



ΕΡΩΤΗΣΗ

ΗΛΙΑΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΑΡΟΣ

Βουλευτής Β' ΑΘΗΝΩΝ

2683
19-10-2018

ΠΡΟΣ:

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ

ΘΕΜΑ: «Από 1 ως 8 λεπτά αναμονής, η τηλεφωνική εξυπηρέτηση από το "100" της Άμεσης Δράσης»

Με μεγάλη καθυστέρηση φαίνεται πως ανταποκρίνεται το τηλεφωνικό κέντρο της Άμεσης Δράσης της ΕΛ.ΑΣ., το γνωστό "100", αφού ειδικά τις μεσημεριανές ώρες αιχμής, ο μέσος χρόνος αναμονής εκτιμάται από ένα ως και οκτώ λεπτά (!), επαναλαμβάνοντας διαρκώς το χαρακτηριστικό μήνυμα: «Άμεση Δράση. Είσαστε σε γραμμή προτεραιότητας», συνοδευόμενο από ηχογραφημένη μουσική.

Αστυνομικές πηγές αναφέρουν ότι ο όγκος τηλεφωνημάτων έχει αυξηθεί κατακόρυφα, με την Άμεση Δράση να καλείται να διαχειριστεί καθημερινά (κατά μέσο όρο) 8.000 με 10.000 τηλεφωνικές κλήσεις, η μέση διάρκεια της κάθε μίας, εκτιμάται ότι αντιστοιχεί σε δύο περίπου λεπτά.

Ερωτάται ο αρμόδιος υπουργός:

- 1) Με βάση το υπηρεσιακό οργανόγραμμα της ΕΛ.ΑΣ., πόσοι αστυνομικοί οφείλουν να επανδρώνουν το τηλεφωνικό κέντρο της Άμεσης Δράσης, ανά βάρδια, προκειμένου να μπορούν τα στελέχη της να διαχειριστούν άμεσα και αποτελεσματικά όλες τις εισερχόμενες κλήσεις;



ΛΑΪΚΟΣ ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ – ΧΡΥΣΗ ΑΥΓΗ

Βουλή των Ελλήνων | Τηλ. Επικοινωνίας: 210 3707953 - 60

- 2) Πόσοι αστυνομικοί υπηρετούν σήμερα στο τηλεφωνικό κέντρο της Άμεσης Δράσης; (μη συμπεριλαμβανομένων εκείνων που είναι αποσπασμένοι σε άλλες υπηρεσίες ή λείπουν σε αναρρωτικές/ειδικές άδειες)
- 3) Εάν αληθεύουν οι πληροφορίες ότι το αρμόδιο τμήμα παρουσιάζει σημαντική υποστελέχωση ανθρώπινου δυναμικού, για ποιο λόγο συμβαίνει και τι σκοπεύετε να κάνετε για να βελτιώσετε την οργανωτική του δομή;

Αθήνα, 19/10/2018

Ο ερωτών Βουλευτής

Ηλίας Παναγιώταρος

Βουλευτής Β' Αθηνών

ΛΑΪΚΟΥ ΣΥΝΔΕΣΜΟΥ - ΧΡΥΣΗ ΑΥΓΗ