



Văn phòng Truyền thông Hợp nhất (Office of Unified Communications)



Tuyên bố Sứ mệnh: Nhiệm vụ của Office of Unified Communication (Văn phòng Truyền thông Hợp nhất, OUC) là phản hồi nhanh chóng, chuyên nghiệp và tiết kiệm cho các cuộc gọi khẩn cấp (911) và các cuộc gọi không khẩn cấp liên quan tới các dịch vụ của thành phố (311) tại Quận Columbia. OUC phối hợp và quản lý tập trung, phạm vi toàn quận đối với công nghệ vô tuyến an toàn công cộng, các hệ thống và tài nguyên về truyền đạt thông tin an toàn công cộng và các hệ thống không dây khác.



Dịch vụ của cơ quan

DC311

Trung tâm cuộc gọi 311 cung cấp trải nghiệm dịch vụ toàn diện cho các thành viên, cư dân và du khách tìm kiếm dịch vụ của thành phố, số điện thoại và giờ hoạt động của các cơ quan thành phố và thảo luận về các vấn đề khác liên quan đến dịch vụ khách hàng. Cũng có thể sử dụng đường dây 311 để lên lịch các dịch vụ như sửa chữa ổ gà trên đường phố, thu gom rác số lượng lớn, xóa graffiti và giảm số lượng chuột.

Cách thức liên hệ với DC311?

1. **Quay số 3-1-1**, 24 giờ một ngày, 365 ngày một năm
2. Gửi yêu cầu qua **Cổng thông tin Trực tuyến 311** (<https://311.dc.gov>)
3. Tải về **Ứng dụng di động DC311**; miễn phí dành cho người dùng iPhone và Android
4. **Nhắn tin tới DC311** - Nhắn tin 3-2-3-1-1 từ điện thoại di động và nhập "MENU", "NEW" hay "SERVICE" để bắt đầu!
5. **Trò chuyện trực tiếp** với một trong những Đại diện Dịch vụ Khách hàng của chúng tôi trực tuyến trong giờ làm việc tiêu chuẩn
6. **Gửi tweet** cho chúng tôi tại @311DCGov

*Xin lưu ý - Nếu quý vị đang cố gắng liên hệ với 311 từ **bên ngoài** Quận, hãy gọi số 202-737-4404.

Dịch vụ không khẩn cấp xin hỗ trợ của cảnh sát

Người dân và du khách của Quận Columbia cần gọi số 311 đối với các trường hợp không khẩn cấp xin hỗ trợ của cảnh sát.

Cơ quan này định nghĩa một cuộc gọi không khẩn cấp là bất kỳ cuộc gọi nào liên quan đến sự cố không gây ra mối đe dọa ngay lập tức đối với sự an toàn của các cá nhân và/hoặc sự cố xảy ra ít nhất một giờ trước khi cuộc gọi đầu tiên xin hỗ trợ của cảnh sát.

Dịch vụ không khẩn cấp xin hỗ trợ của cảnh sát bao gồm khiếu nại về tiếng ồn, sự cố liên quan đến xe cộ không có người ở trong, phá hoại hoặc thiệt hại tài sản, hoặc tội phạm hoặc sự cố xảy ra trong quá khứ, không có thương tích mà nghi phạm không còn ở hiện trường.

Quay số 3-1-1 nếu quý vị cần trợ giúp về các dịch vụ của thành phố hoặc cảnh sát trong trường hợp không khẩn cấp trong Quận! Dịch vụ dịch thuật hiện có hơn 200 ngôn ngữ với sự trợ giúp của Dịch vụ Giải pháp Đường dây Ngôn ngữ cho tất cả người gọi LEP/NEP.



Văn phòng Truyền thông Hợp nhất (Office of Unified Communications)



DC911

Gọi 911 để liên lạc với cảnh sát, cứu hỏa và dịch vụ y tế khẩn cấp. Các cuộc gọi đến 911 đều miễn phí và có thể gọi từ điện thoại bàn, điện thoại không dây và điện thoại công cộng trên toàn Quận.

Sử dụng 911 để báo cáo bất kỳ tình huống nào sau đây:

- Bất kỳ hành vi phạm tội nào đang diễn ra hoặc người phạm tội vẫn còn ở hiện trường (hoặc vừa rời khỏi hiện trường)
- Tất cả các vụ cháy và cấp cứu y tế
- Những kẻ xâm nhập nhà và doanh nghiệp
- Tai nạn ô tô liên quan đến thương tích cá nhân, thiệt hại lớn về tài sản hoặc kẹt xe
- Thấy một tên tội phạm mà cảnh sát đang tìm kiếm



Nhắn tin tới 911

Trong trường hợp khẩn cấp, gọi điện thoại đến 911 **luôn** được ưu tiên. Tuy nhiên, đối với những trường hợp khi quý vị không thể gọi điện, quý vị có thể gửi tin nhắn đến 911. Xin nhắc lại một lần nữa, các cư dân nên tiếp tục gọi 911 khi có thể.

Cách nhắn tin tới 911?

- Khi bắt đầu văn bản khẩn cấp, không sử dụng dấu gạch ngang khi nhập 911 vào trường "To"
- Hãy nói ngắn gọn trong lần liên hệ đầu tiên (ví dụ: "help" (giúp đỡ), "help needed" (cần giúp đỡ))
- Cung cấp vị trí và tính chất khẩn cấp của sự việc, chờ đợi để được nhắc cung cấp thêm thông tin và/hoặc hướng dẫn



Smart911™

Smart911 là một dịch vụ **miễn phí** cho phép người tham gia tạo hồ sơ an toàn cho ngôi nhà của họ với thông tin họ muốn nhân viên ứng phó đầu tiên xuất hiện trong trường hợp cần trợ giúp khẩn cấp. Sau đó, khi quay số 9-1-1 từ điện thoại

được liên kết với hồ sơ an toàn, thông tin sẽ được hiển thị ngay lập tức trên màn hình của nhân viên tổng đài 911. Tại một thời điểm quan trọng được tính bằng giây thì khả năng cung cấp thông tin chi tiết quan trọng cho 911 có thể tác động đến hoạt động ứng phó ngay tại thời điểm nhận được cuộc gọi khẩn cấp, có thể tạo ra sự khác biệt giữa sự sống và chết. Tạo hồ sơ an toàn cho ngôi nhà của quý vị tại www.smart911.com.

Hãy quay số 9-1-1 nếu quý vị cần trợ giúp trong trường hợp khẩn cấp! Chúng tôi luôn sẵn sàng giúp đỡ!

Dịch vụ dịch thuật hiện có hơn 200 ngôn ngữ với sự trợ giúp của Dịch vụ Giải pháp Đường dây Ngôn ngữ cho tất cả người gọi LEP/NEP.

Đối với các câu hỏi tiếp cận cộng đồng và phương tiện truyền thông, vui lòng gửi email cho Điều phối viên Tiếp cận Ngôn ngữ và Viên chức Thông tin Công cộng wanda.gattison@dc.gov hoặc gọi số 202-730-0503.

Thông tin Liên hệ của Cơ quan:

Office of Unified Communications
2720 Martin Luther King Jr. Avenue SE
Washington, DC 20032
202-730-0524