**Ako postupovať pri volaniach občanov v súvislosti s koronavírusom a vyhlásenou mimoriadnou situáciou a prijatými opatreniami zo strany štátu?**

* **Pri príjme volaní od občanov s podozrením na výskyt koronavírusu, operátor/operačný dôstojník zabezpečí spracovanie týchto volaní v spolupráci s operátormi Záchrannej zdravotnej služby; operátor krajského operačného strediska záchrannej zdravotnej služby zabezpečí vyslanie dedikovaného vozidla na odber vzoriek, postupuje podľa svojich interných predpisov a taktiež informuje územne príslušný regionálny úrad verejného zdravotníctva.**
* **Občana, ktorý volá kvôli samotnému koronavírusu a nehlási prípad podozrenia nákazy upozornite, že volá na tiesňovú linku určenú pre stavy tiesne a informujte, že na podávania informácií o koronavíruse slúžia linky Úradu verejného zdravotníctva, linky regionálnych úradov verejného zdravotníctva a taktiež, že ich všeobecný ošetrujúci lekár ich telefonicky usmerní. Informácie získajú aj na webovej stránke Ministerstva zdravotníctva SR a Úradu verejného zdravotníctva. Nech skúsia zavolať na 0800 221 234 alebo 0917 222 682 alebo 0917 426 075.**
* **Pri opakujúcich sa informatívnych volaniach slušne upozornite volajúceho, že blokuje tiesňovú linku a volá neoprávnene a že nie ste pracovník call centra ani nemáte na starosti informačnú linku a neviete mu kvalifikovane zodpovedať na jeho otázky a naozaj musí zavolať tam, kde sa tematike vo veci ktorej volá, venujú.**
* **Občana, ktorý volá a nejde o stav tiesne ani mimoriadnu udalosť a dožaduje sa informácií, ktoré ani nepatria pod gesciu Ministerstva vnútra SR informujte, podľa povahy otázok, napríklad, že:**
* **K tomu či musí podstúpiť karanténu, keď prejde cez hranice – nech sa obratí na Úrad verejného zdravotníctva, resp. regionálny úrad verejného zdravotníctva cez ich infolinky. Skúste zavolať na 0800 221 234 alebo 0917 222 682 alebo 0917 426 075.**
* **K tomu, či je nejako obmedzené zásobovanie, preprava, doprava cez hranice s inými štátmi, k tomu, že niekto musí niečo previesť, či už ako tovar alebo ako dopravca – nech sa obráti na Ministerstvo hospodárstva SR, resp. Ministerstvo dopravy a výstavby SR, kde mu budú vedieť poskytnúť informácie, keďže tieto otázky nespadajú do pôsobnosti MV SR. Skúste zavolať na 02/4854 1111  alebo 02/5949 4111.**
* **Pri otázkach k výrobe, činnosti výrobných podnikov - nech sa obratí na Ministerstvo hospodárstva SR. Skúste zavolať na 02/4854 1111.**
* **Pri otázkach školských výletov, zájazdov, vyučovania, prerušenia činnosti škôl a obdobne - nech sa obratí Ministerstvo školstva, vedy, výskumu a športu. Skúste zavolať na 02/59 374 111.**
* **Pri otázkach kultúrnych akcií a návštev kín, divadiel, filharmónií - nech sa obratí na Ministerstvo kultúry SR. Skúste zavolať na 02/2048 2111 alebo 02/2048 2114.**
* **Fungovanie taxi služieb, autobusových a železničných dopravcov - nech sa obratí na Ministerstvo dopravy a výstavby SR. Skúste zavolať na 02/5949 4111.**

**Všetky vyššie uvedené čísla sú infolinky iných ministerstiev, za ktorých dostupnosť neručíte.**

**Analogicky pri ďalších otázkach podľa ich povahy je potrebné odporúčať ten rezort, ktorý usudzujete, že problematiku, na ktorú sa občan dopytuje, má v gescii.**

****