

## **Polizia di prossimità: un modello applicativo per i piccoli Comuni**

di Sergio Bedessi

In questi tempi si parla molto di "polizia di prossimità", di vigile di quartiere, ed in genere di *politiche concernenti la sicurezza pubblica che cercano di rendere le forze di polizia più prossime al Cittadino, costruendo un rapporto più stretto e più proficuo*.<sup>1</sup>

Riconoscendo l'importanza di queste modalità operative, che peraltro rischiano di divenire solo una moda, o addirittura soltanto una enorme operazione di marketing peraltro vuota di risultati pratici, ove non sia possibile verificarne i risultati effettivi ottenuti, crediamo importante effettuare una breve digressione *sulle reali possibilità applicative di tali modelli nei piccoli Comuni, ad opera della Polizia Municipale*.

Dobbiamo infatti prendere atto che *la maggioranza dei Comuni italiani sono Comuni piccoli*, mentre la maggior parte delle esperienze conosciute e pubblicizzate sono patrimonio di grandi Comuni e vengono attuate con *modalità che non possono essere traslate tout-court* in Comuni che hanno dimensioni ben diverse, per una serie di motivazioni che verranno qui escuse.

D'altra parte, malgrado le difficoltà applicative che possono incontrarsi, vedremo che è possibile individuare e proficuo applicare un possibile modello di "polizia di prossimità" anche nei piccoli Comuni, e per più ragioni:

- vi possono essere una serie di vantaggi oggettivi, non legati alla singola realtà, derivanti dall'applicazione di tale modello
- l'applicazione del modello "polizia di prossimità" nei grandi Comuni ha ingenerato una analoga richiesta presso gli altri Comuni, richiesta proveniente sia dalle parti politiche, che da quelle sociali
- si ha, comunque, un concreto miglioramento del rapporto fra Polizia Municipale e Cittadinanza

Al fine di individuare un modello di applicazione specifico per i piccoli Comuni, è necessario dapprima analizzare le iniziative già adottate nei grandi Comuni, così da focalizzare l'attenzione sulle loro caratteristiche principali, onde comprendere se tali caratteristiche possono, con le opportune modifiche, costituire un analogo modello anche per le piccole realtà; in questo modo, inoltre, possiamo cogliere lo spirito di fondo della "polizia di prossimità".

Innanzitutto, che cosa si intende per polizia di prossimità ?

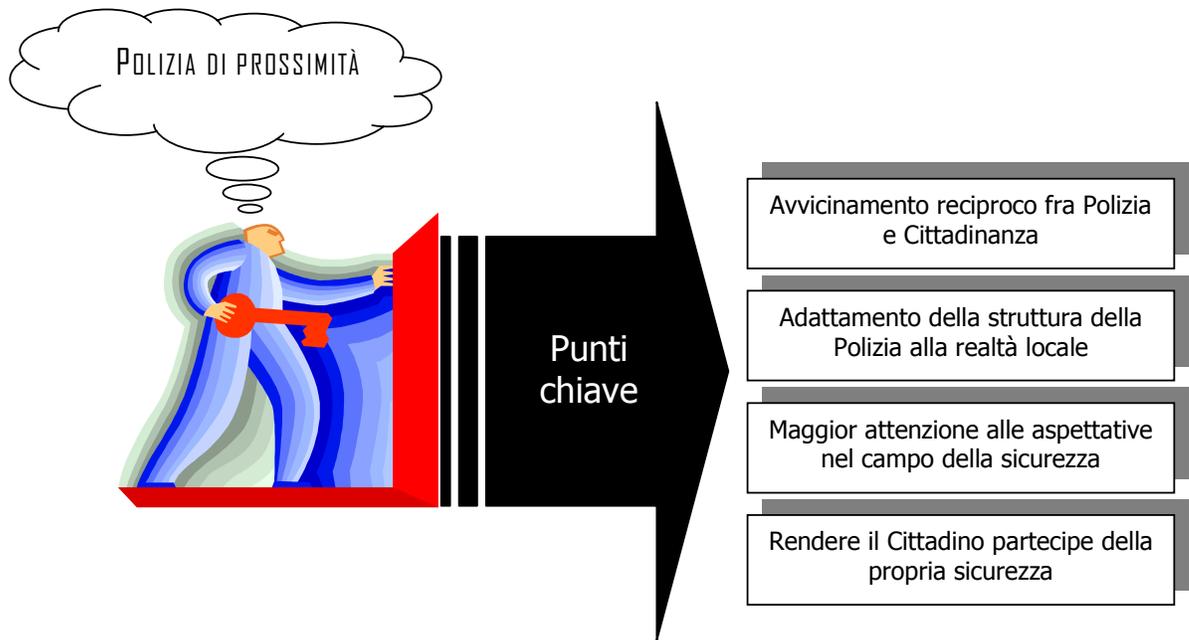
L'espressione, che è stata da tempo ufficialmente adottata dal Ministero dell'Interno, vuol significare un particolare *modus operandi* delle forze di polizia, tale che queste risultino più prossime, più vicine ai Cittadini; in qualche modo non è più il Cittadino che deve recarsi alla polizia per denunciare, lamentare, chiedere, sollecitare l'intervento, ma è la polizia che si muove sul territorio e parla con i Cittadini, ricerca le problematiche, le risolve addirittura prima che il Cittadino lo richieda, le anticipa prima che queste si manifestino.

I punti fondamentali del modello sono dunque l'avvicinamento fra polizia e Cittadini, l'adattamento della organizzazione della polizia alla realtà locale ed alle problematiche riscontrate sul territorio, l'aumentata attenzione alle aspettative del Cittadino nel campo della sicurezza, ed infine la possibilità di lavorare insieme al Cittadino stesso per aumentare la sicurezza della città, di renderlo materialmente partecipe nel raggiungimento della propria sicurezza oggettiva e soggettiva.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Su questo confronta: M. Famigli, *Dal vigile di quartiere alla polizia di prossimità*, Il Vigile Urbano 2/2002 e R. Dall'Aglio, *Polizia municipale e "vigile di quartiere" nell'azione di prevenzione e sicurezza dei cittadini*, Il Vigile Urbano 5/2002

<sup>2</sup> Su questo: F. Carrer, *La "polizia di prossimità" – Strumento operativo o formula inefficace*, intervento all'Inaugurazione dell'Anno Accademico 2000-2001 della Scuola di Perfezionamento per le Forze di Polizia del Ministero dell'Interno

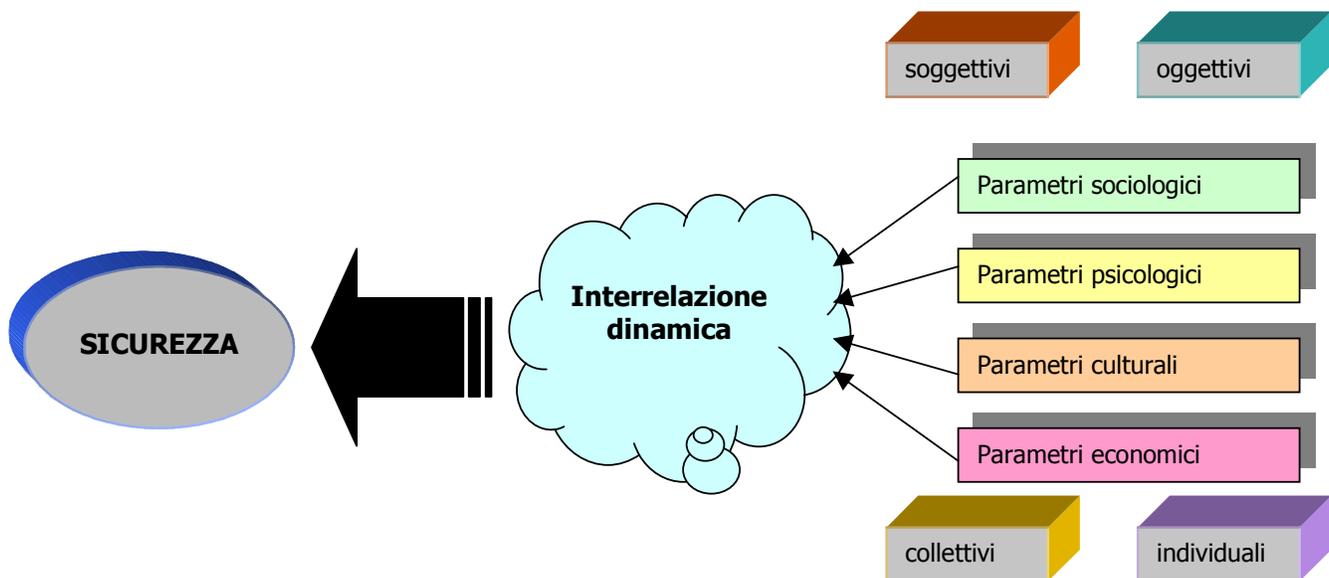


Potremmo dire che questo tipo di approccio è totalmente opposto rispetto al classico approccio della polizia di sicurezza, approccio derivante da un modello di stato capace di esprimere solamente politiche strettamente regolative; in qualche modo il modello "polizia di prossimità" rappresenta una evoluzione del concetto stesso di polizia: *da una politica essenzialmente regolativa, si passa ad una politica di tipo erogativo.*

Da una azione di controllo del mero rispetto delle regole, alla erogazione di un servizio che fornisce sicurezza in tutte le sue accezioni.

Al fine di tentare di definire un modello di "polizia di prossimità" per i piccoli Comuni, dobbiamo inoltre intenderci su cosa si intenda per sicurezza.

Le definizioni potrebbero essere molteplici; ne tentiamo una, finalizzata alle attività della Polizia Municipale.



Per sicurezza si intende il risultato dell'interrelazione dinamica di una serie di parametri che possono essere sia oggettivi che soggettivi, tanto individuali quanto collettivi, di tipo sociologico, psicologico, culturale ed economico, risultato che porta il Cittadino ad una concreta percezione che viene poi convertita in istanze verso i livelli di governo preposti alle politiche che possano influirvi o che il Cittadino ritiene che possano influirvi.

Una componente fondamentale della sensazione di sicurezza che ognuno di noi ha è senza dubbio costituita dalla qualità dell'ambiente in cui viviamo e nel quale siamo immersi, e dalla qualità dei rapporti di fiducia e di collaborazione che intratteniamo con gli altri componenti la nostra comunità di riferimento, rapporti che caratterizzano il nostro vivere quotidiano.

Dalla definizione che abbiamo fornito, e dalla ulteriore precisazione, appare evidente come i soli interventi di carattere repressivo non siano più in grado di eliminare o ridurre la sensazione di diffusa insicurezza e debbano pertanto essere utilizzate attività che equilibrino gli interventi repressivi, senz'altro necessari, con altri, tesi ad incidere direttamente sui fattori che concorrono a costituire la sensazione di sicurezza.

In questa operazione è importante il coinvolgimento attivo di tutti gli attori interessati, istituzioni, rappresentanze politiche, operatori pubblici e privati Cittadini, tenuto conto che alcuni dei parametri che contribuiscono alla definizione di sicurezza sono di tipo sociologico.

Arriviamo dunque al modello "polizia di prossimità" come risposta concreta ed esaustiva alle esigenze di sicurezza; le caratteristiche di base della cosiddetta "polizia di prossimità", derivabili dalle molteplici esperienze in corso attualmente, sembrano essere, in sintesi, le seguenti, anche se va detto che esiste una notevole variabilità da Comune a Comune:

- stesura di un vero e proprio *contratto con le altre forze di polizia* (forma di collaborazione stabile e sancita formalmente)
- costituzione di un *comitato ordine e sicurezza pubblica a livello comunale*, incaricato della gestione delle forme di collaborazione e dei rapporti con le parti politiche e sociali
- istituzione di *particolari modalità operative* il cui punto chiave è il focus sul Cittadino e le sue esigenze, anziché sulla problematica in senso stretto [attenzione all'utente, anziché al servizio], e che prevedano:
  - servizio appiedato della Polizia Municipale su itinerari fissi all'interno di zone omogenee (in genere le circoscrizioni o i quartieri) in modo da incrementare i contatti fra operatori e cittadini e far sì che il rapporto si inneschi direttamente sul luogo ove le problematiche sono presenti [la Polizia che va dal Cittadino anziché il Cittadino che va dalla Polizia]
  - particolare attenzione a situazioni di disagio [controllo del territorio]
  - particolare attenzione alle problematiche che emergono in modo diversificato dai singoli contesti territoriali
  - coinvolgimento di rappresentanze dei Cittadini, con la previsione di un loro ruolo ben determinato, nelle azioni preventive della Polizia Municipale
  - coinvolgimento di rappresentanze dei Cittadini nel momento della verifica dell'efficacia degli interventi
  - miglior capacità di ascolto delle istanze da parte degli operatori di polizia
  - migliore capacità di mediazione dei conflitti da parte degli operatori
  - capacità di progettazione degli interventi secondo modalità più tipiche dell'approccio psicologico che dell'indagine di polizia giudiziaria
  - capacità della polizia di anticipare le esigenze e risolverle prima della richiesta esplicita (proactive approach)

La "polizia di prossimità", questa nuova modalità di operare nel campo della polizia ha, sinceramente, due rischi:

- quello di divenire poco polizia e molto agenzia di ascolto delle istanze cittadine. In qualche modo si rischia di tralasciare le attività di tipo repressivo, quelle che, purtroppo, devono comunque esistere per potersi parlare di polizia e per non snaturare il ruolo della Polizia Municipale;
- quello di tramutarsi, semplicemente, e dove non si provveda ad una rigorosa valutazione dei risultati, in una operazione di immagine puramente esteriore. A questo proposito va

osservato che molti "contratti" fra Comuni e Stato in campo di sicurezza sono semplicemente dichiarazioni di intenti e niente di più; tutte le formule del tipo "la Prefettura si impegna a favorire .... e ... il Comune auspica ....", se pur di grande effetto giornalistico, hanno uno scarsissimo risultato pratico e lasciano il tutto in balia della buona volontà dei soggetti coinvolti.

E' opportuno a questo punto un breve richiamo ad una esperienza non italiana che ha, con la "polizia di prossimità" un forte punto di contatto: *la presenza concreta della polizia sul territorio di riferimento*.

Per certi aspetti l'esperienza della "polizia di prossimità" sembrerebbe totalmente opposta, almeno nell'accezione verbale, alla "zero-tolerance", la nuova modalità operativa della polizia locale che fu inaugurata nella città di New York dall'allora sindaco Rudolph Giuliani. Questa modalità operativa si rifaceva alla teoria delle "broken windows" [le finestre rotte], un approccio teorizzato nel 1982 da James Q. Wilson e George Kelling<sup>3</sup>.

In sintesi, la teoria delle *broken windows* dice che se non fermamente repressi, i primi comportamenti illeciti rilevabili spaventeranno i cittadini e tenderanno ad incrementare in un crescendo sempre più imponente, attraendo successivamente criminali di tipo predatorio, e dunque conducendo gradatamente ed inesorabilmente a crimini ben peggiori di quelli iniziali.

Se guardiamo bene, questo è ciò che accade in alcune località italiane, in particolare nelle periferie delle grandi città; non reprimendo immediatamente i comportamenti illeciti di poco conto, quelli che sono a cavallo fra il danneggiamento e l'incuria, si apre la strada al degrado urbano ed ambientale e quindi ai grandi episodi illeciti.

Il punto di contatto fra le due esperienze, che pure sembrerebbero così diverse, quella della zero-tolerance, e quella della polizia di prossimità, è che *in ambedue i modelli sono stati necessari forti cambiamenti organizzativi delle strutture di polizia*; in particolare, a New York, per operare con il modello della zero-tolerance, si è dovuto *decentralizzare l'autorità* e spostare la fase del decision-making dal quartier generale della polizia ai singoli distretti, venendo quindi a costituire un modello di "poliziotto di quartiere".

In fin dei conti, è un po' quello che, in base al principio di sussidiarietà, stiamo facendo con la "polizia di prossimità"; stiamo semplicemente facendo intervenire, rispetto al problema sicurezza, il livello di governo più vicino al problema da risolvere<sup>4</sup>. Inoltre, un altro elemento che accomuna i due modelli, è il fatto che si sia cercato di alleggerire le figure di polizia dal lavoro burocratico per poterle impiegare più proficuamente su strada.

Ma se nella zero-tolerance il focus è sulla mancanza di tolleranza, nella certezza che eliminando sistematicamente i piccoli illeciti si sbarrerà la strada ai grandi, e che per fare questo è necessario essere pervasivi sul territorio, *nella "polizia di prossimità", pur alla fine ottenendo lo stesso effetto, ci si concentra sul rapporto con il Cittadino*.

Un ulteriore punto di contatto fra le due esperienze è che in ambedue ritroviamo il principio per il quale *le forme di degrado che preludono alla criminalità diffusa sono percepite come segno di assenza dello Stato, centrale e locale e come segno di tolleranza che lascia la porta aperta alla criminalità*; la "polizia di prossimità" fornisce pertanto alla Cittadinanza il senso che lo Stato non è assente, ma presente a fianco del Cittadino nel perseguire la sicurezza della collettività.

Arrivando quindi alla nostra problematica, di individuare un modello di "polizia di prossimità" applicabile nei piccoli Comuni, va detto che il modello adottato nelle grandi città risulta difficilissimo da adottare nei piccoli Comuni per i seguenti motivi:

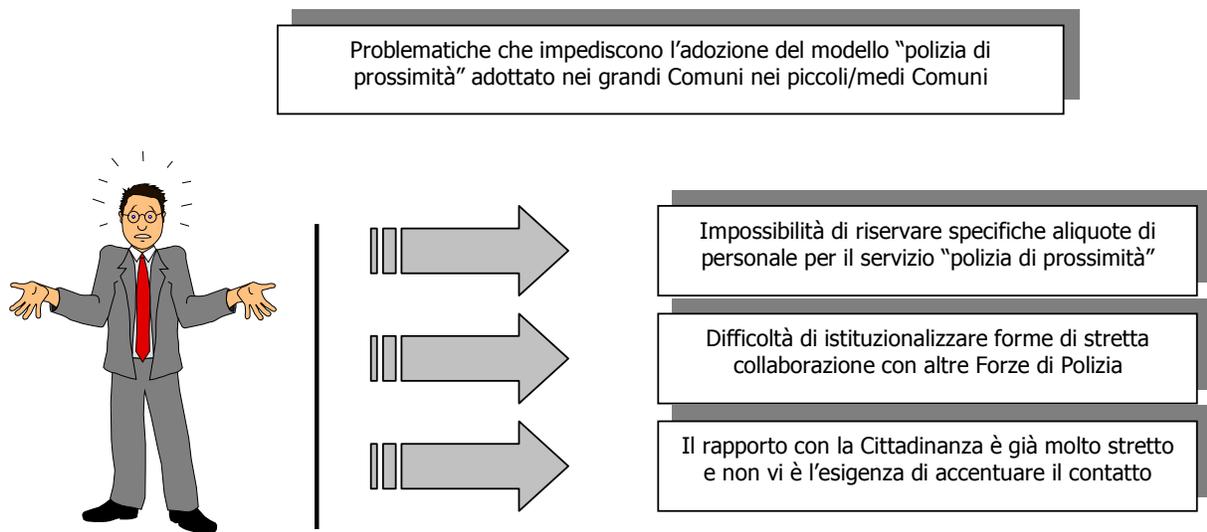
- impossibilità di riservare specifiche aliquote di personale al compito di polizia di prossimità, tenuto conto che i Comuni più piccoli hanno Corpi (o Servizi) costituiti solo da 2 o 3 unità, e quelli medi da 10-15. Risulterebbe pertanto oltremodo difficoltoso poter utilizzare alcune di tali unità nello specifico compito;

---

<sup>3</sup> Su questo cfr.: Judith A. Green, *Zero Tolerance: A Case Study of Police Policies and Practices in New York City*, in *Crime & Delinquency*, Apr.99, Vol. 45, Issue 2

<sup>4</sup> Su questo cfr.: Giornata di Inaugurazione del Corso per la Polizia Municipale di Massa, intervento del Dott. Luigi Izzi della Regione Toscana, Marina di Massa, ottobre 2002

- difficoltà di instaurare ed istituzionalizzare forme di stretta collaborazione con le altre forze di polizia presenti sul territorio per eccessive differenze organizzative che portano a rapporti problematici se non conflittuali, nonché per una scarsa considerazione che talvolta le Forze di Polizia dello Stato hanno nei confronti delle Polizie Municipali dei piccoli Comuni;
- il rapporto con i Cittadini nei piccoli Comuni è già così "stretto" e diretto che non vi è l'esigenza di attuare un modello "polizia di prossimità" che renda la polizia ancora più prossima al Cittadino nel senso del contatto con l'utenza nella fase del recepimento delle istanze



Riguardo a quest'ultimo punto, e chi ha un minimo di esperienza su più Comuni diversi fa loro non può fare a meno di concordare, che con il modello "polizia di prossimità" nei grandi Comuni si sta recuperando *un ruolo che nei piccoli Comuni invece c'è sempre stato ed è tutt'ora presente*, ruolo che talvolta impiega la maggior parte delle energie: il ruolo dell'ascolto delle istanze.

La differenza sostanziale è che nel modello della "polizia di prossimità" la fase di ascolto e di recepimento delle istanze avviene direttamente su strada.

Sempre su quest'ultimo punto possiamo dire che nell'organizzazione dei Corpi Polizia Municipale delle grandi città i servizi pre-ordinati erano la maggioranza, e certamente in passato vi era stata una molto scarsa attenzione alle richieste specifiche; il problema da risolvere non era quello portato dal Cittadino, *ma diveniva il Cittadino*.

Nei piccoli Comuni è sempre accaduto ed accade tutt'oggi l'inverso; vi è un contatto continuo con i Cittadini, e lo stesso Comandante del Corpo Polizia Municipale del piccolo Comune passa la maggior parte del proprio tempo ad ascoltare Cittadini, a recepire le loro richieste, anziché a fare il Comandante.

La "polizia di prossimità" ha in pratica riscoperto il momento di contatto con il Cittadino e le sue istanze, e quello che è stato propagandato per grande novità, pur essendo sicuramente una novità per il grande Comune, costituisce la normale quotidianità per il piccolo; sicuramente i piccoli Comuni hanno difettato dove non sono riusciti a far assurgere a rango di politica sulla sicurezza, e quindi debitamente propagandandola, l'attività che da tempo, e sovente con grande competenza, i loro Corpi Polizia Municipale effettuavano.

A questo punto, avendo compreso i punti chiave del modello "polizia di prossimità" e viste le difficoltà di applicazione nei piccoli e medi Comuni, tentiamo di delineare un modello applicabile nei piccoli Comuni, elencandone i *principi basilari che possono proficuamente essere adottati anche nei piccoli Comuni*.

- *applicazione del principio di sussidiarietà anche nel campo della sicurezza.* Senza dubbio dobbiamo concordare sul fatto che, anche nel campo della sicurezza, come già avviene in tutti gli altri, in base al principio di sussidiarietà, il livello di governo che deve intervenire, sia nella fase del decision-making, quanto in quella operativa, è quello che si trova più vicino alla problematica da risolvere, e dunque l'intervento primario nel campo della sicurezza deve essere del Comune tramite la Polizia Municipale.
- *Visibilità significa aumentare la sicurezza.* La sensazione di sicurezza vive di due dimensioni: oggettiva e soggettiva, e quella soggettiva risulta molte volte preponderante. Qualsiasi modello di "polizia di prossimità" deve prevedere la massima visibilità delle strutture di polizia sul territorio, e nel nostro caso, la massima visibilità degli uomini, dei mezzi e delle strutture della Polizia Municipale sul territorio comunale di riferimento.
- *Sinergia con le altre agenzie di repressione e con le altre strutture pubbliche.* Non è possibile alcuna seria politica sulla sicurezza se non vi è una forte sinergia fra agenzie che si occupano delle stesse problematiche, anche se con tagli diversi. Inoltre vi deve essere la certezza pressoché matematica, che le problematiche segnalate dalla Polizia Municipale e la cui risoluzione fa carico ad altri uffici pubblici, vengano risolte al più presto. Su questo si basa sia la credibilità della Polizia Municipale che detiene il rapporto con la Cittadinanza sul territorio, sia l'efficacia della "polizia di prossimità" e l'effettivo raggiungimento dei livelli di sicurezza desiderati.
- *Dalla polizia giudiziaria alla proactive investigation.* Per troppo tempo la Polizia Municipale, come le Forze di Polizia dello Stato, si è mossa ed organizzata sul territorio con modelli desueti e legati ad una filosofia della polizia di sicurezza o, al massimo, della polizia giudiziaria. E' questo un prodotto del formalismo giuridico che ha prevalso sull'utilizzo di modelli comportamentali ed organizzativi più moderni; l'investigazione, se così vogliamo chiamare la comprensione delle problematiche che possono poi assumere una importanza giudiziaria, deve essere condotta più con le tecniche dell'indagine psicologica che con quelle della polizia giudiziaria, tentando di anticipare gli eventi comprendendo i fattori sociali che possono scatenarli, correggendoli e modificandoli, anziché intervenire sui risultati degli stessi.

Dobbiamo certamente far presente che per poter attuare il modello di "polizia di prossimità" è necessaria una buona dose di flessibilità nel lavoro; la flessibilità, anche di orario, è fondamentale in questo tipo di approccio e deve fare parte della strategia di attuazione della "polizia di prossimità". Andranno quindi ricercate, con il contributo anche delle parti sindacali, forme di compensazione che consentano l'utilizzo del personale della Polizia Municipale in modo molto più flessibile dell'attuale, che sovente si risolve in un turno in opposizione (mattino/sera, sera/mattino) il quale non può certo risultare adatto ad attività come quelle della "polizia di prossimità" con particolare riferimento al concetto di proactive investigation.

Inoltre dobbiamo osservare che se nelle grandi città sono possibili approcci della Polizia Municipale, come "polizia di prossimità", che consistono anche in una analisi della situazione sociale, una comprensione dei fenomeni di disagio sociale e di devianza, con interventi alla stessa radice dei problemi in forma non solamente aversiva, è senz'altro molto più difficile cercare di operare nello stesso modo nei piccoli Comuni, da un lato perché non sono assolutamente disponibili le risorse finanziarie necessarie per tali approcci, dall'altro perché le problematiche sono diverse nel senso che l'insicurezza derivante dai fenomeni di disagio sociale e di devianza è senza dubbio un fattore di minor calibro rispetto a quella derivante da altri fattori.

A questo punto ci sentiamo di *proporre un modello di "polizia di prossimità" per i piccoli e medi Comuni che dovrebbe essere costituito dai seguenti punti:*

- *costituzione di un comitato comunale sicurezza pubblica.* Deve certamente essere costituito un Comitato Comunale Sicurezza Pubblica, con a capo il Sindaco (o Assessore delegato), e composto dal Comandante della Polizia Municipale, dal Comandante della Stazione dei Carabinieri, dal Dirigente del Commissariato della Polizia di Stato (se presente); solo in questo modo si attuerà veramente il principio di sussidiarietà ponendo in capo alla Amministrazione Comunale la gestione delle problematiche della sicurezza del territorio comunale, riconducendo tutti coloro che operano sul campo, alle direttive del Comitato. La

costituzione del Comitato deve essere preceduta da un contratto con la Prefettura di riferimento, contratto che preveda non già formule altisonanti ma di scarso effetto pratico, ma previsioni operative ed impegni concreti e verificabili a scadenze programmate già nel contratto. Va da sé che il Comitato non può certamente entrare in merito alle consuete attività di polizia giudiziaria e di pubblica sicurezza, ma ha l'onere di fornire gli indirizzi alle varie Forze di Polizia presenti sul territorio, valutando le istanze delle parti sociali. La costituzione di tale Comitato ha fra l'altro l'indiscusso vantaggio di porre la Polizia Municipale su un ruolo paritario rispetto alle altre Forze di Polizia presenti sul territorio. Il Comitato dovrà provvedere a periodiche riunioni allargate a Comitati di Cittadini, Associazioni di categoria, a responsabili di uffici pubblici che abbiano l'onere di interagire con le Forze di Polizia o che abbiano l'onere di risolvere le istanze lamentate dai Cittadini alle Forze di Polizia.

- *Trasferimento o outsourcing delle funzioni amministrative.* Molti Corpi Polizia Municipale svolgono una serie notevole di funzioni amministrative; alcune di queste sono funzionali alle funzioni di polizia (esempio: procedimenti relativi alle sanzioni), altre sono invece spurie (esempio: recepimento presenze nelle strutture ricettive ai fini statistici) e sono state assegnate alla Polizia Municipale semplicemente perché in molti piccoli Comuni si adotta la logica residuale: quando non vi è un ufficio specifico cui assegnare un compito, lo si assegna alla Polizia Municipale. L'effettuazione di tali funzioni va logicamente a scapito delle attività di polizia in genere, ed andrebbe a scapito di quelle del tipo "polizia di prossimità". Si deve pertanto scaricare la Polizia Municipale da tutte le funzioni che non le sono proprie, in modo da aumentare considerevolmente il tempo che questa dedica al rapporto con la Cittadinanza ed alle attività sul territorio; questa operazione può essere effettuata con tre modalità:
  - redirezionando tali funzioni ad altri uffici del Comune
  - acquisendo, all'interno della Polizia Municipale, personale amministrativo da delegare a tali funzioni
  - esternalizzando alcune di tali funzioni (outsourcing)
- *Attivazione della proactive investigation<sup>5</sup>* in contrapposizione al modello "reactive"; in pratica le attività della Polizia Municipale devono tentare di anticipare le attività illecite o comunque di danno alla società, anziché essere semplicemente azioni di contrasto, di pura reazione, secondo i mezzi approntati dall'ordinamento giuridico, alle azioni illecite. Ogni operatore della Polizia Municipale deve essere pertanto opportunamente formato per affinare le proprie capacità di ascolto sul territorio, in modo da poter effettivamente comprendere le problematiche nel momento in cui si stanno formando, in modo da relazionare al proprio Comando che, tramite il Comitato Comunale Sicurezza Pubblica, potrà intervenire in modo sinergico con le altre Forze di Polizia presenti sul territorio, richiedendo, se del caso, l'intervento di altri uffici pubblici che possono contribuire a modificare i fattori scatenanti gli episodi illeciti. Il modus operandi della proactive investigation deve avvalersi delle più moderne teorie, fra le quali la *crime opportunity theory<sup>6</sup>*, una delle teorie che parte dal concetto che i crimini hanno due componenti: il comportamento individuale e il prodotto dell'interazione delle persone con le condizioni ambientali e che quest'ultimo fattore è quello che trasla le inclinazioni criminali in comportamenti effettivi.
- *Attivazione di un vero e proprio piano di marketing sulle politiche della sicurezza in genere e sulle attività della Polizia Municipale in particolare.* L'elemento più importante delle esperienze di "polizia di prossimità", tenuto conto della forte componente soggettiva del concetto di sicurezza, sembra essere la visibilità delle Forze di Polizia, ed nel nostro caso della Polizia Municipale, sul territorio; visibilità sia degli uomini, che dei mezzi e delle attrezzature. In alcuni Comuni si è ricorso fra l'altro ad elementi molto esteriori (esempio: il

<sup>5</sup> su questo cfr.: M. Maguire, T. John, *Intelligence, Surveillance and Informants: Integrated Approaches*, Home Office Police Research Group

<sup>6</sup> su questo cfr.: Markus Felson, Ronald V. Clarke, *Opportunity makes the thief, Practical theory for crime prevention*, Police research series, Paper 98, Home Office 1998

berretto con fascia a scacchi) per connotare gli operatori specificamente destinati al servizio "polizia di prossimità", mentre in altri si è preferito porre l'accento su una massiccia informazione riguardo alle attività poste in essere dalla Polizia Municipale, in altri ancora ci si è concentrati sul fornire alla Polizia Municipale, tramite opportune azioni di comunicazione e di informazione, un ruolo di "consigliere" del Cittadino nel campo della sicurezza. In tutti questi casi l'elemento forte è dunque l'elemento immagine – comunicazione - marketing; l'operare in questo senso, connotando fortemente la Polizia Municipale rendendola ben visibile sul territorio durante tutte le sue attività, procura un duplice vantaggio: aumenta la percezione di sicurezza, migliora l'immagine della Polizia Municipale e quindi dell'ente locale e della pubblica amministrazione in generale. Inutile dire che ogni seria azione in questo senso deve essere accuratamente studiata e pianificata e quindi inserita in un vero e proprio piano di marketing<sup>7</sup>.

- *Reale capacità di attivazione di altre strutture pubbliche*; la Polizia Municipale, nel modello "polizia di prossimità", diviene il recettore delle istanze dei Cittadini sul territorio. Il Cittadino si rivolge alla Polizia Municipale non solamente per segnalare gli episodi illeciti o altre esigenze che concernono in modo diretto la sicurezza, ma anche per tutte le altre tematiche che, in qualche modo, possono contribuire alla stessa, e dunque si rivolge alla Polizia Municipale per segnalare lampioni rotti, strade non illuminate, recinzioni di edifici pubblici danneggiate, e così via, comunque per segnalare tutto ciò che costituisce un degrado e che può divenire elemento di coagulazione di futuri episodi illeciti. La Polizia Municipale deve avere pertanto una reale capacità di attivazione delle strutture pubbliche cui compete materialmente la risoluzione dei problemi segnalati; in caso contrario perderebbe velocemente di credibilità e, quel che è peggio, non sarebbe effettivamente capace di contribuire alla sicurezza oggettiva.
- *Focus sul Cittadino-cliente anziché sul problema*; nel modello "polizia di prossimità" per i piccoli Comuni va tenuto presente che il rapporto con il Cittadino è già molto più stretto di quello normalmente attuato dalla Polizia Municipale nei grandi Comuni. Si tratta allora di utilizzare il rapporto già esistente al meglio; dal momento che la sicurezza non è solo il momento di contrasto con chi perpetra gli eventi criminosi, ma è l'insieme di prevenzione, contatto con l'utenza, acquisizione di informazioni utili, costruzione dei rapporti, miglioramento dell'attivazione, e partecipazione dello stesso Cittadino al miglioramento della sicurezza, si devono modificare le modalità comportamentali degli Agenti e degli Ufficiali della Polizia Municipale in modo che possano essere utilizzabili questo senso. In particolare, se nel modello "polizia di prossimità" adottato nelle grandi città tali modalità comportamentali venivano adottate solo dal personale impiegato nello specifico servizio, nel modello da adottarsi nei piccoli Comuni ogni addetto della Polizia Municipale deve avere le stesse capacità professionali di instaurazione e mantenimento di questa particolare tipologia di rapporto che vede il Cittadino al centro dell'attenzione, e non il problema, e questo sia per l'addetto al front-office, che per gli operatori su strada, a qualsiasi compito siano destinati.

---

<sup>7</sup> Su questo cfr.: S. Bedessi, *Strumenti di management per la Polizia Municipale*, Maggioli Editore, 2000

# Modello "polizia di prossimità" per i piccoli / medi Comuni

Costituzione del Comitato Comunale Sicurezza Pubblica



Focus sul Cittadino anziché sul problema



Esternalizzazione o outsourcing del lavoro amministrativo



Reale capacità di attivazione di altre strutture pubbliche



Utilizzo del modello "proactive investigation"

Realizzazione di un vero e proprio piano di marketing territoriale



In conclusione, il modello "polizia di prossimità" proposto per i piccoli e medi Comuni ha alcune fondamentali differenze rispetto a quello messo in atto nei grandi Comuni, ma ha anche forti punti di contatto.

Riguardo alle differenze: non viene posto l'accento sulle particolari modalità operative quali la suddivisione del territorio per quartieri o circoscrizioni, il servizio appiedato su itinerari fissi, la particolare connotazione degli operatori addetti a tale servizio (esempio: con cappello a scacchi), in quanto non possibili da realizzare per la scarsità delle risorse ovvero per la impossibilità di attuazione in un piccolo Comune che non è magari neanche suddividibile in quartieri.

L'altra grande differenza è che, visto che il rapporto con la Cittadinanza nei piccoli Comuni è già oltremodo stretto, si deve cercare di sfruttare il rapporto già esistente al meglio, rendendolo produttivo e facendolo assurgere al rango di vera e propria politica sulla sicurezza, tramutandolo in modalità operativa standard.

Il forte punto di contatto fra il modello di "polizia di prossimità" dei grandi Comuni e quello qui proposto per i piccoli, è che al centro del modello vi è comunque il Cittadino, con tutte le proprie esigenze, e che lo scopo del nostro lavoro non è tanto contrastare le attività illecite utilizzando gli strumenti approntati dall'ordinamento giuridico, quanto ottenere che i Cittadini sentano effettivamente di vivere, grazie al nostro apporto composto da una professionalità composita e non attenta al mero formalismo giuridico, in una comunità più sicura.