

"In servizio con noi"

Obiettivi

Conoscere quale ruolo svolge effettivamente la polizia municipale all'interno del contesto sociale in cui si trova ad operare è l'obiettivo posto dal progetto nel suo complesso, lo si può raggiungere non solo descrivendo, raccontando e mostrando l'attività, ma anche facendo provare ai cittadini l'esperienza e le sensazioni che quotidianamente un operatore di polizia locale vive. I cittadini saranno portati all'interno dell'organizzazione di polizia così da avvicinarsi e toccare con mano la vita del comando.

Azioni preliminari

Al fine di ottenere una buona riuscita delle attività poste in essere, raggiungendo le aspettative desiderate occorre tenere in considerazione alcuni fattori che potranno agevolare la riuscita delle iniziative o al contrario creare ostacoli.

Risulta quindi utile mettere in atto alcune azioni preliminari che sono così identificate:

- § Tutti gli operatori del comando dovranno essere informati dell'iniziativa, declinandola anche come momento di crescita professionale, spiegare il valore e le finalità del progetto come valorizzazione dell'immagine del comando e dei singoli addetti.
- § Occorrerà individuare sistemi e momenti di valorizzazione di quanto svolto così da motivare e gratificare coloro i quali sono coinvolti direttamente.
- § Tutti coloro i quali sono coinvolti in queste azioni dovranno avere assegnato ufficialmente i compiti individuati così da dare evidenza e motivare il tempo dedicato a queste attività.
- § Realizzare una buona pubblicità dell'iniziativa, dopo la conferenza stampa di lancio, utilizzando anche altri eventi/occasioni, notizie sul sito del comando/comune, opuscoli informativi, notizie sui social network che il comando usa, comunicati ai media, ecc.
- § Semplificare al massimo la possibilità di aderire ed iscriversi all'iniziativa (via web, tramite mail, via telefono, ecc.).
- § Utilizzare slogan e nome del progetto unici a livello regionale, "Progetto V.I.P. (Vieni In Pattuglia)", così da caratterizzare l'iniziativa in modo univoco.

A che tipologia di cittadini rivolgersi

Questo tipo di esperienza dovrà essere modulata e calibrata in funzione dei cittadini che saranno coinvolti. Tra questi occorre individuare le categorie che meglio si adattano a questo progetto in relazione anche alla possibilità che questi hanno di diffondere nella comunità quanto percepito e provato. Occorrerà dare avvio all'iniziativa attraverso un lancio ufficiale di presentazione con conferenza stampa, sarà opportuno che la parte politica dell'ente sia partecipe al momento divulgativo, preferibilmente dopo avere direttamente sperimentato il progetto.

Per considerare adottata la linea guida occorre coinvolgere almeno una delle categorie sotto riportate.

LE CATEGORIE DI CITTADINI

Le categorie di cittadini a cui rivolgersi possono essere:

- o Giornalisti
- o Ragazzi in età scolare o neopatentati accompagnati da insegnanti/istruttori scuola guida
- o Cittadini volontari
- o Amministratori / politici
- o Commercianti

Per ognuna di queste è indispensabile costruire un percorso idoneo a fare comprendere al meglio il lavoro svolto dalla polizia municipale, nel rispetto delle specifiche peculiarità di ognuno e della sicurezza e dei diritti di tutti coloro che risulteranno coinvolti: cittadini aderenti all'iniziativa, utenti coinvolti nelle attività svolte, operatori di polizia.

Prima di attivare il progetto con qualunque categoria coinvolta sarà necessario verificare e predisporre:

- apposite assicurazioni per tutelare gli ospiti;
- compilazione di modulistica specifica a liberatoria delle responsabilità in caso di incidenti o problemi che insorgessero;
- questionario relativo alla conoscenza e percezione del ruolo e dell'attività della polizia locale da somministrare all'inizio della giornata ed analogo alla fine;
- realizzazione e consegna di un pass personalizzato da lasciare agli ospiti a ricordo della giornata, con indicazione del nome del progetto, della data e dei dati anagrafici del cittadino. Tale gadget, così come il materiale informativo relativo al progetto (opuscoli, locandine, ecc.), potrà essere realizzato attraverso la collaborazione dei ragazzi delle scuole del territorio.

Un esempio di pass:



Fronte

Retro

Avvertenze salienti delle visite delle varie categorie

- evitare di volere stupire gli ospiti avventurandosi in situazioni troppo complesse o rischiose che potrebbero assumere connotati difficilmente gestibili o pericolosi;
- *al fine di garantire la sicurezza dei visitatori, degli operatori e il rispetto della privacy delle persone coinvolte durante l'attività posta in essere in presenza degli ospiti, occorre che i servizi siano organizzati in modo tale che i visitatori possano prendere visione di quanto viene svolto senza tuttavia rimanere coinvolti nell'operatività;*
- *sarà necessario prevedere che vi sia apposito personale che li affianchi, spiegando le attività e le motivazioni delle varie azioni, allontanandoli ulteriormente ogniqualvolta la situazione lo richieda;*
- **Giornalisti:** I giornalisti, sono uno dei canali principali con cui si possono trasmettere alla popolazione i compiti e la professionalità che viene svolta quotidianamente dagli operatori di polizia municipale. Risulta, pertanto, utile proporre alle varie redazioni presenti nei territori di appartenenza un

calendario di "uscite", in cui un giornalista per volta veda da vicino la realtà del servizio di pattuglia. Occorrerà predisporre un progetto mirato in cui sono individuate le attività che meglio rappresentano l'operatività e che possano dare spunti di interesse agli invitati. La visita potrà coinvolgere:

- la centrale operativa;
- i servizi di prossimità;
- servizi di polizia stradale, anche durante lo svolgimento di posti di controllo inerenti la prevenzione della guida sotto gli effetti dell'assunzione di sostanze stupefacenti e di alcool;
- servizi di antiabusivismo commerciale;
- sicurezza nei cantieri.

Sarà necessario predisporre report, dati sulle attività svolte dal comando sia di carattere generale sia con riferimento alle competenze visionate. Occorrerà acquisire immagini da fornire al giornalista alla fine dell'esperienza, per meglio documentare il tipo di lavoro svolto e le implicazioni che questo comporta nei rapporti con la cittadinanza.

- *Ragazzi in età scolare o neo patentati, accompagnati da insegnanti / istruttori di scuola guida:* L'iniziativa potrà rivolgersi alternativamente ai ragazzi in età scolare oppure a coloro i quali svolgono corsi per il conseguimento della patente di guida. Le categorie citate risultano molto ampie e con peculiarità differenti. Dall'analisi della categoria degli studenti si evince una "forbice" di età molto elevata, dai sei anni delle scuole elementari, ai diciotto anni per i maturandi; occorrerà quindi calibrare le visite in funzione del target prefissato individuando le modalità che più si adattano di volta in volta per meglio attirare e coinvolgere gli studenti. Preliminarmente occorre pubblicizzare il progetto nei vari istituti scolastici contattando gli insegnanti referenti che si occupano di educazione stradale. Per i neopatentati saranno contattate le autoscuole della zona, per concordare la loro adesione all'iniziativa. Dopodiché si procederà con la predisposizione e diffusione di materiale informativo e la raccolta delle domande di partecipazione da parte degli iscritti ai corsi. Agli studenti devono essere consegnate delle liberatorie (scheda di adesione) da restituire appositamente firmate dal Dirigente scolastico e dai genitori.

- Qualora siano coinvolti studenti/insegnanti fino alle classi terza media si potrà così procedere: visita alla Centrale Operativa: il Referente della Centrale Operativa, illustra ai coinvolti le attività che la polizia municipale svolge quotidianamente, le modalità di lavoro e gestione delle richieste che giungono dai cittadini, la gestione, il coordinamento ed il supporto delle pattuglie in servizio sul territorio, il contatto ed il coordinamento con gli altri soggetti deputati all'emergenza presenti sul territorio (118, VV.FF. Forze di Polizia, ecc.). Verranno illustrati gli strumenti di lavoro utilizzati in questo ufficio (banche dati, brogliaccio di servizio, cartografie digitalizzate, sistemi di videosorveglianza, ecc.). Si possono effettuare anche simulazioni di chiamate di richiesta intervento e comunicazioni radio tra la Centrale Operativa e le pattuglie esterne.

La giornata prosegue con un incontro tra i ragazzi ed il personale della polizia municipale in cui si sensibilizzeranno i coinvolti su quali sono i compiti istituzionali della polizia municipale. I racconti saranno sviluppati attraverso l'utilizzo di fotografie e con l'ausilio di video e testimonianze dirette. Durante questa fase gli studenti potranno rivolgere domande inerenti i temi trattati e la polizia municipale in genere sia al personale intervenuto che al Comandante della struttura. Alla fine di questa fase si accompagneranno i ragazzi presso le depositerie autorizzate dove vengono fatti ricoverare i veicoli coinvolti nei sinistri stradali, qui verranno visionati soffermandosi sulle dinamiche degli eventi in relazione alle cause/effetto prodotte

dalle violazioni delle norme del C.d.S. con particolare riferimento ai ciclomotori.

- *Qualora siano coinvolti studenti/insegnati delle classi medie superiori oppure i ragazzi frequentanti i corsi organizzati dalle scuole guida per il conseguimento della patente accompagnati dagli istruttori si potrà così procedere:* visita alla Centrale Operativa: il Referente della Centrale Operativa, illustra ai coinvolti le attività che la polizia municipale svolge quotidianamente, le modalità di lavoro e gestione delle richieste che giungono dai cittadini, la gestione, il coordinamento ed il supporto delle pattuglie in servizio sul territorio, il contatto ed il coordinamento con gli altri soggetti deputati all'emergenza presenti sul territorio (118, VV.FF. Forze di Polizia, ecc.). Verranno illustrati gli strumenti di lavoro utilizzati in questo ufficio (banche dati, brogliaccio di servizio, cartografie digitalizzate, sistemi di videosorveglianza, ecc.). Si possono effettuare anche simulazioni di chiamate di richiesta intervento e comunicazioni radio tra la Centrale Operativa e le pattuglie esterne.

Nella fase successiva verrà organizzata la visione dell'attività di controllo di polizia stradale effettuata dagli agenti. Verranno organizzati gruppi di 3/4 studenti/neopatentati accompagnati dagli insegnanti/istruttori guida. Verrà organizzata un'attività di controllo finalizzata all'accertamento delle principali violazioni alle norme del C.d.S. puntando l'attenzione in particolare a quelle correlate all'abuso di sostanze stupefacenti ed alcoliche. Durante tali fasi occorrerà mostrare il funzionamento delle apposite apparecchiature di controllo, spiegare l'iter del sistema sanzionatorio, le conseguenze sul trasgressore e sul veicolo. Alla fine di questa parte si accompagneranno i ragazzi presso il comando dove sarà riesaminato quanto visto in strada, si potranno chiarire dubbi, rispondere alle domande poste dai ragazzi da parte sia del personale coinvolto che del comandante della struttura. Si coglierà l'occasione per informare e distribuire materiale relativo alle attività della polizia municipale e delle opportunità di accesso a questo lavoro, sulla base di quanto definito nella linea guida "Reclutamento". Infine dopo questa fase, si accompagneranno i ragazzi presso le depositerie autorizzate dove vengono fatti ricoverare i veicoli coinvolti nei sinistri stradali, qui verranno visionati soffermandosi sulle dinamiche degli eventi in relazione alle cause/effetto prodotte dalle violazioni delle norme del C.d.S..

- *Cittadini volontari:* La diffusione dell'iniziativa, dopo la conferenza stampa/comunicato stampa di lancio, si potrà divulgare mediante affissioni, inserzioni o annunci sui quotidiani locali, serate o eventi di presentazione. Sarà indispensabile anche la divulgazione delle notizie sul sito web del comune o del comando e sui social network attivati, presso stand in occasione di manifestazioni, tramite brochure rese disponibili presso i front office dell'ente, ecc. Le adesioni saranno raccolte tramite appositi form sul sito web del comune/comando, tramite mail, telefono, contatto diretto del cittadino presso il comando o gli uffici URP del comune compilando un breve modulo. Tutte le richieste confluiranno all'ufficio del Referente del progetto per la catalogazione e la loro gestione, verranno così individuati i cittadini ed invitati al comando in gruppi non superiori alle 2/3 unità. La durata dell'iniziativa sarà di 1 turno di lavoro, dopo la fase conoscitiva e di compilazione del questionario, sarà svolta una breve preparazione dei cittadini alla giornata in modo che possano comprendere cosa accade intorno a loro mantenendo comunque una distanza e neutralità rispetto agli accadimenti, dopodiché si procederà con una visita al comando, che dovrà comprendere le dotazioni strumentali, la centrale radio, il centralino telefonico, front office, gli uffici amministrativi di gestione delle pratiche. Successivamente si aprirà una seconda fase che vedrà gli ospiti

visionare l'attività svolta dalle pattuglie esterne. Le attività esterne visionate potranno fare riferimento alla vigilanza di prossimità, alla vigilanza stradale con possibilità di assistere a posti di controllo anche notturni. Il cittadino indosserà un pettorina rifrangente su cui poter apporre un adesivo identificativo dell'iniziativa che si sta promuovendo.

- *Amministratori / Politici:* L'iniziativa dovrà coinvolgere gli amministratori dell'ente ma anche i rappresentanti del Consiglio. Il Comandante e gli ufficiali del comando dovranno attivarsi per coinvolgere i vari rappresentanti politici e predisporre adeguatamente il progetto di accompagnamento di queste figure all'interno dell'attività del comando. Tra le attività che in modo più significativo rappresentano la polizia municipale, ricordiamo il ricevimento pubblico, la centrale operativa, i controlli notturni ed i servizi di prossimità. Lo scopo dell'attività è fare conoscere il servizio rafforzando così la consapevolezza e la collaborazione tra i vari uffici, visualizzando le attività svolte in un'ottica qualitativa e non solo quantitativa. Raccolte le adesioni all'iniziativa verrà predisposto un calendario ed organizzata l'accoglienza degli interessati per la giornata in servizio con noi. La visita avrà una durata di 2/3 ore, si partirà con un'illustrazione del percorso ipotizzato, poi verranno descritti i compiti e le attività della polizia municipale, verrà illustrata l'organizzazione del comando. Una seconda fase porterà gli ospiti a visitare le strumentazioni del comando, poi una tappa prolungata presso l'ufficio informazioni del comando/piantone/front office, successivamente un'ulteriore tappa prolungata alla centrale operativa (qualora sia fisicamente distinta dal precedente ufficio). In questa fase possono essere coinvolti più ospiti in contemporanea con un massimo di 3/4 persone. Successivamente si aprirà una seconda fase che vedrà gli ospiti visionare l'attività svolta dalle pattuglie esterne. Per quanto concerne le attività esterne risulta maggiormente utile visionare la vigilanza di prossimità e controllo viabilistico, anche durante servizi notturni di viabilità con posti di controllo specifici. Alla conclusione sarà utile svolgere un breve debriefing in cui si spiegheranno gli elementi più significativi del servizio e le difficoltà, raccogliendo impressioni e suggerimenti anche attraverso il questionario finale.
- *Mondo produttivo:* Partendo dalla constatazione che il mondo produttivo rappresenta, rispetto alla sicurezza del territorio, un presidio naturale e soprattutto un punto di riferimento qualificato, sia nell'ascolto dei problemi che nella successiva verifica delle azioni intraprese dalle istituzioni, consegue la necessità di sviluppare - tra gli operatori economici - una maggiore conoscenza della polizia municipale. I comandi potranno dare notizia dell'iniziativa mediante il contatto diretto con gli operatori economici o nell'ambito di incontri tematici, oppure rivolgendosi alle associazioni di categoria di riferimento. Raccolte le adesioni all'iniziativa verrà predisposto un calendario ed organizzata l'accoglienza degli interessati per le giornate "in servizio con noi" che seguiranno percorsi simili a quelli già descritti per le altre categorie già individuate, ponendo attenzione - nel pianificare le attività - alla rappresentazione delle procedure ed al controllo del territorio.

Promozione della polizia locale



In servizio con noi

“Per capire l'importanza del lavoro della PM nulla di più istruttivo che passare un paio di ore con gli agenti”.

{ 3 }

Come ha scritto un giornalista che ha trascorso un **turno di servizio** con una pattuglia di operatori di polizia municipale, “più che il verbale, ad essere caldo è il telefono di cui sono dotati che squilla di continuo” ed ancora “in poche ore fioccano **interventi** di ogni tipo a cui dare **soluzione**”.

Conoscere quale **ruolo** svolge **effettivamente** la polizia municipale all'interno del contesto sociale in cui si trova ad opera-

re non solo descrivendo, raccontando e mostrando l'attività, ma anche facendo provare ai cittadini **l'esperienza** e le **sensazioni** che quotidianamente un operatore di polizia locale **vive**. I cittadini saranno portati all'interno dell'organizzazione di polizia così da **avvicinarsi** e **toccare con mano** la vita del comando. Abbattere i muri ed i **luoghi comuni**, per poter risentire “non pensavo faceste tutte queste cose!!!”



Fare conoscere l'attività svolta quotidianamente dalla polizia municipale attraverso una visione diretta da parte del cittadino, una sorta di **visita guidata interattiva**. La soluzione mostra un massimo grado di **trasparenza** e chiarezza verso la comunità di riferimento, mettendo in chiaro non solo il mandato e gli obiettivi ma anche le caratteristiche delle azioni messe in campo.

La **sicurezza** dei visitatori, degli operatori ed il rispetto della **privacy** delle persone coinvolte durante l'attività posta in essere in presenza

Portare i cittadini all'interno dei nostri comandi

degli ospiti devono essere tenute sempre in massima evidenza, pertanto i servizi saranno organizzati in modo tale che si possa prendere visione di quanto viene svolto, senza tuttavia rimanere coinvolti nell'operatività. Saranno previsti operatori dedicati alle spiegazioni delle motivazioni delle attività poste in essere.

Per avere il massimo riscontro possibile, anche in termini di ritorno successivo alla comunità, i cittadini saranno suddivisi in varie categorie, per ognuna delle quali è individuato uno specifico percorso. Giornalisti, ragazzi in età scolare e neo patentati, cittadini volontari, amministratori e politici, mondo produttivo sono i principali **target di riferimento**.

giornalisti saranno portati in visita alla centrale operativa, potrà essere mostrata l'attività di polizia di prossimità, servizi di polizia stradale, posti di controllo a contrasto della guida in stato di ebbrezza, servizi di antiabusivismo commerciale, sicurezza nei cantieri. Verranno preparati e

distribuiti specifici report arricchiti di foto tematiche.

Ragazzi in età scolare e neo patentati saranno accompagnati dai propri insegnanti e istruttori di scuola guida. Si prevedono differenti percorsi in funzione delle fasce d'età coinvolte; saranno organizzati: una appro-

fondita visione della **centrale operativa** e delle sue funzionalità, incontri tematici supportati da materiali video ed arricchiti da **testimonianze dirette**, la visita alle depositerie

dei veicoli coinvolti in incidenti stradali per una analisi concreta di cause, dinamiche e conseguenze dei sinistri stradali.

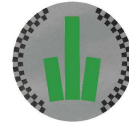
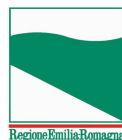
Cittadini volontari potranno avere notizia dell'iniziativa tramite il web, i social network attivati dal comando, apposite brochure distribuite presso le sedi della polizia locale e dell'ente nonché, in caso di allestimento di stand in occasione di manifestazioni ed eventi. Si potrà aderire all'iniziativa attraverso appositi **web form**, tramite mail, telefono, contatto diretto presso il comando o presso gli uffici dell'ente. Dopo una breve preparazione dei cittadini alla giornata che li aspetta, si procederà ad una visita dei settori più significativi del comando per poi procedere alla visione delle attività esterna delle pattuglie, nel rispetto delle condizioni di sicurezza di tutti i soggetti coinvolti. Le attività operative visionate potranno essere la vigilanza di prossimità, polizia stradale con possibilità di

assistere a posti di controllo anche notturni.

Amminatori e politici dovranno essere messi in condizione di conoscere le attività più significative che rappresentano la polizia municipale, gettando un ponte solido fra "Palazzo e Comando". In poche ore si mostreranno l'**organizzazione** del comando, i suoi snodi strategici rispetto alla cittadinanza (centrale operativa, front office, ecc.). Anche in questo caso particolarmente utile sarà assistere all'attività esterna, con particolare riferimento alla vigilanza di prossimità ed al controllo viabilistico. Un **debriefing** finale analizzerà quanto osservato valutando elementi significativi, difficoltà ed eventuali suggerimenti.

Il mondo produttivo rappresenta un presidio quasi naturale e soprattutto un punto di riferimento qualificato sia nell'ascolto dei problemi che nella successiva verifica delle azioni intraprese.

Da questa considerazione ne consegue la necessità di sviluppare un'azione sinergica per migliorare le rispettive conoscenze e nel contempo massimizzare il monitoraggio, attraverso queste categorie professionali, degli accadimenti quotidiani che avvengono nei vari territori. Si instaurerà un canale di comunicazione e di informazione, attraverso il coinvolgimento delle Associazioni di categoria e dell'ufficio attività produttive dell'Ente, con cui verranno organizzati incontri tematici, distribuiti materiali informativi e raccolte istanze e proposte per sviluppare il servizio.



Regione Emilia-Romagna

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

“In servizio con noi”

L’obiettivo è far vivere direttamente, ad una serie di soggetti rappresentativi della comunità, un’esperienza diretta di una giornata in “pattuglia” con gli operatori. Ovviamente le attività avverranno secondo un progetto strutturato, in condizioni di massima sicurezza e con intento divulgativo/illustrativo, nel rispetto di privacy e riservatezza. In particolare sono previsti differenti modalità a seconda dei diversi soggetti interessati:

- 1 Giornalisti. Viene ritenuto utile proporre alle varie redazioni presenti nei territori di appartenenza un ipotesi di “uscite”, in cui un giornalista per volta possa vedere da vicino la realtà del servizio di pattuglia;
- 2 Ragazzi in età scolare o neo patentati, accompagnati da insegnanti / istruttori di scuola guida. L’iniziativa potrà rivolgersi alternativamente ai ragazzi in età scolare oppure a coloro i quali svolgono corsi per il conseguimento della patente di guida; occorrerà quindi calibrare le attività in funzione del target prefissato, individuando le modalità che più si adattano di volta in volta per meglio attirare e coinvolgere i soggetti interessati. In questo senso la Linea Guida definisce le modalità attuative rispetto ai vari soggetti;
- 3 Cittadini volontariamente interessati all’esperienza. I cittadini interessati potranno fare richiesta via web o contatto diretto; verranno poi invitati a partecipare all’esperienza, della durata di un turno di lavoro e la direttiva definisce nel dettaglio l’iter di preparazione dei partecipanti, la dotazione degli stessi di una pettorina di riconoscimento, le informazioni di massima da dare nonché le attività esterne che risulta maggiormente utile mostrare;
- 4 Amministratori / Politici. La Linea Guida individua le varie fasi in cui vengono mostrati strumenti ed aspetti del lavoro svolto e viene previsto un momento di de briefing finale in cui si spiegheranno gli elementi più significativi del servizio e le difficoltà, raccogliendo impressioni e suggerimenti anche attraverso il questionario finale;
- 5 Mondo produttivo. Il mondo produttivo rappresenta un presidio quasi naturale e soprattutto un punto di riferimento qualificato sia nell’ascolto dei problemi che nella successiva verifica delle azioni intraprese. Una conoscenza più dettagliata del lavoro della PM, sviluppabile “vivendo” da vicino le attività svolte, permetterebbe di migliorare la reciproca interazione. Commercianti ed imprenditori che vedono solo il lavoro esterno della PM potranno così conoscerne la struttura operativa e le procedure più importanti.