

Cực kỳ tỉ mỉ trong việc đối phó với những tình huống của họ vì không có điều gì như gọi số 9-1-1 "theo thông lệ". Có những lúc xảy ra các tình huống căng thẳng mà người thẩm định phải giữ sự cứng rắn để lấy thông tin. Họ có lòng quan tâm tới sự an lành của quý vị và tìm cách giữ sự chủ động đối với tình huống. Điều này cho phép chúng tôi cung cấp phục vụ nhanh chóng cho quý vị và cung cấp thông tin thích hợp cho những người đáp ứng các trường hợp khẩn cấp để đảm bảo sự an toàn cho mọi người.

***Nếu quý vị cảm thấy các quyền của mình bị xâm phạm***

Nếu quý vị cảm thấy các quyền của mình bị xâm phạm hoặc người thẩm định không thích đáng trong cuộc đối thoại, chúng tôi muốn biết. Sự bất đồng về việc xử lý cú gọi 9-1-1 là một vấn đề cần phải được giải quyết ngay qua việc đối nói chuyện với một Giám Thị Liên Lạc.

Các than phiền cũng có thể được nộp lên cho Phân Ban Nội Vụ:

- Internal Affairs Division  
1200 Clark Ave  
Saint Louis, Mo 63103  
314-444-5405

Nếu quý vị muốn nộp đơn than phiền tại một trong các trạm tuần tiêu của chúng tôi, xin đến tận nơi tại một trong các địa điểm sau đây.

- South Patrol Division  
3157 Sublette Ave  
Saint Louis, Mo 63139
- Central Patrol Division  
919 N. Jefferson Ave  
Saint Louis, Mo 63106
- North Patrol Division  
4014 Union Ave  
Saint Louis, Mo 63115

## ĐỐI VỚI CÁC TRƯỜNG HỢP KHẨN CẤP HÃY QUAY SỐ 911

ĐỐI VỚI CÁC TRƯỜNG HỢP KHÔNG KHẨN CẤP HÃY GỌI SỐ 314-231-1212

Thông tin trong cuốn sổ này không phải là lời khuyên nhủ về pháp lý, mà là thông tin đảm bảo cho sự liên lạc của quý vị được đầy đủ một cách nhanh chóng và hữu hiệu.

*"Tội Ác Không Gánh Chịu Hậu Quả . . .  
Những Người Ngăn Chặn Tội Ác Phải Chịu"*



**Gọi nặc danh số, 1-866-371-TIPS**  
Các mạch bảo dẫn đến phần thưởng tiền mặt



Ban Cảnh Sát Đô Thị, Thành Phố St. Louis  
được sự tín nhiệm quốc tế bởi CALEA.

# 911

## NHỮNG ĐIỀU DUY KIẾN KHI GỌI ĐỂ XIN GIÚP ĐỠ



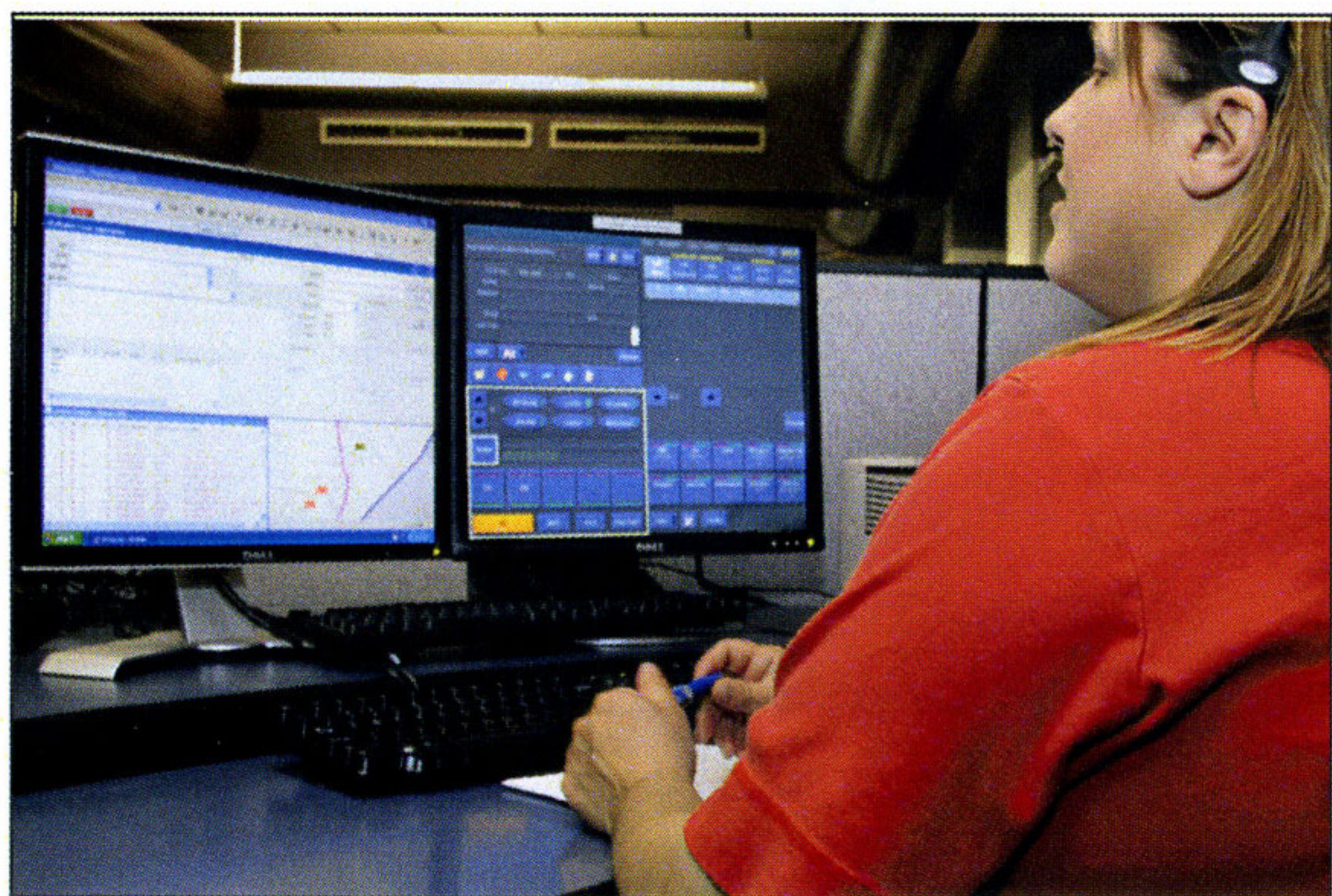
## Sở Cảnh Sát Đô Thị

**Thành Phố St. Louis**  
1200 Clark Avenue  
St. Louis, MO 63103  
[www.slmpd.org](http://www.slmpd.org)

# SỰ CAM KẾT CỦA CHÚNG TÔI

Ban Cảnh Sát Đô Thị của Thành Phố St. Louis cam kết bảo vệ, giữ an toàn và trật tự không thiên vị cho tất cả các công dân mà chúng tôi phục vụ. Việc công chúng thông hiểu về các quyền và trách nhiệm của mình là chìa khóa dẫn tới sự an toàn công cộng. Chúng tôi cố gắng phục vụ công bằng và đồng đều cho tất cả mọi người trong cộng đồng và hy vọng rằng bản hướng dẫn này sẽ giúp quý vị hiểu rõ hơn cả về các thủ tục gọi số 9-1-1- và mục tiêu tối hậu cho sự an toàn công cộng.

Ban Cảnh Sát Đô Thị của Thành Phố St. Louis hoạt động như một điểm trả lời chính cho các cú gọi 9-1-1 của thành phố. Là điểm trả lời chính, chúng tôi chuyên các cú gọi khẩn cấp cho cảnh sát, cứu hỏa và dịch vụ y tế cấp cứu. Chúng tôi lo liệu khoảng 800,000 cú gọi mỗi năm.



## NHỮNG ĐIỀU DỰ KIẾN

### *Trong thời gian gọi 9-1-1*

Mỗi năm do các tình huống vốn đã nguy hiểm, hàng chục nhân viên cảnh sát và những người đáp ứng cho các trường hợp khẩn cấp tại Hoa Kỳ đã bị thiệt mạng. Hàng ngàn người nữa đã bị tấn công trong lúc làm nhiệm vụ. Để an toàn cho quý vị và cho tất cả những người đáp ứng với trường hợp khẩn cấp, chúng tôi cần biết càng nhiều càng tốt về tình huống mà quý vị hiện đang gọi.

Khi nhận được cú gọi 9-1-1, người thẩm định cú gọi sẽ trả lời cho cú gọi này. Người thẩm định cú gọi 9-1-1 được huấn luyện để lấy một cách đúng lúc, càng nhiều thông tin càng tốt, mỗi lần gọi. Xin đừng tranh luận hoặc phớt lờ các câu hỏi hoặc chỉ dẫn của người nhận cú gọi vì điều này có thể gây chậm trễ trong việc đáp ứng cho một trường hợp khẩn cấp.

### *Nếu Anh Ngữ không phải là ngôn ngữ chính của quý vị*

Chúng tôi nhận thấy rằng quý vị có thể cảm thấy lo âu khi gặp sự ngăn trở về ngôn ngữ. Xin giữ sự kiên nhẫn và hợp tác trong thời gian gọi số 9-1-1, vì điều này sẽ đảm bảo việc chúng tôi nhận được đủ thông tin để giúp đỡ nhanh chóng cho quý vị.

Hiện có các thông dịch viên 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần và giúp phiên dịch hơn 150 thứ tiếng. Trước tiên, chỉ một vài câu hỏi đơn giản vào lúc bắt đầu cuộc gọi 9-1-1 sẽ giúp chúng tôi xác định là có cần một thông dịch viên hay không. **Vì thế, điều quan trọng là quý vị cho chúng tôi biết ngôn ngữ mà quý vị nói.** Người thẩm định sau đó sẽ liên lạc với một thông dịch viên. Trong thời gian này chúng tôi xin quý vị hãy kiên nhẫn; người thẩm định sẽ không gác máy, nhưng đang hoàn tất tiến trình liên lạc với một thông dịch viên. Sau khi thông dịch viên tham gia cuộc gọi, sẽ có một vài câu hỏi xác nhận để đảm bảo là chúng tôi có sự phiên dịch thông suốt. Sau đó chúng tôi sẽ bắt đầu hỏi về trường hợp khẩn cấp của quý vị. Người thẩm định cú gọi 9-1-1 sẽ đặt câu hỏi cho người thông dịch bằng tiếng Anh. Thông dịch viên sẽ lặp lại cùng câu hỏi đó bằng ngôn ngữ mà quý vị nói. Xin cho thông dịch viên có thời gian để hiểu và trả lời cho mỗi câu hỏi. **Nếu có thể được, không nên dùng những người thân và con cái trong gia đình trong tiến trình thông dịch.**

### *Từ người thẩm định cú gọi 9-1-1*

Có một số câu hỏi mà những người thẩm định có thể đặt ra và trong một số trường hợp, có thể cần phải hỏi các câu tiếp theo. Điều quan trọng là quý vị phải hoàn toàn cởi mở và chân thật với người thẩm định 9-1-1. Việc cung cấp

cho người thẩm định các thông tin sai lạc có thể kéo dài thời gian đáp ứng cho trường hợp khẩn cấp. Trong cuộc gọi 9-1-1, qua việc dùng một thông dịch viên, người thẩm định có thể hỏi: (các câu hỏi bằng chữ in đậm có tầm quan trọng cao).

- **Địa chỉ hoặc vị trí của quý vị**
- **Quý vị có cần các dịch vụ của cảnh sát, sở cứu hỏa hoặc xe cứu thương không?**
- Tên và số điện thoại của quý vị (Quý vị có quyền giữ nặc danh)
- Tại sao quý vị cần giúp đỡ?
- Điều này đã xảy ra khi nào?
- **Có ai mang vũ khí không?**
- Ai đã làm điều này? Họ còn có ở đó không?
- Quý vị có thể mô tả hình dạng của kẻ tình nghi được không?

Thứ tự của các câu hỏi có thể thay đổi và bản chất của các câu hỏi sẽ tùy thuộc vào bản chất tình huống của quý vị. **Không cần biết tình hình như thế nào, quý vị cần cho chúng tôi biết địa chỉ hoặc vị trí của quý vị vào lúc bắt đầu gọi.** Chúng tôi không thể cho người giúp đỡ quý vị được nếu không biết quý vị đang ở đâu.

### *Khi quý vị cần được giúp đỡ mà đó không phải là một trường hợp khẩn cấp*

Trong trường hợp không phải là trường hợp khẩn cấp mà quý vị cần nói chuyện với cảnh sát hoặc đặt câu hỏi, xin gọi đường dây không khẩn cấp của chúng tôi tại số, 314-231-1212. Người nhận cú gọi sẽ giúp quý vị trong các tình huống không cần phải gọi 9-1-1. Nếu có câu hỏi nào mà chúng tôi không thể trả lời được hoặc dịch vụ nào mà chúng tôi không cung cấp được, chúng tôi sẽ cố gắng hết sức để chỉ đúng hướng cho quý vị. **Xin lưu ý là chúng tôi không thể và không đưa ra các khuyến nghị về pháp lý.**

### *Nếu các câu hỏi được lặp lại hoặc người thẩm định quá cứng rắn*

Thường thì các công dân nào gọi 9-1-1 đều ở trong tình trạng nguy hiểm và do đó đang bị căng thẳng tột độ. Những người thẩm định cú gọi 9-1-1 của chúng tôi được huấn luyện để