



# Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO DELLA PUBBLICA SICUREZZA

SEGRETERIA DEL DIPARTIMENTO

Ufficio V – Relazioni sindacali della Polizia di Stato

N. 555/V-RS/Area 2^  
Rif. n. 182/2023 S.N. del 27.3.2023  
Seg.

Roma, data del protocollo

OGGETTO: Tutor di Sala operativa e C.O.T. Problematiche.

ALLA SEGRETERIA NAZIONALE  
FEDERAZIONE COISP MOSAP

ROMA

Con riferimento alla nota sopra distinta, concernente l'oggetto, la Questura di Ferrara ha riferito quanto segue.

Presso la locale Sala Operativa prestano servizio, con turnazione continuativa, due operatori per turno. In rare occasioni, ovvero in caso di assenza legittima del secondo addetto, nell'impossibilità di procedere alla sostituzione con altro dipendente qualificato, il Tutor 113 ha affiancato, in orario serale, l'addetto COT.

La Questura in parola, comunque, nel precisare che il Tutor 113 svolge esclusivamente le funzioni previste dalla circolare del Sig. Capo della Polizia nr.225/B/2011-29684-U del 18.04.2011, ha assicurato che sono state date disposizioni affinché il citato operatore effettui esclusivamente i turni diurni previsti dall'ANQ.

IL DIRETTORE DELL'UFFICIO  
De Bartolomeis



## Segreteria Nazionale

Via Cavour, 58 - 00184 Roma

Tel. +39 06 48903773 - 48903734

Fax: +39 06 62276535

[coisp@coisp.it](mailto:coisp@coisp.it)

[www.coisp.it](http://www.coisp.it)

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

---

Prot. 182/2023 S.N.

Roma, 27 marzo 2023

MINISTERO DELL'INTERNO  
DIPARTIMENTO DELLA PUBBLICA SICUREZZA  
SEGRETERIA DEL DIPARTIMENTO  
UFFICIO RELAZIONI SINDACALI DELLA POLIZIA DI STATO

**OGGETTO: Tutor di Sala Operativa e Coordinatore C.O.T. – Le disposizioni ministeriali sono disattese nel territorio, o si fanno rispettare oppure si modificano.  
Richiesta di intervento urgente.**

Con decorrenza 01.01.2023 è entrata in vigore l'ultima revisione del Manuale della Qualità MQ-02-20230101 che descrive le modalità operative generali e le responsabilità inerenti al *sistema di gestione per la qualità* applicato dal Servizio Controllo del Territorio per fornire servizi conformi ai requisiti dichiarati agli utenti e migliorarne il loro grado di soddisfazione.

Predetto Manuale oltre a delineare il suo campo di applicazione, fornisce precise indicazioni su ruoli e responsabilità, pianificazione, formazione ed azioni di sorveglianza.

Specificatamente, in merito alla formazione ed alle azioni di sorveglianza, il Servizio Controllo del Territorio ha predisposto separate Istruzioni Gestionali alle quali lo stesso Manuale rimanda.

Ora, tra le figure di maggiore importanza in seno al citato *sistema di gestione*, spicca quella del *Tutor di Sala Operativa* (già *Tutor 113*) su cui ricadono innumerevoli compiti che obbligano ad un impegno quotidiano.

In collaborazione con il *Referente dei sistemi di bordo e di Sala Operativa* il predetto difatti deve supportare il dirigente UPGSP e dei Commissariati

- ad attuare il sistema di gestione per la qualità in ambito provinciale;
- ad attuare il programma di formazione sulla base dei moduli e degli indirizzi formativi pubblicati sul portale del menzionato Servizio controllo del territorio;
- a curare lo svolgimento delle attività di formazione del personale dipendente, secondo la procedura dell'istruzione gestionale di riferimento;
- ad organizzare periodicamente momenti d'incontro tra gli operatori COT e gli operatori impiegati in attività di controllo del territorio;
- a svolgere le prescritte azioni di sorveglianza secondo la procedura dell'istruzione gestionale di riferimento;
- ad adottare ogni altra iniziativa volta a migliorare gli standard qualitativi dei servizi resi all'utente..., nonché deve provvedere
- alla formazione del personale dipendente con particolare riguardo al personale di Sala Operativa;
- alla valutazione dell'efficacia dell'attività svolta, sulla base dei seguenti criteri alternativi: questionario, osservazione e assenza di non conformità.

In maniera ancora più particolareggiata, "con cadenza mensile (almeno 20 azioni al mese) ... il Tutor di Sala Operativa e/o il Dirigente UPGSP... effettuano un'attività di verifica sul rispetto dei processi definiti nelle Istruzioni Operative". L'Azione di Sorveglianza prevede un controllo a campione delle richieste di intervento alle linee di emergenza, comprendendo tutte le tipologie previste nelle Istruzioni Operative, ed includendo anche le segnalazioni che non generano intervento (telefonate improprie), tutti i reclami



**Segreteria Nazionale**  
Via Cavour 58 - 00184 Roma  
Tel. +39 06 48903773 - 48903734  
Fax: +39 06 62276535  
[coisp@coisp.it](mailto:coisp@coisp.it) - [www.coisp.it](http://www.coisp.it)

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

---

pervenuti, tutte le segnalazioni di compiacimento. Per ogni controllo l'istruzione gestionale prescrive il riascolto di telefonate e comunicazioni radio, il controllo delle schede contatto e delle schede evento, la verifica della coerenza del dato operativo con la gestione complessiva dell'emergenza. L'esito delle azioni di sorveglianza viene riassunto nell'apposito report per il Dirigente UPGSP, in cui il Tutor di Sala Operativa indica i controlli effettuati, con l'eventuale numero di discostamenti e di non conformità rilevati rispetto alle procedure e alle istruzioni vigenti. Per entrambi occorre poi adottare il "trattamento correttivo", ovvero occorre indicare le azioni svolte per eliminare gli effetti della non conformità rispetto all'utenza finale (nonché volti alla mitigazione, prevenzione e protezione del rischio che si ripetano) e le azioni svolte per eliminare la causa della non conformità rispetto all'utente diretto, ovvero l'operatore di Sala Operativa che ha determinato la non conformità. Il procedimento termina con la verifica sull'efficacia del trattamento e dell'azione correttiva nel suo complesso.

È poi prevista la redazione di un Modulo Report Formazione in cui viene riportata la sintesi delle attività di formazione effettuate nell'anno solare di riferimento... e di tanti Moduli Interni Formazione per le singole sessioni di formazione attraverso i quali vengono documentate le attività di formazione svolte a beneficio del personale dipendente.

L'enormità e la necessaria quotidianità delle suddette attività è stata chiaramente ben compresa dal Signor Capo della Polizia che con la circolare nr. 225/B/2011-29684-U del 18.04.2011, istitutiva della figura del *Tutor 113* (oggi *Tutor di Sala Operativa*), nel delineare lo sviluppo di un articolato progetto, tra le quattro differenti tipologie d'intervento indica le funzioni che il *Tutor di Sala Operativa* deve svolgere, "quale figura di riferimento per dirigenti e personale COT, con il compito di seguire ed assicurare il rispetto dei protocolli operativi del servizio 113 ed il mantenimento di adeguati standard qualitativi di questo", specificando che riguardo tale figura i Questori hanno due principali scelte organizzative:

- Per le grandi realtà, considerare l'ipotesi di adibire a tali incombenze uno o più operatori in via esclusiva, valutando le conseguenti rimodulazioni organiche;
- Per le altre realtà, affidare tali mansioni ad uno dei diretti collaboratori del responsabile di Sala Operativa e del Dirigente dell'U.P.G.S.P. che, trovandosi già in una posizione "esterna" rispetto alla turnazione continuativa della Sala Operativa, possa curare gli aspetti di costante aggiornamento e sostegno a tutto il personale del C.O.T., sollecitando anche i necessari interventi correttivi a garanzia della qualità del servizio.

Tutto ciò premesso, come si evince ancor meglio nell'allegata nota della nostra Segreteria Provinciale COISP di Ferrara, ove pure sono indicati in maniera più compiuta i peculiari e gravosi compiti del *Tutor di Sala Operativa*, il Questore di tale provincia ha inteso disattendere le disposizioni del Signor Capo della Polizia, sminuendo i gravi compiti di citato *Tutor* e obbligandolo a svolgere saltuariamente, ma in maniera costante e sovente preminente nell'arco della settimana, le mansioni di operatore C.O.T. in turnazione continuativa.

Ciò avviene, peraltro, sebbene a Ferrara in capo al citato *Tutor* ricade anche l'incarico di *Coordinatore di Sala Operativa* le cui non indifferenti mansioni tipiche si possono sintetizzare in: Attivazione e riattivazione account applicazioni in uso alla Sala Operativa; estrapolazione di dati statistici sugli interventi effettuati divisi per tipologia che confluiscono nella statistica semestrale; inserimento ed aggiornamento continuo dei referenti e relative utenze telefoniche dei teleallarmi collegati; segnalazione malfunzionamento e successiva gestione dell'intervento di personale tecnico delle apparecchiature presenti in sala operativa; indicazioni operative agli operatori C.O.T. sui protocolli in essere; istruzioni agli operatori C.O.T. sul funzionamento degli applicativi; illustrazione agli operatori C.O.T. delle indicazioni operative via via impartite dal Dirigente UPGSP, etc. etc...

Delle due quindi l'una:

- o ci dimentichiamo della «importanza di assicurare la "standardizzazione" dell'attività di prevenzione e controllo del territorio, affinché sia garantita una corretta interpretazione della domanda di sicurezza di una determinata realtà, nonché un costante livello qualitativo del servizio reso» ... e ignoriamo quei



**Segreteria Nazionale**  
Via Cavour 58 - 00184 Roma  
Tel. +39 06 48903773 - 48903734  
Fax: +39 06 62276535  
[coisp@coisp.it](mailto:coisp@coisp.it) - [www.coisp.it](http://www.coisp.it)

**COISP · COORDINAMENTO PER L'INDIPENDENZA SINDACALE DELLE FORZE DI POLIZIA**

---

termini cari ad una amministrazione di qualità, quali autovalutazione, performance organizzativa, valutazione di performance, qualità, etc. etc.;

- oppure riteniamo valide (e da far rispettare nel territorio) le disposizioni dettate dal Signor Capo della Polizia e le indicazioni del Servizio Controllo del Territorio relativamente al *sistema di gestione per la qualità...* e di conseguenza si garantisce al *Tutor di Sala Operativa*, nonché *Coordinatore di Sala Operativa*, della Questura di Ferrara di assolvere ai propri molteplici ed importanti compiti in via esclusiva o comunque in una posizione "esterna" rispetto alla turnazione continuativa, come lo stesso Capo della Polizia ha disposto che sia fatto.

Non è superfluo sottolineare che quanto accade a Ferrara si registra anche in innumerevoli altre Questure, dove pure si ritiene che le circolari dell'Amministrazione Centrale e dello stesso Direttore Generale del Dipartimento della P.S. possano essere ben disattese ... facendo poi eventualmente ricadere le responsabilità di eventuali disservizi e mancanze in capo ai colleghi designati Tutor, Coordinatori, etc...

Codesto Ufficio è pregato di intervenire presso i competenti settori del Dipartimento al fine di imporre la cessazione delle suindicate condotte.

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

La Segreteria Nazionale del COISP



**Segreteria Provinciale di Ferrara**

C.so E. I° D'Este, 36

Ferrara

Tel. +39 331.3741572

[ferrara@coisp.it](mailto:ferrara@coisp.it)

[www.coisp.it](http://www.coisp.it)

**COISP · COORDINAMENTO PER L'INDIPENDENZA SINDACALE DELLE FORZE DI POLIZIA**

Prot. nr. 2/SP/2023

Ferrara, 27.02.2023

OGGETTO: Tutor di Sala Operativa e Coordinatore C.O.T. - Questi sconosciuti -  
RICHIESTA D'INTERVENTO

ALLA SEGRETERIA NAZIONALE COISP R O M A

AL SIG. QUESTORE S E D E

e, per conoscenza

ALLA SEGRETERIA REGIONALE COISP PARMA

Al fine di voler intercedere presso gli uffici competenti del Superiore Ministero rappresentiamo quanto da diversi mesi sta accadendo alla Questura di Ferrara:

Con decorrenza 01.01.2023 è entrato in vigore l'ultima revisione del Manuale della Qualità MQ-02-20230101 approvato dal Servizio Controllo del Territorio, che descrive le modalità operative generali e le responsabilità inerenti al sistema di gestione per la qualità applicato dal Servizio Controllo del Territorio per fornire servizi conformi ai requisiti dichiarati agli utenti e migliorarne il loro grado di soddisfazione.

Predetto Manuale oltre a delineare il suo campo di applicazione, fornisce precise indicazioni su Ruoli e responsabilità (punto 6), Pianificazione (punto 7), Formazione (punto 8) ed Azioni di Sorveglianza (punto 12).

Specificatamente per i punti 8 e 12 (Formazione ed Azioni di Sorveglianza) il Servizio Controllo del Territorio ha predisposto separate Istruzioni Gestionali alle quali lo stesso Manuale rimanda.

L'Istruzione Gestionale AD-02-20230101 FORMAZIONE UPGSP-COMMISSARIATO prevede la redazione di un Modulo Report Formazione in cui viene riportata la sintesi delle attività di formazione effettuate dall'Ufficio P.G.S.P. redigente nell'anno solare di riferimento, da trasmettere a richiesta al Servizio Controllo del Territorio e di tanti Moduli Interni Formazione per le singole sessioni di formazione attraverso i quali vengono documentate le attività di formazione svolte dall'Ufficio redigente a beneficio del personale dipendente.

Altresì la medesima Istruzione Gestionale Formazione prevede (punto 6) che *“sulla base dei moduli e degli indirizzi formativi pubblicati sul portale del menzionato Servizio, il Dirigente UPGSP-Commissariato, con la collaborazione del Tutor di Sala Operativa e del Referente dei sistemi di bordo di Sala Operativa, provvede alla formazione del personale dipendente, con particolare riguardo al personale di Sala Operativa.....omissis.....Le predette attività formative potranno essere effettuate attraverso le modalità previste dall'A.N.Q. (in presenza o in modalità e-learning), nonché attraverso l'affiancamento con operatori esperti.*

*Effettuata la prevista attività di formazione, il Dirigente UPGSP, con la collaborazione del Tutor di Sala Operativa e del Referente dei sistemi di bordo e di Sala Operativa, effettua una valutazione dell'efficacia dell'attività svolta, sulla base dei seguenti criteri alternativi: questionario, osservazione e assenza di non conformità.”*

L'Istruzione Gestionale AE-02-20230101 COMPITI DEL DIRIGENTE UPGSP-COMM.TO, TUTOR SALA OPERATIVA, REFERENTE SISTEMI DI BORDO E DI SALA OPERATIVA prevede al punto 6) intitolato “Compiti e responsabilità del Tutor di Sala Operativa” che il Tutor di Sala Operativa *“supporta i dirigenti UPGSP-Commissariati nello svolgimento di tutte le attività descritte nel paragrafo che precede”.*

Le attività cui fa riferimento il punto 6), sono dettagliatamente elencate al precedente punto 4) intitolato “Compiti e responsabilità del Dirigente UPGSP” e sono ben 17 (elencate dalla lettera a) alla lettera q); tra esse spiccano: *“ha il compito e la responsabilità dell'attuazione del sistema di gestione per la qualità in ambito provinciale, attua il programma di formazione sulla base dei moduli e degli indirizzi formativi pubblicati sul portale del menzionato Servizio controllo del territorio, cura lo svolgimento delle attività di formazione del personale dipendente, secondo la procedura dell'istruzione gestionale di riferimento, organizza periodicamente momenti d'incontro tra gli operatori COT e gli operatori impiegati in attività di controllo del territorio, svolge le prescritte azioni di sorveglianza secondo la procedura dell'istruzione gestionale di riferimento, adotta ogni altra iniziativa volta a migliorare gli standard qualitativi dei servizi resi all'utente”.*

L'Istruzione Gestionale AA-02-20230101 AZIONE SORVEGLIANZA UPGSP-COMM.TO entra in maniera ancora più particolareggiata rispetto alle precedenti due nel merito della specifica attività che il Tutor di Sala Operativa deve svolgere, ossia prescrive che *“con cadenza mensile (almeno 20 azioni al mese).....il Tutor di Sala Operativa e/o il Dirigente UPGSP.....effettuano un'attività di verifica sul rispetto dei processi definiti nelle Istruzioni Operative”*.

L'Azione di Sorveglianza prevede un controllo a campione delle richieste di intervento alle linee di emergenza, comprendendo tutte le tipologie previste nelle 14 Istruzioni Operative, ed includendo anche le segnalazioni che non generano intervento (telefonate improprie), tutti i reclami pervenuti, tutte le segnalazioni di compiacimento.

Per ogni controllo l'istruzione gestionale prescrive il riascolto telefonate e comunicazioni radio, il controllo delle schede contatto e delle schede evento, la verifica della coerenza del dato operativo con la gestione complessiva dell'emergenza.

L'esito delle azioni di sorveglianza viene riassunto nell'apposito report per il Dirigente UPGSP, in cui il Tutor di Sala Operativa indica i controlli effettuati, con l'eventuale numero di discostamenti e di non conformità rilevati rispetto alle procedure e alle istruzioni vigenti.

Per entrambi occorre poi adottare il “trattamento correttivo”, ovvero occorre indicare le azioni svolte per eliminare gli effetti della non conformità rispetto all'utenza finale (nonché volti alla mitigazione, prevenzione e protezione del rischio che si ripetano) e le azioni svolte per eliminare la causa della non conformità rispetto all'utente diretto, ovvero l'operatore di Sala Operativa che ha determinato la non conformità.

Il procedimento termina con la verifica sull'efficacia del trattamento e dell'azione correttiva nel suo complesso.

Letto e considerato tutto quanto sopra descritto, ci chiediamo come il Tutor di Sala Operativa della Questura di Ferrara, che svolge anche mansioni di Coordinatore di Sala Operativa, possa efficacemente svolgere le sue mansioni di *“supporto del dirigente UPGSP-Commissariati nello svolgimento di tutte le attività descritte”*, ossia quelle del punto 4) dell'Istruzione Gestionale AE-02-20230101 Compiti del Dirigente UPGSP, se viene comandato di servizio solo saltuariamente come Tutor di Sala Operativa.

Le mansioni tipiche del Coordinatore di Sala Operativa, si possono sintetizzare in: Attivazione e riattivazione account applicazioni in uso alla Sala Operativa (ICT Soft Consolle, YouPol, Videosorveglianza comunale, Anagrafe Comunale, ecc. ecc.); estrapolazione di dati statistici sugli interventi effettuati divisi per tipologia “Polizia Giudiziaria”, “Soccorso Pubblico”, “Altro” che confluiscono nella statistica semestrale (dati che il sistema ICT in uso non è in grado di estrapolare in maniera autonoma, per cui occorre analizzare singolarmente gli interventi giornalieri di tutti i mattinali generati dall'ICT nel periodo richiesto);

Inserimento ed aggiornamento continuo dei referenti e relative utenze telefoniche dei teleallarmi collegati (sono 1.254) relativi ad abitazioni private/esercizi commerciali; segnalazione malfunzionamento e successiva gestione dell'intervento di personale tecnico, delle apparecchiature presenti in sala operativa (Sistema videosorveglianza collegato con il Museo MEIS, sistema di videosorveglianza cittadina, sistema geolocalizzazione Istituti di Vigilanza); Indicazioni operative agli operatori C.O.T. sui protocolli in essere (Verisure, Mille Occhi su Ferrara, Linee guida per trattamenti sanitari obbligatori ospedalieri per disturbi mentali stilate dalla Prefettura di Ferrara); fornire istruzioni agli operatori C.O.T. sul funzionamento degli applicativi (ultimi in termini temporali Sistema Mercurio, Cargos, inserimento schede SCUDO, ecc ecc); illustrazione agli operatori C.O.T. delle indicazioni operative via via impartite dal Dirigente UPGSP.

In più occasioni questa segreteria è intervenuta prima presso i più diretti collaboratori del Questore e dopo direttamente presso il Questore rappresentando l'esigenza affinché il Coordinatore ed Tutor di Sala Operativa (che in questa realtà da sempre ricadono sulla stessa persona) fossero esclusi dal turno continuativo proprio per permettergli di eseguire al meglio quanto loro specificatamente richiesto dal superiore Servizio, ma a tutt'oggi non è seguito alcun riscontro, anzi la situazione risulta notevolmente peggiorata.

E allora, delle due una, o il Questore di Ferrara sconosce l'esistenza e/o il contenuto del Manuale della Qualità o consapevolmente ha inteso disattendere l'applicazione di quanto prescritto dal Servizio Controllo del Territorio nello stesso Manuale.

Nonostante nella riunione sulla Verifica e Confronto semestrale (artt. 5 e 19 ANQ) svoltasi in data 30.01.2022 è stato lo stesso Questore a chiedere una maggiore uniformità, omogeneità e regolarità dei turni di servizio per non “spremere” oltremodo il personale, consapevole che richiedere via via uno sforzo sempre maggiore al personale non sempre produce effetti positivi in termini operativi, nelle programmazioni settimanali il Coordinatore/Tutor di Sala Operativa continua a svolgere turni di servizio disomogenei o peggio viene impiegato nella stessa settimana

in minima parte in turno non continuativo diurno ed in massima parte in turno continuativo (nei turni di servizio 19/24 – 13/19 – 07/13).

Di fatto le due figure sono praticamente inquadrare simultaneamente in ambedue le macrotipologie di servizio, servizio continuativo e servizio non continuativo.

Pertanto anche le stesse indicazioni del Questore risultano essere state immediatamente disattese da quanto invece previsto nelle successive programmazioni settimanali; ma vi è di più, ci risulta che i vertici della Questura abbiano anche effettuato una sorta di sondaggio per sapere se esistesse qualche circolare che impedirebbe di impiegare il “Tutor 113” in turno continuativo.

Riteniamo che non ce n'era nemmeno bisogno, perché anche dando un veloce sguardo al carico di lavoro che ricade sulla figura del Coordinatore e del Tutor Sala Operativa, ci si dovrebbe facilmente convincere almeno della inopportunità di impiegare le figure *de qua* anche in turni continuativi per far fronte alla carenza d'organico, in parte consapevolmente e “volutamente” creata ma comunque mai sanata.

Aggiungiamo che la figura del “Referente dei sistemi di bordo” è ricoperta da un operatore C.O.T. che è inquadrato nel turno continuativo (in quinta), e quindi impossibilitato a dedicarsi con la dovuta continuità alle incombenze collegate all'inizio dell'uso nelle ultime settimane del sistema Mercurio Extended.

Per cui il Coordinatore di sala operativa e Tutor di sala operativa ha curato anche la configurazione dei tablet (con il software di sala operativa ICT) in dotazione alle Volanti nonché la formazione degli operatori addetti al Controllo del Territorio perché possano accedere alle banche dati raggiungibili attraverso il sistema in argomento sfruttandone appieno le potenzialità, così come indicato dalla circolare D.C.A.-S.C.T. NR. 0103142 DEL 18.10.2021.

Osservando le programmazioni settimanali, così come gli Ordini di Servizio, osserviamo inoltre che le rare volte in cui il Tutor di Sala Operativa è comandato di servizio non continuativo appare accanto all'orario di servizio la dicitura “Tutor 113”, mentre quando è comandato di servizio continuativo la dicitura scompare, come se di colpo, a piacimento, fosse spogliato delle relative funzioni; tanto in assoluta difformità alle indicazioni della Scuola Controllo del Territorio di Pescara che richiedono invece l'assoluta riconoscibilità (anche esterna) nell'Ordine di Servizio della figura individuata come Tutor di Sala Operativa all'interno della Questura.

Potremmo anche tralasciare la “sottigliezza” che l'ultima revisione del Manuale della Qualità introdotto a decorrere dall'01.01.2023 ha sostituito il Tutor 113 con il Tutor di Sala Operativa.....

La circolare ministeriale istitutiva della figura del Tutor 113 (Nr. 225/B/2011-29684-U del 18.04.2011) a firma dell'allora Capo della Polizia Prefetto Manganelli, delinea specificatamente lo sviluppo di un articolato progetto che tra le quattro differenti tipologie d'intervento indica le funzioni che il Tutor 113 deve svolgere: “*quale figura di riferimento per dirigenti e personale COT, con il compito di seguire ed assicurare il rispetto dei protocolli operativi del servizio 113 ed il mantenimento di adeguati standard qualitativi di questo*”.

La stessa circolare prevede che “*la figura del Tutor 113 fosse individuata tra i collaboratori più “esperti” della Sala Operativa.....la cui professionalità verrà ulteriormente arricchita e “finalizzata” dal Corso di formazione per Tutor 113 presso la Scuola per il Controllo del Territorio di Pescara*”.

Ma nonostante la Questura di Ferrara possa usufruire delle competenze di un Tutor di Sala Operativa che incardinato nell'organico del C.O.T. (in qualità di Coordinatore e Tutor 113) nel mese di Giugno 2016 ha poi frequentato il 7° Corso per Tutor 113 nel 2019, il 10° Corso per Tutor 113 nel 2021 ed il corso di perfezionamento per Tutor 113 (13° Corso) nel 2022, lo utilizza quando va bene al 50% delle sue possibilità, impiegandolo per la restante parte in altre tipologie di servizio.

Citata circolare prosegue, nel merito, a delineare due principali scelte organizzative, ovvero:

- *Per le grandi realtà, considerare l'ipotesi di adibire a tali incombenze uno o più operatori in via esclusiva, valutando le conseguenti rimodulazioni organiche;*
- *Per le altre realtà, affidare tali mansioni ad uno dei diretti collaboratori del responsabile di Sala Operativa e del Dirigente dell'U.P.G.S.P. che, trovandosi già in una posizione “esterna” rispetto alla turnazione continuativa della Sala Operativa, possa curare gli aspetti di costante aggiornamento e sostegno a tutto il personale del C.O.T., sollecitando anche i necessari interventi correttivi a garanzia della qualità del servizio.*

Pertanto dalla lettura della circolare si evince, molto semplicemente, che qualora si voglia annoverare la Questura di Ferrara tra le “grandi realtà” bisogna considerare l'ipotesi di adibire a tali incombenze uno o più operatori in via esclusiva; diversamente se la si voglia far rientrare nelle “altre realtà” occorre affidare tali mansioni ad uno dei diretti collaboratori del responsabile di Sala Operativa e del Dirigente dell'U.P.G.S.P. che, trovandosi già in una

posizione “esterna” rispetto alla turnazione continuativa della Sala Operativa, possa curare gli aspetti di costante aggiornamento e sostegno a tutto il personale del C.O.T.

Sostanzialmente per ambedue le tipologie di “realità” la circolare delinea nelle due scelte organizzative l’esclusione della figura del Tutor di Sala Operativa dalla turnazione continuativa.

Nonostante il Questore in più occasioni abbia rimarcato l’importante ruolo di “cabina di regia” che la Sala Operativa riveste all’interno della Questura, sia per il supporto ed il coordinamento delle risorse sul territorio sia come punto di riferimento per le richieste d’intervento della cittadinanza, abbiamo assistito negli ultimi mesi ad una vera e propria emorragia in uscita del personale cottista, tra pensionamenti e movimenti interni, passando da un organico di 13 operatori più il Coordinatore/Tutor di Sala Operativa ad un organico attuale di 11 operatori (di cui uno aggregato in altra Questura) – tra cui il Referente dei Sistemi di Bordo - più il Coordinatore/Tutor di Sala Operativa.

Praticamente sono previsti due operatori di Sala Operativa per turno, ma considerando le ferie, i permessi, le malattie di cui gli operatori normalmente beneficiano è capitato spesso che fosse programmato nelle programmazioni settimanali, e poi di fatto vi rimanesse, un operatore da solo in turno.

Soltanto l’immediato intervento di questa O.S., in molte circostanze in cui già nella programmazione settimanale era previsto un solo operatore in turno al C.O.T., ha sollecitato la segreteria, anche all’ultimo momento, ad individuare un operatore degli Uffici o della Squadra Volante che effettuasse il raddoppio dell’unico operatore rimasto, facendo così rispettare, nel contempo, quanto specificatamente richiesto dal Questore, ossia la presenza fissa del doppio operatore in Sala Operativa.

Abbiamo assistito negli ultimi mesi alla puntuale integrazione - ed in alcuni casi all’incremento - dell’organico di tutti gli Uffici della Questura, non solo laddove era evidentemente deficitario, grazie all’assegnazione di numeri importanti di agenti in prova, ma tale operazione non ha riguardato minimamente la Sala Operativa.

Non si tratta pertanto di una situazione imprevista e/o emergenziale che ha costretto l’impiego in turnazione continuativa delle figure del Coordinatore e del Tutor di Sala Operativa per garantire il doppio operatore COT (anzi come sopra precisato spesso non è stato nemmeno sempre previsto il raddoppio dell’operatore), bensì di una precisa scelta organizzativa.

Come O.S. riflettiamo, cosa sarebbe accaduto se la Sala Operativa non fosse ritenuta la “Cabina di Regia”.....

I movimenti in uscita dall’organico della Sala Operativa hanno riguardato negli ultimi mesi, tra gli altri, due Sovrintendenti Capo, un Sovrintendente Capo Coordinatore Tecnico ed un Assistente Capo Coordinatore, operatori con anni di Sala Operativa alle spalle, in parte rimpiazzati da operatori con pochi anni di servizio; sarebbe a nostro avviso una scelta comunque più opportuna non quella di usare le figure del Coordinatore e del Tutor di Sala Operativa come un tappabuchi laddove vi è un turno rimasto scoperto, quanto semmai di impiegarlo in affiancamento (anche nell’ottica della formazione *on the job*) ai colleghi di recente immissione al C.O.T. (ma non solo a questi), soprattutto laddove il Dirigente U.P.G.S.P. ed il Tutor di Sala Operativa stesso ne ravvisassero la necessità perché deficitari in termini di esperienza.

La Segreteria Nazionale è pertanto pregata di valutare eventuali iniziative da intraprendere presso il dipartimento della P.S affinché il Signor Questore di Ferrara, al di là delle nostre osservazioni di opportunità, sia chiamato a rispettare quanto le disposizioni ministeriali prevedono riguardo la figura del Tutor di Sala Operativa e Coordinatore COT, così da consentire loro di svolgere in maniera continuativa e con professionalità, all’interno dei descritti profili di responsabilità, quanto rientra nelle loro competenze.

La Segreteria Provinciale COISP