نسلی مساوات کے فروغ

پر موجودہ اور منصوبہ بندی کردہ اقدامات

الیکٹریکل اینڈ مکینیکل سروسز ڈیپارٹمنٹ

(Electrical and Mechanical Services Department)

الیکٹریکل اینڈ مکینیکل سروسز ڈیپارٹمنٹ (Electrical and Mechanical Services Department) ہماری کمیونٹی کی حفاظت اور معیار زندگی کو بڑھانے کے لیے پر عزم ہے اس بات کو یقینی بناتے ہوئے کہ الیکٹریکل اینڈ مکینیکل (E&M) اور انرجی ٹیکنالوجیز کو محفوظ، قابل اعتماد، اقتصادی اور ماحول دوست انداز میں بروئے کار لایا جائے۔ ہم ای اینڈ ایم (E&M) انجینئرنگ سروسز میں مسلسل اضافے کے ذریعے اپنی کمیونٹی کی معیار زندگی کو بہتر بنانے کے لیے بھی پر عزم ہیں۔ نسلیت پس منظر کو قطع نظر کرتے ہوئے، ہم اس امر کو نہایت اہمیت دیتے ہیں کہ عوام کے تمام افراد کو تمام خدمات تک یکساں رسائی حاصل ہو۔

A. رجسٹریشن اینڈ پرمٹ آفس (RPO)

سروسز سے متعلق	• عوام اور تجارت کے افراد کی خدمت کرنے کے لیے جو پرمٹ اور لائسنس کی درخواستیں جمع کرواتے ہیں۔ تمام انکوائریاں اور درخواستیں پوچھ گچھ کرنے والے'/ درخواست دہندگان' کی نسل یا ذات پات کو قطع نظر کرتے ہوئے دیکھی جائے گی۔
موجودہ اقدامات	• تمام درخواست فارم ، معلوماتی کتابچے اور پرچے عوام میں تقسیم کے لئے دستیاب ہیں چینی اور انگریزی دونوں میں چھپے ہوئے ہیں۔ کام کی نوعیت کو مد نظر رکھتے ہوئے، ترجمے کی خدمات کا انتظام کیا جائے گا۔
	• نسلی اقلیتی باشندوں میں اضافے اور ہم آہنگی کے مرکز ((CHEER) Center for Harmony and Enhancement of Ethnic Minority Residents)کی ٹیلی فون تشریح سروس کی ہاٹ لائن کے ذریعے تشریح کی خدمات کو فروغ دینے کے لیے آر پی او (RPO) میں زبان کے شناختی کارڈز اور اشتہارات واضح جگہ پر آویزاں ہیں۔ اگر مختلف نسلوں کے لوگ نہ چینی اور نہ انگریزی بول سکتے ہوئے ان کو تشریح کی خدمات کی ضرورت ہوئی تو چیئر (CHEER)، آر پی او (RPO) سٹاف ان کی مدد کے لیے ٹیلس (TELIS) ہاٹ لائن پر کال کریں گے۔
	• سٹاف کے لیے نسلی حساسیت اور نسلی مساوات کی تفہیم کو بڑھانے کے لیے تربیت اور تجربوں کو بیان کرنے والے سیشن فراہم کیے جاتے ہیں۔

مستقبل کے کام کا اندازہ	• فراہم کردہ خدمات میں مسلسل بہتری کے لئے سٹاف کے تاثرات / تجاویز پر غور کیا جائے گا۔
	• مختلف نسلوں کے لوگوں کے تاثرات / تجاویز پر یہ بھی غور کیا جائے گا کہ جہاں ضروری اور مناسب ہوا وہاں مزید بہتری لائی جا سکتی ہے۔
اضافی اقدامات لیے/ لیے جا سکتے ہیں	• زبان کی خدمات کے لیے کام کے کتابچے/ طریقے کار وضع کیے گے ہیں، اور تمام سٹاف کو، خاص طور پرفرنٹ لائن سٹاف کو یقینی بنایا گیا ہے کہ زبان کی خدمات کی پالیسیوں سے واقف ہوں اور مقررہ کام کے طریقہ کار سے واقف ہوں۔
	• خدمات کی فراہمی کی بہتری کے لیے جاری مانیٹرنگ کو قابل بنانے کے لئے مختلف نسلوں کے لوگوں کے ذریعہ خدمات کے استعمال پر ڈیٹا اکٹھا کیا جائے گا۔

B۔ کسٹمر سروس سنٹر(CSC) / جنرل ٹیلیفون انکوائریز

سروسز سے متعلق	• عوام کے افراد کی عمومی انکوائریز اور سرکاری ای اینڈ ایم (E&M) سے متعلق غلط اطلاعوں اور انکوائریز کے لیے چوبیس گھنٹے کال سنٹر ہاٹ لائن کی خدمات فراہم کر رہا ہے۔ کال کرنے والوں کی نسل یا ذات پات کو قطع نظر کرتے ہوئے ، تمام انکوائریوں اور رپورٹس کو دیکھا جائے گا
موجودہ اقدامات	• ہاٹ لائن کی خدمت چینی اور انگریزی دونوں زبانوں میں میسرہے۔ کام کی نوعیت کو مد نظر رکھتے ہوئے، تشریحی خدمات کا انتظام کیا جائے گا۔
	• چیئر(CHEER) کی ٹیلس (TELIS) کی ہاٹ لائن کے ذریعے تشریح کی خدمات کو فروغ دینے کے لیے سی ایس سی (CSC) میں زبان کے شناختی کارڈز اور اشتہارات واضح اور مناسب جگہ پر آویزاں ہیں۔ اگر مختلف نسلوں کے لوگ نہ چینی اور نہ انگریزی بول سکتے ہوئے ان کو تشریح کی خدمات کی ضرورت ہوئی تو چیئر (CHEER)، آر پی او (RPO) سٹاف ان کی مدد کے لیے ٹیلس (TELIS) ہاٹ لائن پر کال کریں گے۔
	• سٹاف کے لیے نسلی حساسیت اور نسلی مساوات کی تفہیم کو بڑھانے کے لیے تربیت اور تجربوں کو بیان کرنے والے سیشن فراہم کیے جاتے ہیں۔
مستقبل کے کام کا اندازہ	• فراہم کردہ خدمات میں مسلسل بہتری کے لئے سٹاف کے تاثرات / تجاویز پر غور کیا جائے گا۔

	• مختلف نسلوں کے لوگوں کے تاثرات / تجاویز پر یہ بھی غور کیا جائے گا کہ جہاں ضروری اور مناسب ہوا وہاں مزید بہتری لائی جا سکتی ہے۔
اضافی اقدامات لیے/ لیے جا سکتے ہیں	• زبان کی خدمات کے لیے کام کے کتابچے/ طریقے کار وضع کیے گے ہیں، اور تمام سٹاف کو، خاص طور پرفرنٹ لائن سٹاف کو یقینی بنایا گیا ہے کہ زبان کی خدمات کی پالیسیوں سے واقف ہوں اور مقررہ کام کے طریقہ کار سے واقف ہوں۔
	• خدمات کی فراہمی کی بہتری کے لیے جاری مانیٹرنگ کو قابل بنانے کے لئے مختلف نسلوں کے لوگوں کے ذریعہ خدمات کے استعمال پر ڈیٹا اکٹھا کیا جائے گا۔

C. سٹاف کی تربیت

سروسز سے متعلق	• نسلی حساسیت اور نسلی مساوات کی سمجھ کے بارے میں سٹاف میں شعور کو بڑھانا۔
موجودہ اقدامات	• نسلی مساوات کے عنصر کو سٹاف کے مختلف تربیتی پروگراموں میں شامل کیا گیا ہے۔
	• سٹاف کے لیے نسلی حساسیت اور نسلی مساوات کی تفہیم کو بڑھانے کے لیے تربیت اور تجربوں کو بیان کرنے والے سیشن اور سیمینار فراہم کیے جاتے ہیں۔
مستقبل کے کام کا اندازہ	• نسلی مساوات کی تفہیم کی بہتری کے لیے سٹاف سے تاثرات اور تبصرے اکٹھے کیے جائیں گے تاکہ تربیتی پروگراموں کے مواد کو اچھا کیا جا سکے۔
اضافی اقدامات لیے/ لیے جا سکتے ہیں	• زبان کی خدمات کے لیے کام کے کتابچے/ طریقے کار وضع کیے گے ہیں، اور تمام سٹاف کو، خاص طور پرفرنٹ لائن سٹاف کو یقینی بنایا گیا ہے کہ زبان کی خدمات کی پالیسیوں سے واقف ہوں اور مقررہ کام کے طریقہ کار سے واقف ہوں۔

نسلی مساوات کے فروغ سے متعلقہ موجودہ اور منصوبہ شدہ اقدامات کے بارے میں پوچھ گچھ کے لیے، براہ کرم درج ذیل چینلز کے ذریعے ٹیکنیکل سیکریٹری (Mr NG Kar Wai) (Technical Secretary) سے رابطہ کریں۔

ٹیلیفون نمبر : 2808 3633
فیکس نمبر : 2882 5132
ای میل : tsoffice@emsd.gov.hk
ڈاک کا پتہ : Electrical and Mechanical Services Department Headquarters, 3 Kai Shing Street, Kowloon, Hong Kong

الیکٹریکل اینڈ مکینیکل سروسز ڈیپارٹمنٹ

(Electrical and Mechanical Services Department)

مئی 2026