

Allegato A

Linee guida "Polizie locali e cittadini attivi"

Polizie locali e cittadini attivi

Come gestire le relazioni con i gruppi spontanei per il controllo di comunità

All'interno:

Le finalità <i>Quale idea di polizia locale sta dietro a questo approccio? E quale modello di comunità attiva? La partecipazione dei cittadini non può essere un'attività fine a se stessa.</i> Pagina 2	Le verifiche preliminari <i>In quali casi è opportuno o necessario per un comando o un territorio dare il via ad un progetto di controllo di comunità</i> Pagina 3	Come avviare la partnership <i>Le attività iniziali vanno pianificate con attenzione, perché un progetto di controllo di vicinato è di fatto l'avvio di una partnership</i> Pagina 4	Il flusso delle comunicazioni <i>È essenziale curare attentamente le relazioni tra il gruppo di comunità e la polizia locale, attraverso un referente individuato dal gruppo.</i> Pagina 5	Come agisce un gruppo di comunità <i>Compito della polizia locale è supportare il gruppo nell'identificazione dei propri obiettivi e nella definizione dei propri limiti</i> Pagina 6	Distinguere bene i ruoli <i>Quali azioni è opportuno che la polizia locale metta in campo per trarre i migliori risultati dalla collaborazione con i cittadini? E qual è il compito di un coordinatore?</i> Pagina 7
--	--	--	--	---	--

Il contatto con il cittadino come priorità del servizio di polizia locale

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

In quanto principale regolatore della vita di tutti i giorni nello spazio pubblico, le Polizie Locali sono spesso il primo punto di riferimento della comunità.

In questo contesto, sono proprio le attività quotidiane quelle che maggiormente contribuiscono a dare forma all'immagine che un cittadino ha della Polizia Locale.

Costruire una **rete di contatti qualificati** consiste nell'instaurare un rapporto di fiducia con alcune figure particolari della comunità, che svolgono sul territorio una funzione sociale di ascolto e monitoraggio. Tale percorso, unito ad un approccio di attenzione e dialogo quotidiano

con tutti i cittadini, permette di mantenere un controllo del territorio anche quando non sono presenti pattuglie o operatori e di "vedere" anche ciò che in divisa non è sempre possibile cogliere.



I cittadini, in questo modo, oltre che fruitori, diventano anche soggetti attivi della sicurezza e della convivenza civile, fornitori indiretti di un servizio, quindi potenzialmente più attenti a rispettare e a fare rispettare le regole.

Dalla Raccomandazione Tecnica "Linee guida per la promozione del ruolo e dell'immagine della polizia locale" - D.G.R. 612/2013

Linea guida 1: Contatto con il cittadino

Azione 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

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."

Quale idea di polizia locale?

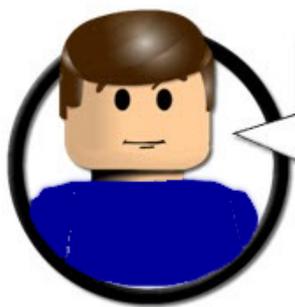
Per quale idea di comunità?

Polizia locale orientata al cittadino

La polizia locale ha nella sua tradizione e nella sua stessa funzione un ruolo centrale di vicinanza con i cittadini. Al di là dei compiti di controllo e di tutela delle regole della convivenza civile, la polizia locale riveste una funzione essenziale in tema di prevenzione dei comportamenti scorretti e di rassicurazione sociale.

Per questo, a maggior ragione, ha senso per la polizia locale valorizzare un approccio al proprio lavoro che tenga i cittadini e la comunità al centro della propria strategia di intervento, approccio che scientificamente si può sintetizzare nel COP (community oriented policing).

Il numero di strategie che sono tradizionalmente comprese nell'approccio di polizia orientata alla comunità è vario e in continuo divenire e comprende l'attenzione alla risoluzione dei problemi, il controllo appiedato, l'uso di strumenti di comunicazione diretta (newsletter, social media, ecc.), contatto e sondaggi porta a porta, interventi nelle scuole, partnership integrate con i soggetti attivi sul territorio e programmi di neighbourhood watch (controllo di vicinato).



Answer questions and share your expertise.

Gruppi di vicinato attivi

Una comunità attiva, che collabora per garantire la sicurezza e la convivenza civile sul proprio territorio è formata da gruppi di persone partecipi della vita del proprio vicinato, che spesso rappresentano veri e propri punti di riferimento naturali per chi risiede o utilizza una particolare area della città e per questo sono in grado di contribuire al lavoro della polizia locale, rafforzando il legame tra i vicini, allo scopo di rendere migliore l'ambiente in cui vivono.

L'esperienza delle polizie locali del nostro territorio ci mostra come gruppi di questo genere nascano spontanei tra i cittadini e come sia importante trovare delle modalità per intercettare la loro spinta positiva e insieme evitare derive incontrollate.

Per dare supporto alle persone nell'obiettivo di ridurre la criminalità, il senso di insicurezza e il degrado, i gruppi di comunità si attivano per migliorare la consapevolezza rispetto ai comportamenti sicuri, alle strategie per la difesa delle abitazioni e, in generale, per garantire un'osservazione del territorio, allo scopo di riportare alla polizia locale episodi criminali o anche solo eventi sospetti.

In particolare, i gruppi di vicinato possono contribuire a:

- * Prevenire fenomeni criminali e ridurre le opportunità per criminalità e inciviltà
- * Aumentare il senso di sicurezza e rafforzare il senso di appartenenza dei cittadini al proprio territorio
- * Favorire la solidarietà e la condivisione tra vicini, in un'ottica di scambio e rafforzamento delle relazioni sociali

Prima di dare il via ad un percorso di coinvolgimento dei cittadini è necessario tenere conto dei bisogni del territorio e delle condizioni di fattibilità e di opportunità.

A seconda delle condizioni di partenza, l'avvio di un progetto di coinvolgimento di gruppi di comunità può essere più o meno realizzabile e dunque più o meno opportuno:

PERCORSO OPPORTUNO

I cittadini manifestano un certo grado di disagio rispetto alle condizioni di sicurezza, di qualità della vita o il bisogno di un dialogo più diretto con le istituzioni locali.

Esiste un gruppo di cittadini che in modo spontaneo si è organizzato con strumenti di controllo attivo del territorio.

Il comando è consapevole dell'esistenza delle condizioni del territorio e ha un'organizzazione interna compatibile, o facilmente adattabile, ad un percorso di coinvolgimento dei cittadini.

PERCORSO CONSIGLIABILE

I cittadini manifestano un certo grado di disagio rispetto alle condizioni di sicurezza, di qualità della vita o il bisogno di un dialogo più diretto con le istituzioni locali.

Esistono (o possono essere facilmente individuati) interlocutori presenti sul territorio che rappresentano dei leader naturali per la comunità o sono identificabili referenti abituali per il comando.

Il comando è consapevole dell'esistenza delle condizioni del territorio e ha un'organizzazione interna compatibile, o facilmente adattabile, ad un percorso di coinvolgimento dei cittadini.

PERCORSO PROBLEMATICO

I cittadini non manifestano particolari condizioni di disagio o allarme sociale oppure manifestano un allarme legato a situazioni del tutto contingenti.

oppure

La comunità non appare per nulla organizzata o coesa e prevale lo spirito individualista e la chiusura nei confronti degli altri.

oppure

Il comando ha un'organizzazione interna del tutto incompatibile con attività di prossimità o è orientato esclusivamente a modalità di lavoro e finalità che lo allontanano dal contatto diretto con i cittadini.

Un progetto di controllo di comunità non è un'attività che si chiude con un intervento, ma l'avvio di un percorso strutturato

Dare il via ad un progetto di controllo di vicinato significa costruire una vera e propria partnership tra operatori di polizia locale e cittadini. Per farlo è necessario, fin dalla partenza, seguire un'attenta pianificazione.



Prima di tutto...

- * Individuare il quartiere/le zone del territorio in cui avviare il percorso e i potenziali gruppi attivi e i soggetti di riferimento della comunità.
- * Mettersi in contatto con la struttura regionale competente in materia di polizia locale presso il Servizio Affari della Presidenza, per lavorare in rete con le altre esperienze in Regione.
- * Predisporre un progetto che preveda nel suo complesso le finalità, le aree da coinvolgere, le modalità e gli strumenti per la relazione con i gruppi, i materiali da produrre per la comunicazione interna ed esterna, l'organizzazione interna e della partnership.
- * Prevedere gli strumenti tecnici per gestire la rete di contatti (gruppi whatsapp, contratti per messaggistica sms, ecc.)

All'interno del comando/amministrazione

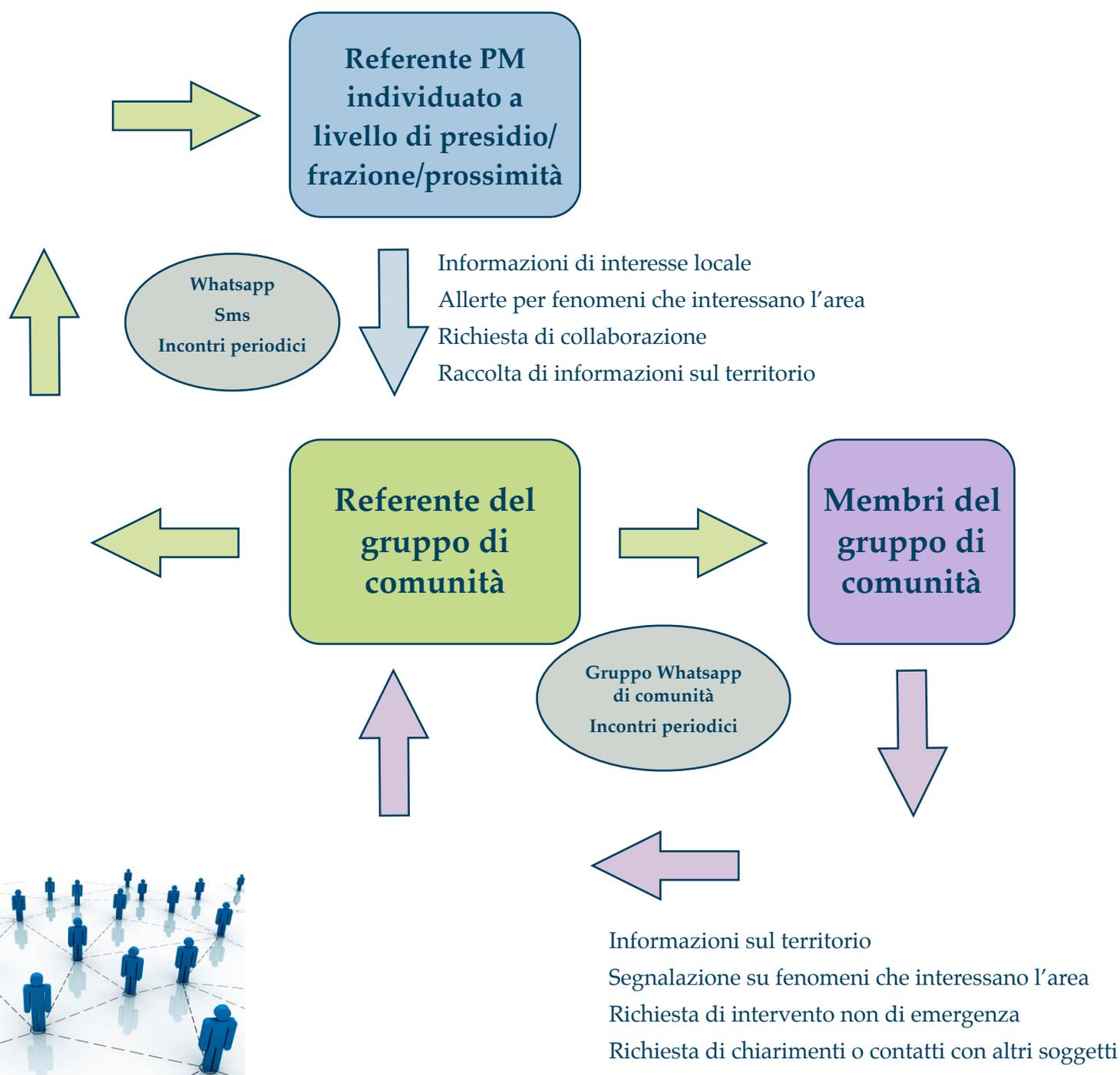
- * Produrre gli atti interni necessari a formalizzare le procedure (es. una delibera di Giunta, una determina del dirigente, una disposizione operativa diretta agli operatori, ecc.).
- * Definire la struttura organizzativa interna: è opportuno che esistano dei referenti stabili all'interno del comando, che si relazionino in modo costante con i referenti dei gruppi di comunità. Tali figure possono essere naturalmente individuate tra gli operatori di prossimità (e non) che lavorano in quell'area.
- * Organizzare giornate formative dirette agli operatori responsabili delle relazioni con i gruppi di controllo di comunità, particolarmente mirate agli strumenti comunicativi e alla mediazione dei conflitti.
- * Prevedere un percorso di comunicazione/informazione interna per sensibilizzare anche chi, nel comando, non si occuperà direttamente dell'attività.
- * Valutare l'interesse o la disponibilità di coinvolgere nel percorso altre figure istituzionali, come ad esempio le Prefetture
- * Censire periodicamente i gruppi, per tenere aggiornati i contatti di referenti e membri

All'esterno, con i cittadini

- * Informare i cittadini, attraverso incontri pubblici locali che illustrano le finalità del progetto, le principali modalità operative, la maturazione della consapevolezza del proprio ruolo nell'osservazione del territorio, anche con il supporto di materiali dedicati (brochure, volantini, ecc.).
- * Individuare, dopo gli incontri pubblici:
 - i gruppi di cittadini potenzialmente interessati, con cui avviare la costruzione della partnership
 - i referenti per ogni gruppo, che faranno da "anello di congiunzione" tra la polizia locale e il gruppo di comunità
- * Organizzare i primi incontri con i gruppi per definire le modalità di lavoro comune
- * Prevedere percorsi di formazione per i referenti dei gruppi, anche periodici per monitorare il loro sviluppo
- * Fornire ai referenti dei gruppi i materiali utili per l'organizzazione e la promozione del gruppo (formulari per l'adesione, regole di comportamento, numeri di contatto dedicati, logo e altri materiali promozionali, ecc.)

È essenziale curare attentamente le relazioni tra il gruppo di comunità e la polizia locale, attraverso un referente individuato dal gruppo.

Un progetto di controllo di comunità rappresenta l'occasione di mettere in pratica un approccio di polizia orientata al cittadino, che in termini organizzativi, si incardina nella strutturazione di servizi di prossimità. Per questo è importante che all'interno del comando siano individuati gli operatori incaricati di gestire il percorso e tenere i rapporti con i gruppi di comunità tra coloro che concretamente operano nel presidio o frazione in cui è presente il gruppo.



Ogni comunità è diversa, nelle persone che la compongono, nelle dimensioni e nelle necessità...

Un gruppo di comunità attivo ed efficace deve tenere conto, nella sua azione, delle condizioni del proprio territorio, delle caratteristiche dei suoi membri, delle esigenze specifiche e delle condizioni di fattibilità. Compito della polizia locale è supportare il gruppo nell'identificazione dei propri obiettivi e nella definizione dei propri limiti.

Le attività di un gruppo di comunità possono variare molto nella tipologia e nell'estensione, ma è in ogni caso utile fissare alcuni elementi:

- * definire i propri obiettivi sulla base dei propri bisogni
- * esplicitare pubblicamente i limiti del proprio ruolo
- * individuare i referenti che facciano da raccordo con la polizia locale
- * definire le formalità per il proprio funzionamento (ruoli all'interno del gruppo, eventuale modulistica per l'adesione e la raccolta dei dati, ecc.)
- * individuare gli strumenti di comunicazione interna al gruppo (gruppo whatsapp, calendario di incontri di comunità), con la polizia locale (partecipazione del referente della PL al gruppo whatsapp, strumenti di dialogo diretto tra il referente del gruppo e il referente della PL)
- * creare strumenti di promozione esterna del gruppo (incontri pubblici con il resto della cittadinanza, brochure, manifesti o altro materiale informativo, organizzazione di eventi)
- * prevedere momenti periodici di "formazione" dei membri del gruppo per evitare incomprensioni sulle finalità e orientare alla "segnalazione consapevole"
- * organizzare momenti di animazione del territorio e di promozione dello spirito di coesione ed appartenenza

Le caratteristiche fisiche e socio-culturali della comunità possono avere un impatto sul funzionamento del gruppo, le problematiche in essere e le attività da mettere in campo; è utile dunque tenerne conto: dimensione urbana/rurale, presenza di minoranze etniche, età media, tipologia funzionale dell'area.

La segnalazione "consapevole"

Compito dei cittadini, anche nei gruppi di comunità, non è mai quello di intervenire in modo diretto per la sicurezza del territorio. Compito dei cittadini è osservare con attenzione e cura i luoghi in cui vivono, in modo da fornire alle forze dell'ordine delle informazioni utili ed accurate, attraverso segnalazioni qualificate e puntuali; spesso si tratta banalmente di seguire il buon senso:

- 🕒 guardare fuori se suona un allarme, i cani abbaiano insistentemente, ci sono rumori insoliti;
- 🕒 tenere gli occhi aperti sul quartiere durante le attività ordinarie;
- 🕒 tenere particolarmente sotto controllo le proprietà dei vicini in loro assenza;
- 🕒 avvicinare le persone sconosciute che si aggirano apparentemente senza motivo nell'area: probabilmente si tratta semplicemente di qualcuno che si è perso e in quel caso saremo anche in grado di dargli una mano;
- 🕒 tenere d'occhio le auto che circolano in modo ripetuto a bassa velocità o ferme a lungo con qualcuno a bordo o parcheggiate da tempo e segnare la targa.

Cosa può fare la polizia locale?

- * È utile individuare un referente (verosimilmente tra gli operatori di prossimità che lavorano nell'area) per i contatti con il gruppo di comunità.
- * Spesso i gruppi di vicini si organizzano spontaneamente attraverso un semplice gruppo whatsapp, che poi diventa il principale strumento di comunicazione e allerta tra i membri del gruppo: la polizia locale resta in contatto con il gruppo attraverso i suoi referenti, ma non è opportuno che gli operatori siano all'interno dei gruppi.
- * In alcuni contesti possono essere attivati strumenti di messaggistica di allerta o segnalazione dalla PL al gruppo di comunità: anche in questo caso il referente del gruppo può essere un'utile interfaccia per evitare sistemi troppo complessi o costosi da gestire.
- * Il referente della polizia locale è opportuno che stabilisca modalità di incontro stabili con i referenti del gruppo di comunità; può anche essere utile fissare un calendario di incontri dell'intero gruppo di comunità con il referente della polizia locale.
- * La polizia locale deve rendersi disponibile anche per altre occasioni di incontro:
 - ▶ presenza e ruolo della PL nelle feste di strada o altro organizzate dai gruppi;
 - ▶ spazio all'interno dei comandi/presidi per attività o riunioni del gruppo.
- * Un altro supporto utile per i gruppi può essere quello di favorire il contatto con altre espressioni del territorio (amministratori, altri settori dell'ente, ma anche reti di artigiani per l'intervento immediato in caso di furti, o reti di assistenza psicologica/sociale in caso di vittimizzazione, servizi di mediazione dei conflitti, ecc.).
- * In modo da dare riconoscimento pubblico al progetto e insieme segnalare la presenza di una comunità attenta, è opportuna l'affissione di cartelli. Alcune amministrazioni, tra le varie possibilità, hanno utilizzato il cartello riportato a pagina 8 e scaricabile dalla pagina web dell'area polizia locale della Regione Emilia-Romagna.
- * Il gruppo ha sicuramente bisogno di comunicare all'esterno la propria esistenza, anche per chiarire le finalità della sua azione, quindi può essere utile fornirgli materiale promozionale ufficiale.



IL RUOLO DEI REFERENTI DEI GRUPPI

I referenti sono il punto di raccordo tra i cittadini membri dei gruppi di controllo di comunità e la polizia municipale.

In particolare, i referenti, opportunamente formati dalla polizia locale, si occupano di:

- ▶ promuovere il gruppo e farlo conoscere ai residenti della zona;
- ▶ passare le informazioni corrette e comunicare ai membri del gruppo gli obiettivi, il funzionamento del controllo di comunità e le caratteristiche delle segnalazioni corrette;
- ▶ filtrare le informazioni che passano nella chat del gruppo e passare le segnalazioni alla polizia locale, quando opportuno;
- ▶ tenere i rapporti con la polizia locale, anche con incontri periodici, per valutare l'andamento dell'attività;
- ▶ diffondere all'interno dei gruppi le informazioni che arrivano dalla polizia locale (allerte, informazioni, ma anche iniziative o attività che riguardano il quartiere).

All'interno della pagina web della Regione Emilia-Romagna, dedicata all'area della polizia locale, sono disponibili questo stesso vademecum e altri materiali utili per l'approfondimento.

Documenti disponibili sulla pagina web del servizio regionale dedicata al tema, messi a disposizione in collaborazione con i Comandi già attivi con progetti di controllo di comunità:
<http://tinyurl/cittadiniattivi>

- ☉ Esempi di progetti approvati da altre amministrazioni
- ☉ Esempi di atti amministrativi per l'adozione del progetto
- ☉ Esempi di protocolli con le Prefetture
- ☉ Esempi di presentazioni utilizzate da altri comandi per gli incontri pubblici
- ☉ Esempi di brochure e altri materiali informativi distribuiti da altri comandi
- ☉ Logo scaricabile che può essere utilizzato per l'affissione di cartelli, per segnalare la presenza di una comunità attenta



I comandi che hanno intenzione di avviare progetti di controllo di comunità possono mettersi in contatto con noi per avere il quadro delle esperienze esistenti e confrontarsi sulle strategie più opportune per la formazione e l'organizzazione del personale.

A questo scopo stiamo lavorando alla creazione di un gruppo di lavoro dei comandi già attivi per facilitare lo scambio, il confronto ed elaborare nuovi materiali utili da mettere a disposizione di tutti gli interessati.