

نسی مساوات کے فروغ کے لیے موجودہ اور مجوزہ اقدامات

پانی کی فرائیمی کا محکمہ (واٹر سپلائیز ڈیپارٹمنٹ)

پانی کی فرائیمی کا محکمہ (WSD) ہانگ کانگ میں نسلی پس منظر سے قطع نظر 99.9% سے زیادہ آبادی کو معیاری اور قابل اعتماد پانی فراہم کر رہا ہے۔ پانی کی فرائیمی یا صارف کے کھاتوں (اکاؤنٹس) اور پانی کی فرائیمی کی دیگر خدمات سے متعلق پوچھ گچہ کے لیے درخواستیں بمارے پانچ کسٹمر انکوائری سینٹر (CECs) کو بذات خود یا کسٹمر ٹیلیفون انکوائری سینٹر (CTEC) کو فون کے ذریعہ دی جاسکتی ہیں۔ بم کوشش کرتے ہیں کہ مختلف نسل کے اپنے صارفین کو CECs اور CTEC میں بماری خدمات تک مساوی رسائی حاصل ہو۔

CECs (A)

چار CEC مراکز صبح 9:00 سے شام 5:30 تک جمعہ تک خدمات فراہم کرتے ہیں اور ہفتہ، اتوار اور عوامی تعطیلات میں بند ہوتے ہیں۔ CEC کے مراکز کے پتہ درج ذیل ہیں۔

- Wan Chai CEC – 1/F, Immigration Tower, 7 Gloucester Road, Wan Chai
- Tai Kok Tsui CEC – G/F, 41 Tit Shu Street, Tai Kok Tsui
- Sha Tin CEC – 3/F, Sha Tin Government Offices, 1 Sheung Wo Che Road,
Sha Tin
- Tuen Mun CEC – 7/F, Tuen Mun Government Offices, 1 Tuen Hi Road,
Tuen Mun

• متعلقہ خدمات CECs اپنے صارفین کو پانی کی فرائیمی اور صارف کے کھاتوں (اکاؤنٹس) اور پانی کی فرائیمی کی دیگر خدمات سے متعلق پوچھ گچہ کی درخواستوں کے لیے ایک جگہ پر (ون اسٹاپ) خدمات مہیا کرتے ہیں۔

• موجودہ اقدامات اگرچہ کہ CEC کی خدمات عام طور پر چائینیز اور انگریزی میں مہیا کی جاتی ہیں، بھاسا انڈونیشیا، بندی، نیپالی، پنجابی، تگالوگ، تھائی، اردو اور ویتنامی سمیت مختلف نسل کے صارفین کے لیے آٹھ مختلف زبانوں میں معلوماتی اشتہارات نمایاں جگہوں پر آویزان ہیں اور نسلی اقلیتی مرکز (CHEER) کی ٹیلیفون ہائلائن TELIS کے ذریعہ مفت ترجمانی کی خدمات کو فروغ دینے کے لیے CECs کے کاؤنٹرز پر دستیاب ہیں۔ چائینیز اور انگریزی نہ بولنے والے صارفین کے لیے، CEC کا عملہ صارفین کو CHEER کی مفت ترجمانی کی خدمات فراہم کرنے کے لیے TELIS پر کال کرنے میں مدد کرے گا۔

- مستقبل کے کام کا جائزہ **WSD** وقتاً فوقتاً مختلف نسل کے صارفین کے لیے CECs میں خدمت کا جائزہ لے گا اور ضرورت کے مطابق بہتری لائے گا۔
- اضافی اقدامات لیے گئے / لیے جائیں گے ترجمانی کی خدمات سمیت مختلف نسل کے صارفین کو خدمات فراہم کرنے کی تربیت فراہم کرے گا۔

CTEC (B)

CTEC سال بھر 24 گھنٹے ہاتھ لائن کی خدمات مہیا کرتا ہے۔ انکوائری ہاتھ لائن نمبر 0000 2824 5000 ہے۔

- متعلقہ خدمات کھاتوں(اکاؤنٹس) اور پانی کی فراہمی اور صارف کے گچہ کی درخواستوں کے لیے ٹیلیفون کی خدمات مہیا کرتا ہے۔
- موجودہ اقدامات ہاتھ لائن سسٹم میں عام زبانوں کے انتخاب کے علاوہ ، ہاتھ لائن میں "4 - دیگر زبانیں" کے لیل والی زبان کا آپشن قائم کیا گیا ہے جو نہ تو چینی اور نہ ہی انگریزی بولنے والے صارفین کے انتخاب کے لئے ہے۔ "4" دبائے سے صارفین کو مفت ترجمانی کی خدمات فراہم کرنے کے لئے کالز کو براہ راست **CHEER** کی ٹیلیفون انٹرپریٹیشن سروس ہاتھ لائن پر ری ڈائریکٹ کیا جائے گا۔
- مستقبل کے کام کا جائزہ **WSD** وقتاً فوقتاً مختلف نسل کے صارفین کے لیے **CTEC** کی خدمات کا جائزہ لے گا اور ضرورت کے مطابق بہتری لائے گا۔
- اضافی اقدامات لیے گئے / لیے جائیں گے **WSD** میں عملے کو مختلف نسلی پس منظر والے صارفین کو مناسب خدمات فراہم کرنے کے لئے تربیت فراہم کرے گا ، جس میں **TELIS** کے ذریعہ **CHEER** کی طرف سے پیش کردہ مفت ترجمانی خدمات کے استعمال کو مربوط کرنے کی تربیت بھی شامل ہے۔

نسلي مساوات کے فروغ سے متعلق ہمارے موجودہ اور مجوزہ اقدامات کے بارے میں پوچھ گچہ کے لیے ، براہ کرم درج ذیل چینلز کے ذریعے (Mr Calvin C F LAU) سینئر انجینئر / ہیڈ کوارٹر سے رابطہ کریں۔

2829 4709	:	ٹیلیفون نمبر
2824 0578	:	فیکس نمبر
wsdinfo@wsd.gov.hk	:	ای میل
48/F, Immigration Tower, 7 Gloucester Road, Wan Chai, Hong Kong	:	ڈاک کاپٹ

واٹر سپلائیز ڈیپارٹمنٹ

سمبر 2025