

## نسلی مساوات کے فروغ کے لیے موجودہ اور مجوزہ اقدامات

### پانی کی فراہمی کا محکمہ (واٹر سپلائی ڈیپارٹمنٹ)

پانی کی فراہمی 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 فراہمی یا صارف کے کھاتوں (اکاؤنٹس) اور پانی کی فراہمی کی دیگر خدمات سے متعلق پوچھ گچھ کے لیے درخواستیں ہمارے پانچ کسٹمر انکوائری سینٹرز (CECs) کو بذات خود یا کسٹمر ٹیلیفون انکوائری سینٹر (CTEC) کو فون کے ذریعہ دی جاسکتی ہیں۔ ہم کوشش کرتے ہیں کہ مختلف نسل کے اپنے صارفین کو CECs اور CTEC میں ہماری خدمات تک مساوی رسائی حاصل ہو۔

### CECs (A)

پانچ CEC مراکز صبح 8:30 سے شام 6:30 بجے، پیر سے 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
- 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

متعلقہ خدمات

- CECs اپنے صارفین کو پانی کی فراہمی اور صارف کے کھاتوں (اکاؤنٹس) اور پانی کی فراہمی کی دیگر خدمات سے متعلق پوچھ گچھ 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، ہندی، نیپالی، پنجابی، تگالوگ، تھائی، اردو اور ویتنامی سمیت مختلف نسل کے صارفین کے لیے آٹھ مختلف زبانوں میں معلوماتی اشتہارات نمایاں جگہوں پر آویزاں ہیں اور نسلی اقلیتی مرکز (CHEER) کی ٹیلیفون ہاٹ لائن 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  
مستقبل کے کام کا جائزہ  
● *WSD* وقتاً فوقتاً مختلف نسل کے صارفین کے لیے *CECs* میں خدمات کا جائزہ لے گا اور ضرورت کے مطابق بہتری لائے گا۔
- اضافی اقدامات لیے گئے / لیے جائیں گے  
● *WSD CECs* کے عملے کو *TELIS* کے ذریعے *CHEER* کی مفت ترجمانی کی خدمات سمیت مختلف نسل کے صارفین کو خدمات فراہم کرنے کی تربیت فراہم کرے گا۔

### *CTEC (B)*

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

- متعلقہ خدمات  
● *CTEC* اپنے صارفین کو پانی کی فراہمی اور صارف کے کھاتوں (اکاؤنٹس) اور پانی کی فراہمی کی دیگر خدمات سے متعلق پوچھ گچھ کی درخواستوں کے لیے ٹیلیفون کی خدمات مہیا کرتا ہے۔
- موجودہ اقدامات  
● چائینیز اور انگریزی نہ بولنے والے صارفین کے لیے ، *CTEC* کا عملہ صارفین کو *CHEER* کی مفت ترجمانی کی خدمات فراہم کرنے کے لیے *TELIS* پر فون کرے 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  
● چائینیز اور انگریزی نہ بولنے والے صارفین کے لیے *WSD* ہاٹ لائن میں ایک نئی زبان کا آپشن "4 - دیگر زبانیں" شامل کرے گا "4" دبانے پر ، صارفین کو مفت ترجمانی کی خدمات فراہم کرنے کے لیے کال کو براہ راست *CHEER* کی *TELIS* ہاٹ لائن پر دوبارہ منتقل کیا جائے گا

- **CTEC WSD** کے عملے کو **TELIS** کے ذریعے **CHEER** کی مفت ترجمانی کی خدمات سمیت مختلف نسل کے صارفین کو خدمات فراہم کرنے کی تربیت فراہم کرے گا۔

نسلی مساوات کے فروغ سے متعلق ہمارے موجودہ اور مجوزہ اقدامات کے بارے میں پوچھ گچھ کے لیے ، براہ کرم درج ذیل چینلز کے ذریعے سینئر انجینئر / ہیڈ کوارٹر سے رابطہ کریں۔

ٹیلیفون نمبر : 2829 4709  
فیکس نمبر : 2824 0578  
ای میل : [wsdinfo@wsd.gov.hk](mailto:wsdinfo@wsd.gov.hk)  
ڈاک کا پتہ : 48/F, Immigration Tower, 7 Gloucester Road, Wan Chai, Hong Kong

واٹر سپلائیز ڈیپارٹمنٹ  
مئی 2020