

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

- Pri prijíme 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 upozorníte, že volá na tiesňovú linku určenú pre stavy tiesne a informujte, že na podávania informácií o koronavírusu slúžia linky Úradu verejného zdravotníctva, linky regionálnych úradov verejného zdravotníctva a taktiež, že ich všeobecný ošetrojúci 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 upozorníte 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 obráti 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 nejaké 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 nespádajú do pôsobnosti MV SR. Skúste zavolať na 02/4854 1111 alebo 02/5949 4111.
 - Pri otázkach k výrobe, činnosti výrobných podnikov - nech sa obráti na Ministerstvo hospodárstva SR. Skúste zavolať na 02/4854 1111.

- Pri otázkach školských výletov, zájazdov, vyučovania, prerušenia činnosti škôl a obdobne - nech sa obrátí Ministerstvo školstva, vedy, výskumu a športu. Skúste zavolať na 02/59 374 111.
- Pri otázkach kultúrnych akcií a návštev kín, divadiel, filharmónií - nech sa obrátí na Ministerstvo kultúry SR. Skúste zavolať na 02/2048 2111 alebo 02/2048 2114.
- Fungovanie taxi služieb, autobusových a železničných dopravcov - nech sa obrátí 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.