

## जातीय समानता को बढ़ावा देने के

### मौजूदा और योजनाबद्ध उपाय

#### जल आपूर्ति विभाग (वाटर सप्लाई डिपार्टमेंट)

जल आपूर्ति विभाग (WSD) हांगकांग में 99.9% से अधिक आबादी को उनकी जातीय पृष्ठभूमि की परवाह किए बिना गुणवत्तापूर्ण और विश्वसनीय पानी प्रदान कर रहा है। पानी की आपूर्ति के लिए आवेदन या ग्राहक खातों और अन्य जल आपूर्ति सेवाओं से संबंधित पूछताछ के लिए हमारे पांच ग्राहक पूछताछ केंद्रों (CECs) में व्यक्तिगत रूप से या ग्राहक टेलीफोन पूछताछ केंद्र (CTEC) पर फोन द्वारा की जा सकती हैं। CECs और CTEC में हम विविध जाति के हमारे ग्राहकों तक हमारी सेवाओं की समान पहुंच सुनिश्चित करने का प्रयास करते हैं।

#### (A) CECs

सभी पाँच CECs केंद्र सुबह 8:30 से शाम 6:30 तक सेवाएं प्रदान करते हैं, सोमवार से शुक्रवार तक और शनिवार, रविवार और सार्वजनिक छुट्टियों पर बंद रहते हैं। CECs के पते नीचे सूचीबद्ध हैं-

- 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
- Tai Po CEC – 4/F, Tai Po Government Offices, 1 Ting Kok Road, Tai Po
- Tuen Mun CEC – 7/F, Tuen Mun Government Offices, 1 Tuen Hi Road, Tuen Mun

संबंधित सेवाएं

- CECs ग्राहकों को जल आपूर्ति के लिए आवेदन और ग्राहकों के खातों और अन्य जल आपूर्ति सेवाओं से संबंधित पूछताछ के लिए वन-स्टॉप सेवाएं प्रदान करता है।

मौजूदा उपाय

- यद्यपि CECs में सेवाएं सामान्य रूप से चीनी और अंग्रेजी में प्रदान की जाती हैं, विभिन्न जाति के ग्राहकों के लिए सूचना पत्र इंडोनेशियाई, हिंदी, नेपाली, पंजाबी, तागालोग, थाई, उर्दू और वियतनामी सहित आठ अलग-अलग भाषाओं में विशिष्ट स्थानों पर प्रदर्शित किए जाते हैं और CECs के काउंटेर्स पर अल्पसंख्यक जातियों के लिए केंद्र (CHEER) की टेलीफोन व्याख्या सेवा (TELIS) हॉटलाइन के माध्यम से निःशुल्क व्याख्या सेवाओं को बढ़ावा देने के लिए उपलब्ध है। ऐसे ग्राहकों के लिए जो चीनी या अंग्रेजी नहीं बोलते हैं, CEC कर्मचारी उन ग्राहकों को CHEER की मुफ्त व्याख्या सेवाएं प्रदान करने के लिए TELIS कॉल करने में मदद करेंगे।

भविष्य के काम का मूल्यांकन

- WSD समय-समय पर विभिन्न जाति के ग्राहकों के लिए CECs सेवाओं की समीक्षा करेगा और जहां आवश्यक हो सुधार करेगा।

किए गए / किए जाने वाले अतिरिक्त उपाय

- WSD विविध जाति के ग्राहकों को सेवाएं प्रदान करने के लिए CECs के कर्मचारियों को प्रशिक्षण प्रदान करेगा जिसमें TELIS के माध्यम से CHEER की मुफ्त व्याख्या सेवाएं शामिल हैं।

## (B) CTEC

CTEC पूरे वर्ष 24 घंटे हॉटलाइन सेवा प्रदान करता है। पूछताछ हॉटलाइन नंबर 2824 5000 है।

संबंधित सेवाएं

- CTEC हमारे ग्राहकों को जल आपूर्ति आवेदनों और ग्राहक खातों और अन्य जल आपूर्ति सेवाओं से संबंधित पूछताछ के लिए टेलीफोन सेवाएं प्रदान करता है।

मौजूदा उपाय

- ऐसे ग्राहक जो चीनी या अंग्रेजी नहीं बोल सकते हैं, CTEC कर्मचारी उन ग्राहकों को CHEER की मुफ्त व्याख्या सेवाएं प्रदान करने के लिए TELIS कॉल करने में मदद करेंगे।

भविष्य के काम का  
मूल्यांकन

- WSD समय-समय पर विभिन्न जाति के ग्राहकों के लिए CTEC सेवाओं की समीक्षा करेगा और जहां आवश्यक हो सुधार करेगा।

किए गए / किए जाने  
वाले अतिरिक्त  
उपाय

- WSD हॉटलाइन में एक नया भाषा विकल्प "4 - अन्य भाषाएं" जोड़ेगा, यह उन ग्राहकों द्वारा चयन के लिए होगा जो न तो चीनी और न ही अंग्रेजी बोलते हैं। ग्राहकों को मुफ्त व्याख्या सेवाएं प्रदान करने के लिए "4" दबाकर, कॉल को सीधे CHEER की TELIS हॉटलाइन पर पुनर्निर्देशित किया जाएगा।

WSD विविध जाति के ग्राहकों को सेवाएं प्रदान करने के लिए

- CTEC के कर्मचारियों को प्रशिक्षण प्रदान करेगा जिसमें TELIS के माध्यम से CHEER की मुफ्त व्याख्या सेवाएं शामिल हैं।

जातीय समानता को बढ़ावा देने के बारे में हमारे मौजूदा और योजनाबद्ध उपायों से संबंधित पूछताछ के लिए, कृपया निम्नलिखित चैनल्स के माध्यम से वरिष्ठ अभियंता / मुख्यालय से संपर्क करें –

टेलीफोन नंबर : 2829 4709  
फैक्स नंबर : 2824 0578  
ई-मेल : [wsdinfo@wsd.gov.hk](mailto:wsdinfo@wsd.gov.hk)  
डाक का पता : 48/F, Immigration Tower, 7 Gloucester Road, Wan Chai, Hong Kong

जल आपूर्ति विभाग  
मई 2020