

## Il controllo del territorio/2

1. Introduzione di Vincenzo Nicolì Il "comparto controllo del territorio", costituito da oltre 19mila donne e uomini della Polizia di Stato, si sta progressivamente caratterizzando per la significativa, costante introduzione di tecnologie destinate a sostenere le attività dei singoli operatori. La necessaria interazione tra uomo e tecnologia presenta, tuttavia, anche profili di criticità, che, in un settore così delicato come quello della "sicurezza", richiedono la massima attenzione per le possibili ricadute sulla incolumità fisica dei cittadini e degli stessi poliziotti. L'impiego di tablet, telecamere, software di analisi, armi e dotazioni speciali, veicoli dotati di sistemi di sicurezza avanzati, applicazioni (e di ogni altro dispositivo tecnologico) costituisce un irrinunciabile vantaggio per gli operatori del controllo del territorio ma non può prescindere da nuove consapevolezze, conoscenze e competenze, soprattutto per evitare che il ricorso agli strumenti tecnologici (e alle intelligenze artificiali che progressivamente li stanno contraddistinguendo) possa ridimensionare il "fattore umano", elemento primario e imprescindibile per l'efficacia e l'efficienza delle attività di polizia. Tale considerazione ha pertanto suggerito l'opportunità di far accompagnare l'introduzione di ogni singola tecnologia nel settore in questione con una concreta opera di informazione, formazione e aggiornamento degli operatori interessati, per evitare fraintendimenti o errori nell'utilizzo degli strumenti forniti dall'Amministrazione o derive fantascientifiche che potrebbero condurre gli operatori di polizia a guardare il mondo passivamente attraverso una telecamera, un'applicazione o un software. Appare evidente, quindi, che il "filo rosso" che dovrà caratterizzare la massiccia introduzione di tecnologie sarà che ogni strumento aumenti la sicurezza personale di tutti, facilitando i compiti di osservazione, intervento e risoluzione degli eventi, spesso imprevedibili e critici, che quotidianamente affrontano gli operatori degli Uffici prevenzione generale e soccorso pubblico (Ugsp), degli Uffici controllo del territorio (Uct), dei Reparti prevenzione criminale (Rpc) e delle Unità operative di primo intervento (Uopi).

2. Sala operativa: cuore pulsante "Quegli occhi sulla città. Così batte il cuore in questura". Con queste poche parole un giornalista ha sintetizzato ciò che ha percepito durante una breve permanenza in una Sala operativa, riuscendo a cogliere l'essenza del valore dell'attività svolta dagli operatori. La Sala operativa rappresenta il "cuore pulsante" della questura e dei commissariati sede di numero di emergenza, non solo per i cittadini ma per tutti gli appartenenti alla Polizia di Stato. È la voce del questore sul territorio, attiva 24 ore su 24, 365 giorni l'anno, con operatori pronti a controllare, informare e aiutare. Incardinata negli Uffici prevenzione generale e soccorso pubblico, la Sala operativa (nota come Cot - Centrale operativa telecomunicazioni) è il luogo ove è attestata la linea di pronto intervento telefonico presso cui convergono tutte le chiamate di emergenza e di soccorso pubblico alla Polizia di Stato (112 Nue, 113, Youpol, tele e video allarmi), costituendo, così, la prima espressione di "vicinanza al cittadino, il primo contatto che attiva la risposta dell'Istituzione. È il "front office" più avanzato e il presidio di sicurezza più funzionale alla risoluzione delle problematiche emergenti, sia attraverso un servizio interno (invio della volante, formalizzazione di una denuncia, ricerca di persona scomparsa) sia attraverso l'attivazione di altri uffici o enti interessati alla risoluzione della criticità. L'operatore del pronto intervento "113" svolge il delicato compito di comprendere tempestivamente l'attendibilità della richiesta e la sua gravità, reperendo il maggior numero d'informazioni per individuare la modalità di intervento più opportuna e funzionale. La gestione del pronto intervento rappresenta un momento strategico sia sotto il profilo del rapporto con il cittadino, sia sotto quello meramente tecnico operativo dell'azione di polizia. La Sala operativa svolge un fondamentale ruolo di "gestione e controllo" realizzando il coordinamento operativo di tutti gli equipaggi impegnati a pattugliare il territorio ed è il riferimento per tutte le attività e gli eventi che avvengono in quella provincia; assegna alle pattuglie gli interventi richiesti sulla linea di emergenza in base alle priorità valutate su presupposti di gravità e urgenza, secondo il Piano coordinato di controllo del territorio. Gli operatori effettuano un'attività di elevato profilo professionale dovendo gestire la fattispecie emergenziale valutando decisioni operative adeguate alla risoluzione dell'intervento che è frutto di una specifica formazione, esperienza e professionalità, un'ottima conoscenza del territorio, un'efficace capacità di motivazione del personale anche mantenendo sempre alto il livello di allerta delle volanti, anche invitandole ad effettuare controlli su persone e mezzi, e soprattutto l'abilità di mantenere il controllo della situazione, riuscendo a gestire con razionalità e equilibrio le situazioni critiche. A tal riguardo il personale del Cot è supportato e guidato dalle "Istruzioni operative", realizzate sotto la supervisione del Servizio controllo del territorio della Direzione centrale anticrimine, riferibili alla gestione degli interventi più ricorrenti nonché a quelli che richiedono una particolare attenzione e sensibilità operativa (come per le violenze domestiche e di genere). L'operatore Cot deve possedere anche una specifica conoscenza delle numerose tecnologie utilizzate in Sala operativa come la creazione informatica delle schede evento, l'utilizzo del canale radio, la videosorveglianza cittadina, l'impiego dei sistemi di lettura automatizzata targhe e dei sistemi di interconnessione con le sale operative delle altre forze di polizia, la consultazione delle banche dati. Nella prospettiva di un adeguamento degli standard qualitativi di efficienza ed efficacia dell'attività di controllo del territorio, è stato intrapreso negli anni un percorso di innovazione delle tecnologie in uso al Cot, nonché delle procedure nella gestione delle attività ad esso connesse. La necessità di rispondere agli obblighi comunitari in materia di attuazione del 112 - Numero unico di emergenza - ha contribuito alla digitalizzazione dei centri di risposta 113, comportando rilevanti cambiamenti, quali l'identificazione del numero chiamante e la localizzazione dell'utenza. Nel 2012 è stata sviluppata la nuova architettura applicativa dell'Ict "Interfaccia per il controllo del territorio", che pur mantenendo le principali funzionalità del precedente sistema, tiene conto delle mutate esigenze applicative; lo sviluppo del nuovo sistema ha consentito un più rapido pronto intervento e una completa integrazione con i software in uso. L'operatore della centrale operativa è in grado di gestire la chiamata attraverso una "SoftConsole Nue", che permette la localizzazione dei cittadini chiamanti su layout cartografico, comprese le comunicazioni con i cittadini audiolesi (attualmente gestito dal sistema App Youpol), di scambiare dati e fonia con altri Enti, di riascoltare le conversazioni telefoniche e quelle radio. Le "SoftConsole Nue" tracciano ogni azione dell'operatore, il quale deve annotare in apposite schede contatto; la gestione di ogni contatto telefonico e di ogni episodio prescindendo dall'intervento delle pattuglie. I dati inseriti alimentano un database, che potrà a sua volta essere interrogato e restituire l'informazione d'interesse, anche ai fini di analisi statistica. E, inoltre, in corso un processo di ammodernamento delle componenti di Sala operativa con l'obiettivo di definire nuovi ed evoluti

operativi attraverso l'introduzione di più moderne tecnologie che prevedono una integrazione massiva dei sistemi di videosorveglianza (anche di Enti esterni), del software di gestione dei sistemi di bordo (Mercurio suite) e meccanismi di comunicazione maggiormente performanti ed efficaci, un sistema informatizzato di analisi previsionale connesso anche a un innovativo sistema di raccolta delle denunce. Nello specifico, il software di Sala operativa, sarà oggetto di una reingegnerizzazione e di un'integrale revisione delle modalità di gestione al fine di implementare nuove funzionalità relative all'interazione con i rinnovati sistemi tecnologici lì attestati, tra cui il nuovo sistema "Mercurio extended", piattaforma tecnologica della Polizia di Stato, che, integrando i tradizionali sistemi di comunicazione in mobilità intranet, è in grado di agevolare i servizi di controllo del territorio, innalzando il livello di sicurezza degli operatori garantendo la piena e contestuale operatività tra i sistemi con cui sono allestiti i veicoli del comparto controllo del territorio e le "consolle" delle sale operative. Il sistema "Mercurio extended", inoltre, supporta il compito di "centro di gestione e controllo" assegnato alle sale operative consentendo ai singoli equipaggi di svolgere direttamente alcune attività operative sul territorio attraverso i tablet (nella schermata principale sono presenti le app per la comunicazione con la Sala radio, le app per le interrogazioni delle banche dati Sdi e Mctc, le app di streaming, il navigatore e lettura targhe e le altre app accessorie) e agevola i responsabili operativi nell'adozione di iniziative più adeguate ai concreti ... ..

[Consultazione dell'intero articolo riservata agli abbonati](#)

11/10/2021