

## 能否幫助我獲取「第 8 節住房補助券」或無家可歸者項目住房代用券？

King County Regional Homelessness Authority (金縣地區無家可歸者管理局) 並非住房提供機構，亦不負責發放「第 8 節住房補助券」或無家可歸者項目住房代用券。若您對住房代用券有何疑問，請聯絡：

**King County Housing Authority (KCHA)**  
(206) 574-1100  
kcha.org

**Seattle Housing Authority**  
(206) 615-3300  
seattlehousing.org

**Renton Housing Authority**  
(425) 226-1850  
rentonhousing.org

### 其他資源

**華盛頓州 2-1-1**  
致電：2-1-1 或 (800) 621-4636

**家庭庇護所接收熱線**  
(206) 245-1026

**Coordinated Entry (協調入住)  
地區聯絡點**

- **西雅圖**  
(206) 328-5900
- **King County 南部 – Federal Way**  
(253) 874-6718
- **King County 南部 – Renton**  
(425) 523-1377
- **King County 東部 – Bellevue**  
(206) 328-5900
- **King County 北部 – Seattle 北部**  
(206) 694-6833

## 即時援助

KCRHA Ombuds (監察員) 不提供緊急服務。若您遇到危及生命的緊急情況，需要醫療救助或執法干預，請撥打 911。

若您需要心理健康、藥物使用或情緒問題方面的支援，Crisis Connections (危機連接) 熱線會全天候接聽您的來電。(206) 461-3222

對於任何尋求關於無家可歸者響應系統或服務資訊的人士，我們會隨時提供幫助。

### 聯絡我們：



致電：  
(206) 639-4601



傳送電郵：  
ombuds@kcrha.org



用手機掃描上方二維碼，或造訪 [kcrha.org/ombuds](https://kcrha.org/ombuds)，瞭解更多資訊。



**KCRHA**  
King County Regional Homelessness Authority



## Ombuds Office

促進 King County 無家可歸者響應系統的公平性、改進客戶服務和問責制

### 我們會隨時為您提供幫助！

您是否是 King County 內無家可歸相關服務的客戶或服務提供者？

您是否需要向他人談談您的意見、疑慮或提出投訴？

是否需要我們支援您獲取無家可歸服務或相關資源？

您是否是服務提供者，且希望提出改進意見/回饋？

## Ombuds Office 是什麼機構？

我們透過提供資訊、解決問題、調查投訴及監測趨勢來指導 King County 實施改進，從而努力促進無家可歸者響應系統的問責制。

## Ombuds Office 如何提供幫助？ 我們可以：

- 推廣和宣傳 King County 為無家可歸者提供的資源並提供轉介服務
- 回應對於無家可歸者服務的問詢和疑慮，並努力隨時解決
- 調查投訴
- 接收 KCRHA 選民關於無家可歸者系統服務的回饋
- 向 KCRHA 領導層、工作人員和監管層報告社區關注的問題。

## 我們的服務對象是誰？

- 接受 KCRHA 資助之計劃服務的社區成員
- KCRHA 資助的服務提供者
- KCRHA 的員工或承包商

## 在您聯絡本辦公室後，接下來會如何？

我們將會開展初始審查、接收材料及與您一起進行評估，以確定如何做出最恰當的回應。這其中可能包括詢問相關問題，以對您獲得更全面的瞭解。為改善我們的服務，Ombuds 團隊還可能提出人口統計問題，以更好地瞭解我們所服務的社區。

## 常見問題

### 貴處能處理任何問題或投訴嗎？

KCRHA 的 Ombuds Office 可以審查、調查及解決四個方面的問題：

- **服務的提供**– 為無家可歸者提供的服務、資源和活動
- **計劃的管理**– KCRHA 及其簽約服務提供者應履行的管理職責，包括合同管理、績效監控、遵守規章制度和提供客戶服務
- **政策**– KCRHA 或簽約服務提供者實施的決策、行動方案、協定或程序
- **由 KCRHA 管理的其他活動**– 包括但不限於：護理連續性計劃應履行的職責，如協調入住或無家可歸者管理資訊系統 (HMIS)

## 是否需要見面？

不需要。您可選擇與 Ombuds 見面，但並不強制要求。

## 若 Ombuds 的記錄公開， 那麼如何保護個人資訊的機密性？

作為一個公共實體，KCRHA 的 Ombuds Office 必須遵守 Washington State's Public Records Act (華盛頓州公共記錄法) 的要求。這意味著 Ombuds Office 的記錄被視為公共記錄，公眾可索取這些記錄，除非索取的記錄中包含豁免或禁止披露的資訊。

儘管 Ombuds Office 的記錄需要公開披露，但辦公室有責任對記錄採取最高級別的保密措施。除非為應對迫在眉睫的嚴重傷害風險或依法披露，否則 Ombuds Office 不會披露聯絡本辦公室進行投訴者的身分，亦不會披露任何保密資訊。

## 我能否匿名提出投訴？

可以，若您想要匿名提出投訴，請不要填寫線上表單、向我們傳送簡訊或電郵。請直接致電聯絡我們：(206) 639-4601。