

**มาตรการที่มีอยู่และการวางแผน
เพื่อส่งเสริมความเท่าเทียมกันทางเชื้อชาติ**

**กรมการบริการระบายน้ำ
(เดรนเนจ เซอร์วิส ดีพาร์ทเมนต์)**

กรมการบริการระบายน้ำ (DSD) มุ่งมั่นที่จะให้บริการจัดการน้ำเสียระดับโลก และบริการระบายน้ำฝนให้กับลูกค้า DSD ให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งเพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างเท่าเทียมกันโดยไม่คำนึงถึงเชื้อชาติและชาติพันธุ์

(A) บริการเคาน์เตอร์ติดต่อสอบถาม

บริการที่เกี่ยวข้อง ● เป้าหมายบริการเคาน์เตอร์ติดต่อสอบถามของแผนกบริการบำบัดน้ำเสีย (SSB) คือเพื่อให้บริการลูกค้าแบบเบ็ดเสร็จซึ่งเกี่ยวข้องกับค่าธรรมเนียมบำบัดน้ำเสีย และค่าธรรมเนียมการค้ำน้ำทิ้งตามกฎหมายว่าด้วยบริการบำบัดน้ำเสีย

มาตรการที่มีอยู่ ● บริการเคาน์เตอร์ติดต่อสอบถามมีให้บริการในภาษาจีนและภาษาอังกฤษผ่านบริการเคาน์เตอร์ติดต่อสอบถามของ SSB

แผ่นข้อมูลในรูปแบบภาษาหลักสำหรับผู้ที่มีความหลากหลายทางเชื้อชาติ (อาทิเช่น บาฮาซา อินโดนีเซีย, เนปาลี, อูรดู, ปัญจาปี, ตากาล็อก, ไทย, ฮินดี, และ เวียดนาม)

ได้ถูกจัดวางในตำแหน่งที่มองเห็นได้ชัดเจนและพบได้ที่เคาน์เตอร์บริการลูกค้าของ SSB

ทั้งนี้เพื่อประชาสัมพันธ์บริการสามแปลภาษาโดยไม่มีค่าใช้จ่ายผ่านทางสายด่วนบริการสามทางโทรศัพท์ (TELIS)

ของศูนย์ให้บริการชนกลุ่มน้อย (CHEER)

ในกรณีที่ผู้มาติดต่อนั้นมาจากเชื้อชาติอันหลากหลายซึ่งไม่สามารถ

ารถพูดได้ทั้งภาษาจีนและภาษาอังกฤษ
มีความจำเป็นต้องใช้บริการล่ามแปลภาษาของศูนย์เชียร์
CHEER เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์จะช่วยเหลือโดยการติดต่อบริการ
TELIS

เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์ยังเตรียมลงทะเบียนเพื่อบันทึกหากผู้มาติดต่อ
ที่มาจากเชื้อชาติที่หลากหลายต้องการใช้บริการดังกล่าว

- | | |
|---|---|
| การประเมินผลการ ทำงานในอนาคต | ● DSD จะทบทวนบริการที่ให้แก่ลูกค้าที่หลากหลายเป็น ครั้งคราว และปรับปรุงตามความเหมาะสม |
| มาตรการเพิ่มเติมที่ไ ซ์แล้ว/ จะถูกนำไปใช้ | ● DSD จะจัดการอบรมแบบฝึกปฏิบัติงานจริงให้กับพนักงานที่ทำงานด้ นบริการลูกค้า ณ เคาน์เตอร์บริการลูกค้าของ SSB |

(B) บริการติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์

- | | |
|---------------------------------|---|
| บริการที่เกี่ยวข้อง | ● DSD ตั้งเป้าหมายที่จะให้บริการติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์แก่ลูกค้าด้ วยความมุ่งมั่น เปี่ยมด้วยคุณภาพ และให้ความสำคัญกับลูกค้าในการให้บริการติดต่อสอบถามข้อมูล ทางโทรศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับค่าธรรมเนียมบำบัดน้ำเสีย และค่าธรรมเนียมการค้ำน้ำทิ้งตามกฎหมายว่าด้วยบริการบำบัด น้ำเสีย |
| มาตรการที่มีอยู่ | ● บริการติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์มีทั้งภาษาจีนและภาษาอังกฤษ |
| การประเมินผลการ ทำงานในอนาคต | ● DSD จะทบทวนบริการที่ให้แก่ลูกค้าที่หลากหลายเป็น ครั้งคราว และปรับปรุงตามความเหมาะสม |

- มาตรการเพิ่มเติมที่
ใช้แล้ว/
จะนำไปใช้
- DSD
จะจัดการอบรมแบบฝึกปฏิบัติงานจริงให้กับพนักงานที่ให้บริการติดต่อบริการทางโทรศัพท์
 - DSD ได้มีการประสานงานกับศูนย์เชียร์ CHEER
เพื่อให้บริการสามทางโทรศัพท์สำหรับการประชุมสายสนทนาแบบ 3 สาย
สำหรับชนกลุ่มน้อยที่ไม่สามารถพูดภาษาจีนและภาษาอังกฤษที่โทรเข้าสายด่วน 2300 1110 ของ DSD

สำหรับการสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับมาตรการที่มีอยู่และการวางแผนในการประชาสัมพันธ์ ความเท่าเทียมกันทางเชื้อชาติ กรุณาติดต่อรองเลขาธิการของกรม/งานธุรการทั่วไปผ่านช่องทางดังต่อไปนี้ - Ms Connie TSANG

เบอร์โทรศัพท์ : 2594 7017
เบอร์แฟกซ์ : 3103 0013
อีเมล : enquiry@dsd.gov.hk
ที่อยู่ไปรษณีย์ : 43/F, Revenue Tower, 5 Gloucester Road, Wan Chai, Hong Kong

กรมการบริการระบายน้ำ
พฤษภาคม 2023