में व्याख्या सेवाओं के लिए CHEER केंद्र की टेलीफोन व्याख्या सेवा हॉटलाइन नंबर को दिखाता है, को काउंटर पर प्रदर्शित किया जाता है ताकि व्याख्या सेवा की आवश्यकता होने पर विविध जाति के लोगों के लिए उचित व्यवस्था करने के लिए कर्मचारियों की सुविधा हो सके। विविध जाति के लोग भाषा पहचान पत्र की ओर इशारा करते हुए अपनी बोली जाने वाली भाषा का संकेत दे सकते हैं, और हमारे कर्मचारी हॉटलाइन पर कॉल करने में मदद कर सकते हैं ताकि विविध जाति के लोग हमारे कर्मचारियों के साथ संवाद कर सकें।
- WFSFAA काउंटर पर विविध जाति के लोगों के लिए सेवा प्रदान करते समय या उनके अनुप्रयोगों को संसाधित करने के दौरान व्याख्याओं के लिए आवश्यक व्यवस्था करेगा। इसके अलावा, विभिन्न सहायता सेवा केंद्रों (CHEER केंद्र (CHEER Centre), HOME केंद्र (HOME Centre), HOPE केंद्र (HOPE Centre), LINK केंद्र (LINK Centre), SHINE केंद्र (SHINE Centre), TOUCH केंद्र (TOUCH Centre) अल्पसंख्यक जातियों के लिए सहायता सेवा केन्द्र / युन लंग टाउन हाल (Yuen Long Town Hall Support Service Centre for Ethnic Minorities) को विभिन्न नस्ल के लोगों को

सहायता प्रदान करने के लिए आमंत्रित किया जाता है, जैसे कि उन्हें विभिन्न सहायता योजनाओं, आवेदन पत्र को पूरा करने के लिए मार्गदर्शन प्रदान करने और उनके लिए आवेदन से संबंधित प्रासंगिक दस्तावेजों का अनुवाद करने के लिए जानकारी देना।

### (C) कर्मचारी प्रशिक्षण

- WFSFAA नियमित प्रशिक्षण और "विविध जाति के लोगों की पूछताछ को संभालने की प्रक्रियात्मक मार्गदर्शिका (Procedural Guide on Handling Enquiry from People of Diverse Race)" को स्टाफ को प्रदान करता है कि कैसे विविध दौड़ के लोगों से पूछताछ को संभालना है। स्टाफ को अन्य संबंधित प्रशिक्षणों में भाग लेने के लिए भी प्रोत्साहित किया जाता है, ताकि विभिन्न जातियों के आवेदकों की सांस्कृतिक, धार्मिक पृष्ठभूमि की आवश्यकताओं की उनकी समझ को बढ़ाया जा सके।
- कर्मचारियों के आसान संदर्भ के लिए प्रासंगिक दिशानिर्देश और प्रशिक्षण सामग्री का ई-संस्करण उपलब्ध है।

### भविष्य के काम का आंकलन

WFSFAA जारी रखेगा -

- नीतियों और उपायों के निर्माण/मूल्यांकन की सुविधा का अध्ययन करने के लिए विविध जाति के लोगों द्वारा सेवाओं के उपयोग पर डेटा और आंकड़े एकत्र करना।
- हमारी सेवाओं और संभावित सुधारों पर समुदायों और विविध जाति के संगठन से प्रतिक्रिया और विचार।
- नियमित रूप से विभिन्न नस्ल के लोगों को उनकी प्रभावशीलता सुनिश्चित करने के लिए प्रदान की जा रही व्याख्या सेवाओं पर प्राप्त फीडबैक की समीक्षा करें।

- आगे सुधार के लिए समय-समय पर विविध नस्ल के लोगों के लिए सेवाओं की समीक्षा करें।
  - समीक्षा और सुधार के लिए संबंधित प्रशिक्षण कार्यक्रमों और गतिविधियों पर कर्मचारियों से फीडबैक और सुझावों से आग्रह और समीक्षा प्राप्त करें।
- किए गए/ किए जाने वाले अतिरिक्त उपाय**
- विविध नस्ल के अधिक लोगों से आवेदन की सुविधा के लिए वियतनामी में प्रचारक पत्रक और विभिन्न सहायता योजनाओं के पत्रक और नमूना प्रपत्रों को प्रदान करना।
  - उपरोक्त आठ अन्य भाषाओं में ने व्यक्तिगत सूचना संग्रह विवरण (Personal Information Collection Statement) अनुवाद करने के लिए (वियतनामी सहित) ताकि विविध जाति के आवेदक वित्तीय सहायता के लिए आवेदन करते समय अपने व्यक्तिगत डेटा को इकट्ठा करने के उद्देश्य को बेहतर ढंग से समझ सकें, साथ ही व्यक्तिगत डेटा (गोपनीयता) अध्यादेश (Personal Data (Privacy) Ordinance) के तहत अपने व्यक्तिगत डेटा तक पहुँच और उसे सही करने का उनका अधिकार है।

नस्लीय समानता को बढ़ावा देने के मौजूदा और नियोजित उपायों से संबंधित पूछताछ के लिए, कृपया निम्नलिखित चैनलों के माध्यम से SFO के मुख्य कार्यकारी अधिकारी (परिवर्तन प्रबंधन) (Chief Executive Officer (Change Management)) Mr. Herman TSE से संपर्क करें -

टेलीफ़ोन नं. : 2150 7676  
 फ़ैक्स नं. : 3102 9433  
 ईमेल : [hhmtse\\_sfo@wfsfaa.gov.hk](mailto:hhmtse_sfo@wfsfaa.gov.hk)  
 डाक पता : Room 1008, 10/F, Cheung Sha Wan Government Offices, 303 Cheung Sha Wan Road, Kowloon

**कामकाजी परिवार और छात्र वित्तीय सहायता एजेंसी  
 मई 2020**