COISP
COORDINAMENTO PER L'INDIPENDENZA SINDACALE DELLE FORZE DI POLIZIA
SINDACATO DI POLIZIA

***Segreteria Nazionale***
***Via Farini, 62 - 00185 Roma***
***Tel. +39 06 48903773 - 48903734***
***Fax: +39 06 62276535***
***coisp@coisp.it***
***www.coisp.it***

**COISP** · **CO**ORDINAMENTO PER L'**I**NDIPENDENZA **S**INDACALE DELLE FORZE DI **P**OLIZIA

Prot.280/19 S.N. Roma, 18 marzo 2019

**MINISTERO DELL'INTERNO**
DIPARTIMENTO DELLA PUBBLICA SICUREZZA
SEGRETERIA DEL DIPARTIMENTO
UFFICIO PER LE RELAZIONI SINDACALI

OGGETTO: **Centro Operativo Polizia Stradale di Fiano Romano (Roma) – Gravi problematiche. Richiesta di intervento urgente.**

Il 28 luglio 2016 è stato inaugurato, a Fiano Romano, il Centro Operativo Polizia Stradale del Lazio (C.O.P.S.), destinato a gestire tutta l'attività della Polizia Stradale della Regione sia in ambito autostradale che sulla viabilità ordinaria e frutto della fusione delle sale radio della Polizia Stradale: il C.O.C. (Centro Operativo Compartimentale) ed il C.O.A. (Centro Operativo Autostradale).

Finalità dell'Amministrazione era di garantire una razionalizzazione delle risorse ed una maggiore rapidità di intervento. Il C.O.P.S. – scrive lo stesso Dipartimento nelle pagine del proprio sito internet – "*avrà il compito di coordinare quotidianamente, in media, l'attività di 120 pattuglie sull'intero territorio regionale, 60 delle quali in servizio sulla rete autostradale e gestirà l'importante passaggio della circolazione nazionale ed internazionale dei viaggiatori e delle merci del centro Italia*".

Ebbene, un progetto di così grandi ambizioni avrebbe dovuto sostenersi su una adeguata progettualità così da garantire una ottima funzionalità del Centro … ma così non è stato.

In più occasioni il COISP è dovuto intervenire sul citato Ufficio. Lo ha fatto in ultimo con propria nota del 12 dicembre scorso, allorquando ha denunciato tutta una serie di problematiche operative, chiedendone una immediata risoluzione. Lo fa ancora adesso, con l'auspicio di far comprendere a codesta Amministrazione che anche le più buone intenzioni non portano ai risultati ricercati se non hanno alla base una seria organizzazione.

La regola di codesta Amministrazione sembra sia sempre quella di implementare servizi, pur utili od anche strategicamente necessari, senza preliminarmente verificare se gli stessi potranno essere adeguatamente gestiti dal personale o dalle strutture ove vengono inseriti, per poi magari cercare soluzioni "post facto" che, come tutti gli aggiustamenti posteriori, salvano la situazione contingente con la solita coda di scricchiolii e compromessi più o meno convenienti.

Così è stato quando al C.O.A. di Fiano Romano è stato assegnato anche il tratto nord dell'ex C.O.A. di Cassino: da 3 (tre) unità per turno si è passati … a sempre 3 (tre) unità per turno. Parimenti allorché si decise di creare il C.O.P.S., unificando le sale operative del C.O.A. con quella dell'ex C.O.C. di Roma: la sala operativa di Fiano Romano con le sue solite 3 (tre) unità e le 6 (sei) unità dell'ex C.O.C. di Roma hanno portato alla creazione di una struttura con 5 (cinque) postazioni a fronte di un carico di lavoro, due regioni e sette provincie da gestire, che prima richiedeva ben 9 (nove) operatori e prima ancora 12 (dodici).

*Segreteria Nazionale*
*Via Farini, 62 - 00185 Roma*
*Tel. +39 06 48903773 - 48903734*
*Fax: +39 06 62276535*
*coisp@coisp.it - www.coisp.it*

E in ultimo anche il NUE (numero unico per le emergenze "112"), il cui servizio è stato aggiunto alle attività del C.O.P.S. come giusto complemento delle numerose funzioni che già gli erano state attribuite.

Ebbene, è indubbio che la rinnovata complessità dei flussi informativi, sia per numero che per la natura delle comunicazioni, debba imporre una attenta riflessione non sul ruolo, che appare ormai definito, ma sull'organizzazione logistica e strutturale del citato Centro Operativo. L'occasione data dal nuovo servizio, il NUE appunto, potrebbe essere quella giusta per riorganizzare il servizio espresso da tale ufficio anche nella prospettiva di futuri, e stavolta prevedibili, cambiamenti.

Si ricorda che la sala operativa di Fiano Romano è stata registrata come sala operativa di secondo livello dal NUE provinciale e di fatto ha due account indipendenti tra loro, uno per il C.O.A. (A/1, A/12, A/24) ed altro per il C.O.C. (GRA e Viabilità Esterna). Tale modello prevede necessariamente 2 (due) operatori espressamente ed esclusivamente assegnati a tale attività, sui quattro normalmente disponibili.

In questi giorni di attivazione, sentendo sia gli operatori interni che quelli della sala operativa della Questura di Roma nonché i responsabili gestionali ed organizzativi del NUE stesso si è potuto constatare che:

1. come ampiamente previsto, il NUE ha portato ad una diminuzione delle chiamate dalla provincia di Roma (una delle sette gestite) ma si è constatato invece un aumento del carico di lavoro dell'operatore C.O.A. che deve sopperire al volume di traffico radio/telefonico contemporaneamente (in alcuni casi si è assistito alla perdita di informazioni o mancata risposta a chiamate radio/telefoniche);
2. la vicinanza tra l'operatore NUE e sala operativa aumenta a livelli preoccupanti il grado di rumorosità della sala e ciò rende elevata la possibilità di avere degli errori nella comunicazione e quindi nella ricezione delle informazioni trasmesse.

In virtù di quanto esposto appare evidente come tale sala operativa, frutto di diverse aggregazioni di competenze stratificatesi negli anni senza avere una organica e compiuta organizzazione ma solo una continua aggiunta alla struttura esistente, renda il lavoro svolto oltreché gravoso per gli operatori e pericoloso per l'utenza che a questo servizio affida la propria sicurezza e la propria vita.

E di questo si tratta: rendere un ufficio, incaricato di una altissima e delicata funzione, capace di assolvere al compito di istituto ad esso demandato; non stiamo quindi parlando delle richieste di agevolazione del personale presente in sala operativa ma della sua capacità di garantire un efficace e continuo servizio al cittadino.

Chiarita la natura di questo documento, semmai ve ne fosse stato bisogno, di seguito si propongono alcuni consigli operativi che porterebbero sicuramente ad una migliore gestione del Centro Operativo in argomento e quindi alla garanzia di ottimo servizio che sempre, e si ripete, sempre, è stata finora garantita.

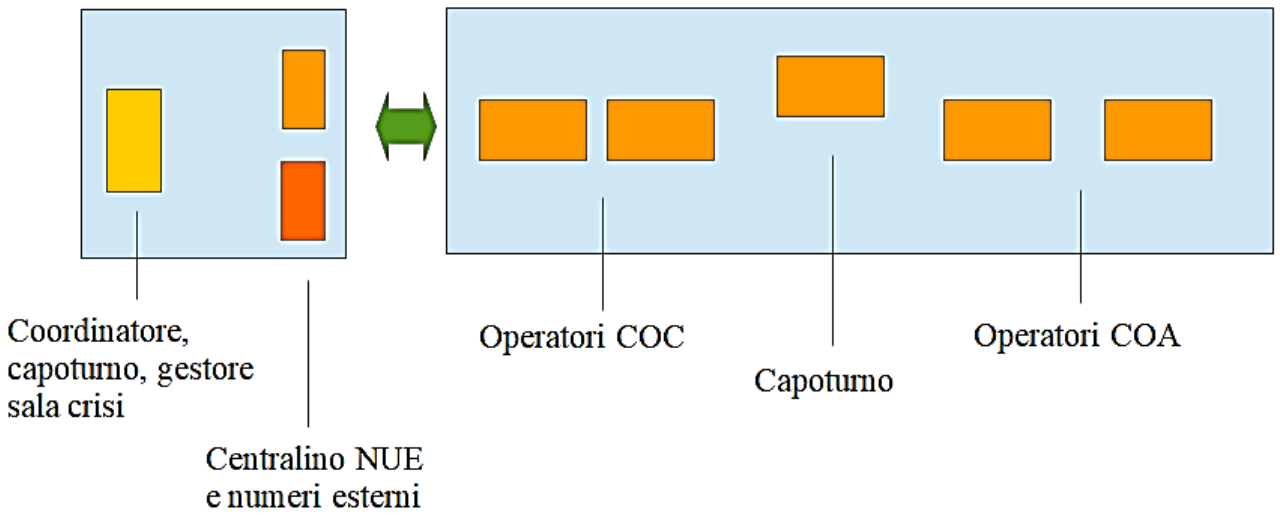
Pertanto:

- provvedere all'inserimento di un disco preregistrato che indichi lo status di Ufficio chiuso e conseguente ulteriore trasferimento della chiamata al NUE provinciale di tutte le Sottosezioni o Distaccamenti che non sono dotate di piantone h24 e che adesso vengono immancabilmente trasferite al numero del capoturno C.O.A./C.O.C.. Per i reparti fuori dalla provincia di Roma già adesso gli allarmi vengono gestiti dalle sale telefoniche delle sezioni di riferimento e pertanto

non vi è bisogno di intervento.

- provvedere alla cancellazione del numero 0765459214-5 dagli elenchi telefonici pubblici nonché, come si è constatato, dalle aree di servizio. Tale numero è usato dagli utenti, soprattutto professionali, per chiedere informazioni sul traffico e sulla viabilità e non risulta mai essere stato usato per segnalare interventi di Polizia. La sala operativa assolve al dovere istituzionale di informazione fornendo note ad enti di secondo livello (CCISS, ISORADIO, Rete 105, Info Viabilità etc.) che sono demandati esclusivamente alla raccolta ed alla diffusione di informazioni di viabilità. La sala operativa non deve essere un ente di informazione al pubblico perché non sono queste le sue funzioni.
- poiché grande volume di traffico radio e telefonico è costituita dagli accertamenti SDI o comunque terminalistici è opportuno rimediare al fatto che nonostante le ripetute segnalazioni alcuni equipaggi sono sprovvisti di tablet ovvero non hanno l'abilitazione all'uso dello stesso.
- poiché le sale operative delle Questure pertinenti con le competenze stradali della sala operativa, ad eccezione ovviamente del NUE, trasmettono varie volte lo stesso intervento senza nessun filtro (risultano anche una decina di chiamate per un singolo intervento), è necessaria un'attenta sensibilizzazione, anche eventualmente con un incontro tra operatori, al fine di evitare tutti quei trasferimenti di chiamata che, ad eccezione del primo, non aggiungano novità rispetto all'intervento già in corso.
- è necessaria una formale divisione, e quindi nuova istituzione, della sala comunicazioni del C.O.A./C.O.C. dalla sala operativa (a tal fine si suggerisce il prospetto che segue). La gestione della nuova sala comunicazioni non può essere garantita con il solo personale esistente ma con il trasferimento ovvero anche l'aggregazione di almeno 6 (sei) persone.

Prospetto sintetico della ripartizione dell'ufficio in sala comunicazioni e sala operativa:




Si rappresenta che la divisione proposta è solo formale. Di fatto le sale dell'attuale segreteria e quelle della sala operativa sono contigue e separate da una parete in plastica pressata facilmente amovibile.
La modularità della sala consente una gestione ottimale e senza intralcio reciproco sia nella configurazione del turno da 7 (sette) persone sia a scalare. La possibilità di avere una postazione per il coordinatore consente qualora vi sia questa figura di averne i benefici ovvero, in occasione di eventi particolari, questa postazione potrebbe essere riservata al dirigente del reparto che così potrebbe coordinare in tempo reale le risorse a disposizione.
Per diretta informazione assunta dai tecnici radio telefonici della società "Autostrade per l'Italia spa", la ripartizione delle linee non rappresenterebbe alcun problema. Il cablaggio è già esistente e la sala server è posizionata davanti

all'attuale segreteria (ex spogliatoi).

In merito a questo ultimo punto e tralasciando le linee di allarme diretto che possono rimanere in sala radio, le maggiori comunicazioni vengono ricevute dai seguenti numeri telefonici : 0765 459215-4 COA e 0765459705-6 COC, in considerazione del fatto che la sola provincia di Roma è coperta dal NUE anche se è notorio che la sua estensione è prevista anche alle restanti provincie nel corso del tempo, la migliore soluzione, come già avviene in tutte le sala operative delle questure d'Italia, è creare una sala comunicazioni che risponda al NUE di Roma ed ai numeri segnalati.

Detta sala comunicazioni, attigua a quella operativa, potrebbe assolvere al compito di ricevere e smistare ogni comunicazione al giusto operatore ed anche al capoturno se del caso. Ma soprattutto si avrebbe una sala in grado di essere implementata alla bisogna anche in caso di eventi particolari (sala crisi, attualmente locata presso l'ufficio del dirigente) e consentire una postazione per l'eventuale ispettore coordinatore, figura questa prevista e mai formalmente comandata.

Per quanto la relazione con una società esterna come la società "Autostrade per l'Italia spa", che ospita i locali del C.O.A.-C.O.C., sia di esclusiva pertinenza degli uffici compartimentali, siamo ragionevolmente sicuri che una tale richiesta di assegnazione di altra stanza sarebbe valutata attentamente. È nell'interesse di tale società che la Polizia Stradale funzioni, vista l'indispensabilità del lavoro svolto. Lo spostamento eventuale della segreteria del reparto in altro ufficio non necessariamente contiguo non arrecherebbe alcun danno all'operatività della sala, giacché poco attiene la mansione di segreteria con le pratiche attualmente svolte in sala operativa, mentre la vicinanza della sala comunicazioni con la sala operativa sarebbe auspicabile per i motivi già esposti.

Il personale in aggiunta trasferito ovvero aggregato, è considerato indispensabile. Come ricordato nell'introduzione di questo documento, i cambiamenti succedutesi in questa sala operativa sono sempre stati fatti o a parità di personale presente o con un decremento incomprensibile. O si manda nuovo personale o implicitamente non si riconosce l'importanza, la delicatezza e, in ultimo, l'indispensabilità del servizio offerto.

In conclusione, i suggerimenti riportati appaiono di semplice e breve realizzazione; la volontà di questa organizzazione sindacale e quella di tutelare gli appartenenti alla Polizia di Stato e permettergli di esprimere in maniera efficiente la grande professionalità di cui sono orgogliosi portatori.

In attesa di cortese urgente riscontro, l'occasione è gradita per inviare i più Cordiali Saluti.

La Segreteria Nazionale del COISP