

# Gọi 911 – Các cuộc gọi khẩn cấp

(Các dịch vụ thông dịch có sẵn)

Tình huống khẩn cấp là bất cứ thời điểm nào mà cuộc sống, sự an toàn hay tài sản của một cá nhân đang gặp nguy hiểm *tức thì* hoặc khi có một tội ác đang diễn ra. Bên dưới đây là phần hướng dẫn về những điều cần làm và những lời mách nước để giúp đỡ quý vị.

## Những điều cần làm

- Hệ thống sẽ chỉ dẫn quý vị đến trung tâm điều phối an toàn công cộng khẩn cấp gần nhất.
- Ai, Điều gì, Ở đâu: Hãy giải thích lý do quý vị gọi đến và mô tả tình huống để cho biết vụ việc còn tiếp tục diễn ra hay không.
- Nhân viên tổng đài sẽ đặt các câu hỏi để hướng dẫn quý vị.
- Cung cấp vị trí địa điểm/địa chỉ chính xác về nơi cần được hỗ trợ, bao gồm các thông tin về địa chỉ khu chung cư, số hiệu căn hộ, vị trí cụ thể bên trong tòa nhà.
- Cung cấp họ tên, vị trí hiện tại và số điện thoại của quý vị.
- Duy trì kết nối cuộc gọi. ĐỪNG ngắt cuộc gọi cho đến khi nhân viên tổng đài ngắt máy. Tình huống thay đổi liên tục nên việc cập nhật thông tin có thể là điều cần thiết.

## Những lời mách nước

- Giữ bình tĩnh – hãy thở sâu.
- Trả lời mọi câu hỏi và tuân thủ các hướng dẫn đã nhận được.
- Khi mô tả một người, hãy cung cấp các thông tin về chiều cao, tầm vóc, trang phục và các đặc điểm đặc thù (sẹo, hình xăm, tóc, râu ria).
- Khi mô tả một chiếc xe, hãy cung cấp các thông tin về loại, màu, kiểu (2 cửa, 4 cửa), các đặc điểm để phân biệt, biển số xe (số xe – toàn bộ hay một phần, màu biển số, tiểu bang).
- Hướng đi của đối tượng (nếu đi bộ) và xe của đối tượng.
- Đối với người sử dụng điện thoại di động: Địa chỉ của quý vị không hiển thị cho nhân viên tổng đài thấy; điện thoại di động sẽ cho biết tọa độ kinh tuyến và vĩ tuyến.

# Các cuộc gọi không khẩn cấp – 242-COPS (2677)

(Các dịch vụ thông dịch có sẵn)

Tình huống không khẩn cấp là tình huống mà cuộc sống, sự an toàn hay tài sản của một cá nhân không gặp nguy hiểm *tức thì* nhưng vẫn cần có hành động ứng phó của cảnh sát.

### Các dạng tình huống không khẩn cấp

- Trộm cắp ở nơi cư trú – có độ trễ về mặt thời gian hoặc không có tội phạm tại hiện trường
- Trộm cắp ở nơi kinh doanh – có độ trễ về mặt thời gian hoặc không có tội phạm tại hiện trường
- Tiệc tùng gây ồn ào
- Hành động đáng nghi ngờ

### Đơn vị nhận báo cáo qua điện thoại

- Trộm xe ô-tô
- Trộm cắp trong xe ô-tô
- Trộm cắp danh tính
- Phá hoại
- Xâm chiếm tài sản phi pháp
- Mất tài sản

## Các nguồn tài nguyên bổ sung

Báo cáo Trực tuyến (chỉ có bằng tiếng Anh): <https://www.cabq.gov/police/file-a-police-report-online>

APD App: Tra cứu trên ứng dụng Atlas One trong Google Play hoặc App Store

Báo cáo tại Trạm cảnh sát: Báo cáo tai nạn; Báo cáo vi phạm không có thông tin về kẻ tình nghi

Khuyết tật về khả năng nghe hoặc nói: Trung tâm điều phối an toàn công cộng khẩn cấp được trang bị các Thiết bị Văn bản Thoại/Viễn thông cho Người khiếm thính (TTY/TDD) để cho phép liên hệ với thiết bị của quý vị.

Năng lực Anh ngữ hạn chế: Các nhân viên tổng đài có thể tiếp cận các dịch vụ thông dịch qua điện thoại dành cho hàng trăm loại ngôn ngữ.

