



= Unione Sindacale Italiana Poliziotti =

Segreteria Provinciale di Messina. Email: messina@uslp.it

AI SIG. QUESTORE DI MESSINA

AI SIGG.RI DIRIGENTI I COMMISSARIATI DI TAORMINA, PATTI, MILAZZO

BARCELLONA, CAPO D'ORLANDO, S. AGATA DI MILITELLO

e, p. c.

ALLA SEGRETERIA GENERALE NAZIONALE U.S.I.P.

ALLA SEGRETERIA GENERALE REGIONALE U.S.I.P.

OGGETTO: riscontrate elevate criticità nei Commissariati di Pubblica Sicurezza sedi di 112 NUE.

In data 11 febbraio corrente anno è stata celebrata la "Giornata Europea del Numero Unico Europeo di Emergenza 112" che, grazie alla sua attivazione da parte del Dipartimento di Pubblica Sicurezza, ad oggi consente di servire circa 35 milioni di cittadini, corrispondenti grossomodo al 59% della popolazione totale.

In virtù dell'adozione del Centro Unico di Risposta (C.U.R.-PSAP1) in ambito regionale, ben quattro dei sei Commissariati di P.S. di questa provincia (denominati PSPA2) sono stati elevati a sede 112 NUE, senza però che gli stessi venissero adeguatamente adattati strutturalmente alle nuove e più stringenti esigenze dettate dalle procedure standardizzate UNI EN ISO 9001/15.

Infatti, nonostante il C.U.R. sia attivo ed operante da diversi anni, questa O. S. non può non rilevare come ancora oggi nei vari Commissariati distaccati, inefficienze e carenze, sia in termini di risorse umane che tecnico/logistiche, incidano inequivocabilmente sulla qualità del Sistema Nazionale Gestione Emergenze (Si.N.G.E.) poiché espongono ad elevati rischi tanto gli utenti finali, quanto gli operatori cot/piantoni ed i componenti gli equipaggi impegnati sul territorio.

A tutto ciò non può non aggiungersi quanto stabilito con Circolare Ministeriale, di cui al protocollo nr. 0031847 del 30 marzo scorso che, con l'introduzione del nuovo Manuale della Qualità MQ-01-20210322, oltre a coinvolgere e responsabilizzare direttamente i Sigg.ri Dirigenti i Commissariati sede di 112 NUE nelle procedure UNI EN ISO 9001/15, ha introdotto dieci "Istruzioni Operative", cinque "Istruzioni Gestionali" e dieci nuovi Moduli, quattro dei quali destinati proprio al Commissariati in argomento.

Sintetizzando, oltre a quanto riportato sul "Manuale della Qualità" sopra menzionato, i Dirigenti del Commissariati sede di 112 NUE devono uniformarsi a quanto indicato sull'Istruzione Gestionale AE-01-20210215 e più in particolare a quanto riportato al punto i) della medesima: "adeguata la struttura tecnico/logistica nonché le risorse umane, affinché questi sia reso efficiente e conforme al sistema gestione qualità".

In prima battuta occorrerebbe ridefinire meglio il concetto di operatore cot di Sala Operativa e di piantone al Corpo di Guardia, dal momento che è di lapalissiana evidenza come i colleghi del Commissariati distaccati siano in realtà costretti a svolgere contemporaneamente entrambe le funzioni.



Essi, infatti, oltre a dovere gestire le chiamate di emergenza transitate dal PSAP1-CUR di Catania, nella stragrande maggioranza dei casi sono chiamati anche a ricevere il pubblico - In alcuni casi anche stranieri per il rilascio di permessi di soggiorno - rilevare la temperatura corporea ad ogni accesso, fungere da URP e dispensare informazioni agli utenti, attestare la presenza o meno di soggetti sottoposti ad obblighi e relazionare in merito, gestire il carico e scarico di armi e materiale vario che andrà custodito (tablet, palette, apparati radio, sfollagente, fari, etc), smistare le telefonate in entrata ed in uscita del centralino, aprire e chiudere porte di accesso e passi carrabili, fare vigilanza esterna al perimetro, impedire che auto estranee all'amministrazione possano parcheggiarvi, elevare, ove occorra, illeciti amministrativi al C. di S. per divieti di sosta, gestire allarmi vari, segnalazioni AlloggiatiWeb, compilare registri, ricevere denunce di smarrimento, consultare SDI-SCUDO, inserire atti in MIPG, gestire metal detector, GeoManager di Mercurio, Softconsolle del 112 NUE, secondo procedure ben definite certificate, verificare apparati Tetra ed altre incombenze varie.

Ci chiediamo se non possano anche trovare il tempo per essere impiegati per la pulizia dei locali ! In fondo, basterebbe dotarli di una scopa e qualche straccio !

Orbene, viene spontaneo chiedersi come possano questi operatori (cot o piantoni ??) "tuttofare" rispondere celermente ad una chiamata di emergenza secondo i criteri ISO 9001/15, seguire pedissequamente i protocolli e linee guida delle varie Istruzioni Operative diramate dalla stessa Direzione Centrale Anticrimine nell'ipotesi in cui, ad esempio, siano costretti a dovere mantenere in contatto telefonico una donna vittima di violenze da parte del coniuge o di un soggetto barricato con intenti suicidi/omicidi - tanto per citarne alcuni certamente tra i più rilevanti ed indifferibili - mentre sono impegnati a fare altro oppure mentre magari hanno accanto a sé un utente, o ancora peggio, un pregiudicato, che in alcuni casi può ascoltare ed assistere indisturbato a tutto ciò che accade ?

E' inevitabile affermare, senza correre il rischio di poter essere smentiti, che i colleghi nei Corpi di Guardia/Sale Operative - anche se non ci è ancora ben chiaro come poterle definire dal momento che alcune di esse appaiono poco più che dei ripostigli adattati e stracolmi di monitor, tastiere, telefoni e pulsanti vari - svolgano contemporaneamente e freneticamente più mansioni, peraltro con la piena consapevolezza che l'errore in fase di gestione delle chiamate di emergenza o del loro operato in genere, possa essere dietro l'angolo con inevitabili conseguenze, oltre che di natura disciplinare, anche civilistiche e penali.

L'ansia, la frenesia, il profondo senso di frustrazione, il timore di poter commettere errori in fase di gestione determina in loro un gravissimo stress psicofisico il quale, oltre a potersi somatizzare sotto forma di lievi patologie o disturbi dell'umore, nella migliore delle ipotesi potrebbe compromettere la qualità dei rapporti interpersonali tra gli stessi colleghi. Senza volere entrare nel merito di quanto sancito dal Codice Civile, peraltro recentemente ribadito anche dalla Suprema Corte, rammentiamo a noi stessi come sia il datore di lavoro ad essere responsabile dell'integrità psicofisica del lavoratore in quanto è suo obbligo adottare tutte le misure idonee ed atte a prevenire.

Peraltro, sarebbe auspicabile un maggiore e più incisivo coinvolgimento del locale Ufficio Tecnico Logistico cui è attribuito il compito di garantire la fornitura degli accessori necessari per l'utilizzo corretto e più confortevole delle softconsolle, consapevoli che la Certificazione UNI EN ISO9001/15 ottenuta dalla Sala Operativa della Questura di Messina nel 2014 - in assoluto tra le prime cinque Questure d'Italia! - non è certamente dipesa dall'impiego o meno di cuffie, speaker o spinotti made in Cina come qualcuno vorrebbe erroneamente far credere.

Siamo consci e ben consapevoli che le risorse umane destinate ai Commissariati, ma più in generale alla Questura di Messina, siano limitate per motivazioni nelle quali in questa sede non vogliamo addentrarci, ma riteniamo che una soluzione possibile sia quella di



introdurre costantemente un secondo operatore nelle fasce orarie di apertura al pubblico dei singoli Commissariati, cosicché da ridistribuire il carico di lavoro per l'operatore di Sala Operativa.

La Segreteria Generale dell'Unione Sindacale Italiana Poliziotti di Messina, in attesa delle determinazioni che le SS.VV. intenderanno adottare in merito alle criticità e soluzioni sopra rappresentate, invia cordiali e distinti saluti.

Messina lì 06.04.2021

Il Segretario Provinciale Generale USIP

Maurizio Galati

Documento originale firmato agli atti