

NGÂN QUỸ

Dịch vụ khách hàng (CSD): Phòng này thực hiện một chương trình trên quy mô rộng lớn nhằm giáo dục người dùng dịch vụ công cộng về quyền lợi của họ liên quan đến dịch vụ công cộng và hỗ trợ họ tham gia vào quá trình đánh giá dịch vụ. CSD cũng giải quyết các khiếu nại và thắc mắc của người dùng, hỗ trợ chuyên môn cho nhiều nhóm người dùng dịch vụ công cộng khác nhau đồng thời tham gia vào các diễn đàn công cộng.

Nghiệp vụ: Phòng này phụ trách hoạt động mua lại và quản lý mặt bằng, nguyên vật liệu và thiết bị, thu mua, tuyển dụng, nhân sự, phát triển nhân lực và quản lý phúc lợi. *Hệ thống thông tin quản lý*, một bộ phận của Phòng nghiệp vụ, phụ trách quản lý hệ thống máy tính, đào tạo và hỗ trợ người dùng cũng như xây dựng và duy trì hoạt động của website OPC.

Ngân sách hàng năm của OPC bao gồm trong bản đề trình ngân sách đã được duyệt của Hội đồng Quận Columbia nộp cho Quốc hội. Không nguồn quỹ nào của OPC được lấy từ tiền thuế chung của Quận.

OPC hoạt động với hai nguồn ngân sách: ngân sách hoạt động dành cho các hoạt động hàng ngày của văn phòng (tức là thuê mướn, lương bổng và thiết bị) và ngân sách đánh giá dành cho các phần liên quan đến các vụ kiện tụng cụ thể. Theo luật định, mỗi đơn vị dịch vụ công cộng (Pepco, Verizon và Washington Gas) cùng các công ty viễn thông và các nhà cung cấp năng lượng khác cung cấp dịch vụ ở Quận Columbia phải trả một tỷ lệ % theo quy định về ngân sách hàng năm của OPC. Các chi phí liên quan đến thủ tục kiện tụng của OPC được công ty dịch vụ công cộng liên quan chi trả.

Trong khi hai nguồn ngân sách đều được chi trả bởi các công ty dịch vụ công cộng, các công ty này được phép “thu hồi” các phí tổn đó qua các mức phí trả cho dịch vụ công cộng. Chỉ những đối tượng nộp thuế ở Quận Columbia, chứ không phải các cổ đông của công ty dịch vụ công cộng, mới đóng góp vào ngân sách hàng năm của OPC và trả các phí tổn liên quan đến kiện tụng của OPC.

Quý vị cần thêm thông tin?

Tại Văn phòng tư vấn nhân dân (OPC), chúng tôi tận hào về hàng loạt dịch vụ chất lượng mà chúng tôi cung cấp cho người dùng dịch vụ công cộng Quận Columbia. Nếu quý vị muốn biết thêm về OPC hoặc nếu quý vị muốn có một người đại diện cho các vấn đề dịch vụ công cộng trong cuộc họp lần tới của khu phố, nhà thờ, nhóm lao động hoặc đô thị, vui lòng liên hệ với Văn phòng của chúng tôi.

1133 15th Street, N.W.
Suite 500

Washington, D.C. 20005-2710

ĐT: (202) 727-3071

FAX: (202) 727-1014

TTY/TDD: (202) 727-2876

Email: ccceo@opc-dc.gov

Website: www.opc-dc.gov



OPC là Luật sư tiêu dùng của quý vị



1133 15th Street, NW, Suite 500

Washington, DC 20005

ĐT: (202) 727-3071

TTY/TDD: (202) 727-2876



VĂN PHÒNG TƯ VẤN NHÂN DÂN QUẬN COLUMBIA

Văn phòng tư vấn nhân dân (OPC) là cơ quan độc lập của chính quyền Quận Columbia. Theo luật định, nhóm pháp lý và nhân viên đại diện người dùng của văn phòng đấu tranh cho người dùng dịch vụ khí tự nhiên, dịch vụ điện và điện thoại ở Quận. Luật pháp Quận Columbia chỉ định OPC là bên chịu trách nhiệm về các vụ kiện liên quan tới dịch vụ công cộng trước Ủy ban dịch vụ công cộng (PSC) Quận Columbia. OPC cũng đại diện cho quyền lợi của người dùng dịch vụ công cộng Quận Columbia trước tòa án và các ủy ban lập pháp liên bang.

OPC đấu tranh cho việc cung cấp dịch vụ công cộng chất lượng và thái độ đối xử công bằng ở mọi loại hình dịch vụ vốn mang tính chính đáng, hợp lý và không phân biệt đối xử với người dùng dịch vụ ở Quận Columbia; hỗ trợ người dùng cá nhân trong các tranh chấp với công ty dịch vụ công cộng về việc lập hóa đơn tính phí hoặc dịch vụ; và hỗ trợ chuyên môn cũng như phổ biến tới người dùng về các luật sư cộng đồng, các ủy ban tư vấn khu phố, các hiệp hội đô thị và công dân, và các nhóm cộng đồng khác.

OPC HỖ TRỢ QUÝ VỊ RA SAO

Ngoài việc đại diện cho các đối tượng nộp thuế của Quận trong các vụ kiện chính thức, Văn phòng còn có thể hỗ trợ người dùng cá nhân theo các cách sau:

Khiếu nại khách hàng: Nếu quý vị gặp vấn đề với hóa đơn hoặc dịch vụ công cộng, OPC có thể giúp quý vị. Nhân viên OPC luôn sẵn sàng thay mặt quý vị liên hệ với công ty dịch vụ để giải quyết vấn đề đó một cách không chính thức. Nếu khiếu nại của quý vị không thể được giải quyết theo cách không chính thức, OPC có thể cử đến cho quý vị luật sư nội bộ, người sẽ đại diện cho quý vị tại buổi điều trần trước PSC.

Phổ cập giáo dục cộng đồng: OPC khuyến khích người dân tham gia vào quá trình lập pháp và cung cấp những thông tin chung cũng như hỗ trợ chuyên môn cho người dùng tại Quận Columbia. Nhân viên OPC phát biểu tại các cuộc họp của ủy ban tư vấn khu phố (ANC), của hiệp hội đô thị và của các nhóm cộng đồng khác trên toàn Quận Columbia nhằm phổ biến cho người dân về các vấn đề và xu hướng dịch vụ công cộng hiện tại. OPC cũng là nơi hỗ trợ chuyên môn cho các luật sư cộng đồng, các tổ chức và hiệp hội công dân tại Quận Columbia, kể cả Ủy ban dịch vụ người dùng (CUB).

Liên hệ với Phòng dịch vụ khách hàng (CSD) OPC để được bố trí nhân viên đại diện tại các cuộc họp. Vui lòng liên hệ với OPC ít nhất hai tuần trước khi diễn ra cuộc họp.

Xuất bản: OPC xuất bản các tờ dữ liệu, sách quảng cáo, tờ bướm và các tài liệu khác để phổ biến cho người dân kiến thức về các vấn đề dịch vụ công cộng, các hoạt động bảo vệ người dùng và tình trạng của vụ kiện đang được thụ lý. Các nỗ lực giáo dục và phổ cập của OPC còn được đẩy mạnh qua thông tin cung cấp trên website của Văn phòng: www.opc-dc.gov và trên trang Facebook. OPC cũng thường xuyên phổ biến tới công chúng về các hoạt động của Văn phòng qua các thông báo người dùng, các bài báo cũng như quảng cáo trên đài phát thanh và truyền hình.

LỊCH SỬ HOẠT ĐỘNG CỦA VĂN PHÒNG

Được thành lập đầu tiên bởi Quốc hội Hoa Kỳ năm 1926, OPC đã bị chính Quốc hội giải tán khi tái tổ chức chính quyền liên bang vào năm 1952. Năm 1975, lo ngại của cộng đồng về mức giá năng lượng ngày càng tăng nhanh khiến Quốc hội phải tái lập lại Văn phòng. Văn phòng trở thành cơ quan độc lập của chính quyền Quận Columbia vào ngày 2 tháng 1 năm 1975.

CƠ CẤU TỔ CHỨC

OPC hoạt động dưới sự chỉ đạo của Cố vấn nhân dân Sandra Mattavous-Frye, Esq. - một luật sư được Thị trưởng Vincent C. Gray chỉ định - với sự tư vấn và chấp thuận của Hội đồng Quận Columbia năm 2011.

Quản trị: Cố vấn nhân dân quản lý các hoạt động hàng ngày của Văn phòng, hoạch định và quản lý ngân sách tài chính, thay mặt cho Văn phòng báo cáo trước Hội đồng Quận Columbia, Ủy ban dịch vụ công cộng (PSC) và Quốc hội, đồng thời triển khai và thực hiện các chính sách phù hợp với nhiệm vụ của Văn phòng.

Dịch vụ kiện tụng: Phòng này đấu tranh cho người dùng ở Quận Columbia trong các vụ kiện liên quan đến các công ty dịch vụ công cộng trước PSC, các cơ quan lập pháp liên bang, tòa án liên bang và Tòa phúc thẩm Quận Columbia. Hoạt động này bao gồm cả việc phát triển các chiến lược chung để theo đuổi vụ kiện và chỉ đạo các nhóm tranh tụng, gồm các nhân viên và luật sư thường trực cùng các nhân chứng chuyên môn.