



Дзвінки до служби 911 для осіб, що не розмовляють англійською мовою

Якщо Ви телефонуєте 911 і не розмовляєте англійською мовою, Ви можете скористатись послугами перекладача, якого ми надамо.

Залишайтеся на лінії і зачекайте!

МАСС 911
208 S. HAMILTON RD
MOSES LAKE, WA 98837

Номер нетермінового зв'язку: 509.762.1160
www.macc911.org



ПРОСТО НАДАЙТЕ ДОПОМОГУ

Кожного разу, коли хтось телефонує 911, то просить про допомогу. У більшості випадків вони не розуміють, чому ми не можемо просто прийняти інформацію, яку вони надають, та викликати поліцію, пожежних або швидку допомогу.

Ми хотіли би надати Вам інформацію про те, на що очікувати, коли Ви нам зателефонуєте, про те, що ми робимо під час розмови з Вами, і про те, як Ви можете допомогти, щоб зробити процес більш зручним та швидким.

**Наш Комітет громадської освіти проводить презентації!
Зв'яжіться з нами, щоб спланувати ваш захід.**

Номер нетермінового зв'язку:
(509) 762-1160
Координатор громадської освіти:
Jennifer Pitt
Ел. пошта: j.pitt@macc911.org

ОПРАЦЮВАННЯ ВИКЛИКІВ

*ЩО ОЧІКУВАТИ
КОЛИ ВИ
ТЕЛЕФОНУЄТЕ*

911

Вимоги до операторів служби

911

Оператори служби **911** мають спеціальний протокол, який вони повинні виконувати під час кожного дзвінка. Цей протокол служить для того, щоб переконатись, що кожен абонент кожного разу отримує однаковий рівень обслуговування.

Кожного разу, коли Ви телефонуєте **911** або по лінії нетермінового зв'язку, Вам пропонується серія запитань, що стосуються проблеми, про яку Ви повідомляєте. Під час дзвінка, коли Ви відповідаєте на ці запитання, інший диспетчер викликає відповідну службу. Розмова з оператором жодним чином не сповільнює вирішення Вашої проблеми.



Питання операторів

Де трапилась надзвичайна ситуація?

Це те місце, де відбувся інцидент. Це не завжди те місце, звідки Ви телефонуєте, хоча ця інформація також потрібна. Ця інформація вказує нам, яку саме службу потрібно задіяти.

Який номер телефону, з якого Ви телефонуєте?

Нам потрібна ця інформація для того, щоб у разі, якщо за будь-яких причин Ваш дзвінок буде роз'єднано, ми змогли Вам передзвонити та переконатися, що у нас є все необхідне для вирішення проблеми.

Як Вас звати?

Ми просимо назвати Ваше ім'я, щоб ми знали, з ким спілкуємося, і щоб відповідні служби, що відреагують на Вашу проблему, знали ім'я людини, з якою вони контактують. Ви можете не називати Ваше ім'я.

Гаразд, розкажіть, що саме трапилось...

Тепер ми хочемо, щоб Ви нам розповіли про проблему, стосовно якої Ви телефонуєте.



З цього моменту ми будемо ставити запитання у відповідності з типом Вашого звернення:

- ◇ Чи була застосована зброя?
- ◇ Чи хто-небудь перебуває у безпосередній небезпеці?
- ◇ Скільки людей задіяні у надзвичайній ситуації?
- ◇ Де знаходяться підозрювані і як вони виглядають?

Кожна ситуація унікальна і зазвичай змінюється ще в той час, коли ми отримуємо про неї інформацію. Спокій та відповіді на питання дозволять правильно провести необхідні дії та швидше Вам допомогти.

Кожен оператор має сертифікат і навчений опрацювати будь-який дзвінок.

Кожне запитання має важливе значення для Вашої безпеки та безпеки оточуючих!