

## **Langkah-langkah yang ada dan direncanakan mengenai promosi kesetaraan ras**

### **Departement Layanan Drainase**

Departemen Layanan Drainase (DSD) berkomitmen untuk menyediakan layanan drainase air limbah dan air hujan berkelas-dunia kepada para pelanggan. DSD menganggap penting untuk memastikan para pelanggannya mendapatkan akses yang sama ke layanan terlepas dari asal ras dan etnik mereka.

#### **(A) Konter Layanan Pertanyaan**

Layanan Terkait • Konter Layanan Pertanyaan dari Cabang Layanan Pembuangan Limbah (SSB) menargetkan untuk memberikan layanan pelanggan terpadu terkait dengan Biaya Pembuangan Limbah dan Biaya Tambahan Limbah Perdagangan sesuai dengan Undang-undang Layanan Pembuangan Limbah.

Langkah yang ada • Layanan Pertanyaan Konter diberikan dalam bahasa Tionghoa dan Inggris melalui konter layanan pelanggan SSB.

Lembaran informasi dalam bahasa utama untuk orang-orang dari beragam ras (yaitu Bahasa Indonesia, Nepal, Urdu, Punjabi, Tagalog, Thailand, Hindi dan Vietnam) dipajang dalam posisi yang mencolok dan tersedia di konter layanan pelanggan SSB untuk mempromosikan penggunaan layanan penerjemahan bebas biaya melalui hotline Layanan Interpretasi Lewat Telepon (TELIS) dari Pusat untuk Etnik Minoritas (CHEER). Jika pengunjung dari beragam ras yang tidak berbahasa Tionghoa atau Inggris memerlukan layanan penerjemahan dari CHEER, staf konter akan membantu untuk menghubungi hotline TELIS. Staf Konter juga telah menyiapkan daftar untuk mencatat apakah pengunjung dari beragam ras membutuhkan layanan tersebut.

Penilaian Tugas Mendatang • DSD akan meninjau kembali layanannya untuk pelanggan dari beragam ras dari waktu ke waktu dan melakukan perbaikan yang sesuai.

- |                                    |   |
|------------------------------------|---|
| Langkah tambahan yang akan diambil | <ul style="list-style-type: none"> <li>● DSD akan mengatur pelatihan di tempat kerja untuk petugas layanan pelanggan yang bekerja di konter layanan pelanggan SSB.</li> </ul> |
|------------------------------------|---|

**(B) Layanan Pertanyaan lewat Telepon**

- |                 |  |
|-----------------|--|
| Layanan Terkait | <ul style="list-style-type: none"> <li>● DSD menargetkan untuk menyediakan kepada publik layanan pertanyaan lewat telepon yang berkomitmen, berkualitas tinggi, dan berorientasi pada pelanggan terkait masalah drainase serta Biaya Pembuangan Limbah dan Biaya Tambahan Limbah Perdagangan sesuai dengan Undang-undang Layanan Pembuangan Limbah.</li> </ul> |
|-----------------|--|

- |                  |  |
|------------------|--|
| Langkah yang ada | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Layanan Pertanyaan lewat Telepon ditawarkan dalam bahasa Tionghoa dan Inggris.</li> </ul> |
|------------------|--|

- |                           |   |
|---------------------------|---|
| Penilaian Tugas Mendatang | <ul style="list-style-type: none"> <li>● DSD akan terus meninjau kembali layanannya kepada pelanggan dari beragam ras dari waktu ke waktu dan melakukan perbaikan yang sesuai.</li> </ul> |
|---------------------------|---|

- |  |   |
|--|---|
| Langkah tambahan yang diambil/akan diambil | <ul style="list-style-type: none"> <li>● DSD akan mengatur pelatihan di tempat kerja untuk staf yang menangani pertanyaan lewat telepon.</li> <li>● DSD bekerja sama dengan CHEER untuk menyediakan layanan penerjemahan telepon konferensi 3 arah untuk etnik minoritas yang tidak berbicara bahasa Tionghoa dan tidak berbicara bahasa Inggris yang menelepon Hotline DSD 2300 1110.</li> </ul> |
|--|---|

Untuk pertanyaan mengenai langkah-langkah yang ada dan yang direncanakan mengenai promosi kesetaraan ras, silakan hubungi Wakil Sekretaris Departemen / Administrasi Umum melalui saluran berikut - Ibu Connie TSANG

Telepon no. : 2594 7017  
Fax no. : 3103 0013  
Email : enquiry@dsd.gov.hk  
Alamat : 43/F, Revenue Tower, 5 Gloucester Road, Wan Chai,  
Hong Kong

**Departemen Layanan Drainase**  
**Juni 2022**