

INTERPELLANZA e relativa risposta del Municipio

(formalizzata e trattata nella seduta del Consiglio comunale del 19 febbraio 2024)

Interpellanza presentata da Sheila Mileto e cofirmatari del 15 gennaio 2024:

“Questo numero non è valevole”... Cittadini disorientati?”

“Il 13 dicembre, volendo contattare un ufficio comunale, ho digitato il numero 091 756 31 11 e sono rimasta molto disorientata da quanto successo.

È infatti partita subito una segreteria, con il seguente messaggio: "Tutti i collaboratori sono occupati, favorite richiamare più tardi o rimanere in attesa."

Ho deciso di rimanere in attesa, ma poco dopo è caduta la linea.

Ho quindi provato a richiamare, ma questa volta la risposta è stata "Questo numero non è valevole, si prega di verificare e riprovare."

Sono rimasta spiazzata e ho provato a cercare sul sito se ci fossero altri numeri di telefono. Il numero era però quello che continuavo a digitare.

Ho riprovato altre volte, nei successivi 15 minuti, ma sempre con lo stesso risultato.

All'ennesimo tentativo, prima di rinunciare e provare a scrivere un'email per segnalare quanto stava succedendo, il telefono ha fatto qualche squillo e mi ha finalmente risposto una segretaria.

Mi ha spiegato che, purtroppo, era sola e con molte chiamate in arrivo e che, quando le linee sono sovraccariche, capita che parta il secondo messaggio (numero non valido).

Alla luce di quanto successo e sopra esposto chiedo:

1) come valuta il Municipio il fatto che (forse solo in certi periodi), ci sia una sola persona in segreteria, che deve rispondere e deviare le chiamate di quasi tutti i servizi/uffici comunali?

2) il Municipio è a conoscenza di questo disagio, che può mandare in confusione le persone che telefonano, oltre che risultare poco professionale come "biglietto da visita" della Città?

3) il Municipio pensa di poter intervenire per risolvere il problema?

Se sì, in che modo?

Se no, perché?

Ringraziando per l'attenzione, rimaniamo in attesa di una cortese risposta.”

A nome del Municipio risponde il signor **Alain Scherrer**:

“1) come valuta il Municipio il fatto che (forse solo in certi periodi), ci sia una sola persona in segreteria, che deve rispondere e deviare le chiamate di quasi tutti i servizi/uffici comunali?”

Il Municipio tiene anzitutto a precisare che non vi è un'unica persona che deve rispondere e deviare le chiamate di quasi tutti i servizi/uffici comunali in quanto all'interno dell'amministrazione sono attivi più centralini a seconda delle esigenze della cittadinanza. Infatti, oltre il numero della cancelleria comunale sono attivi i centralini: dei servizi del territorio, della polizia comunale, delle scuole comunali, dell'operatore sociale e dell'Istituto per Anziani San Carlo. Perdi più ogni ufficio dell'amministrazione comunale ha un numero dedicato dove l'utenza può chiamare direttamente.

Per quanto concerne l'unica persona a cui fa riferimento l'interpellanza, capita saltuariamente che presso la cancelleria comunale vi sia unicamente una persona. Tuttavia quest'ultima riesce ad adempiere tutte le mansioni orientando l'utenza in maniera più che consona.

2) il Municipio è a conoscenza di questo disagio, che può mandare in confusione le persone che telefonano, oltre che risultare poco professionale come "biglietto da visita" della Città?

L'episodio citato, se pur sgradevole è da ritenere isolato. Di principio le linee telefoniche cittadine funzionano senza intoppi poiché se sovraccariche hanno una linea di trabocco con una guida vocale. Purtroppo il 13 dicembre la centralina della cancelleria è andata in modalità “fuori servizio” in quanto si è verificato un significativo sovraccarico di chiamate, e in questi casi il sistema disattiva automaticamente il Post Opertore (la linea guidata). Questo meccanismo è progettato per preservare la qualità del servizio e garantire che le chiamate in arrivo vengano gestite in modo adeguato.

Il Municipio crede comunque che i vari centralini, così come i funzionari in generale, orientino l'utenza in maniera più che adeguata e professionale. L'Esecutivo ritiene che da un singolo caso "anomalo" non si debba parlare di disorientamento della cittadinanza e mancanza di professionalità.

3) il Municipio pensa di poter intervenire per risolvere il problema?

Il Municipio è già intervenuto parametrizzando il centralino reindirizzando le chiamate su una guida vocale dedicata qualora si attivi la modalità "fuori servizio" in situazione di picco di traffico telefonico. Il problema è stato quindi risolto tempestivamente.

Inoltre l'Esecutivo sta anche vagliando diverse soluzioni su come gestire le chiamate in entrata come ad esempio l'inserimento di una segreteria telefonica sulla falsa riga di quanto avviene nell'amministrazione cantonale. "

Il signor Marko Antunovic si dichiara personalmente soddisfatto ma non risponde a nome dell'interpellante prima firmataria.

L'interpellanza di Mauro Belgeri e co-firmatari del 7 febbraio 2024: alberatura esterna della rotonda di Piazza Castello e alberature lungo Via della Morettina e sul sedime della centrale Swisscom viene trasformata in interrogazione come da dichiarazione del suo proponente.