

C.C. N °59/09.07.2016

OGGETTO . Mozione “ Call Center Polizia Municipale di Cecina”.

Presentata dal Gruppo consiliare Cecina Civica e Movimento 5 Stelle

Il Presidente dà la parola al rappresentante dei gruppi consiliari proponenti, Pamela Tovani, la quale prendendo la parola illustra il contenuto della Mozione, sotto riprodotta, presentata al protocollo dell'ente:

Premesso che:

- in occasione di una segnalazione la scrivente ha avuto modo di contattare telefonicamente la Polizia Municipale di Cecina;
- in tale occasione si rilevava che una voce registrata elencava, a partire dal numero uno, tutti gli uffici di spettanza della municipale fino al numero zero necessario per poter parlare con un operatore;
- la voce registrata, sicuramente utile per smistare le telefonate ai vari uffici senza l'ausilio di un centralinista, non tiene, però, di conto del fattore "emergenza";
- infatti, nel caso in cui vi fosse la necessità di segnalare un'emergenza (ad esempio un sinistro stradale grave in orari in cui negli uffici non vi sono operatori), magari in una situazione di apprensione, per non dire di panico, legata al fattore contingente, il cittadino che chiama deve ascoltare tutta la registrazione oltre al tempo per l'attesa di parlare con un operatore:
- si rileva, così, la mancanza di un canale preferenziale per le situazioni critiche che deve essere prioritario e di facile percezione, così come di immediato arrivo;
- se al numero uno vi fosse la chiamata per le emergenze l'attesa sarebbe minore e .dovrebbe essere garantita la risposta da parte di un operatore (presente h. 24, o comunque fino alla fine del servizio, o con deviazione della chiamata ad altro ufficio/centrale operativa aperta h.24 o comunque fino alla fine del servizio)

Tutto sopra quanto premesso le sottoscritte consigliere

CHIEDONO

al Consiglio Comunale di Cecina di impegnare il Sindaco e la Giunta a:

riorganizzare il Call Center della Polizia Municipale in modo che vi sia un facile accesso per le emergenze, rimodulando non solo la voce registrata del centralino, ma predisponendo un servizio h. 24, o comunque fino alla fine del servizio, per le emergenze.

sollecitare il Governo alla individuazione di un numero verde nazionale per la sicurezza e l'emergenza.

Consiglieri presenti e votanti n° 16;

Udita l'ampia discussione relativa all'argomento, il Presidente pone alla votazione la mozione che viene approvata all'unanimità.
