

"Contatto con il cittadino"

Obiettivi

L'attività di un comando di polizia municipale si caratterizza per un costante rapporto con il cittadino, sia durante le attività esterne sia in quelle condotte negli uffici. Questa linea guida si concentra in particolare su quali accorgimenti possono essere adottati per dare un risvolto promozionale ad attività che spesso già comunemente sono svolte dai comandi, o su come sfruttare ulteriori occasioni in modo da trasmettere un'immagine di vicinanza verso la popolazione.

Azioni preliminari

Per poter mettere in atto in maniera efficace questa linea guida, è necessario porre in essere alcune azioni preliminari che possano ridurre i fattori di rischio o di ostacolo alla realizzazione delle attività individuate.

Le azioni preliminari sono così identificate:

- Promozione di un'attività di preparazione, svolta anche da formatori interni all'ente, rivolta ad operatori che costituiranno un primo nucleo interno di promotori della linea guida. La preparazione deve essere altamente orientata all'operatività e all'utilità che una efficace adozione delle linee guida può comportare rispetto alle attività quotidiane. Saranno affrontati temi come la comunicazione interpersonale, l'assertività, la gestione dei conflitti, il problem solving, la prossimità, le procedure interne all'ente per la risoluzione delle segnalazioni, ecc. Gli operatori così preparati potranno costituire, sul territorio regionale, una "rete di esperti", che consenta lo scambio di esperienze inerenti il contatto con il cittadino.
- Dotarsi di un sistema di raccolta e gestione delle segnalazioni ed esposti dei cittadini tale da consentire il riutilizzo di tali informazioni per lo svolgimento delle attività riportate in questa linea guida.

Nei successivi paragrafi sono descritte attività utili a migliorare il momento relazionale con il cittadino.

La linea guida si intende applicata se si svolgono almeno 3 delle seguenti attività.

1. "Fare sapere"

I comandi di polizia municipale hanno la necessità di adattare il servizio in funzione delle esigenze segnalate, al fine di rendere più efficiente il servizio e migliorare il rapporto con il cittadino. Per raggiungere tale obiettivo è necessario che un ufficio preposto raccolga le segnalazioni e le gestisca in base alle tipologie in cui sono state classificate (ad es. fenomeni di micro delinquenza, problemi di viabilità, di convivenza tra residenti, disturbo della quiete pubblica, ecc.).

Le modalità di raccolta ed archiviazione delle segnalazioni possono essere svolte con varie metodologie anche se risulta preferibile quella informatizzata in quanto consente di rendere più efficiente ed utile il processo di risoluzione, riscontro e rendicontazioni verso la cittadinanza, le strutture tecniche di riferimento e l'amministrazione. Inoltre risulta importante archiviare gli esposti e l'esito delle azioni poste in essere per avere una memoria storica dei fenomeni che si verificano all'interno di un territorio. Tale meccanismo, relativamente alle problematiche ricorrenti, permetterà di pianificare attività di prevenzione e deterrenza.

Con un buon metodo di classificazione e gestione delle segnalazioni il comando potrà mettere il cittadino nelle condizioni di conoscere l'attività svolta dalla polizia municipale attraverso, ad esempio:

- canali di informazioni, quali la stampa locale (grazie a comunicati periodici o altri strumenti);
- il sito web del comando;
- locandine affisse nelle zone interessate dagli interventi;

- materiale informativo sugli interventi rilasciato ai cittadini durante il servizio appiedato nei luoghi di aggregazione;
- ecc.

2. Dare una risposta, sempre.

Questa attività si concretizza nel ricontattare telefonicamente almeno un campione di cittadini che hanno segnalato delle problematiche. Tale attività ha un duplice scopo, verificare l'andamento delle azioni poste in essere e di ingenerare fiducia nella popolazione dando un riscontro circa l'esigenza segnalata. La particolarità di questa attività risiede nel fatto che deve essere svolta non solo quando la segnalazione ha avuto una risoluzione con esito positivo, ma anche e soprattutto, quando non si è potuto risolvere la problematica evidenziata. Coinvolgendo il cittadino in questa attività partecipata, si vuole stimolare un maggior senso di fiducia verso la polizia municipale, in quanto sovente è la sensazione della mancanza di un interlocutore che fa sentire le persone distanti dalle istituzioni. Ricontattare il cittadino permette di acquisire informazioni circa l'operato della polizia municipale e l'evolversi della problematica nel corso del tempo, così da favorire l'instaurarsi di un legame fiduciario.

3. Evidenziare i riscontri positivi

Consiste nella realizzazione di un'apposita area/bacheca "Dicono di noi" interna al comando, nei presidi territoriali, sul sito internet del comando o con altre modalità opportunamente individuate, in cui rendere pubblici i riscontri positivi da parte dei cittadini sull'operato della polizia municipale. Il riscontro positivo può manifestarsi ad esempio tramite un articolo pubblicato su un quotidiano, tramite una mail di ringraziamento indirizzata al comando, un feedback compilato direttamente al comando in quanto attivata tale possibilità presso il front office, ecc. Rendere pubblico un messaggio positivo sul lavoro della polizia municipale rappresenta una possibilità non solo di promozione dell'immagine verso l'esterno, ma anche di motivazione interna alla struttura.

4. Rete di contatti qualificati

Si svolge instaurando un rapporto di fiducia con alcune figure particolari della cittadinanza che svolgono sul territorio, indirettamente ed a volte inconsapevolmente, una funzione sociale di ascolto e monitoraggio. Contestualmente questa rete permette di mantenere un controllo del territorio anche quando le pattuglie non sono presenti, per "vedere" anche ciò che in divisa non è sempre possibile cogliere. Ciò consente di rendere i cittadini oltre che fruitori, anche fornitori indiretti di un servizio, quindi più attenti a rispettare e a far rispettare le regole.

Tali contatti qualificati dipendono dalle peculiarità del territorio; possono essere, ad esempio:

- alcuni negozianti della zona;
- parroci;
- centri anziani, centri sociali;
- persone che frequentano con abitudine la zona e che siano particolarmente propensi alla cittadinanza attiva, così da fungere da riferimento per la raccolta delle informazioni;
- ecc.

L'individuazione dei soggetti avviene tramite gli operatori / "Vigili di Prossimità-Quartiere" che presidiano le aree e che concordano con questi il canale preferenziale di interazione (ad esempio via telefono, tramite mail, con visite personali, ecc.)

E' importante adottare soluzioni finalizzate ad instaurare un rapporto fiduciario, ad esempio facendo in modo che il contatto venga effettuato sempre dallo stesso personale, tenendo traccia degli elementi emersi dopo ogni "colloquio" e rispettando una certa periodicità.

5. Calendarizzazione di presidi fissi o mobili esterni/periferici

Stabilire una calendarizzazione di presidi fissi o mobili consente ai cittadini l'opportunità di un contatto diretto con gli operatori della polizia municipale

e di instaurare un rapporto di fiducia, anche nelle zone non servite da un ufficio di ricevimento aperto ai cittadini ed aumenta contestualmente la sicurezza percepita.

L'azione può essere sviluppata in due modi:

- postazione fissa con veicolo istituzionale/ufficio mobile idoneo a garantire la massima visibilità. Deve essere pubblicizzata e diffusa la calendarizzazione delle giornate, degli orari e dei luoghi in cui viene svolto il servizio al fine di dare alla cittadinanza un riferimento certo;
- impiego di strutture circoscrizionali o di quartiere, con l'utilizzo di personale della polizia municipale qualificato, per l'accoglimento di segnalazioni da parte dell'utenza. Anche in questo caso deve essere data massima diffusione dell'iniziativa adottata.

6. Conferenze tematiche con la cittadinanza

E' importante riuscire ad organizzare momenti dedicati di confronto e di dibattito rivolti ai cittadini, agli studenti (delle classi medie e superiori), ma anche rivolti alle categorie produttive, dell'associazionismo comunale, ecc. In questi incontri saranno presentati contributi elaborati da esperti del settore affiancati da personale della polizia municipale.

Questi ambiti di intervento devono quindi essere interessati sia a livello operativo, sia comunicativo così da creare una vera e propria rete all'interno della quale il cittadino deve sentirsi coinvolto e in qualche modo protetto. Parlare per esempio di stalking, di bullismo, di violenza di genere, di uso e abuso di alcol e sostanze stupefacenti, codice della strada, ecc., risulta utile per conoscere le problematiche ad essi legate, le soluzioni che possono essere attivate, sapere a chi rivolgersi ed in quali ambiti. Si può così creare una nuova modalità per diminuire il senso di insicurezza diffuso sul territorio, muovendosi anche sul piano comunicativo e di confronto con la gente.

7. Riconoscimento per le idee migliori

Questa attività consiste nell'accogliere idee, suggerimenti, osservazioni e consigli per migliorare il servizio che quotidianamente svolge la polizia municipale, sia da parte di cittadini che di operatori polizia municipale. Le idee migliori potranno essere premiate o encomiate in un momento pubblico, in un'occasione particolare, quale ad esempio la Festa del Corpo.

8. Questionari di gradimento

Questa attività prevede la somministrazione di un questionario ai cittadini che si rivolgono alla polizia municipale, per rilevarne il gradimento circa il servizio offerto, per ascoltarne i bisogni al fine di modulare gli interventi e per raccogliere eventuali suggerimenti o consigli per migliorare la qualità del servizio. Questa attività può anche collegarsi all'attività di cui al punto 7), in caso di idee particolarmente interessanti.

9. Carpetta ai nuovi residenti

L'accertamento anagrafico rappresenta un'occasione di contatto con il cittadino di cui solo la polizia municipale può avvalersi. Lasciare alla famiglia presso cui si sta svolgendo la pratica per l'accertamento, del materiale promozionale relativo al Comando di riferimento o al comune, può rappresentare, per i nuovi residenti, un "benvenuto" da parte dell'amministrazione. Una carpetta che contenga delle informazioni sugli orari di apertura degli uffici, i servizi offerti, un benvenuto del comandante o del sindaco, volantini di sensibilizzazione o di informazione sulle tematiche di competenza (sicurezza stradale, degrado ambientale, educazione civica, ecc.), un gadget, sono solo alcune fra le tante possibilità a disposizione. Ogni comando potrà individuare quale tipo di materiale informativo e/o promozionale inserire nella carpetta da lasciare ai nuovi cittadini.

“Contatto con il cittadino”

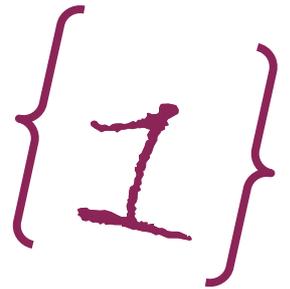
1. “Fare sapere”. Dare conto in modo esauriente alla cittadinanza delle attività svolte organizzando al meglio i flussi di informazioni interni e proponendo, su vari canali, dati ed informazioni sul lavoro svolto o sui programmi operativi e progetti prima che questi prendano avvio e durante il loro svolgimento;
2. Dare una risposta, sempre. Questa attività si concretizza nel ricontattare telefonicamente almeno un campione di cittadini che hanno segnalato delle problematiche. Tale azione deve essere svolta non solo quando la segnalazione ha avuto una risoluzione con esito positivo, ma anche e soprattutto, quando non si è potuto risolvere la problematica evidenziata;
3. Evidenziare i riscontri positivi. Consiste nella realizzazione di un’apposita area/bacheca “Dicono di noi” interna al comando, nei presidi territoriali, sul sito internet del comando o con altre modalità opportunamente individuate;
4. Rete di contatti qualificati. Si realizza instaurando un rapporto di fiducia con alcune figure particolari della cittadinanza che svolgono sul territorio, indirettamente ed a volte inconsapevolmente, una funzione sociale di ascolto e monitoraggio (parroci, esponenti di associazioni, ecc.);
5. Calendarizzazione di presidi fissi o mobili esterni/periferici. Stabilire una calendarizzazione di presidi fissi o mobili consente ai cittadini l’opportunità di un contatto diretto con gli operatori della polizia municipale;
6. Conferenze tematiche con la cittadinanza. Organizzazione di momenti di confronto e di dibattito rivolti ai cittadini, agli studenti (delle classi medie e superiori), ad esponenti di categorie produttive, dell’associazionismo, ecc. non al fine di raccoglierne le segnalazioni quando di svolgere attività formativa su argomenti specifici (es. stalking, bullismo, violenza di genere, commercio abusivo, codice della strada, ecc.);
7. Riconoscimento per le idee migliori. Questa attività consiste nell’accogliere idee, suggerimenti, osservazioni e consigli per migliorare il servizio, sia all’interno delle strutture, sia all’esterno (cassetta dei suggerimenti dei cittadini);
8. Questionari di gradimento. Questa attività prevede la somministrazione di un questionario ai cittadini che si rivolgono alla polizia municipale per rilevarne il gradimento/valutazione circa il servizio offerto;
9. Carpetta ai nuovi residenti. L’accertamento anagrafico rappresenta un’importante occasione di contatto con il cittadino. Si prevede la consegna alla famiglia presso cui si sta svolgendo la pratica per l’accertamento, materiale informativo relativo al Comune e al Comando di riferimento, la mappa stradale ed altre pubblicazioni;

Promozione della polizia locale



Contatto con il cittadino

Attività quotidiane rinnovate per una Polizia Locale più vicina ai cittadini: il cuore del lavoro della Polizia Locale.



L'attività di un comando di Polizia Locale si caratterizza per un costante rapporto con il cittadino.

Sono proprio le attività quotidiane quelle che maggiormente contribuiscono a dare forma all'immagine che un cittadino ha della Polizia Locale.

I servizi di prossimità, quelli svolti al front-office, la gestione delle segnalazioni, l'accertamento anagrafico: sono solo alcuni esempi di attività ordinarie che, oltre a portare benefici alla cittadinanza, contengono anche

un elevato potenziale promozionale per la Polizia Locale.

Fare sapere ciò che si fa, dare sempre una risposta anche quando i problemi non possono essere risolti, condividere i riscontri positivi ricevuti, costruire e mantenere una rete di contatti qualificati, pianificare dei presidi mobili per raggiungere zone poco servite, consegnare una carpetta di benvenuto ai nuovi residenti durante l'accertamento anagrafico: queste sono solo alcune possibili azioni per rafforzare l'immagine di una Polizia Locale vicina ai cittadini.



Sono molte le attività, già comunemente svolte dalla polizia municipale, che hanno un elevato potenziale promozionale, ad oggi non sfruttato pienamente. Occorre rivederne le modalità operative apportandovi quegli arricchimenti che ne esaltano la forza comunicativa.

Fare sapere. I comandi di polizia municipale hanno la necessità di adattare il servizio in funzione delle esigenze segnalate, al fine di rendere più efficace il servizio e migliorare il rapporto con il cittadino.

Perché non basta fare e fare bene. Occorre anche fare sapere.

Per raggiungere tale obiettivo è necessario che un ufficio preposto raccolga le segnalazioni con opportune modalità di archiviazione e classificazione. Con un buon metodo di classificazione e gestione delle segnalazioni il comando potrà mettere il cittadino nelle condizioni di conoscere l'attività svolta dalla polizia municipale attraverso, ad esempio la stampa locale, il sito web del comando, locandine affisse nelle zone interessate dall'intervento, materiale informativo da diffondere durante i servizi appiedati, ecc.

Dare una risposta, sempre. Questa attività consiste nel ricontattare telefonicamente almeno un campione di cittadini che hanno segnalato delle problematiche. Tale attività ha un duplice scopo, verificare l'andamento delle azioni poste in essere e di ingenerare fiducia nella popolazione dando un riscontro circa l'esigenza segnalata. La particolarità di questa attività risiede nel fatto che deve essere svolta non solo quando la segnalazione ha avuto una risoluzione con esito positivo, ma an-

che e soprattutto, quando non si è potuto risolvere la problematica evidenziata. Ricontattare il cittadino anche in tali casi infatti si vuole stimolare un maggior senso di fiducia verso la polizia municipale, in quanto spesso è la sensazione della mancanza di un interlocutore che fa sentire le persone distanti dalle istituzioni.

Evidenziare i riscontri positivi. Realizzare un'apposita area o bacheca "Dicono di noi" interna al

comando, nei presidi territoriali, sul sito internet del comando o con altre modalità opportunamente indi-

viduate, in cui rendere pubblici i riscontri positivi da parte dei cittadini sull'operato della polizia municipale rappresenta una possibilità non solo di promozione dell'immagine verso l'esterno, ma anche di motivazione interna alla struttura.

Costruire una **rete di contatti qualificati** consiste nell'instaurare un rapporto di fiducia con alcune figure particolari della cittadinanza che svolgono sul territorio una funzione sociale di ascolto e monitoraggio. Ciò permette di mantenere un controllo del territorio anche quando le pattuglie non sono presenti, per "vedere" anche ciò che in divisa non è sempre possibile cogliere. e di rendere i cittadini oltre che fruitori, anche fornitori indiretti di un servizio, quindi più attenti a rispettare e a far rispettare le regole.

Anche **calendarizzare presidi fissi o mobili periferici** o in zone non servite da

un ufficio di ricevimento aperto ai cittadini offre l'opportunità di un contatto diretto e di consolidare il rapporto di fiducia.

E' importante inoltre riuscire ad organizzare **conferenze tematiche** con i cittadini, sui problemi emergenti da essi più sentiti, per svolgere un servizio di informazione e sensibilizzazione e diminuire il senso di insicurezza sul territorio.

Altre azioni promozionali sono la somministrazione di **questionari ai cittadini** che si rivolgono al comando, per rilevarne il gradimento circa il servizio offerto, per ascoltarne i bisogni al fine di modulare gli interventi e per raccogliere eventuali suggerimenti o consigli per migliorare la qualità del servizio. ed il **riconoscimento delle migliori idee**, sia da parte di cittadini che di operatori polizia municipale, per migliorare il servizio svolto dalla polizia municipale.

Carpetta ai nuovi residenti. L'accertamento anagrafico rappresenta un'occasione di contatto con il cittadino di cui solo la polizia municipale può avvalersi. Lasciare alla famiglia presso cui si sta svolgendo la pratica per l'accertamento una carpetta che contenga delle informazioni sugli orari di apertura degli uffici, i servizi offerti, un benvenuto del comandante o del sindaco, volantini di sensibilizzazione o di informazione sulle tematiche di competenza (sicurezza stradale, degrado ambientale, educazione civica, ecc.), un gadget, sono solo alcune fra le tante possibilità a disposizione.



Regione Emilia-Romagna
Servizio politiche per la sicurezza e la polizia locale
mail: polizialocale@regione.emilia-romagna.it
phone: +39 051 5273356