

# 어디에 전화해야 하나요?

**9-1-1에 전화해야 할 경우**  
 다음과 같은 응급상황에 대응할 경찰, 소방 또는 의료 서비스가 필요할 때

**3-1-1에 전화해야 할 경우**  
 다음의 경우처럼 즉각적인 경찰 대응이 요구되지 않는 도시 서비스 및 경찰 활동이 필요할 때

범죄가 진행 중이거나 방금 발생했을 때, 특히 용의자가 아직 현장에 있을 경우

칼로 찌르는 행위, 강도, 가정 폭력 또는 폭행 등 심각한 폭력 범죄

소방/의료 응급상황

총기 발사 또는 총기나 기타 위험한 무기를 소지한 자

주거/사업장 침입자

신체 상해, 주요 재산 피해 또는 교통 정체를 수반한 차량 충돌

교통 체증을 일으키는 불법 주차 차량

경찰에 의해 지명 수배된 범죄자나

의심스러운 자를 봤을 때

공공사업, 차량관리부, 에너지부, 복지 서비스 등 도시 서비스 및 정보(2-1-1 Answers Please! 위탁 소개)

주차 단속

쓰레기 수거 문제 또는 대용량 수거 요청

도로 구멍(pothole) 신고

골목 청소 및 보수

주차 요금 징수기 고장

도시 기관 전화번호, 주소 및 업무시간

버려진 자동차

계절성 및 날씨 관련 응급상황



## 통합 커뮤니케이션 사무국

**Karima Holmes** 국장

2720 Martin Luther King Jr. Avenue, SE  
 Washington, DC 20032

전화: 202-730-0524  
 팩스: 202-730-0514  
 TTY: 202-730-0524  
[www.ouc.dc.gov](http://www.ouc.dc.gov)

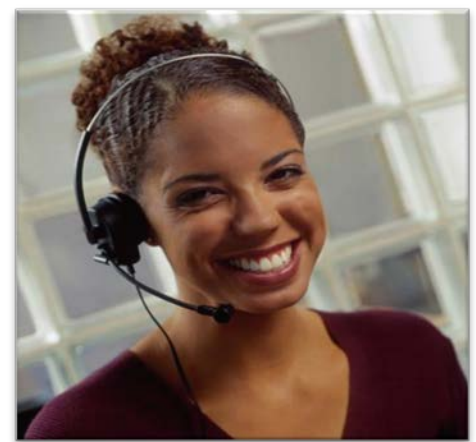


 통합커뮤니케이션사무국

 311DCgov



공공의 서비스가  
 공공의 안전이 되는 곳



# 기관 개요

통합 커뮤니케이션 사무국(OUC)의 임무는 특별구 내 응급 및 비응급 전화에 대해 신속하고 전문적이며 비용 효과가 높은 대응을 제공하는 것입니다. OUC는 수도 경찰국, DC 소방 및 응급 의료 서비스의 전화 응답 및 디스패치 기능과 시장실의 광역 콜센터를 통합하여 2004년 10월에 설립되었습니다.

OUC는 수도권을 총괄하여 중앙집중적인 응급 및 비응급 커뮤니케이션, 라디오 기술 관리 및 최고 수준의 고객 서비스를 제공합니다.



**OUC는 5개 분과로 이루어져 있습니다.**

- 1111 1111 1111
- 1111 1111 1111
- 1111 1111 1111
- 1111 1111 1111
- 1111 1111 1111

# 스마트911

스마트911은 통합 커뮤니케이션 사무국이 제공하는 무료 전국 서비스입니다. 응급상황 발생 시 대응팀이 이용할 수 있도록 필수적인 개인 및 의료 정보를 포함하는 세대별 안전 프로필(Safety Profile)을 작성하십시오. 그 다음에 9-1-1에 전화하시면, 즉시 귀 세대의 프로필이 제시되면서 전화 응답 요원 및 최초 대응 요원이 보다 빠르고 효과적으로 지원해드릴 수 있습니다.



## 스마트911™

911이 귀 세대의 정보를 즉시 이용할 수 있도록 [www.smart911.com](http://www.smart911.com)에서 세대별 안전 프로필을 작성하십시오.

## 911 도움말

- 가족에게 전화하시기 전에 9-1-1에 전화하십시오. 일단 도움을 확보한 후에 가족에게 알리는 조치를 취할 수 있습니다.
- 수화기를 내려놓지 마시고 모든 질문에 대답해 주십시오. 전화 응답 요원이 더 많은 정보를 알게 될수록 여러분을 더 잘 도와드릴 수 있습니다.
- 인내심을 가지고 침착함을 유지하십시오. 도움 조치를 취한 후에도 전화 응답 요원과 응급 디스패치 요원이 추가적인 질문을 해야할 수도 있습니다.

# 311 운용 분과

광역 콜센터의 목적은 도시 서비스, 각종 번호 및 비응급 경찰 정보를 필요로 하는 구성원, 주민 및 방문객에게 원스탑 서비스 경험을 제공하는 것입니다.

### 311 서비스는 어떻게 이용하나요?

1. 1년 365일, 하루 24시간, 언제든지 3-1-1 다이얼을 누르십시오.
2. DC 311 스마트폰 앱을 다운로드하십시오.
3. 311 Online([www.311.dc.gov](http://www.311.dc.gov))을 방문하여 요청하십시오

### 어떠한 경우에 311에 전화하나요?

- 쓰레기 처리, 도로 구멍, 대용량 쓰레기 수거 및 재활용 등 일정을 따르는 서비스를 요청할 때
- 도시 기관 전화번호 및 업무시간을 문의하고 기타 고객서비스 관련 사항을 모색할 때
- 쥐 박멸 지원 서비스를 요청할 때
- 식품, 보호소, 재정지원 및 건강관리 복지 서비스 제공자를 소개 받고자 할 때
- 정부 기관의 전화번호, 주소 및 업무시간
- HIV/AIDS 및 기타 중요 건강 정보를 구할 때