



Comune di Genova  
Consiglio Comunale



PG / 2014 / 262359

## MOZIONE

### ex articolo 58 del Regolamento del Consiglio Comunale

Genova, 6 settembre 2014

Attualmente il centralino delle chiamate di emergenza della Polizia municipale, il 0105570 opzione 1, dispone di cinque postazioni costantemente monitorate.

Da una veloce consultazione intervenuta con un operatore, risulta che le cinque linee sono asservite ad un centralino che non dispone del servizio di accodamento delle chiamate, per cui le chiamate ricevute oltre la quinta contemporanea trovano la linea indisponibile e la stessa viene riagganciata dal sistema. Questo comporta che il chiamante dovrà ritelefonare per provare ad accedere al servizio.

Con l'attuale sistema, oltre a costringere il cittadino ad una spesa telefonica non necessaria, si offre un servizio "zoppo" di una funzione indispensabile, in quanto l'attesa consentirebbe di ottimizzare anche il lavoro degli operatori.

**Impegniamo quindi il Sindaco e la Giunta**

**ad operare con la Polizia municipale al fine di dotare il servizio di ricevimento delle chiamate di emergenza di un sistema di accodamento, che consenta anche di conoscere i tempi di attesa e il numero di attese in coda, i cui messaggi registrati siano nelle lingue straniere di normale utilizzo (inglese, francese, spagnolo e arabo);**

**a verificare che il personale che raccoglie la chiamata sia in grado di comunicare in almeno due lingue (italiano ed una straniera).**

I consiglieri

Paolo Putti, Stefano De Pietro, Mauro Muscarà, Emanuela Burlando, Andrea Boccaccio



Gruppo consiliare del Movimento 5 Stelle di Genova

Via Garibaldi 14 - 16121 Genova - tel. 010 5572113 - genova5stelle.it - segreteria@genova5stelle.it  
Questo documento utilizza la fonte "Trebuchet MS" per una migliore leggibilità per persone dislessiche