

EMERGENZA PASSAPORTI: LA TEORIA DEL PANICO MORALE

Sì, è vero. Di motivi concreti delle ragioni dell'emergenza passaporti se ne possono trovare diversi e tutti molto validi: a cominciare dalla ripresa dei viaggi dopo il Covid, per passare dalle nuove regole per entrare nel Regno Unito, per finire alle lentezze di molte amministrazioni comunali nel rilascio delle nuove carte di identità.

È innegabile, tutto giusto.

Ma è anche vero che su questi aspetti la nostra Amministrazione avrebbe potuto fare ben poco.

In realtà, a parere di chi scrive, i veri motivi vanno ricercati in due precisi fattori sui quali, al contrario, qualcosa in più si sarebbe anche potuto fare: uno di natura *strutturale*, la cronica carenza di personale che affligge i Distretti e i Commissariati di P.S. (in prima fila in questa dura "battaglia"), e l'altro di natura *contingente/sociologica* ossia l'aver dato una risposta strategicamente errata alle sollecitazioni giornalistiche di alcune categorie di settore, *in primis* quella degli operatori turistici.

Per quanto riguarda il primo, è innegabile e sotto gli occhi di tutti l'emorragia di personale che ha colpito gli uffici territoriali della Questura, soprattutto per quanto riguarda il ruolo degli Ispettori e dei Sovrintendenti, con i più fortunati "scappati" verso le Direzioni od altri uffici centrali e quasi mai sostituiti.

Solo per citare la realtà del Commissariato "San Lorenzo", ma comune anche ad altri uffici, si è passati dai 32 Sottufficiali del 2010, ai 22 del 2015, ai 18 del 2020, ai 16 del 2021, ai 18 del 2022, fino agli attuali 14, con un decremento di 18 unità (quasi il 60% in meno).

Molti degli Ispettori rimasti coprono anche più settori contemporaneamente (ad esempio "Polizia Giudiziaria + Amministrativa + Immigrazione" oppure "Segreteria + O.S.P.A.P.") pur di assicurare la continuità dei servizi istituzionali.

Presso il settore unificato di "Polizia Amministrativa, Sociale ed Immigrazione" fino a qualche anno fa vi erano due Ispettori (di cui uno con qualifica apicale), un Assistente ed un Agente Scelto; attualmente invece vi sono quattro Agenti di recente assunzione.

Tutto ciò comporta inevitabilmente situazioni di stress per il personale e scadimento della qualità del servizio offerto al cittadino.

Per affrontare invece il secondo tema può essere utile ricorrere alla sociologia e, in particolare, alla "*Teoria del panico morale*" ipotizzata all'inizio degli anni Settanta del secolo scorso dal sociologo inglese Stanley Cohen.

Lo studio di Cohen cercava di determinare in che modo alcuni fenomeni negativi solo parzialmente veri, oppure soltanto aneddotici, iniziavano a essere percepiti come estremamente diffusi e perfino normali, tanto da sfociare in fenomeni di incontrollabile isteria collettiva.

Senza scendere troppo nel dettaglio, quello che a noi interessa ai fini del discorso è la parte in cui Cohen affronta il modo in cui le autorità competenti, cioè i massimi detentori di quel bene preziosissimo che è la credibilità, possono prendere posizione rispetto alla preoccupazione montante.

Se queste si oppongono alle ingiustificate ragioni del panico, dice Cohen, la paura viene contenuta e può sgonfiarsi; se invece le incoraggiano, legittimandole, queste producono cambiamenti sociali anche durevoli.

Da qui, tornare al caso concreto è abbastanza semplice: invece di annunciare sui *media* e poi organizzare (come fatto da molte altre Questure) sporadici *Open Day*, che poco incidono alla soluzione del problema ma che indirettamente lo alimentano, sarebbe stato molto più utile una capillare campagna di controinformazione, anche mediatica, volta a chiarire ai cittadini che un approccio più razionale alla questione avrebbe generato una normalizzazione della situazione e il ritorno al rilascio dei passaporti nei tempi stabiliti.

Prese dal panico infatti molte persone, anche quelle che nella realtà non ne avevano al momento bisogno, si sono prenotate in massa per ottenere il documento, saturando tutti gli appuntamenti disponibili sull'Agenda Passaporti.

Ed ecco che allora da parte degli "aspiranti viaggiatori" sono iniziati dei veri e propri pellegrinaggi aventi quale meta finale i Distretti e Commissariati di P.S., anche più d'uno al giorno pur di ottenere l'agognato documento; e quando questa tecnica è miseramente fallita, le persone si sono munite di biglietti aerei per dei voli *low cost*, il più delle volte di sola andata, pur di dimostrare un'urgenza inesistente; e laddove, infine, anche questa strategia non è stata vincente, ci si è affidati all'arma definitiva ossia quella "dell'amico dell'amico che conosce un poliziotto", in barba ai principi di *legalità, imparzialità, trasparenza e buon andamento* della Pubblica Amministrazione.

In definitiva è avvenuto che il panico e il problema si sono reciprocamente alimentati, in un loop del quale al momento non si scorge ancora la fine.

In tale contesto si inserisce anche la situazione di estrema difficoltà in cui si trovano attualmente i poveri Colleghi addetti agli uffici passaporti dei Distretti e dei Commissariati di P.S. della Questura di Roma, anche a causa della circolare della Divisione P.A.S. (che prevede l'inserimento nell'*Agenda Passaporti* di almeno dieci appuntamenti e di accettare in aggiunta a questi anche tutte le istanze delle persone che, indipendentemente dalla loro zona di residenza, si presentano presso l'ufficio), la quale sta creando e continuerà a creare notevoli problemi sia nella gestione degli utenti, ammassati quotidianamente all'esterno e all'interno degli uffici, e sia nella lavorazione delle relative pratiche, con un inevitabile arretrato che si è venuto a creare anche a fronte della scarsità dei libretti "in bianco" disponibili.

Oltre ai viaggiatori (di cui si è già parlato), le altre vittime di questa situazione sono quindi proprio i Colleghi, costretti a lavorare spesso ben oltre il previsto orario di servizio pur di smaltire le numerose persone ancora in attesa.

A causa del sovra lavoro, accade anche poi che non si riescano a rispettare gli orari assegnati in automatico dall'*Agenda Passaporti* in fase di prenotazione da parte degli utenti né tantomeno le tempistiche previste per il rilascio del documento: questa situazione, quindi, sta generando in alcuni casi situazioni di conflittualità con gli stessi cittadini i quali sfogano le loro giuste frustrazioni verso coloro che, pur incolpevoli, si trovano in quel momento davanti.

Alla luce di tutto quanto sopra esposto, questo Sindacato chiede con forza un'inversione di tendenza nella politica di smantellamento degli uffici territoriali, con l'invio di personale in incremento sia del ruolo degli Agenti/Assistenti e sia di quello dei Sottufficiali, nonché l'assicurazione che per il futuro ad ogni successivo movimento in uscita ve ne sia uno in entrata, indipendentemente dalla destinazione del dipendente trasferito.

Roma 01.03.2023

La Segreteria Locale
del Commissariato "San Lorenzo"
Marco LA CARRUBBA