

**Raccomandazione tecnica in materia di promozione del ruolo e dell'immagine della polizia locale, per migliorarne la conoscenza presso i cittadini.**

**Linee guida.**

### **Premessa**

La presente raccomandazione tecnica si basa sul lavoro svolto attraverso il coinvolgimento diretto delle strutture di polizia locale della Regione Emilia-Romagna che in vario modo ed a vario titolo hanno contribuito a plasmare le linee guida sotto riportate. Le azioni individuate si basano sulle migliori esperienze sviluppate dai comandi e dall'elaborazione delle idee più promettenti raccolte. Il concetto di promozione del ruolo e dell'immagine della polizia locale, per migliorare la conoscenza presso i cittadini, si basa su presupposti di auto promozione attuata direttamente dagli operatori di polizia locale attraverso il lavoro quotidianamente svolto. Una valorizzazione della professionalità che parte da coloro i quali la rappresentano sul campo, essendo direttamente a contatto con i cittadini. Le azioni e le attività individuate sono una rivisitazione di alcune attività svolte contemplando, oltre all'esigenza burocratico amministrativa, la valorizzazione del ruolo e la diffusione dell'informazione rivolta alle comunità.

Comunicare al meglio la propria immagine è il modo più efficace di garantire trasparenza e di evidenziare la molteplicità di ruoli e funzioni strategiche in tutte le aree di intervento, inoltre permette di migliorare con consapevolezza, partecipazione, professionalità ed esperienza i servizi dedicati ad ogni cittadino e ogni comunità della regione.

L'applicazione di queste linee guida mira anche alla standardizzazione di procedure ad alto impatto comunicativo, in modo da rafforzare il sistema integrato della sicurezza e della rete di polizie locali del territorio emiliano-romagnolo.

## **1 - "Festa del Corpo / Porte Aperte"**

### **Obiettivi**

La Festa del Corpo rappresenta, per un Comando di polizia municipale, uno dei momenti più importanti e solenni nel corso dell'anno. Sia che tale giornata venga celebrata nel giorno di San Sebastiano, sia nell'anniversario della fondazione del corpo, per tradizione essa prevede la celebrazione ufficiale durante la Santa Messa, alla presenza delle autorità civili e religiose.

Questa linea guida intende definire la Festa del Corpo secondo un principio differente, ovvero di apertura alla cittadinanza, qui denominato "Porte Aperte", lasciando l'organizzazione del momento istituzionale al protocollo cerimoniale consolidato nel tempo da ogni ente. I due momenti, quello cittadino e quello cerimoniale, possono essere organizzati nella medesima giornata o in giornate differenti, a seconda delle esigenze.

## **Azioni preliminari**

Per poter mettere in atto in maniera efficace questa linea guida, è necessario porre in essere alcune azioni preliminari che possano ridurre fattori di rischio o di ostacolo alla realizzazione ed alla buona riuscita dell'organizzazione e gestione della giornata "Porte Aperte".

Le azioni preliminari sono così identificate:

- Il comando dovrà individuare un referente ed eventuali suoi collaboratori (staff organizzativo) che dovranno dedicarsi all'organizzazione della giornata. Lo staff organizzativo dovrà predisporre una sorta di vademecum ad uso interno, finalizzato ad una efficiente organizzazione delle varie attività. E' inoltre utile allacciare rapporti di collaborazione con terzi soggetti, pubblici o privati, che possano contribuire alla realizzazione delle iniziative.
- 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.

Di seguito vengono indicate le attività che è possibile svolgere in occasione della giornata "Porte Aperte" che, **dovrà tenersi indicativamente nel 2<sup>a</sup> sabato del mese di maggio.**

**La linea guida si intende applicata se si svolgono almeno 4 delle 10 attività di seguito presentate.**

### **1. Attività sportive**

Organizzare un'attività sportiva può costituire un'ottima opportunità di incontro con i cittadini: un torneo per i ragazzi delle scuole, una maratona/camminata aperta a tutta la cittadinanza, un percorso ciclistico anche con la partecipazione degli operatori di polizia locale, sono solo alcuni esempi che possono rappresentare un momento di aggregazione e di conoscenza reciproca. Per l'organizzazione si possono utilizzare le strutture sportive comunali, purché raggiungibili comodamente, le palestre delle scuole coinvolte nella giornata o luoghi all'aperto (parchi, giardini pubblici, ecc.). In caso si sceglieranno luoghi all'aperto, è necessario individuare preventivamente un luogo alternativo al coperto, da utilizzare in caso di maltempo ed evitare così uno sgradevole annullamento dell'attività.

### **2. Percorso fotografico**

Tale attività consiste nell'allestimento di una mostra fotografica nel centro della città. Le foto dovranno essere stampate su supporti di grande dimensione (pannello pvc o altro materiale), e dovranno riprodurre le situazioni operative caratterizzanti l'attività del comando. Per fare ciò sarà necessario acquisire fotografie relative ai momenti che tipicamente ricorrono in una giornata lavorativa della polizia municipale e dotate di una risoluzione adeguata alla stampa in grandi dimensioni.

L'allestimento dovrà coinvolgere i commercianti, che esporranno le foto all'interno dell'esercizio o in prossimità dell'entrata. Il percorso di foto potrà essere collegato anche all'attività di cui al punto 5.

### **3. Le scuole**

Coinvolgere le scuole nell'organizzazione della giornata "Porte Aperte", ad esempio per l'organizzazione di un concerto, per la realizzazione di esposizioni artistiche a tema, per rappresentazioni teatrali su argomenti particolari (ad es. sicurezza stradale, educazione ambientale, sicurezza sul lavoro, ecc.), per la produzione di materiali promozionali (video, depliant, manifesti, ecc.).

### **4. La nostra storia**

A seconda delle disponibilità di spazio, prevedere un momento di rievocazione della storia del comando di polizia municipale. Di seguito alcune possibilità:

- Predisposizione di materiale audiovisivo da proiettare alla presenza dei cittadini;
- Esposizione di foto storiche;
- Esposizione, all'esterno del comando, di veicoli storici e/o di uniformi storiche;
- Narrazione dal vivo: operatori in pensione che raccontano "come eravamo...";
- Fare una pubblicazione sulla storia della polizia municipale con una ricerca di materiali originali e fonti storiche (ricerca negli archivi comunali, interviste ad operatori in pensione, ecc.).

### **5. Espandersi nella città: i "punti di dialogo".**

Organizzare alcuni punti nel centro della città e comunque in un'area circoscritta e percorribile a piedi, allestiti con gazebo o uffici mobili o altra modalità che consenta il contatto ed il dialogo con i cittadini. Ciascun punto dovrà essere tematizzato e prevedere la presenza di almeno due operatori con particolare competenza sul relativo tema (ad es. codice della strada, abuso di alcol e stupefacenti, racconti storici della pm, ecc.). Questa modalità di presentazione alla cittadinanza si può legare a tutte le altre attività, ad esempio prevedendo un gazebo per la rievocazione storica, un altro per la simulazione di interventi operativi, uno per l'educazione stradale, ecc. In generale, se si organizza anche l'attività di cui al punto 2. (Percorso di foto) la dislocazione di questi "punti di dialogo" può intrecciarsi con il percorso fotografico. Si può valutare inoltre l'opportunità di sfruttare questa modalità di presenza per ridare vita a luoghi tipicamente degradati.

### **6. Simulazione di interventi**

Si tratta di trasposizioni di interventi operativi di attività di polizia, di sicuro impatto verso i presenti, che consentono agli spettatori di prevedere, valutare ed immedesimarsi in ciò a cui

stanno assistendo. Si deve cercare di rendere accattivanti ed interessanti tali simulazioni. Pertanto è necessario che esse siano piuttosto brevi ed incisive, in maniera tale che rimanga alto il livello di attenzione. Le simulazioni andranno sempre effettuate con la divisa utilizzata per i vari tipi di intervento che si andranno a rappresentare. Tali simulazioni saranno dirette a due distinte categorie. La prima potrà vedere coinvolti ragazzi tra i 14 ed i 18 anni, cioè coloro i quali si avvicinano al mondo della guida attraverso il conseguimento del C.I.G. (patentino). La seconda categoria comprenderà invece un pubblico più adulto (dai 18 anni in poi). Gli operatori che andranno ad effettuare tali dimostrazioni dovranno possedere sicurezza e dimestichezza con ciò proporranno, anche in vista di domande che potranno essere poste dal pubblico al termine delle simulazioni. Quindi il personale sarà quello che, per mansione d'ufficio, si occupa del tema che viene rappresentato. Quindi operatori dell'infortunistica per dimostrazioni inerenti incidenti stradali; ecc.

### **7. Educazione stradale**

Organizzare momenti di incontro con i bambini delle classi con cui si è fatta educazione stradale nel corso dell'anno scolastico, coinvolgendo gli insegnanti e le famiglie. In questa occasione si possono presentare alcuni lavori fatti con i bambini (disegni, cartelloni, ecc.), si possono allestire percorsi stradali da fare in bicicletta, si possono fare giochi di ruolo, quiz a premi, ecc.

### **8. Rendiconto attività**

Il rendiconto delle attività in genere viene fatto dal comandante in presenza delle autorità. In questo caso invece l'attività prevede la presentazione delle attività svolte dal comando davanti alla cittadinanza appositamente invitata per la giornata "Porte Aperte" (bambini delle scuole con le loro famiglie, familiari degli operatori, ecc.).

La presentazione dovrà avere un carattere spiccatamente divulgativo, evidenziando le attività di maggiore impatto per il territorio (educazione stradale, attività di prossimità, attività ambientale, infortunistica, chiamate alla Centrale Operativa, soccorso alla popolazione, ecc.). Per quanto riguarda l'attività sanzionatoria, sarà importante valorizzare soprattutto il beneficio tratto dalla collettività rispetto al lato punitivo subito dal trasgressore.

### **9. Tour nel comando**

Organizzare delle visite guidate all'interno del comando per mostrare le principali e più attrattive attività svolte dagli operatori, con simulazioni d'uso delle strumentazioni. Organizzare almeno un passaggio nella Centrale Operativa per mostrare le strumentazioni e la tipica attività di ricezione chiamate, l'utilizzo degli apparati radio e la visualizzazione della cartografia se disponibile. Ogni gruppo in visita sarà composto al massimo da 10 persone e sarà accompagnato almeno da un ufficiale. Un elemento imprescindibile è la previsione di percorsi liberi da barriere architettoniche, per consentire anche ai disabili di

svolgere il percorso senza difficoltà. Si può inoltre prevedere la visione dei veicoli con la possibilità per i cittadini di accedervi, affiancati da un operatore.

#### **10. Consegna encomi con i cittadini**

Tradizionalmente, la consegna degli encomi viene fatta dal Comandante o altra autorità agli operatori che si sono contraddistinti per attività di particolare rilievo. L'attività qui descritta prevede che a consegnare l'encomio all'operatore si alternino, oltre al Comandante, vari soggetti: autorità, cittadini che hanno beneficiato direttamente dell'intervento dell'operatore, cittadini che sono simbolicamente legati all'episodio oggetto di encomio. Per i casi più rilevanti, potrà essere il cittadino stesso che, assieme all'operatore, racconterà alla cittadinanza presente i momenti e le emozioni vissute nel corso dell'intervento.

## **2 - "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.

## **3 - "Presenza sui media"**

### **Obiettivi**

Per la promozione dell'immagine della polizia municipale è di fondamentale importanza saper gestire il rapporto con chi, all'interno dell'Ente, si occupa del contatto con i mezzi di comunicazione. L'obiettivo di questa linea guida è quello di fornire un set minimo di strumenti conoscitivi e di accorgimenti per collaborare al meglio con gli addetti stampa dell'ente di appartenenza e per favorire una raccolta efficace delle informazioni necessarie a chi ha il compito di inviare comunicati stampa, organizzare conferenze stampa e più in generale di gestire il rapporto con i media.

### **Azioni preliminari**

Per poter mettere in atto in maniera efficace questa linea guida, è necessario porre in essere alcune azioni preliminari che possano ridurre fattori di rischio o di ostacolo ad una corretta gestione del rapporto con gli addetti stampa dell'ente.

Le azioni preliminari sono così identificate:

- Il Comando individua un referente ed eventuali suoi collaboratori sulla base delle attitudini e competenze. Il referente si rapporta con il comandante, con i colleghi che devono mettere a sua disposizione le informazioni ed avrà accesso alle fonti informative. E' inoltre necessario strutturare formalmente un flusso informativo dai servizi/nuclei/reparti/presidi del comando verso chi si deve occupare della comunicazione verso l'esterno. Si deve fornire una preparazione specifica agli operatori che gestiscono il rapporto con gli addetti stampa in materia di tecniche comunicative, modalità di redazione dei comunicati stampa, sulla comunicazione su social network, ecc.

- Si dovrà procedere ad una sensibilizzazione interna con tutti gli operatori per condividere le finalità del progetto sulla promozione e di questa specifica linea guida, per favorire la motivazione e la consapevolezza dell'utilità di lavorare su questo fronte, in modo da agevolare il flusso delle informazioni dirette al referente. Inoltre, una volta attuata la linea guida, si consiglia di rendere disponibili a tutti gli operatori gli articoli che trasmettono una buona immagine della polizia municipale, ad esempio tramite affissione negli spazi comuni interni al comando, per dimostrare che lavorare bene su questo fronte dà buoni risultati. E' inoltre utile adibire un'area per la conservazione e fruizione del materiale pubblicato dai media.

### **Gli interlocutori dell'Ente**

Gli interlocutori principali della comunicazione promossa dall'Ente, in collaborazione con i Comandi, possono essere così individuati:

- Giornali locali, nazionali, free press;
- Radio locali;
- Web 2.0 (social network);
- Tv locali;
- Comitati dei cittadini/Associazioni.

**Affinché la linea guida si intenda applicata devono essere adottati gli strumenti "Comunicato stampa" e "Conferenza stampa" e uno strumento a scelta fra i rimanenti.**

### **Gli strumenti**

#### *1) Il comunicato stampa*

Il comunicato stampa deve veicolare la notizia in modo che essa risulti immediatamente chiara ed efficace. In questa sezione vengono presentati i criteri principali utilizzati per redigere un comunicato stampa, al fine di fornire al referente individuato dal Comando tutti gli elementi per procedere ad una consapevole ed efficace collaborazione.

Occorre tenere in considerazione i cinque elementi caratteristici della comunicazione: chi, cosa, dove, quando e perché. Il materiale prodotto deve inoltre essere breve, accurato e chiaro.

Può essere utile all'addetto stampa disporre di una dichiarazione virgolettata (ad esempio del comandante, del sindaco o del cittadino che ha beneficiato dell'intervento) per rafforzare il senso che la notizia intende trasmettere, ed a questo scopo il referente può adoperarsi raccogliendo una dichiarazione da tali soggetti.

Altro elemento utile ad agevolare il lavoro degli addetti stampa è la disponibilità di fotografie relative alla notizia da allegare al comunicato: a questo scopo è bene dotarsi di un apposito

archivio che rappresenti situazioni di operatività da utilizzare con tempestività.

Al fine di svolgere in tempo utile una efficace attività informativa, va tenuto presente che le comunicazioni devono essere inviate dagli uffici preposti, di regola, non oltre le ore 14,00 per quanto riguarda argomenti che possano interessare i quotidiani, le agenzie di stampa, le radio e le tv. Invece, per quanto riguarda i settimanali, almeno 3 giorni prima della chiusura della testata in redazione. Per quanto riguarda i mensili, almeno 15 /20 giorni prima della chiusura della testata in redazione. Per questo è necessario rapportarsi con l'ufficio stampa dell'ente, se presente.

## 2) *La conferenza stampa*

La conferenza stampa è un evento importante a carattere straordinario ed in quanto tale viene organizzata dagli Enti con particolare attenzione. Per agevolare il lavoro di organizzazione da parte del settore preposto all'interno dell'ente, questa sezione fornisce al referente del Comando alcune indicazioni operative generali.

Per quanto riguarda i tempi della fase preparatoria, considerato che in ragione degli orari di lavoro e dei limiti tecnici imposti dalla chiusura delle pagine, i giornalisti dei quotidiani e delle agenzie di stampa sono soprattutto disponibili tra le h. 10.00 e le h. 13.00, è bene approntare con buon anticipo tutto quanto possa essere utile al settore competente per una buona riuscita dell'evento.

Inoltre, in genere all'inizio della conferenza stampa, viene distribuita ai partecipanti un'ampia documentazione (press kit) predisposta da/con l'ufficio stampa dell'ente. A questo fine è necessario fornire agli addetti stampa tutte le informazioni utili alla predisposizione del materiale informativo. Ad esempio, la cartella stampa può contenere una sintesi della conferenza (argomenti, dati, costi, raffronti, precedenti significativi), una o più foto con didascalia, eventuale altra documentazione. Sarà quindi cura del referente del Comando collaborare al reperimento e confezionamento di tali informazioni.

Per organizzare al meglio il lavoro, il referente del Comando deve essere consapevole di tutte le possibili attività che l'organizzazione di una conferenza stampa comporta, al fine di concordare con gli addetti stampa i termini in cui il Comando può efficacemente contribuire alla sua preparazione e gestione. Tali attività di norma comprendono:

- individuazione di un tema di reale interesse per il pubblico di riferimento;
- individuazione di soggetti competenti sul tema;
- scelta del luogo, che deve essere facilmente raggiungibile;
- predisposizione di un elenco dei giornalisti invitati per testate;
- previsione di un congruo tempo di preavviso per l'invito;
- redazione del comunicato per le agenzie stampa;
- preparazione dei materiali (press-kit);

- sistemazione, nel caso l'evento si verifichi presso la Polizia Municipale, della sala in cui si svolge la conferenza, dotandola di tutte le attrezzature necessarie, in particolare uno striscione o pannello in cui siano riportati i loghi istituzionali, il nome dell'ente, la dicitura Polizia Municipale. E' utile, inoltre, predisporre un monitor in cui possano essere visualizzate le eventuali immagini relative all'operazione e/o attività, disporre sul tavolo eventuali oggetti legati al tema della conferenza (ad es. materiale sequestrato).

### 3) *La comunicazione sui social network*

Oggi molte amministrazioni usano i social network sia per diffondere informazioni sull'ente e per promuovere eventi o iniziative, sia per creare nuovi spazi di dialogo con i cittadini e nuovi canali per raccogliere le loro opinioni e valutare la soddisfazione degli utenti sui servizi ed attività istituzionali. Per un utile ed efficace utilizzo di questo strumento, anche con riferimento alle attività della polizia municipale, è fondamentale la fase di progettazione da svilupparsi con l'ufficio stampa dell'ente che, in taluni casi, già gestisce o coordina profili di questo tipo per l'Ente: individuare il target, gli scopi che si intendono raggiungere, le risorse a disposizione ed i contenuti che si vogliono diffondere.

E' quindi necessario: far sapere che il comando di polizia municipale è attivo nel social network scelto; predisporre un flusso informativo utile all'aggiornamento continuo del canale utilizzato.

Nella gestione di un sito/pagina di social networking si dovrà concorrere alle seguenti funzionalità:

- *Creazione e gestione del profilo del Comando*: una sorta di home page contenente informazioni generali, immagini o video dove vengono visualizzati i commenti dei contatti e le varie attività svolte all'interno del social network;

- *Creazione e manutenzione di una lista di "contatti"*: i social network permettono, in genere, di navigare nelle reti dei propri contatti, interagire con loro, leggere le loro attività in base anche alle diverse limitazioni previste dai vari siti e alle impostazioni scelte dall'utente, ricevere aggiornamenti relativi ai nuovi messaggi dei soggetti con cui si interagisce;

- *Comunicazione*: le attività rese disponibili dai diversi siti sono molteplici; le principali sono: invio di messaggi (privati o pubblici), inserimento di commenti, condivisione di foto, video e link, iscrizione a gruppi di interesse e partecipazione ad eventi (virtuali e reali), diffusione di inviti, partecipazione (attiva o passiva) a discussioni, ricerca in tempo reale di notizie, aggiornamenti e persone.

### 4) *La newsletter / Bollettini periodici*

In raccordo con l'ufficio stampa dell'ente è necessario stabilire la struttura delle sezioni della newsletter e predisporre un elenco dei destinatari, che sarà composto da indirizzi istituzionali (es. altre P.A., altri servizi dell'Ente, circoscrizioni o quartieri, da indirizzi di privati o/e altri

soggetti previa registrazione (es. cittadini privati, associazioni di volontariato, economiche, sociali, altri stakeholder). E' necessario prevedere eventuali copie in formato cartaceo da mettere in distribuzioni in alcuni luoghi (URP, Circostrizioni, sedi del comando, ecc.).

Il referente dovrà: adottare una metodologia di raccolta ed organizzazione delle informazioni utili ad aumentare la conoscenza, diretta o indiretta, del lavoro/ruolo della polizia municipale; prestare attenzione ad eventuali argomenti o temi che possano essere motivo di particolare curiosità/interesse in materia di sicurezza. Se la struttura organizzativa dell'ente e le risorse disponibili lo consentono potranno essere previste newsletter personalizzate rispetto a categorie ben definite a cui far arrivare informazioni specifiche (es. alle associazioni di autotrasporti inviare comunicazioni d'interesse, iniziative sulla sicurezza che abbiano visto protagonisti associazione anziani e la loro categoria, ecc.) E' inoltre necessario valutare la periodicità della newsletter e mantenere rigorosamente puntuale il flusso delle informazioni che garantiscono l'uscita delle pubblicazioni.

Altre indicazioni che a livello di ente è utile siano attivate: collegamento del link della newsletter al sito web, archiviazione sul sito dei numeri pubblicati, reperimento immagini e fotografie che serviranno ad arricchire le pubblicazioni, prevedere l'inserimento delle modalità di contatto, gli indirizzi di posta ordinaria, posta elettronica, fax e sito web della struttura di polizia municipale.

#### **4 - "Web"**

##### **Obiettivi**

Questa linea guida intende definire alcuni "standard minimi" per il sito web di un comando di polizia municipale, fermo restando tutti i vincoli, più o meno stringenti, legati alle piattaforme informatiche utilizzate dagli enti sul territorio emiliano-romagnolo. Il web infatti oggi è diventato uno dei canali principali della comunicazione istituzionale tra pubblica amministrazione e cittadini, che consente di dialogare con essi e di rilevare facilmente i loro bisogni, il loro gradimento dei servizi offerti e delle informazioni diffuse.

Oltre agli standard minimi, vengono inoltre riportate delle caratteristiche aggiuntive che possono migliorare lo strumento on line.

##### **Gli obiettivi generali di un sito della polizia municipale**

Un sito della polizia municipale può perseguire diverse finalità, quali ad esempio:

- informare i cittadini
- promuovere e far conoscere il comando ed i servizi offerti
- facilitare l'accesso ai servizi
- aprire nuovi spazi di partecipazione
- aumentare la trasparenza amministrativa

- promuovere processi di semplificazione amministrativa
- attivare nuovi canali per il controllo della qualità dei servizi e la rilevazione della customer satisfaction
- erogare servizi permettendo una riduzione dei costi, dei tempi sia per l'ente che per il cittadino
- aprire nuovi punti di accesso alle informazioni ed ai servizi

Per essere efficace, la comunicazione istituzionale on-line deve rispettare alcune caratteristiche, prima tra tutte l'accessibilità. Per accessibilità si intende la garanzia del diritto di accesso dell'utente ai contenuti del sito, che quindi devono essere comprensibili e facilmente fruibili.

### **Azioni preliminari**

Per poter mettere in atto in maniera efficace questa linea guida, è necessario porre in essere alcune azioni preliminari che possano ridurre fattori di rischio o di ostacolo alla realizzazione del sito web stesso.



Le azioni preliminari sono così identificate:



- Il comando valorizza le competenze interne al comando (sia informatiche, che grafiche o comunicative) ed individua formalmente un referente della gestione ed aggiornamento del sito web ed eventuali suoi collaboratori. Verranno definite le regole di gestione del sito, la scelta del tipo di contenuti e le modalità di comunicazione interna al comando per consentire che il flusso delle informazioni tra i vari reparti e lo staff che si occupa del sito web, avvenga secondo regole chiare. Inoltre si deve promuovere un'attività di preparazione, anche con formatori interni all'ente, rivolto almeno al responsabile della gestione del sito. Il modulo formativo sarà altamente tecnico/operativo sulla procedura di aggiornamento della pagine web, modalità di inserimento notizie, ecc.
- Tutti gli operatori del comando dovranno essere informati delle finalità e dei vantaggi derivanti dall'applicazione di questa linea guida, attraverso un incontro o altro tipo di comunicazione.

### **Il sito web della polizia municipale**

Fermo restando i diversi vincoli di architettura dovuti alle piattaforme che ogni ente offre ai suoi servizi interni, **la linea guida si intende applicata se un sito web della polizia municipale ha le seguenti caratteristiche:**

spazio centrale e una colonna laterale, oppure spazio centrale e due colonne laterali. In entrambi casi è prevista l'intestazione.

 <b>Polizia Municipale</b>  nome ente	
Info e contatti per emergenze	
Corpo •chi siamo •contatti, sedi, orari •funzioni •uffici •lavora con noi •...	<h1>News</h1>
Cosa fare in caso di... •sanzioni e verbali •incidente stradale •accesso agli atti •invio segnalazione •... •...	
Info/ Campagne •resoconto attività •dicono di noi •...	

 <b>Polizia Municipale</b>  nome ente		
Info e contatti per emergenze		
Corpo •chi siamo •contatti, sedi, orari •funzioni •uffici •lavora con noi •...	<h1>News</h1>	In evidenza
Cosa fare in caso di... •sanzioni e verbali •incidente stradale •accesso agli atti •invio segnalazione •... •...		
Info/ Campagne •resoconto attività •dicono di noi •...		Link utili

Nell'**intestazione** devono essere presenti i loghi istituzionali (dell'ente, della PM, del Comando se ne dispone) e devono essere inoltre privilegiati i colori istituzionali (e loro sfumature) della polizia municipale o dell'ente di appartenenza.

Sotto il banner di intestazione o comunque in piena evidenza all'apertura della home page, devono essere riportati i **contatti** telefonici, in particolare quello della centrale operativa o numero per le emergenze, il numero di fax e l'indirizzo mail.

Lo spazio centrale è dedicato alle **notizie**, il quale viene aggiornato frequentemente, in base alle novità del momento. Ogni notizia deve riportare una foto legata al contenuto che si sta trattando (possibilmente riferite a momenti operativi del comando). Diventa quindi necessario costruire un archivio di foto da utilizzare al momento del bisogno. L'uso delle immagini deve essere comunque sobrio. Nella testo della notizia, così come in generale in tutte le altre pagine, è consigliabile fare un frequente utilizzo di link che rinvino ad altre pagine per evitare di appesantire il testo. E' inoltre molto utile inserire per ogni notizia il pulsante che consenta al cittadino di condividere la notizia stessa sui social network.

Nella colonna laterale, lo spazio di contenuto dedicato al **"Corpo"** contiene le seguenti informazioni:

#### *Informazioni minime*

- Chi siamo (presentazione, territorio di competenza, ecc.)
- Contatti, sedi e orari con mappa "come raggiungerci
- Funzioni e competenze (con indicazioni anche circa le attività di maggior richiamo e che caratterizzano il corpo: es. educazione stradale)
- Uffici
- Lavora con noi (per i contenuti si veda il punto 6 "Reclutamento")

#### *Informazioni aggiuntive*

- Benvenuto del comandante
- Storia del corpo
- Galleria fotografica
- Dotazioni strumentali

Nella colonna laterale, lo spazio di contenuto dedicato ai **"Servizi"**, o meglio denominato **"Cosa fare in caso di..."** deve essere pensato e strutturato secondo la prospettiva del cittadino che, generalmente accede al sito perché ha una problematica da risolvere. Le informazioni devono essere fornite per tematica (es. incidente stradale, sanzioni e verbali, segnalazioni ed esposti, ecc.), ed all'interno di ciascuna sottosezione verranno fornite tutte le informazioni utili al cittadino, facendo un frequente uso di link che rinviino ad altre pagine, inserendo i relativi moduli, evitando dunque la classica sezione cumulativa "modulistica" difficilmente fruibile per coloro i quali non sono in possesso di conoscenze specifiche delle materie trattate. La sezione "Cosa fare in caso di..." deve fornire le informazioni relativamente ai seguenti servizi:

#### *Servizi minimi*

- Sanzioni e verbali
- Incidente stradale
- Richiesta accesso agli atti
- Segnalazione/Esposto

#### *Servizi aggiuntivi*

- Oggetti ritrovati / smarriti
- Altri servizi

Nella colonna laterale, nella sezione **"Info/Campagne"**, così come in quella **"In evidenza"**, possono essere riportate tutte le informazioni aggiuntive, dati di interesse, campagne di sensibilizzazione, ecc. Di seguito alcuni suggerimenti:

- Resoconto attività annuale
- Dicono di noi



- Carta dei servizi
- Mappe (varchi / ZTL / Velox / Photored)
- Statistiche (incidenti stradali, ecc.)
- Link siti istituzionali e/o specialisti
- Ma lo sapevi che... (la curiosità, diverso da "dicono di noi")
- Rintraccio persone
- Animali
- Cantieri
- Anagrafe Canina Unica
- Regole convivenza civile
- Sezione per i più giovani (campagne su droghe e alcol con video di impatto)
- Accesso a forum per utenti registrati con moderatore
- L'esperto risponde (nota: si deve precisare che sono risposte ad informazioni che non costituiscono in alcun modo un parere)

Ulteriori caratteristiche generali facoltative:

- Prevedere una versione del sito, o delle sue pagine principali, in altre lingue, ad esempio in inglese.
- Riservare la possibilità di accesso ad una sezione riservata agli operatori, con account e password, in cui possano trovare tutti gli aggiornamenti normativi, modulistica aggiornata, ecc.

## **5 - "Presenza a manifestazioni ed eventi"**

### **Obiettivi**

Una delle migliori occasioni di contatto con i cittadini è rappresentato dalle manifestazioni e dagli eventi che animano le comunità territoriali come ad esempio la fiera del patrono, la festa della pro loco ed altre piccole o grandi manifestazioni che rappresentano per i cittadini un luogo d'incontro. Spesso la polizia municipale è presente a tali manifestazioni con uno stand o con altre modalità più flessibili quali ad esempio l'ufficio mobile. Questa linea guida intende individuare alcune modalità per organizzare, gestire e sfruttare al meglio l'opportunità rappresentata da tali eventi, valorizzandone soprattutto l'aspetto relazionale ed informativo.

### **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 ed alla buona riuscita dell'organizzazione e gestione della presenza a manifestazioni ed eventi da parte del comando.

Le azioni preliminari sono così identificate:

- Il comando promuove un'attività di preparazione, anche con formatori interni all'ente, rivolto ad un gruppo di operatori che costituiranno lo staff organizzativo. Per la scelta degli operatori è importante valutarne la motivazione, le competenze che già essi hanno e particolari attitudini di

tipo organizzativo. Le competenze da acquisire riguardano pianificazione, modalità di valutazione delle attività svolte, fund raising per la pubblica amministrazione, ecc. Gli operatori così formati potranno costituire, sul territorio regionale, una "rete di esperti" che favorisca lo scambio di competenze, modalità organizzative, scambio di materiale informativo, attrezzature, ecc.

- Il comando dovrà individuare, un referente ed eventuali suoi collaboratori che dovranno dedicarsi all'organizzazione dello stand.
- Il comando dovrà predisporre un documento ad uso interno, relativo all'organizzazione ed alla pianificazione della presenza alle manifestazioni ed eventi tramite stand o altre forme.
- L'ambito politico (Sindaco, Assessore, ecc.) dovrà essere coinvolto nella presenza a manifestazioni ed eventi, come ad esempio invitandolo allo stand in particolari occasioni (inaugurazione, iniziativa tematica, campagna di sensibilizzazione, ecc.)

**Di seguito vengono riportate le indicazioni minime per una efficace organizzazione della presenza tramite stand alle manifestazioni ed eventi e per considerare attuata tale linea guida.**

### **Il Personale**

Essere presenti con uno stand ad un evento cittadino significa essere costantemente esposti al rapporto con la cittadinanza ed avere amplificata la propria visibilità, pertanto risulta un'occasione per dimostrare di essere figure estremamente professionali e disposte al dialogo. Per questo sono importanti i criteri con cui vengono selezionati gli operatori preposti a tale attività:

- motivazione personale (ad esempio grazie ad un'adesione volontaria);
- predisposizione al dialogo;
- particolare cura nell'indossare l'uniforme.

I principali compiti del personale saranno quelli di prestare accoglienza e fare da riferimento per i visitatori, fornire informazione. Il personale sarà costantemente a disposizione presso lo stand e nelle sue adiacenze per incentivare i cittadini a visitarlo, visionare le strumentazioni esposte o prendere parte alle attività offerte.

### **Organizzazione dello stand: impatto visivo, dotazioni strumentali, esposizione mezzi**

L'impatto visivo di uno stand in un momento pubblico è certamente un elemento essenziale. Le possibilità di allestimento dipendono dall'ampiezza dello stand, dalle strutture logistiche a disposizione e dalle risorse disponibili, ma è comunque possibile

individuare alcuni criteri di base per la sua organizzazione, di seguito indicati:

- massimizzare le possibilità per il cittadino di entrare nello stand, senza costringerlo in passaggi obbligati o stretti;
- all'interno dello stand, utilizzare prevalentemente i colori istituzionali (bianco, blu e sue diverse tonalità) ed i loghi istituzionali (logo regionale della polizia municipale e logotipo, logo dell'ente, logo del comando, ecc.);
- le pareti dello stand (fisse o mobili) dovranno essere corredate da immagini (stampa in grandi dimensioni) preferibilmente di situazioni operative;
- utilizzare elementi di allestimento quali rivestimento della pavimentazione in moquette, pvc o altro materiale che non comporti per il montaggio una lavorazione complessa ed elementi decorativi quali ad esempio delle piante, totem, ecc.;
- dovrà essere ben visibile il nome del comando ed il contatto della centrale operativa o altro numero utile (tramite striscione, roll up, adesivo in pvc o altro supporto);
- dovranno essere adottate misure per richiamare l'attenzione dei cittadini come ad esempio l'utilizzo di monitor di grandi dimensioni sui quali scorrono video tematici o elementi scenografici (ad esempio i loghi istituzionali, il nome del comando, il numero di emergenza, immagini in situazioni operative, ecc.), fotografie di grandi dimensioni o elementi di richiamo posti in prossimità dell'entrata dello stand (vele, pannelli esterni, moduli a led, ecc.);
- all'interno dello stand utilizzare soluzioni per sfruttare al meglio lo spazio disponibile: ad esempio pannelli orientabili (tipo separé) o pannelli divisorii per aumentare la superficie utilizzabile al fine di mostrare fotografie/immagini, totem porta depliant, banconi con materiale informativo, strutture portatili (ad esempio roll-up riavvolgibili) da utilizzare e spostare a seconda delle necessità, ecc.;
- dedicare attenzione all'illuminazione: se si intendono mostrare delle foto, porre un'illuminazione adeguata, così come in caso di visione di filmati;
- prevedere un'area interna allo stand dedicato ai bambini con giochi o percorsi educativi, prevedendo opportuni accorgimenti per la loro tutela;
- i monitor di dimensioni ridotte andranno utilizzati per mostrare specifiche cose (ad esempio accanto ad una strumentazione per mostrarne l'uso in contesti operativi).

#### **Gestione dello stand: le attività**

All'interno ed in prossimità dello stand è possibile svolgere varie attività. Di seguito vengono fornite alcune indicazioni per la loro realizzazione.

- *Esposizione dei veicoli.* A seconda dell'ambito lavorativo, del territorio, dell'occasione in cui la polizia municipale è ospite od organizzatrice, dovranno essere esposti i mezzi più

rappresentativi e che più valorizzano l'ambito operativo. Ogni tipo di veicolo ha una propria peculiarità che dovrà essere valorizzata in maniera positiva, attraverso un'adeguata spiegazione delle sue funzionalità per veicolare l'immagine di una polizia municipale che agisce in molteplici contesti anche complessi. Gli operatori che accompagneranno i cittadini nella visione dei mezzi, dovranno essere in grado di rispondere a domande specifiche circa il loro utilizzo e di quello delle dotazioni strumentali di cui sono forniti. Con l'assistenza dell'operatore, sarà possibile, per cittadini, salire a bordo dei mezzi.

- *Visione delle strumentazioni.* Tutte le strumentazioni di maggiore utilizzo dovranno essere visionabili dai cittadini con l'assistenza di operatori che ne illustrino le caratteristiche, le finalità e le modalità d'uso. Strumentazioni di simulazione (crash test, impatto con cintura di guida, simulatori di guida a bordo auto o a bordo moto, ecc.) costituiscono un'ottima attrattiva per lo stand e un ottimo veicolo di messaggi educativi. Ogni postazione di attività dovrà essere debitamente segnalata con apposito cartello ben visibile e dovrà essere corredata da materiale informativo circa la problematica correlata alla strumentazione esibita.
- *Materiale informativo.* Dovrà essere allestito un tavolo, scansia o altra struttura, di facile accesso da parte dei cittadini, con materiale informativo relativo al comando (numeri utili, attività svolte, ecc.) ed altre informazioni di interesse. Molto utile può essere la presenza di un operatore a fianco del materiale distribuito che possa interloquire con i cittadini.
- *Attività di simulazione di interventi operativi.* Si tratta di trasposizioni di interventi operativi di polizia, di sicuro impatto verso i presenti che, consentono agli spettatori di prevedere, valutare ed immedesimarsi in ciò a cui stanno assistendo. Si deve cercare di rendere accattivanti ed interessanti tali simulazioni. Pertanto è necessario che esse siano piuttosto brevi ed incisive, in modo tale che rimanga alto il livello di attenzione. Le simulazioni andranno sempre effettuate con la divisa utilizzata per i vari tipi di intervento che si andranno a rappresentare. Gli operatori che andranno ad effettuare tali dimostrazioni dovranno possedere sicurezza e dimestichezza con ciò che proporranno, anche in vista di domande che potranno essere poste dal pubblico al termine delle simulazioni.

## **6 - "Reclutamento"**

### **Obiettivi**

L'obiettivo delle selezioni per l'accesso alla categoria diviene veicolo per diffondere e valorizzare l'attività della polizia municipale, migliorare la conoscenza in concreto di quello che svolge. Si potrà favorire la partecipazione alle selezioni da parte di persone maggiormente motivate in quanto consapevoli di cosa li aspetta.

Publicizzare i concorsi attraverso modalità già sperimentate in altri contesti anche europei, nonché individuare nuovi strumenti, favorirà la maggiore circolazione delle informazioni e complessivamente potrà accrescere l'orgoglio di fare parte di questa categoria professionale. Occorre superare la fase in cui la notizia del concorso per l'assunzione di agenti di polizia municipale viene solo affissa all'albo pretorio come mero adempimento burocratico. La selezione di nuovi operatori deve essere valorizzato come momento rappresentativo di una opportunità offerta a coloro i quali dimostreranno di essere i più idonei e preparati a lavorare per la comunità. Per un completo sviluppo della linea guida e per agevolare la diffusione dei principi qui trattati, risulta necessario che ogni comando metta a disposizione il materiale divulgativo realizzato a tutti gli altri comandi di polizia municipale della Regione. Sarà inoltre necessario comunicare al Servizio regionale competente in materia di polizia locale, ogni bando di selezione di personale che si andrà a realizzare in conformità con la delibera di Giunta regionale n. 278/2005 e successive modifiche.

### **Azioni preliminari**

Al fine di ottenere una buona riuscita delle attività poste in essere, 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:

- Gli operatori del comando dovranno essere informati delle diverse modalità di divulgazione e sviluppo dei bandi di concorso, delle motivazioni che inducono tali scelte e degli obiettivi che ci si pone;
- Anche la parte politica dell'ente è importante che venga informata e coinvolta, mettendola al corrente degli obiettivi e modalità di sviluppo delle azioni individuate da questa linea guida;
- Tutti coloro i quali sono coinvolti in queste azioni dovranno avere assegnato ufficialmente i compiti individuati, in modo da dedicare sufficiente tempo alla buona riuscita delle iniziative.

### **La promozione del bando**

La promozione del bando vuole individuare i migliori canali di divulgazione delle notizie tenendo bene in evidenza i due obiettivi principali di questa attività e cioè la diffusione della conoscenza del ruolo che svolge oggi la polizia municipale nelle nostre città e quello di attrarre persone motivate e consapevoli rispetto a cosa saranno chiamate a fare con la divisa sulle spalle.

**La linea guida si intende adottata se vengono sviluppate almeno le attività essenziali di seguito elencate tra gli strumenti.**

## GLI STRUMENTI

Per dare divulgazione del bando risulta importante darne formale notizia agli organi di informazione (stampa, tv locali, radio, ecc.) attraverso apposito comunicato stampa o conferenza stampa, inoltre gli ulteriori strumenti potenzialmente più efficaci per dare diffusione alla pubblicazione del bando di selezione sono individuati in:

Attività essenziali:

- individuazione di referenti che coordinano l'attività di promozione del reclutamento;
- carpetta informativa allegata al bando di concorso;
- distribuzione di opuscoli informativi;
- pagine dedicate sul sito web del comando.

Attività opzionali:

- incontri informativi con operatori del comando che illustrano l'attività in concreto;
- manifesti da affiggere nella città;
- gazebo informativi;
- interventi su emittenti radio locali.

## Descrizione delle attività

- *Individuazione di referenti che coordinano l'attività di promozione del reclutamento:* Introducendo nuove modalità di comunicazione risulta utile individuare una figura che si occupi e coordini stabilmente queste attività, anche quando non sono attivi bandi di concorso. Analogamente ai referenti dei vari uffici e materie di competenza in cui è organizzata il funzionamento di un comando, risulta utile prevedere un riferimento certo anche per quest'ambito che non può più essere circoscritto solo a mera attività burocratico amministrativa da realizzarsi in occasione di nuovi concorsi. Il referente al reclutamento dovrà essere individuato tra gli operatori del comando in funzione delle attitudini e capacità a svolgere questo ruolo. Questo soggetto dovrà divenire il raccordo tra tutte le attività ed informazioni relative al reclutamento del personale e tutti coloro che ambiscono a svolgere questo lavoro. Il referente del reclutamento dovrà verificare e sviluppare continuamente le informazioni che il comando diffonde relativamente al ruolo ed all'attività svolta che, possano avere ricadute in tema di reclutamento, quindi curare l'aggiornamento delle pagine dedicate nel sito web dell'ente/comando, predisporre materiale informativo promozionale da utilizzare anche in assenza di concorsi, durante manifestazioni od eventi. La sua attività sarà ulteriormente accentuata quando verranno banditi nuovi concorsi, divenendo il riferimento per tutte le attività informative/promozionali che saranno messe in atto. Sarà il riferimento informativo per tutti coloro che vorranno avere notizie, in ogni tempo, relativamente alle possibilità occupazionali e lavorative offerte dalla polizia municipale di quel comando. Dovrà essere in grado di spiegare il lavoro che si svolge in concreto, le aspettative della cittadinanza e i

rapporti con questa, la deontologia professionale richiesta, le difficoltà, le motivazioni e le gratificazioni, gli strumenti e le tecnologie che si utilizzeranno, le responsabilità che accompagneranno questo lavoro. Avrà la possibilità di incontrare le persone interessate presso gli uffici del comando, rilasciare materiale informativo, effettuare brevi visite guidate. L'esistenza di questa figura dovrà essere pubblicizzata così come avviene per i referenti delle altre attività e servizi svolti dal comando, prevedendo un calendario di apertura al pubblico/possibilità di incontro da parte degli interessati.

- *Carpetta informativa allegata al bando di concorso/cover*: Il fine della Cover è riconducibile alla necessità di arricchire il tradizionale bando di accesso al concorso per operatore di polizia municipale al fine di meglio spiegare, in poche pagine, di cosa si tratta concretamente. Si traduce nel realizzare una sorta di copertina che avvolgerà il bando di selezione tradizionale. Si avranno a disposizione 4 facciate su cui inserire i contenuti del bando formale, declinati in una versione pratica ed intuitiva, una spiegazione di quello che attraverso la selezione quell'amministrazione sta cercando. La carpetta informativa allegata al bando dovrà essere sobria, semplice ed arricchita da fotografie e dai simboli della polizia municipale, spiegherà al lettore "cosa sta leggendo", chi è la polizia municipale e quali saranno i servizi che dovrà svolgere dopo l'eventuale assunzione. E' fondamentale sottolineare che questa attività prima di essere un lavoro è un servizio al cittadino, per cui la cover dovrà trasmettere all'aspirante agente la necessità di farsi alcune domande tipo "Sono in grado di svolgere questo servizio al cittadino?" e ancora "Mi ci vedo in questa situazione? Come reagirei?". La carpetta dovrà raccontare in pochi flash le maggiori caratteristiche e difficoltà del lavoro della polizia municipale in stretta correlazione con il territorio e la sua cittadinanza con lo scopo di stimolare l'interesse di coloro i quali hanno maggiori attitudini ad indossare questa divisa. La cover diverrà parte integrante del bando, sarà realizzata in formato elettronico con la possibilità di stamparla sia da parte dell'amministrazione per la sua eventuale distribuzione sia direttamente dal cittadino reperendola nei canali informativi del web. Stampando o scaricando il bando lo si acquisirà quindi completo della carpetta informativa che lo avvolge. La carpetta informativa potrà essere realizzata seguendo la traccia sotto riportata.

*Prima facciata*: costruita con lo stemma regionale della polizia municipale al centro, sormontato da un rettangolo da compilare a cura dell'ente con i dati specifici del concorso, ad esempio "Bando di assunzione per agenti di polizia municipale a tempo indeterminato cat. C". Al di sotto dello stemma regionale verrà inserita una foto evocativa del ruolo con riportato lo slogan sotto individuato.

*Seconda facciata (parte interna della copertina)*: è la pagina dedicata alla "Lettera aperta della PM" dove parlano in prima

persona gli operatori di polizia municipale rivolgendosi ai futuri colleghi. In questa lettera sarà brevemente spiegato ai candidati, quali sono le ragioni che devono spingerli a partecipare al concorso e quali quelle che devono farli desistere, i compiti, le funzioni, l'etica professionale, i comportamenti, i doveri, il patto sociale da stabilire con i cittadini.

*Terza facciata (penultima del bando):* è la pagina dove andrà composto un collage di immagini che ritraggano gli operatori durante attività tipiche del ruolo, svolte anche in condizioni difficili arricchite da frasi significative dell'attitudine dei candidati a svolgere quelle azioni, come ad esempio "E tu ti ci vedi in questa situazione?", "Sei pronto a farlo anche tu?".

*Quarta facciata (ultima del bando):* composta sul medesimo stile della facciata di copertina, con frasi finali di saluto, augurio per l'esito della selezione, corredata da immagini di alcuni strumenti/accessori della divisa più conosciuti come paletta, fischietto, berretto, ecc.

- *Opuscoli informativi:* La realizzazione di opuscoli informativi, locandine e piccole brochure servirà come materiale divulgativo relativo alle informazioni concernenti le opportunità lavorative in polizia municipale. Avranno lo scopo di diffondere la conoscenza della figura dell'operatore di polizia municipale e le specifiche competenze. Il lavoro dovrà essere monitorato e coordinato dal referente del reclutamento. Sarà utile valorizzare anche la rete relazionale delle polizie locali andando così a mettere a fattor comune il lavoro analogo svolto da altri comandi. I materiali saranno realizzati ricorrendo all'uso di immagini, frasi o slogan accattivanti in grado di raccontare il lavoro nelle sue varie attività e le caratteristiche di coloro i quali sarebbero idonei a svolgerlo, cercando così di raggiungere "la soglia del ricordo" degli interlocutori a cui ci si rivolge. Occorrerà variare periodicamente il materiale in diffusione in modo da mantenere alta l'attenzione degli interlocutori a cui ci si rivolge limitando conseguentemente i fenomeni di "assuefazione". Gli opuscoli, le locandine e le brochure potranno essere messe in distribuzione presso il comando, uffici comunali, scuole, università, mezzi pubblici e relative fermate, centri commerciali, stazioni ferroviarie, strutture sportive, cinema. Distribuite in occasioni di eventi, manifestazioni, fiere, ed ogni occasione in cui vengono realizzati stand e gazebo informativi. In occasione di avvio di bandi di concorso per il reclutamento di personale occorre realizzare e distribuire questo materiale almeno 2 mesi prima della scadenza del bando, tuttavia anche in assenza di specifici concorsi, risulta utile promuovere la professione attraverso l'uso di questi supporti.
- *Pagine dedicate sul sito web del comando:* Le pagine internet sono rivolte a tutte le persone che cercano informazioni sui



concorsi per accedere alla polizia municipale ed a coloro i quali cercano informazioni sulle attività da questa svolte. Occorre individuare un referente che dovrà aggiornare o fare aggiornare periodicamente le pagine web e che dovrà coordinare le attività da svolgere affinché il Comando di appartenenza si uniformi alle linee guida regionali. Verranno predisposte pagine web pensate con lo specifico scopo di fornire le giuste informazioni in merito ai bandi di concorso per accedere alla polizia municipale e sulle tipologie di lavoro che le persone interessate andranno effettivamente a svolgere. Il sito del comando/ente dovrà dedicare alcune pagine alla presentazione del profilo professionale dell'agente di polizia municipale, alle attività che gli operatori svolgono quotidianamente, alla presentazione dei rendiconti delle attività sviluppate, alle opportunità di carriera ed economiche offerte. Queste aree dovranno essere sempre attive, invece altre pagine dedicate alle informazioni relative ai concorsi che si andranno a bandire, saranno attivate all'occorrenza e verranno segnalate alla Regione per darne divulgazione. Le informazioni verranno veicolate non solo attraverso pagine di testo ma anche con un adeguato utilizzo di strumenti innovativi come video realizzati dagli operatori della categoria ed immagini, interviste in cui gli agenti spiegano il loro lavoro quotidiano.

- *Incontro informativo con operatori del comando che illustrano l'attività in concreto:* Nell'ambito delle attività inerenti i bandi di concorso del personale risulta utile programmare incontri informativi tra i gli interessati ai concorsi ed operatori in servizio presso il comando che intende procedere alle selezioni. Si tratterà di incontri in cui i candidati hanno la possibilità conoscere direttamente dagli operatori in servizio i compiti e le attività che un agente di polizia municipale è chiamato a svolgere quotidianamente. L'iniziativa ha lo scopo di superare le idealizzazioni ed pregiudizi inerenti il ruolo che, altrimenti accompagnerebbero i futuri neo assunti fino al giorno in cui si troverebbero a misurarsi con la realtà dei fatti. Gli incontri verranno organizzati dall'Ente promotore del concorso e saranno svolti preferibilmente nella sede del comando salvo ricorrere ad altri locali in funzione del numero di candidati partecipanti. Le iniziative avverranno con il Comandante accompagnato da alcuni operatori (il numero è correlato alle dimensioni del comando ed al numero dei presunti partecipanti), scelti in base all'esperienza e professionalità maturata ed alle loro capacità espositive. Risulta utile coinvolgere sia operatori di lungo corso che giovani agenti per rappresentare meglio cosa potrà accadere nel percorso lavorativo in polizia municipale. Gli operatori partecipanti all'incontro, saranno adeguatamente preparati a tale scopo e racconteranno concretamente quello che svolgono, cosa accade all'interno del comando di polizia municipale, cosa può accadere durante il servizio esterno e quali sono le aspettative della cittadinanza ed i rapporti che con questa si possono instaurare. Verranno

descritti gli strumenti utilizzati, dai più semplici, ai più tecnologicamente complessi, da quelli più banali a quelli più pericolosi e responsabilizzanti. Oltre al racconto guidato gli operatori presenti si sottoporrono alle domande, curiosità ed approfondimenti che la platea potrà avanzare, in modo da svelare il dietro le quinte del lavoro. I partecipanti avranno la possibilità di misurare le proprie aspettative, capacità e attitudini prima di impegnarsi nella partecipazione alla selezione.

- *Manifesti da affiggere nella città:* La realizzazione di manifesti in occasione di concorsi sarà realizzata direttamente da operatori del comando o dell'ente di appartenenza, potrà essere sviluppata anche con il supporto di soggetti esterni all'ente. Successivamente si procederà alla stampa degli stessi tramite strutture dell'ente se in grado di realizzare i poster, altrimenti affidandosi a soggetti esterni. I manifesti dovranno essere caratterizzati da immagini che rappresentino il quotidiano lavoro della polizia municipale di quel territorio, senza enfatizzarne il ruolo, ma descrivendone le principali caratteristiche. Le immagini saranno accompagnate dallo slogan riportato nel presente documento e complessivamente il manifesto dovrà attirare l'attenzione e lanciare uno stimolo per il successivo approfondimento delle notizie tramite altri canali. In calce al manifesto saranno riportate le indicazioni utili a spiegare brevemente l'oggetto del bando e i modi per riuscire a reperire tutte le informazioni necessarie per approfondire l'argomento. Questi cartelloni saranno affissi presso le sedi del comando e del Comune, nonché nelle prossimità delle aree identificate come luoghi di aggregazione giovanile quali associazioni, polisportive, centri commerciali, cinema, scuole, ecc. I poster dovranno essere affissi un paio di mesi prima della scadenza del bando, per mettere in condizioni gli interessati di potere approfondire la notizia ed attivarsi utilmente in tal senso. Questo strumento informativo con pochi elementi ed immagini può trasmettere suggestioni e sensazioni in grado rendere chiaro il messaggio sul tipo di lavoro che svolge la polizia municipale e le attitudini che gli aspiranti debbono possedere. Potranno essere utilizzati, periodicamente, anche per il solo scopo di valorizzare la polizia municipale.
- *Gazebo informativi / Info Point:* Si tratta di strutture mobili, di facile attrezzabilità, contraddistinte dal simbolo regionale delle tre torri che lo ricollega visivamente ed in maniera immediata, all'istituzione che rappresenta, associata ad immagini/poster che evidenzino l'attività promozionale finalizzata al reclutamento. In questi gazebo verrà distribuito materiale relativo ai bandi e sarà dato supporto informativo diretto da parte del personale coinvolto. L'allestimento dovrebbe essere curato con l'assistenza di professionalità specifiche, anche interne al fine di rendere al meglio, in maniera accattivante ma professionale, l'immagine della polizia

locale. Dato lo scopo, è necessaria la presenza sul posto di personale adeguatamente formato, motivato e competente, differenziato per esperienza e gerarchia, da attingere dal gruppo destinato ad occuparsi delle relazioni esterne inerenti al reclutamento. L'attività dovrebbe concentrarsi, con presenze frequenti e differenziate in luoghi strategici del territorio, nei periodi immediatamente precedenti e successivi alla pubblicazione dei bandi, per rendere efficace e funzionale la comunicazione, in presenza di concrete ed immediate prospettive. Alcuni esempi: residenza municipale, luoghi strategici del "centro" cittadino (piazza del mercato/piazze principali dell'abitato), centri sportivi in occasione di manifestazioni di rilievo, sedi istituti scolastici ed università. È opportuno sfruttare alcune scadenze annuali di particolare rilievo per l'attività promozionale dell'immagine più in generale, come in occasione della festa del Corpo, fiere di particolare rilievo, sagre paesane, in occasione di eventi in cui il comando è già presente con un proprio stand, in occasione di iniziative correlate alla sicurezza stradale, ecc.

- *Interventi su emittenti radio locali:* Risulterà utile sviluppare questa modalità coinvolgendo in particolare quelle emittenti con cui il comando già svolge o ha svolto collaborazioni, quali rubriche sulla viabilità, sulla normativa del codice della strada, ecc. I messaggi potranno essere sia spot che interventi in rubriche già attive o interventi di varia natura. Per quanto concerne gli spot saranno realizzati da parte dell'emittente con personale e attrezzatura specializzata e saranno di due tipi, uno che pubblicizza la prossima uscita del bando e l'altro che sarà trasmesso in contemporanea con la vigenza del bando di concorso. In entrambi i casi occorrerà mettere l'accento sulle caratteristiche del lavoro che si andrà a svolgere quotidianamente senza enfatizzarne il ruolo, ma descrivendo le principali caratteristiche di questo lavoro. Quelli relativi alla prima fase, prima dell'uscita del bando, preannunceranno tale evento descrivendo date e caratteristiche del concorso, requisiti richiesti per parteciparvi mettendo l'accento non solo sui quelli giuridico-formali ma soprattutto su quelli attitudinali e motivazionali. Questi saranno trasmessi nelle due settimane che precedono la pubblicazione del bando. Nella seconda fase saranno realizzati e trasmessi messaggi che evidenzieranno l'opportunità offerta dal concorso e a chi in particolare si rivolge dal punto di vista attitudinale. I messaggi conterranno le indicazioni dove reperire tutti i dati utili all'approfondimento ed alla presentazione delle domande. Con riferimento agli interventi di altra natura, risulterà utile inserire nei vari argomenti trattati la notizia relativa all'uscita del bando di concorso, corredata dalle informazioni essenziali e dalle indicazioni dove potere approfondire l'argomento.

## LO SLOGAN

Al fine di rendere le informazioni attrattive e per meglio catalizzare l'attenzione delle persone che si imbattono in questi materiali promozionali occorre utilizzare slogan che sappiano con poche parole attirare l'interesse del lettore. Pertanto ogni documento, informazione ed attività promozionale dovrà essere accompagnata dal seguente slogan:

*POLIZIA MUNICIPALE una divisa, una passione, una risorsa per la tua città*

## ULTERIORI SUGGERIMENTI

### **La selezione**

#### GLI INDIRIZZI

Relativamente ai bandi occorre tenere in considerazione i seguenti accorgimenti ed indirizzi che mirano a valorizzare l'essenza della vocazione professionale della polizia municipale:

- valorizzare la conoscenza del territorio;
- valorizzare con punteggi titoli formativi specifici già acquisiti tra cui la qualifica regionale di operatore della sicurezza a tutela di beni e persone.

#### LE MATERIE

Circa gli argomenti da trattare durante le prove effettuate nei concorsi oltre alle tradizionali materie di competenza, risulta utile trattare anche questi ulteriori argomenti:

- cultura generale;
- educazione civica ed etica professionale;
- conoscenza del luogo di lavoro dal punto di vista storico / culturale / ambientale / geografico
- elementi di primo soccorso e di antincendio;
- motivazioni a svolgere questo lavoro.

### **I periodi di prova**

Dopo l'assunzione risulta fondamentale costruire percorsi di inserimento e valutazione dei neoassunti in modo da rendere i periodi di prova effettivamente utili ed efficaci per valutare le persone e non dare per scontato il suo superamento.

Occorrerà quindi:

- affiancare i neoassunti con trainer individuati tra gli operatori del comando che più si prestano a tale ruolo;
- organizzare il periodo di prova con step intermedi in cui si valutano periodicamente i nuovi addetti attraverso l'utilizzo di test e prove simili a quelle effettuate ai concorsi per valutare l'apprendimento.

Tali strumenti permetteranno di disporre alla fine del periodo in questione di elementi oggettivi e documentati per supportare la conferma o la non conferma dei soggetti.

## **7 - "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/insegnanti 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.

## **8 - Divulgazione e sviluppo delle linee guida**

L'attuazione delle linee guida sopra riportate ha lo scopo di valorizzare e migliorare le modalità con cui i comandi di polizia locale della regione promuovono presso i cittadini la conoscenza del ruolo e l'immagine da loro stessi svolto

Individuate le linee guida occorre favorirne la conoscenza e la diffusione tra i comandi, in modo che possano rappresentare uno standard a cui tendere.

Per raggiungere questo obiettivo, risulta anche necessario mantenerle aggiornate nel tempo in funzione dei risultati che le stesse potranno raggiungere in concreto, nonché delle modificazioni sociali e tecnologiche che le nostre comunità avranno.

Vengono pertanto individuati due specifici gruppi di lavoro con il compito rispettivamente di favorire la conoscenza e la diffusione delle linee guida presso i comandi e di mantenerle aggiornate nel tempo.

Entrambi i gruppi sono coordinati dal Servizio politiche per la sicurezza e la polizia che ne cura anche la composizione e l'avvicendamento dei partecipanti in funzione delle necessità emergenti e delle richieste ad esso pervenute.

Il primo gruppo di lavoro denominato "Gruppo di Monitoraggio e Diffusione" è composto, indicativamente, da un rappresentante per ognuno dei comandi componenti il Comitato Tecnico Regionale di cui all'art. 17 della L.R. 24 del 2003 supporterà il Servizio politiche per la sicurezza e la polizia locale nel trovare le modalità ritenute più idonee per portare a conoscenza delle polizie locali della regione le linee guida favorendone l'adozione anche attraverso forme di supporto anche telematiche.

Il secondo gruppo denominato "Gruppo verifica ed aggiornamento" è inizialmente composto da operatori individuati tra quelli facenti

parte del percorso partecipato che ha portato all'elaborazione delle linee guida qui adottate e si adopererà per supportare il Servizio politiche per la sicurezza e la polizia locale nell'individuazione di eventuali modifiche e innovazioni ritenute più utili per mantenerle aggiornate ed efficaci rispetto agli obiettivi perseguiti dalla presente raccomandazione.

## **9 - "Pronto Polizia Locale"**

L'articolo 12 comma 4 della Legge Regionale n.24 del 2003 prevede che la Regione promuove "l'attivazione di un numero telefonico unico per l'accesso alla polizia municipale su tutto il territorio regionale e analogamente procede per la polizia provinciale".

Le tecnologie odierne hanno permesso di sviluppare una sperimentazione realizzando un'applicazione per telefoni smartphone denominata "PRONTO POLIZIA LOCALE" la quale permette di localizzare la posizione del chiamante attraverso il sistema GPS e di instradare la telefonata al numero della polizia municipale territorialmente competente. Tale sperimentazione ha dato risultati tali da indurre la trasformazione dell'esperienza in modello di riferimento per ripensare le modalità di contatto telefonico tra i cittadini e la polizia locale.

L'applicazione "PRONTO POLIZIA LOCALE" risulta disponibile gratuitamente sulle piattaforme dei più diffusi sistemi operativi per telefoni smartphone.

Risulta pertanto utile promuovere una diffusione capillare dell'esistenza di tale applicazione, favorendone così un'ampia accessibilità. Le metodologie di promozione del sistema dovranno coinvolgere anche i comandi di polizia locale attraverso almeno le seguenti forme:

- inserimento delle informazioni utili alla conoscenza ed all'utilizzo dell'applicativo da parte dei cittadini sui siti web dei comandi/enti;
- distribuire opuscoli informativi ai cittadini in occasione delle verifiche svolte per il rilascio della residenza anagrafica;
- trattazione e distribuzione di opuscoli informativi durante lo svolgimento dell'educazione stradale/legalità nelle scuole.

La foggia delle livree dei veicoli della polizia municipale è modificata mediante l'inserimento di un apposito logo informativo inerente l'applicazione "PRONTO POLIZIA LOCALE", caratteristiche e posizione saranno definite dal servizio regionale competente.