

**มาตรการที่มีอยู่และการวางแผน
เพื่อส่งเสริมความเท่าเทียมกันทางเชื้อชาติ**

**กรมการบริการระบายน้ำ
(เดรเนจ เซอร์วิส ดีพาร์ตเมนต์)**

กรมการบริการระบายน้ำ (DSD) มุ่งมั่นที่จะให้บริการจัดการน้ำเสียระดับโลก และบริการระบายน้ำฝนให้กับลูกค้า DSD ให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งเพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างเท่าเทียมกันโดยไม่คำนึงถึงเชื้อชาติและชาติพันธุ์

(A) บริการเคาน์เตอร์ติดต่อสอบถาม

บริการที่เกี่ยวข้อง ● เป้าหมายบริการเคาน์เตอร์ติดต่อสอบถามของแผนกการบำบัดน้ำเสีย (SSB) คือเพื่อให้บริการลูกค้าแบบเบ็ดเสร็จซึ่งเกี่ยวข้องกับค่าธรรมเนียมบำบัดน้ำเสีย และค่าธรรมเนียมการค้ำน้ำทิ้งตามกฎหมายว่าด้วยบริการบำบัดน้ำเสีย

มาตรการที่มีอยู่ ● บริการเคาน์เตอร์ติดต่อสอบถามมีให้บริการในภาษาจีนและภาษาอังกฤษผ่านบริการเคาน์เตอร์ติดต่อสอบถามของ SSB

แผ่นข้อมูลในรูปแบบภาษาหลักสำหรับผู้ที่มีความหลากหลายทางเชื้อชาติ (อาทิเช่น บาฮาซา อินโดนีเซีย, เนปาลี, อูรดู, บังกลาเทศ, ทากาล็อก, ไทย, ฮินดี, และ เวียดนาม)

ได้ถูกจัดวางในตำแหน่งที่มองเห็นได้ชัดเจนและพบได้ที่เคาน์เตอร์บริการลูกค้าของ SSB

ทั้งนี้เพื่อประชาสัมพันธ์บริการล่ามแปลภาษาโดยไม่มีค่าใช้จ่ายผ่านทางสายด่วนบริการล่ามทางโทรศัพท์ (TELIS)

ของศูนย์ให้บริการชนกลุ่มน้อย (CHEER)

ในกรณีที่ผู้มาติดต่อนั้นมาจากเชื้อชาติอันหลากหลายซึ่งไม่สาม

ารถอดได้ทั้งภาษาจีนและภาษาอังกฤษ
มีความจำเป็นต้องใช้บริการล่ามแปลภาษาของศูนย์เชียร์
CHEER เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์จะช่วยเหลือโดยการติดต่อบริการ
TELIS

เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์ยังเตรียมลงทะเบียนเพื่อบันทึกหากผู้มาติดต่อ
ที่มาจากเชื้อชาติที่หลากหลายต้องการใช้บริการดังกล่าว

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

(B) บริการติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์

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

มาตรการเพิ่มเติมที่
ใช้แล้ว/
จะนำไปใช้

- DSD
จะจัดการอบรมแบบฝึกปฏิบัติงานจริงให้กับพนักงานที่ให้บริการติดต่อบริการทางโทรศัพท์
- DSD ได้มีการประสานงานกับศูนย์เชียร์ CHEER
เพื่อให้บริการล่ามทางโทรศัพท์สำหรับการประชุมสายสนทนาแบบ 3 สาย
สำหรับชนกลุ่มน้อยที่ไม่สามารถพูดภาษาจีนและภาษาอังกฤษที่โทรศัพท์สายด่วน 2300 1110 ของ DSD

สำหรับการสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับมาตรการที่มีอยู่และการวางแผนในการประชาสัมพันธ์ ี ค ว า ม เ ท ่ า เ ที ย ม กั น ท ำ ง เชี อ ซ ำ ตี
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

กรมการบริการประชาชน
มิถุนายน 2022