

نسی مساوات کے فروغ کے لیے موجودہ اور مجوزہ اقدامات

نکاسی آب کی خدمات کا محکمہ (ڈرینیج سروسز ڈیپارٹمنٹ)

نکاسی آب کی خدمات کا محکمہ (ڈرینیج سروسز ڈیپارٹمنٹ) (DSD) صارفین کو گندے پانی اور طوفان کے پانی کی نکاسی کی عالمی معیار کی خدمات فراہم کرنے کے لیے پر عزم ہے۔ ہمارے صارفین کی نسل اور قومیت سے قطع نظر ان کی خدمات تک یکسان رسائی کو یقینی بنانے کو بہت اہمیت دیتا ہے۔

(A) کاؤنٹر پر پوچھے گچہ کی خدمات

- متعلقہ خدمات سیوریج سروسز برانچ (SSB) کے کاؤنٹر پر پوچھے گچہ کی خدمات کا ہدف سیوریج سروسز آرڈیننس کے مطابق سیوریج چارج اور تجارت پر مبنی سرچارج سے متعلق ون اسٹاپ کسٹمر سروسز فراہم کرنا ہے۔
- موجودہ اقدامات کاؤنٹر پر پوچھے گچہ کی خدمات چائینیز اور انگریزی میں SSB کے کسٹمر سروسز کاؤنٹر کے ذریعہ پیش کی جاتی ہیں۔

مختلف نسلوں (جیسے بھاسا انڈونیشین ، نیپالی ، اردو ، پنجابی ، تگالوگ ، تھائی ، بندی اور ویتنامی) کے لوگوں کے لیے کلیدی زبانوں میں معلوماتی شیٹس نمایاں طور پر آویزاں کی گئی بین اور نسلی اقلیتی مرکز (CHEER) کی طرف سے ٹیلیفون ترجمانی سروس ہاٹ لائن (TELIS) کے ذریعہ مفت ترجمانی خدمات کے استعمال کو فروغ دینے کے لیے SSB کسٹمر سروس کاؤنٹر پر دستیاب ہیں۔ اگر مختلف نسل کے تشریف لانے والے افراد جو چائینیز یا انگریزی نہیں بولتے ہیں، اور انہیں CHEER کی ترجمانی خدمات کی ضرورت ہوتی ہے تو، کاؤنٹر عملہ TELIS سے رابطہ کرنے میں مدد کرے گا۔ کاؤنٹر عملہ نے یہ ریکارڈ کرنے کے لیے ایک رجسٹر بھی تیار کیا ہے کہ آیا مختلف نسل کے تشریف لانے والے افراد کو اس طرح کی خدمت کی ضرورت ہوتی ہے۔

- مستقبل کے کام کا تعین DSD وقتاً فوقاً مختلف نسل کے صارفین کے لیے اپنی خدمات کا جائزہ لے گا اور مناسب طور پر بہتری لائے گا۔

- اضافی اقدامات لیے SSB کسٹمر سروسز کاؤنٹر پر کام کرنے والے کسٹمر سروس افسران کے لیے DSD دوران ملازمت تربیت کا بندوبست کرے گا۔

(B) ٹیلیفون پر پوچھے گچہ کی خدمات

- متعلقہ خدمات DSD نے عوام کو نکاسی آب کے معاملات سے متعلق مخلص ، اعلیٰ معیار اور صارف پر مبنی ٹیلیفون پر پوچھے گچہ کی خدمات فراہم کرنے

سمیت سیوریج سروسز آرڈیننس کے مطابق سیوریج چارج اور تجارت پر مبنی سرچارج فرایم کرنے کا ہدف بنایا ہے۔

• موجودہ اقدامات ٹیلیفون پر پوچھے گچہ کی خدمات چائینیز اور انگریزی میں فرایم کی جاتی ہیں۔

• مستقبل کے کام کا تعین DSD وقتاً فوقاً مختلف نسل کے صارفین کے لیے اپنی خدمات کا جائزہ لے گا اور مناسب طور پر بہتری لائے گا۔

• اضافی اقدامات لیے گئے/لیے جائیں گے DSD انکوائری ٹیلیفون پر کام کرنے والے عملے کے لیے دوران ملازمت تربیت کا انتظام کرے گا۔

• ان غیر چینی اور غیر انگریزی بولنے والے نسلی افليتوں کے لیے جو DSD کی ہاٹ لائن 1110 2300 پر کال کرتے ہیں DSD تین طرفہ ٹیلی فون کانفرنس پر زبانی ترجمہ کی سہولت فرایم کرنے کے لیے CHEER سے بات کر رہا ہے

نسلی مساوات کے فروغ سے متعلق موجودہ اور مجوزہ اقدامات کے بارے میں پوچھے گچہ کے لیے براہ کرم ، Ms TSANG Connie ، ڈپٹی ڈیپارٹمنٹل سیکرٹری / جنرل ایڈمنسٹریشن سے درج ذیل چیلز کے ذریعے رابطہ کریں -

2594 7017	:	ٹیلیفون نمبر۔
3103 0013	:	فیکس نمبر۔
enquiry@dsd.gov.hk	:	ای میل
43/F, Revenue Tower, 5 Gloucester Road, Wan Chai, Hong Kong	:	ڈاک کا پتا

نکاسی آب کی خدمات کا محکمہ (ڈرینیج سروسز ڈیپارٹمنٹ)

مئی 2024