

Tindakan yang telah dilakukan dan yang direncanakan guna menggalakkan kesetaraan ras

Departemen Layanan Listrik dan Mekanik (Electrical and Mechanical Services Department)

Departemen Layanan Listrik dan Mekanik (Electrical and Mechanical Services Department) berkomitmen meningkatkan keselamatan dan kualitas hidup masyarakat kita dengan memastikan bahwa teknologi listrik dan mekanik (E&M) dan energi dimanfaatkan secara aman, dapat diandalkan, ekonomis dan ramah lingkungan. Kami juga berkomitmen meningkatkan kualitas hidup masyarakat kita melalui peningkatan berkelanjutan dari layanan rekayasa E&M kami. Kami menekankan pentingnya untuk memastikan akses yang sama ke layanan terkait oleh semua anggota masyarakat, terlepas dari latar belakang ras mereka.

A. Kantor Pendaftaran dan Perizinan (Registration and Permit Office) (RPO)

- | | |
|-------------------------------|--|
| Layanan Terkait | <ul style="list-style-type: none">● Untuk melayani anggota masyarakat dan perdagangan yang mengajukan permohonan izin dan lisensi. Semua pertanyaan dan permohonan akan ditangani terlepas dari ras atau asal etnis penanya / pemohon. |
| Tindakan yang telah dilakukan | <ul style="list-style-type: none">● Semua formulir permohonan, selebaran informasi, dan brosur tersedia untuk didistribusikan kepada masyarakat dalam bahasa Cina dan Inggris. Tergantung kebutuhan operasional, layanan translasi akan diatur.
● Kartu dan poster identifikasi bahasa ditempatkan di posisi yang mencolok di RPO untuk mempromosikan layanan penerjemahan melalui hotline Layanan Penerjemahan lewat Telepon (Telephone Interpretation Service) (TELIS) dari Pusat Harmoni dan Peningkatan Penduduk Etnis Minoritas (Centre for Harmony and Enhancement of Ethnic Minority Residents) (CHEER). Jika orang-orang dari berbagai ras yang tidak berbicara bahasa Cina atau Inggris memerlukan layanan penerjemahan CHEER, petugas RPO akan membantu mereka menghubungi hotline TELIS. |

- Sesi pelatihan dan berbagi pengalaman disediakan bagi petugas untuk meningkatkan kepekaan rasial dan pemahaman mereka tentang kesetaraan ras.
- Penilaian Pekerjaan Masa Depan
- Umpan balik / saran dari petugas akan dipertimbangkan untuk peningkatan berkelanjutan dari layanan yang diberikan.
 - Umpan balik / saran dari orang-orang dari berbagai ras juga akan dipertimbangkan untuk melihat apakah dapat dilakukan peningkatan lebih lanjut jika perlu dan sesuai.
- Tindakan Tambahan Yang Diambil / Akan Diambil
- Membuat manual / prosedur kerja untuk layanan bahasa, dan memastikan semua petugas, terutama petugas garis depan, mengetahui kebijakan layanan bahasa dan terbiasa dengan prosedur kerja yang ditentukan.
 - Data tentang penggunaan layanan oleh orang-orang dari berbagai ras akan dikumpulkan untuk memungkinkan pemantauan berkelanjutan dari efektivitas penyediaan layanan.

B. Pusat Layanan Pelanggan (Customer Service Centre) (CSC) / Pertanyaan Telepon Umum

- Layanan Terkait
- Pusat panggilan sepanjang waktu menyediakan layanan hotline untuk pertanyaan dan melaporkan kerusakan fasilitas E&M pemerintah dan pertanyaan umum lainnya oleh anggota masyarakat. Semua pertanyaan dan laporan akan ditangani terlepas dari ras atau asal etnis penelepon.
- Tindakan yang telah dilakukan
- Layanan hotline tersedia dalam bahasa Cina dan Inggris. Tergantung kebutuhan operasional, layanan penerjemahan akan diatur.
 - Kartu dan poster identifikasi bahasa ditempatkan di posisi yang mencolok di CSC dan lokasi lain yang sesuai untuk mempromosikan layanan penerjemahan melalui hotline TELIS dari CHEER. Jika orang-orang dari berbagai ras yang tidak berbicara bahasa Cina atau Inggris memerlukan

layanan penterjemahan CHEER, petugas CSC akan membantu mereka menghubungi hotline TELIS.

- Sesi pelatihan dan berbagi pengalaman disediakan bagi petugas untuk meningkatkan kepekaan rasial dan pemahaman mereka tentang kesetaraan ras.
- Penilaian Pekerjaan Masa Depan
- Umpan balik / saran dari petugas akan dipertimbangkan untuk peningkatan berkelanjutan dari layanan yang diberikan.
 - Umpan balik / saran dari orang-orang dari berbagai ras juga akan dipertimbangkan untuk melihat apakah dapat dilakukan peningkatan lebih lanjut jika perlu dan sesuai.
- Tindakan Tambahan Yang Diambil / Akan Diambil
- Membuat manual / prosedur kerja untuk layanan bahasa, dan memastikan semua petugas, terutama petugas garis depan, mengetahui kebijakan layanan bahasa dan terbiasa dengan prosedur kerja yang ditentukan.
 - Data tentang penggunaan layanan oleh orang-orang dari berbagai ras akan dikumpulkan untuk memungkinkan pemantauan berkelanjutan dari efektivitas penyediaan layanan.

C. Pelatihan Petugas

- Layanan Terkait
- Untuk meningkatkan kesadaran petugas tentang kepekaan rasial dan pemahaman tentang kesetaraan ras.
- Tindakan yang telah dilakukan
- Elemen kesetaraan ras telah dimasukkan ke dalam berbagai program pelatihan petugas.
 - Seminar dan sesi berbagi pengalaman disediakan bagi petugas untuk meningkatkan kepekaan rasial dan pemahaman mereka tentang kesetaraan ras.

- | | |
|---|---|
| Penilaian Pekerjaan Masa Depan | <ul style="list-style-type: none">● Umpan balik dan komentar dari petugas akan dikumpulkan untuk menyempurnakan konten program pelatihan agar petugas memiliki pemahaman yang lebih baik tentang kesetaraan ras. |
| Tindakan Tambahan Yang Diambil / Akan Diambil | <ul style="list-style-type: none">● Membuat manual / prosedur kerja untuk layanan bahasa, dan memastikan semua petugas, terutama petugas garis depan, mengetahui kebijakan layanan bahasa dan terbiasa dengan prosedur kerja yang ditentukan. |

Untuk pertanyaan tentang tindakan yang telah dilakukan dan yang direncanakan guna menggalakkan kesetaraan ras, harap hubungi Sekretaris Teknis (Technical Secretary) (Ms NG Yuk-wa) melalui cara berikut -

No Telepon : 2808 3633
No Faks : 2882 5132
E-mail : tsoffice@emsd.gov.hk
Alamat Pos : Electrical and Mechanical Services Department
Headquarters, 3 Kai Shing Street, Kowloon, Hong Kong

Departemen Layanan Listrik dan Mekanik (Electrical and Mechanical Services Department)

Mei 2023