



QUESTURA L'AQUILA
Ufficio Prevenzione Generale e Soccorso Pubblico

INFORMAZIONE AGLI UTENTI DELLA LINEA DI EMERGENZA
GESTITA DALLA SALA OPERATIVA
DELL'U.P.G.S.P.

Si informano gli Utenti che la gestione delle comunicazioni sulla linea di emergenza 113 ed il coordinamento delle risorse sul territorio finalizzata al pronto intervento, da parte delle Sale Operative degli Uffici Prevenzione Generale e Soccorso Pubblico, sono assicurate dall'applicazione di un Sistema di gestione della qualità rispondente alla norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015...

In particolare, attraverso un Sistema di gestione della qualità (SGQ) regolamentato da 1 Manuale della Qualità, 4 Istruzioni gestionali e 10 Istruzioni operative, sono perseguite le seguenti finalità: (stralcio dal Manuale della Qualità MQ-01-20210322 – paragrafi 1, 2, 3, 5)
1. Scopo - Il presente manuale 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. A tal fine si propone di attivare tutti gli strumenti ritenuti necessari per ottenere un miglioramento continuo finalizzato a prevenire non conformità o problemi, standardizzando procedure e applicativi qualitativamente rispondenti alla norma internazionale ISO 9001:2015.

2. Campo di Applicazione - Il sistema di gestione per la qualità, descritto nel presente manuale, si applica alle attività della sede centrale connesse alla pianificazione dell'impiego di tutti i Reparti prevenzione crimine, nonché alla gestione delle chiamate di emergenza da parte delle Sale operative degli Uffici prevenzione generale e soccorso pubblico e dei Commissariati di P.S. sede di linea di emergenza.

3. Contesto dell'organizzazione - Il menzionato Servizio controllo del territorio è un Ufficio della Direzione centrale anticrimine della Polizia di Stato, da cui dipendono in collegamento gerarchico i Reparti prevenzione crimine e le Unità operative di primo intervento, nonché in collegamento funzionale gli Uffici prevenzione generale e soccorso pubblico presso le Questure e gli Uffici controllo del territorio incardinati presso i Commissariati. Si considerano parti interessate gli "Utenti diretti", ovvero le Autorità locali di Pubblica Sicurezza ed il personale dipendente in forza al Servizio controllo del territorio, ai Reparti prevenzione crimine, alle Sale operative degli UPGSP e Commissariati, nonché gli "Utenti finali", ovvero le persone che richiedono un intervento pubblico gestito dalla Polizia di Stato alle linee di emergenza di Sala operativa. Il Servizio controllo del territorio al fine di sviluppare e conseguire i suoi obiettivi, ha stabilito, nell'ambito della Politica per la qualità, di applicare come proprio obiettivo strategico la soddisfazione degli Utenti diretti e degli Utenti finali, quali percettori della qualità del servizio erogato. Il Servizio controllo del territorio cura l'aggiornamento del proprio Sistema gestione qualità e sviluppa un continuo miglioramento degli standard operativi, attraverso il mantenimento, il controllo e la revisione dei processi primari e di supporto, nonché la misurazione delle performance e del

grado di realizzazione della qualità del servizio erogato. A tal fine, non potendo rivolgersi agli Utenti diretti e finali quesiti non istituzionalizzati, sono individuati e resi operativi strumenti indiretti di periodica valutazione, consistenti in reportistica per gli Utenti diretti e resoconti acquisiti dalle fonti aperte per gli Utenti finali, in aggiunta alle comunicazioni dagli stessi provenienti. Il Servizio controllo del territorio soddisfa le norme legislative vigenti sull'intero territorio nazionale, le disposizioni del Ministero dell'Interno e del Dipartimento della Pubblica Sicurezza, nonché le norme tecniche UNI EN ISO9001:2015 sui sistemi di gestione per la qualità.

5. Politica per la qualità - Il menzionato Servizio si prefigge l'obiettivo di rendere il sistema gestione qualità appropriato alle finalità del comparto prevenzione allo scopo di perseguire la massima soddisfazione degli Utenti finali e diretti. Ciò avviene mediante il monitoraggio e la fornitura di linee guida agli Uffici prevenzione generale e soccorso pubblico nonché attraverso il supporto all'azione di prevenzione svolta dai Questori mediante l'impiego dei Reparti prevenzione crimine e delle Unità di primo intervento, altresì assicurando che la politica e i documenti siano comunicati e compresi da tutto il personale. A tal fine, il Direttore del Servizio controllo del territorio garantisce che i predetti processi siano disposti, attuati e tenuti aggiornati.

Segue estratto del certificato di riferimento:



L'Aquila, 22/02/2022

IL DIRIGENTE U.P.G.S.P.
Vice Questore A. Danilo DI LAURA