

A seguito dell'emergenza dovuta alla diffusione del virus COVID-19 si rende necessario orientare gli operatori che rispondono al telefono e alle comunicazioni giunte tramite *e-mail*, al fine di esaudire efficacemente le richieste di informazioni che i cittadini rivolgono in relazione ai decreti emanati dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri.

In occasione di contatti telefonici l'operatore dovrà avere a portata di mano i contenuti del vademecum del Ministero dell'Interno e le FAQ diramate dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri<sup>1</sup>, dove reperire le possibili risposte da fornire ai cittadini suddivise per aree tematiche.

In ogni caso il cittadino non dovrà mai essere esclusivamente indirizzato al sito, ma la risposta gli dovrà essere illustrata direttamente dall'operatore.

In caso di contatto tramite mail, potrà essere utilizzato il format allegato predisposto dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (anx 1), adeguando la risposta all'effettiva richiesta.

Per entrambe le ipotesi di contatto (telefonica o mail) qualora la domanda posta dal cittadino non rientri esattamente nella casistica redatta dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri, l'operatore dovrà invitare l'interessato a prendere contatti (fornendo i relativi recapiti) con il più vicino Comando di Stazione anche al fine di verificare con quel Reparto l'eventuale presenza di ulteriori direttive a carattere locale.

Si raccomanda di:

- ascoltare con attenzione la richiesta del cittadino senza interruzioni;
- usare un tono cordiale, ma deciso;
- evitare assolutamente di ricorrere a frasi evasive;
- cercare sempre di "*mettersi nei panni*" del cittadino che sta chiamando;
- non sottovalutare anche le richieste che potrebbero apparire di minore importanza;
- evitare assolutamente atteggiamenti burocratici e distaccati;
- integrare il format allegato di risposta alle e-mail, con un link ad eventuali direttive di autorità locali;
- al termine della conversazione, fare una breve sintesi dirimendo ultimi/eventuali dubbi e invitando il cittadino a rivolgersi in qualunque momento anche per altre future esigenze ai Comandi dell'Arma dei Carabinieri.

---

<sup>1</sup> Cfr. f.n. 1214/16-15 datato 11 marzo 2020 dell'Ufficio Operazioni diramato fino livello Comando di Corpo. Le FAQ sono altresì consultabili al link <http://www.governo.it/it/articolo/decreto-iorestoacasa-domande-frequenti-sulle-misure-adottate-dal-governo/14278>.

## Possiamo Aiutarvi

Gentile Utente,

in relazione alla sua mail, le rappresentiamo che le misure da adottare per il contenimento del Covid-19, vincolanti per tutti, sono disponibili sul sito istituzionale dell' Arma dei Carabinieri

La informiamo, inoltre, che sul sito della Presidenza del Consiglio dei Ministri sono disponibili le F.A.Q. predisposte per esaudire le domande frequenti sulle misure adottate dal Governo, che è possibile consultare per tutti i chiarimenti necessari.

Le ribadiamo, comunque, che " *Si deve evitare di uscire di casa. Si può uscire per andare al lavoro o per ragioni di salute o per altre necessità, quali, per esempio, l'acquisto di beni necessari. Si deve comunque essere in grado di provarlo, anche mediante autocertificazione che potrà essere resa su moduli prestampati già in dotazione alle forze di polizia statali e locali. La veridicità delle autodichiarazioni sarà oggetto di controlli successivi e la non veridicità costituisce reato. È comunque consigliato lavorare a distanza, ove possibile, o prendere ferie o congedi. Senza una valida ragione, è richiesto e necessario restare a casa, per il bene di tutti. È previsto anche il "divieto assoluto" di uscire da casa per chi è sottoposto a quarantena o risultati positivo al virus". "*

Lo spostamento, per motivi di lavoro, può avvenire con qualsiasi mezzo (auto, bicicletta, moto.....), oppure a piedi.

Le inviamo cordiali saluti

#loRestoaCasa

Nota per l'utente.

Per collegarsi direttamente alle pagine *internet* suggerite nella presente risposta:

- da *PC*, mettere il cursore sulla parola/e sottolineata/e → premere contemporaneamente *Ctrl* della tastiera e il pulsante sinistro del *mouse*;
- da *SMARTPHONE*, premere sulla/e parola/e sottolineata/e.