

जातीय समानताको बढावा निम्ति विद्यमान तथा योजनाबद्ध उपायहरू

ढल निकास सेवा विभाग (ड्रेनेज सर्भिसेज डिपार्टमेन्ट)

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

(A) काउन्टर सोधपुछ सेवाहरू

सम्बन्धित
सेवाहरू

- ढल निकास शाखा (सिवेज सर्भिसेज ब्रान्च SSB)को काउन्टर सोधपुछ सेवाहरूले 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
उपायहरू

- SSB को कस्टमर सर्भिस (ग्राहक सेवा) काउन्टर मार्फत काउन्टर सोधपुछ सेवाहरू चिनियाँ र अंग्रेजी भाषामा उपलब्ध गरिएको छ ।

विविध जातिहरूको मुख्य भाषाहरूमा(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 जातियहरूका लागि केन्द्र (CHEER) को निःशुल्क 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 ग्राहकहरूलाई सेवा चाहिएमा रेकर्ड गर्न एक रेजिस्टर पनि तयार पारेको छ ।

भावी कार्यको
मूल्यांकन

- समय समयमा DSDले विविध जातीयहरूलाई प्रदान गरिने सेवाहरूको निरन्तर समीक्षा गर्नेछ र आवश्यक भए अनुसार सुधार ल्याउनेछ ।

लिइएको /लिनुपर्ने
थप उपायहरू

- DSDले ग्राहक सेवा काउन्टरमा कार्यरत कस्टमर सर्भिस अफिसरहरूलाई अन द जब ट्रेनिङको (कार्यस्थलमा कार्य सम्बन्धी गरिने तालिम) व्यवस्था गरिनेछ ।

(B) टेलिफोन सोधपुछ सेवाहरू

सम्बन्धित
सेवाहरू

- DSDले सिवेज सर्भिसेज अर्डिनेन्स (ढल निकास अध्यादेश) अन्तर्गत आम जनतालाई ढल निकास सम्बन्धी मुद्दाहरू साथै ढल निकासको लागि लाग्ने शुल्क र ट्रेड एफ्लुएन्ट सरचार्ज (ढल निकासको व्यवस्थापनमा लाग्ने थप शुल्क) सम्बन्धी गुणस्तरीय र ग्राहक-उन्मुख टेलिफोन सोधपुछ सेवाहरू उपलब्ध गर्ने लक्ष्य राख्दछ ।

विद्यमान
उपायहरू

- टेलिफोन सोधपुछ सेवाहरू चिनियाँ र अंग्रेजीमा भाषाहरूमा उपलब्ध छन् ।

भावी कार्यको
मूल्यांकन

- समय समयमा DSDले विविध जातीयहरूलाई प्रदान गरिने उनीहरूको सेवाको निरन्तर समीक्षा गर्नेछ र आवश्यक परेमा सुधारहरू 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 जातीयहरुको लागि DSDले CHEERको सहकार्यमा 3-तर्फी कन्फ्रेन्स टेलिफोन दोभाषे सेवा प्रदान गर्दछ।

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

टेलिफोन नं	:	3965 8034
फ्याक्स नं	:	3103 0013
ईमेल	:	enquiry@dsd.gov.hk
पत्राचार ठेगाना	:	19/F, Drainage Services Tower, 8 Ying Wa Street, Cheung Sha Wan, Kowloon

ढल निकास सेवा विभाग

मे 2026