



常見問題

问： 什麼是311?

答： 311是蒙郡政府為公眾查找政府服務和信息的新電話號碼。

问： 我能上網查找信息嗎?

答： 當然。任何時候都可以去網站 www.montgomerycountymd.gov/311。

问： 警察，消防或緊急情況怎麼辦?

答： 如果311收到緊急電話，這個電話會被轉到 911接線員，311 工作人員會保證您接通才掛斷。其它情況比如緊急收容所，精神健康，家庭暴力，或虐待孩子或成人等情況，打電話的人會被立刻接通危機中心 (Crisis Center) 240-777-4000。

问： 為什麼要設311?

答： 為能盡快地接通政府服務和信息並括大網上信息量。

问： 我人在蒙郡外也能打311嗎?

答： 是的。只要打240-777-0311就可以。

问： 從我手机上打311 有額外費用嗎?

答： 請與您的電話公司聯繫因為每個都不同。有些免費，有些會收費。

问： 什麼時間可以打311?

答： 星期一至五，7 點至5 點； 周末和節假日關閉。網站任何時間都有：
www.montgomerycountymd.gov/311。

问： 我打311能期待什麼樣的服務?

答： 您會聽到一個簡短的問候語，歡迎您撥打 MC311，讓您選擇您的語言。然後會有一個受過訓練的專業人員與您通話。電話中心可以接待多種語言並能為聾啞人服務。

问： 我應該什麼情況下打311?

答： 如果您需要有關蒙郡的服務和信息，要求某項具體服務，或者反映問題，應打311，或去網站 www.montgomerycountymd.gov/311。

問： 我打311 時需要說自己的名字嗎？

答： MC311 會將您在電話上或網上提供的個人資料與所需服務有關的信息保存起來。 打MC311的人可以匿名提出意見或索取信息。

問： 311 能為英語不好的人服務嗎？

答： 可以。我們的工作人員可以說幾種最常用的語言，包括西班牙語，越南語，法語，中文（國語和廣東話）以及英語。而且，MC311 電話接待中心使用專門的電話翻譯公司可提供100多種語言的服務。

問： 我撥打了311 之後會怎樣？

答： 電話接待員將盡量為您提供您所要的信息，或者將您的要求傳到另一個部門。您會得到一個服務要求號碼，這樣您就可以用這號碼到網站上查找進展或打電話諮詢。

問： MC311 的工作人員會同居民進一步聯繫嗎？

答： MC311 工作人員可以幫您查看您所要求的某項服務，但是完成具體工作是每個具體部門的責任。

問： 我仍然可以直接向某部門打電話嗎？

答： 您還是可以直接向某部門打電話，但是許多您原來用的電話號碼現在已經轉到311了。

問： 如果我住在蒙郡某個市政府的區域內也能用這個號碼嗎？

答： 您仍然可以打311，但是，如果您的需求屬於當地市政府服務範圍，您會被要求直接撥打這個市政府機構的電話。

問： 我可以打311詢問有關中小學或蒙哥馬利學院情況嗎？

答： 有關學校的情況應該直接向這些機構聯繫。

問： 我要是過了時間打311會怎麼樣？

答： 您會聽到錄音，讓您如有急事或者打911緊急電話或打危機中心電話。

問： 如遇緊急情況--311 還會照常運作嗎？

答： MC311 顧客服務中心將幫助郡政府對應所有緊急情況包括嚴重天氣問題，公共健康和公共安全事務。

問： 我可以打311要求在聽證會上發言嗎？

答： 您會被轉到專門管公共聽證會簽名發言的機構。

問： 我可以打311諮詢有關蒙郡政府工作機會嗎？

答： 可以。MC311 顧客服務人員 將回答您的問題並給您指出如何申請郡里的工作。

問： 我能打311同郡里的健康機構約時間嗎？

答： 不能。您仍然需要直接同健康機構約時間。接311電話的人會將類似的電話轉到相關的健康機構。