



LE GIORNATE DI POLIZIA LOCALE E SICUREZZA URBANA

CONVEGNO NAZIONALE ED EXPO
DELLE TECNOLOGIE E DEI PRODOTTI

39ª EDIZIONE

9-10-11 settembre 2020

RICCIONE - PALAZZO DEI CONGRESSI

www.legiornatedellapolizialocale.it

L'OPERATIVITÀ ESTERNA E INTERNA: REVISIONE DI PROCESSI E PROTOCOLLI OPERATIVI ALLA LUCE DELLE MUTATE CONDIZIONI DI SICUREZZA PER GLI OPERATORI DI POLIZIA LOCALE

EMILIANO BEZZON

SESSIONE

AS1 - SICUREZZA URBANA. DALLA PANDEMIA ALLA NUOVA POLIZIA
LOCALE

09/09/20

L'operatività esterna e interna: revisione di processi e protocolli operativi alla luce delle mutate condizioni di sicurezza per gli operatori di polizia locale
EMILIANO BEZZON, Comandante Polizia Locale Torino

Partiamo da un punto fermo: la Polizia Locale è stato uno dei pochi – se non l'unico – servizio erogato dalle città durante tutto il periodo pandemico. Questo ha fatto sì che ci si occupasse anche di attività normalmente appannaggio di altri o ci si affiancasse in termini di protezione a realtà, ad esempio del terzo settore, con le quali i rapporti erano sporadici o distaccati.

Questo ha certamente rafforzato ruolo e credibilità della polizia locale.

Altro punto fermo è che, soprattutto durante la cosiddetta fase 1 la polizia locale si è trovata a operare in un contesto mai verificatosi prima, cioè di pressoché totale “coprifuoco”. Questo ha fatto sì che si abbandonassero molte attività tradizionali perché nessuno più circolava, i negozi erano chiusi, il trasporto pubblico fermo...

L'elemento più rilevante era e rimane lo stato d'animo dell'operatore, diviso tra senso del dovere, disagio e profonda paura, per se e per i propri cari.

La corretta gestione dei servizi in epoca pandemica deve quindi muoversi su tre differenti linee di attenzione:

- dotazioni individuali e di reparto
- protocolli operativi di dettaglio per le attività a rischio più elevato
- motivazione e supporto degli operatori

Le criticità:

1. il mantenimento del distanziamento fisico negli spazi interni e sui veicoli
2. la gestione delle relazioni interpersonali con l'utenza in condizioni di pressione sociale, politica e mediatica
3. la gestione dei rapporti interni anche in attività operativa, tra diverse sensibilità e approcci al rischio di contagio
4. la gestione degli sportelli al pubblico

Il mantenimento di un clima organizzativo adeguato è presupposto fondamentale per l'innesto proficuo di ogni azione. Le figure istituzionali assumono un rilievo sostanziale diverso: in particolare i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (RLS), in triangolazione sinergica con medico competente e parte datoriale (RSPP e datore di lavoro, dirigenti e preposti).

Lo stesso discorso vale, più in generale, per le organizzazioni sindacali che devono essere costantemente informate, anche ben oltre gli obblighi contrattuali e di legge e massimamente coinvolte nei processi decisionali. Non si tratta di uso distorto della contrattazione o, ancora peggio di confusione di ruoli e travisamento dei livelli di responsabilità. Solo attraverso la capillarità dell'informazione da vertici e base e viceversa, i provvedimenti e le procedure da adottare riescono a essere meglio comprese e condivise.

Nelle realtà dove questo non è avvenuto e si è realizzato uno scollamento tra base e vertici si sono verificate situazioni a dir poco mortificanti per l'intera categoria, anche perché mediaticamente esasperate, come tutto ciò che ha riguardato la fase acuta dell'emergenza.

Le dotazioni individuali (guanti e mascherine) di base, sono integrate da occhiali (o visiera) tuta in tessuto non tessuto con cappuccio e calzari. La dotazione completa, usata negli interventi di maggiore esposizione a rischio (Tso, decessi in appartamento, operazioni preliminari a fermo o arresto negli appositi spazi), terminato l'utilizzo deve essere raccolta in appositi sacchi e immediatamente avviata alla distruzione.

L'esecuzione di provvedimenti coattivi, oltre che con i dispositivi adeguati, deve essere eseguita con utilizzo di veicoli compartimentati, da sanificare immediatamente dopo ogni uso.

In assenza delle necessarie dotazioni i servizi vanno ridotti o sospesi, ma solo quando non sia davvero possibile trovare delle soluzioni adeguate, perché paradossalmente proprio in emergenza pandemica si è sentita ancora più forte la necessità di presenza quali quantitativamente adeguata.

I protocolli operativi, condivisi con RLS e validati dal medico competente, devono disciplinare in maniera schematica ma efficace, le modalità di intervento, tempi, risorse e uso soprattutto dei dispositivi.

Non entro nel merito dei singoli protocolli, alcuni dei quali verranno esaurientemente trattati in apposite sessioni operative di questo convegno.

Protocollo operativo fondamentale è quello relativo alle procedure da adottare in caso di positività di un operatore, nei confronti dei colleghi ed eventualmente dell'utenza.

Ne allego un esempio del primo tipo e del secondo.

La motivazione e il supporto degli operatori deve avvenire a diversi livelli (comandante, ufficiali, colleghi più anziani) nella fase ordinaria, ma soprattutto in caso di accertata positività di un operatore, a maggior ragione se questi sia stato colpito in maniera grave.

Vicinanza fisica, contatti frequenti e costante presenza in servizio dei superiori gerarchici sono fondamentali in termini di assicurazione. Lo stesso deve e può avvenire anche in termini di comunicazione social.

Il mantenimento del distanziamento fisico (brutto chiamarlo sociale, specie per un operatore di polizia) ha richiesto il ripensamento di diverse attività:

- le attività d'ufficio
- le pattuglie automontate
- la presenza negli spogliatoi
- ingresso e uscita dai comandi

Tutto ciò può aver richiesto anche l'adozione di orari differenziati, oltre che di forme di lavoro flessibile. Ma non sempre ciò è bastato: ad esempio per lo svolgimento di pattuglie notturne, composte di tre elementi, si è dovuto prevedere utilizzo di veicoli che consentissero il rispetto delle distanze all'interno. Il giusto equilibrio tra mantenimento degli standard di servizio ordinari e tutela della salute, senza penalizzare eccessivamente nessuno dei due aspetti ha determinato il ricorso a misure normalmente ritenute inaccettabili, come l'espletamento di servizi di pronto intervento con furgoni, sicuramente meno veloci delle auto berlina.

La gestione degli sportelli al pubblico. Nonostante la possibilità di fare ricorso a procedure informatiche per diverse attività, quali il rilascio di rapporti di incidente, accesso agli atti, invio di segnalazioni, esposti e reclami, la totale chiusura di sportelli al pubblico non si è dimostrata scelta vincente, anche in periodi di sospensione dei termini. Lo si è visto e letto in relazione a tribunali e

sportelli di agenzie dello stato ma anche di enti locali. Appena possibile gli sportelli dovevano essere aperti, con accessi contingentati, con possibilità di prenotazione, ma soprattutto con nastri orari molto ampi. In presenza di code, il personale ha operato con attività di informazione, di pre filtraggio e di risposta ai cittadini, sempre garantendo ogni cautela per gli operatori e per il pubblico. **Questo vale ancora adesso.** Pensare che tutta l'utenza sia in grado di gestire i propri fabbisogni con il ricorso a strumenti informatici è irrealistico, così come è dequalificante per la polizia locale rinunciare alla sua vocazione di prossimità, che significa anche capacità di incontro diretto, ascolto e accompagnamento dell'utenza. *In questo la polizia locale si è assolutamente distinta rispetto a molti altri servizi comunali e alla totalità di quelli dello stato.*

La gestione dei rapporti con l'utenza nelle diverse fasi emergenziali è stata l'attività di maggiore complessità. Imprescindibile l'uniformità di approccio e di contenuti della comunicazione, che si ottengono attraverso:

- aggiornamento continuo di tutto il personale sui diversi provvedimenti centrali e regionali oltre che sulle FAQ
- realizzazione di un sistema di risposta telefonica e mail in grado di rispondere in tempo reale ai quesiti
- frequenti (quasi quotidiane) riunioni a distanza con i responsabili di reparto per analisi e condivisione di criticità e risposte
- frequenti (almeno bi settimanali) riunioni di comitato provinciale per ordine e sicurezza, per condividere linee di intervento comuni, anche in termini di ingaggio, con pari dignità e autorevolezza tra polizia locale e polizie a ordinamento statale.

Dire, come hanno fatto molti, che la pandemia ha costretto le pubbliche amministrazioni a rivedere i propri processi è solo in parte vero, perché molti non solo non li hanno rivisti ma li hanno del tutto sospesi. E anche chi li ha rivisti ha troppo spesso perso di vista l'utenza.

In buona sostanza, la pandemia ha messo a nudo le diverse modalità di approccio ai problemi:

- quella adempimentale, grazie alla quale molti servizi sono a tutt'oggi inattivi o aperti a scartamento ridotto, con conseguenti ritardi e disagi
- quella orientata all'efficacia, che dopo i primi durissimi momenti di assoluta difficoltà operativa, ha trovato il modo di non ridurre i servizi erogati, anzi offrendo anche ad altri ambiti (non solo pubblici) il supporto per operare.

La polizia locale ha naturalmente optato per la seconda.