

Các biện pháp đang áp dụng và đã được lên kế hoạch về thúc đẩy bình đẳng chủng tộc

Cục Dịch vụ Cơ Điện (Electrical and Mechanical Services Department)

Cục Dịch vụ Cơ Điện (Electrical and Mechanical Services Department) cam kết thúc đẩy sự an toàn và chất lượng cuộc sống cho cộng đồng của chúng ta bằng cách đảm bảo các công nghệ về cơ điện (E&M) và năng lượng được khai thác theo cách an toàn tin cậy, hiệu quả kinh tế và thân thiện với môi trường. Chúng tôi cũng cam kết nâng cao chất lượng cuộc sống cho cộng đồng thông qua quá trình thúc đẩy liên tục các dịch vụ về cơ điện (E&M). Chúng tôi coi trọng việc đảm bảo quyền truy cập bình đẳng đến các dịch vụ liên quan tới các thành viên công chúng, không phân biệt nguồn gốc chủng tộc của họ.

A. Phòng Đăng ký và Cấp phép (Registration and Permit Office – RPO)

- | | |
|----------------------------|---|
| Các dịch vụ liên quan | <ul style="list-style-type: none"> ● Phục vụ các thành viên của công chúng và thương mại, những người nộp đơn xin giấy phép và giấy chứng nhận. Tất cả các yêu cầu và các đơn từ sẽ được xử lý mà không phân biệt chủng tộc của người yêu cầu/người nộp đơn hoặc nguồn gốc chủng tộc của họ. |
| Các biện pháp đang áp dụng | <ul style="list-style-type: none"> ● Các mẫu đơn, tờ rơi thông tin và sổ tay thông tin có sẵn để phân phát cho công chúng được in bằng cả Tiếng Trung và Tiếng Anh. Các dịch vụ dịch thuật sẽ được bố trí tùy theo nhu cầu hoạt động. ● Các thẻ nhận dạng ngôn ngữ và áp phích quảng cáo được bày ở các vị trí dễ nhìn tại Phòng Đăng ký và Cấp phép (RPO) để quảng bá cho các dịch vụ phiên dịch thông qua đường dây nóng Dịch vụ Dịch thuật qua Điện thoại (TELIS) của Trung tâm Hòa hợp và Thúc đẩy của Cư dân Dân tộc Thiếu số (CHEER). Nếu người dân thuộc các chủng tộc không nói Tiếng Trung hoặc Tiếng Anh yêu cầu dịch vụ dịch thuật của Trung tâm Hòa hợp và Thúc đẩy của Cư dân Dân tộc Thiếu số (CHEER), thì Phòng Đăng ký và Cấp phép (RPO) sẽ hỗ trợ họ gọi đến đường dây nóng Dịch vụ Dịch thuật qua Điện thoại (TELIS). |

- Các buổi đào tạo và chia sẻ kinh nghiệm sẽ được cung cấp cho các nhân viên nhằm giúp họ tăng cường độ nhạy cảm về chủng tộc và sự hiểu biết về bình đẳng chủng tộc.
- Đánh giá công việc tương lai
- Phản hồi/đề xuất từ nhân viên sẽ được xem xét để cải tiến liên tục các dịch vụ mà chúng tôi cung cấp.
 - Phản hồi/đề xuất từ người dân thuộc nhiều chủng tộc khác nhau cũng sẽ được xem xét để đánh giá các biện pháp thúc đẩy sâu hơn khi cần thiết và phù hợp.
- Các biện pháp bổ sung đã thực hiện/sẽ thực hiện
- Lập sổ tay hướng dẫn công việc/quy trình làm việc cho các dịch vụ ngôn ngữ và đảm bảo tất cả nhân viên, đặc biệt là nhân viên tuyển đầu, nhận thức được các chính sách về các dịch vụ ngôn ngữ và làm quen với các quy trình làm việc đã được mô tả.
 - Dữ liệu sẽ được thu thập dựa trên việc sử dụng dịch vụ của người dân thuộc nhiều chủng tộc khác nhau nhằm tiếp tục thực hiện việc giám sát hiệu quả của việc cung cấp dịch vụ.

B. Trung tâm Dịch vụ Khách hàng (Customer Service Center – CSC)/Các Yêu cầu chung qua Điện thoại

- Các dịch vụ liên quan
- Một trung tâm hoạt động cả ngày cung cấp dịch vụ đường dây nóng cho các yêu cầu và các báo cáo lỗi liên quan đến các hệ thống Cơ Điện của chính phủ (E&M facilities) và những yêu cầu chung khác của công chúng. Tất cả các yêu cầu và báo cáo sẽ được xử lý không phân biệt chủng tộc của người gọi hay nguồn gốc chủng tộc của họ.
- Các biện pháp đang áp dụng
- Dịch vụ đường dây nóng có sẵn bằng cả Tiếng Trung và Tiếng Anh. Các dịch vụ dịch thuật sẽ được bố trí tùy theo nhu cầu hoạt động.
 - Các thẻ nhận dạng ngôn ngữ và áp phích quảng cáo được bày ở các vị trí dễ nhìn tại Trung tâm Dịch vụ Khách hàng (CSC) và các vị trí thích hợp khác để quảng bá cho các dịch vụ phiên dịch thông qua đường dây nóng Dịch vụ Dịch thuật qua Điện thoại (TELIS) của Trung tâm Hòa hợp và

Thúc đẩy của Cư dân Dân tộc thiểu số (CHEER). Nếu người dân thuộc các chủng tộc không nói Tiếng Trung hoặc Tiếng Anh yêu cầu dịch vụ dịch thuật của Trung tâm Hòa hợp và Thúc đẩy của Cư dân Dân tộc thiểu số (CHEER), thì Trung tâm Dịch vụ Khách hàng (CSC) sẽ hỗ trợ họ gọi đến đường dây nóng Dịch vụ Dịch thuật qua Điện thoại (TELIS).

- Các buổi đào tạo và chia sẻ kinh nghiệm sẽ được cung cấp cho các nhân viên nhằm giúp họ tăng cường độ nhạy cảm về chủng tộc và sự hiểu biết về bình đẳng chủng tộc.
- Đánh giá công việc tương lai
- Phản hồi/đề xuất từ nhân viên sẽ được xem xét để cải tiến liên tục các dịch vụ mà chúng tôi cung cấp.
 - Phản hồi/đề xuất từ công chúng thuộc nhiều chủng tộc khác nhau cũng sẽ được xem xét để đánh giá các biện pháp thúc đẩy sâu hơn khi cần thiết và phù hợp.
- Các biện pháp bổ sung đã thực hiện/sẽ thực hiện
- Lập sổ tay hướng dẫn công việc/quy trình làm việc cho các dịch vụ ngôn ngữ và đảm bảo tất cả nhân viên, đặc biệt là nhân viên tuyển đầu, nhận thức được các chính sách về các dịch vụ ngôn ngữ và làm quen với các quy trình làm việc đã được mô tả.
 - Dữ liệu sẽ được thu thập dựa trên việc sử dụng dịch vụ của người dân thuộc nhiều chủng tộc khác nhau nhằm tiếp tục thực hiện việc giám sát hiệu quả của việc cung cấp dịch vụ

C. Đào tạo Nhân viên

- Các dịch vụ liên quan
- Nâng cao nhận thức của nhân viên về độ nhạy cảm của chủng tộc và hiểu biết về bình đẳng chủng tộc.
- Các biện pháp đang áp dụng
- Yếu tố bình đẳng chủng tộc đã được đưa vào nhiều chương trình khác nhau dành cho nhân viên.

- Các buổi hội thảo và chia sẻ kinh nghiệm sẽ được cung cấp cho các nhân viên nhằm giúp họ tăng cường độ nhạy cảm về chủng tộc và sự hiểu biết về bình đẳng chủng tộc.
- Đánh giá công việc tương lai
- Phản hồi và ý kiến từ nhân viên sẽ được thu thập để điều chỉnh nội dung của các chương trình đào tạo sao cho chọn lọc và phù hợp hơn nhằm giúp nhân viên hiểu hơn về bình đẳng chủng tộc.
- Các biện pháp bổ sung đã thực hiện/sẽ thực hiện
- Lập sổ tay hướng dẫn công việc/quy trình làm việc cho các dịch vụ ngôn ngữ và đảm bảo tất cả nhân viên, đặc biệt là nhân viên tuyển đầu, nhận thức được các chính sách về các dịch vụ ngôn ngữ và làm quen với các quy trình làm việc đã được mô tả.

Mọi thắc mắc liên quan đến các biện pháp đang thực hiện và trong kế hoạch về thúc đẩy bình đẳng chủng tộc, vui lòng liên hệ Thư ký Kỹ thuật (Technical Secretary) (Ms NG Yuk-wa) thông qua các kênh sau –

Số điện thoại : 2808 3633

Số Fax : 2882 5132

Email : tsoffice@emsd.gov.hk

Địa chỉ thư tín : Electrical and Mechanical Services Department
Headquarters, 3 Kai Shing Street, Kowloon, Hong Kong

Cục Dịch vụ Cơ Điện (Electrical and Mechanical Services Department)
Tháng 5 năm 2023