जातीय समानताको बढावा निम्ति
विद्यमान तथा योजनाबद्ध उपायहरु

ढल निकास सेवा विभाग (ड्रेनेज सर्भिसेज डिपार्टमेन्ट)

ढल निकास सेवा विभागले (DSD) ग्राहकवर्गहरुमा फोहोरपानी र आँधीहुरीले ल्याएको पानीलाई (स्ट्रोमवाटर) विश्व स्तरको ढल निकास सेवाहरु प्रदान गर्न प्रतिबद्ध छ । DSD ले हाम्रो ग्राहकवर्गहरुमा उनीहरुको जाति र वर्गलाई पर्वाह नगरी, सेवाहरुको समान पहुँच प्रदान गर्नमा ठूलो महत्त्व राख्दछ ।

(A) काउन्टर सोधपुछ सेवाहरु

सम्बन्धित सेवाहरु	• ढल निकास शाखा (सिवेज सर्भिसेज ब्रान्च SSB)को काउन्टर सोधपुछ सेवाहरुले सिवेज सर्भिसेज अर्डिनेन्स (ढल निकास सेवा अध्यादेश) अन्तर्गत ढल निकासको लागि लाग्ने शुल्क र ढल निकासको लागि लाग्ने थप शुल्क सम्बन्धी वान स्टप ग्राहक सेवा उपलब्ध गर्ने लक्ष्य राख्दछ ।
विद्यमान उपायहरु	• SSB को कस्टमर सर्भिस (ग्राहक सेवा) काउन्टर मार्फत काउन्टर सोधपुछ सेवाहरु चिनियाँ र अंग्रेजी भाषामा उपलब्ध गरिएको छ । विविध जातिहरुको मुख्य भाषाहरुमा(जस्तै: बहासा इन्डोनेशिया, नेपाली, उर्दू, पन्जाबी, तागालग, थाई, हिन्दी र भियतनामी) जानकारी स्पष्ट देखिने गरी प्रदर्शन गरिएको छ र SSB को ग्राहक सेवा काउन्टरमा अल्पसंख्यक जातियहरुका लागि केन्द्र (CHEER) को नि:शुल्क टेलिफोन दोभाषे सेवा (TELIS) हटलाइनको प्रयोग गर्न प्रचारको निम्ति राखिएको छ । यदि चिनियाँ वा अंग्रेजी कुनै पनि भाषा बोल्न नसक्ने विविध जातिका ग्राहकलाई CHEER को दोभाषे सेवाको आवश्यकता भएमा, काउन्टरको कर्मचारीले TELIS कल गर्न मद्दत गर्नेछ । काउन्टरको कर्मचारीले विविध जातिका ग्राहकहरुलाई सेवा चाहिएमा रेकर्ड गर्न एक रेजिस्टर पनि तयार पारेको छ ।

भावी कार्यको मूल्यांकन	• समय समयमा DSDले विविध जातीयहरुलाई प्रदान गरिने सेवाहरुको निरन्तर समीक्षा गर्नेछ र आवश्यक भए अनुसार सुधार ल्याउनेछ ।
लिइएको /लिनुपर्ने थप उपायहरु	• DSDले ग्राहक सेवा काउन्टरमा कार्यरत कस्टमर सर्भिस अफिसरहरुलाई अन द जब ट्रेनिङको (कार्यस्थलमा कार्य सम्बन्धी गरिने तालिम) व्यवस्था गरिनेछ ।

(B) टेलिफोन सोधपुछ सेवाहरु

सम्बन्धित सेवाहरु	• DSDले सिवेज सर्भिसेज अर्डिनेन्स (ढल निकास अध्यादेश) अन्तर्गत आम जनतालाई ढल निकास सम्बन्धी मुद्दाहरु साथै ढल निकासको लागि लाग्ने शुल्क र ट्रेड एफ्लुएन्ट सरचार्ज (ढल निकासको व्यवस्थापनमा लाग्ने थप शुल्क) सम्बन्धी गुणस्तरीय र ग्राहक-उन्मुख टेलिफोन सोधपुछ सेवाहरु उपलब्ध गर्ने लक्ष्य राख्दछ ।
विद्यमान उपायहरु	• टेलिफोन सोधपुछ सेवाहरु चिनियाँ र अंग्रेजीमा भाषाहरुमा उपलब्ध छन् ।
भावी कार्यको मूल्यांकन	• समय समयमा DSDले विविध जातीयहरुलाई प्रदान गरिने उनीहरुको सेवाको निरन्तर समीक्षा गर्नेछ र आवश्यक परेमा सुधारहरु गर्नेछ ।
लिइएको /लिनुपर्ने थप उपायहरु	• टेलिफोनद्वारा हुने सोधपुछहरु सम्हाल्न DSD ले कर्मचारीलाई अन द जब ट्रेनिङ दिने व्यवस्था गर्नेछ ।
	• DSD हटलाईन 2300 1110 मा कल गर्ने चिनियाँ र अंग्रेजी भाषा नबोल्ने अल्पसंख्यक जातीयहरूको लागि DSDले CHEERको सहकार्यमा 3-तर्फी कन्फ्रेन्फ्स टेलिफोन दोभाषे सेवा प्रदान गर्दछ।

जातीय समानताको बढावाको निम्ति विद्यमान तथा योजनाबद्ध उपायहरुबारे सोधपुछका लागि, कृपया डेपुटी डिपार्टमेन्टल सेक्रेटरी/जनरल एडमिनिस्ट्रेसन Ms Connie TSANG लाई निम्न माध्यम मार्फत सम्पर्क गर्नुहोस् –

टेलिफोन नं	:	2594 7017
फ्याक्स नं	:	3103 0013
ईमेल	:	enquiry@dsd.gov.hk
पत्राचार ठेगाना	:	43/F, Revenue Tower, 5 Gloucester Road, Wan Chai, Hong Kong

ढल निकास सेवा विभाग
मे 2023