

# PROGETTO VIGILE DI ZONA

## Obiettivo Sicurezza

Il concetto della **SICUREZZA**, non riconducibile solo all'ordine pubblico, si estende a tutte le pratiche di convivenza civile, ad atti e situazioni come le incivilties, le maleducazioni, le marginalità ed il degrado.

Il Comune e, in particolare, la **Polizia Municipale**, in sinergia con altri Enti, assume sempre più un ruolo centrale nelle problematiche inerenti la sicurezza, è necessario pertanto, adottare politiche che tutelano dal degrado e assicurano un livello di qualità e di vivibilità.

Il **Sindaco, Avv. Paolo Antonio Leoci** e l'**Assessore alla Polizia Municipale, Sig. Sigismondo Lapenna**, attraverso la competenza tecnica e qualificata della **Dirigente dott.ssa Maria Centrone**, hanno lavorato in tal senso, partendo dalla rivisitazione del ruolo svolto dal vigile urbano.

Il Vigile, nato come guardia civica, è il soggetto più vicino al cittadino che attraverso il contatto diretto, la comunicazione, l'intervento educativo, la presenza stabile sul quartiere, rassicura e diffonde un senso di sicurezza e nello stesso tempo assicura un'azione reale di prevenzione.

Il Vigile di zona è quindi, un agente di Polizia Municipale che espletterà tutte le mansioni inerenti al profilo professionale, ma è sempre più specializzato nelle relazioni sociali e nelle mediazioni di conflitti; opererà nel quartiere assegnato conoscendone i problemi, i punti critici e risponderà velocemente ai bisogni. Offrirà la propria presenza fisica alla gente, per rapportarsi in modo nuovo e diverso con il cittadino e con il territorio.

Il **progetto** di istituzione del Vigile di zona prevede:

La **formazione del personale di Polizia Municipale** ad una nuova metodologia di lavoro:

- ricognizione del territorio e l'analisi del tessuto sociale;
- costruzione di reti di relazioni e di meccanismi di condivisione del progetto;
- ipotesi delle risoluzioni dei problemi emergenti.

La **suddivisione della città in 10 zone**:

ad ognuna di esse saranno assegnati un sottoufficiale e due vigili, che una volta alla settimana, pattuglieranno a piedi o in ciclomotore tutte le strade di competenza, al fine di agevolare la possibilità di incontro con la popolazione. Raccoglieranno le istanze del cittadino e le condurranno nelle sedi idonee per la soluzione.

Il monitoraggio delle istanze, l'analisi delle stesse, la rilevazione del gradimento del servizio, costituiranno la relazione conclusiva sull'esito del progetto, da portare alla città, per implementare e/o correggere il progetto stesso.

Il servizio partirà nel mese di novembre 2003.

Dal Palazzo di Città, 30 ottobre 2003

# CITTA' DI MONOPOLI

Provincia di Bari

\* \* \*

## "Obiettivo Sicurezza"

### Il Progetto "Vigile di Zona" (VZ)

#### Premessa

Negli ultimi anni, a seguito dell'accresciuto ruolo dei sindaci e del conferimento di sempre maggiori poteri agli enti locali, si è riaperto con forza il dibattito sull'opportunità di una partecipazione attiva dei comuni alla tutela dell'ordinata e civile convivenza all'interno della comunità di riferimento. In realtà, da sempre i comuni si occupano di sicurezza, anche attraverso la Polizia Municipale; recentemente, però, si è fatta strada l'idea di una sicurezza locale compartecipata tra lo stato e le realtà locali, nella giusta convinzione che la sicurezza stessa non possa essere ridotta all'ordine pubblico, ma ricomprenda anche tutti gli interventi sociali che solo i comuni possono assicurare.

E' evidente come una responsabilità comunale, in questo campo, sia già nelle cose, anche perché i cittadini si rivolgono sempre più direttamente a questo ente per la tutela dei propri interessi in materia di sicurezza locale.

Questa strategia, doverosa ed in parte utile, perché abbia più efficacia deve essere associata ad un'azione integrata, a vari livelli, e coinvolgente tutti i settori di riferimento. In particolare si deve puntare sulla cultura, sull'educazione alla legalità, sulla comunicazione più incisiva possibile.

Occorre ripartire dal contatto con il cittadino, ottenendo il duplice scopo di comunicare direttamente, e quindi spiegare, educare, ma anche rassicurare con la propria vicinanza; insomma, produrre sicurezza. La Polizia Municipale, nata fin dalle origini come guardia civica, come la polizia più prossima ai cittadini, assurge di diritto, a livello ormai europeo, a soggetto centrale delle problematiche inerenti alla sicurezza locale, organizzandosi su nuovi parametri di presenza fisica, visibilità, relazione con i cittadini, mediazione e risoluzione dei conflitti. Le note esperienze della polizia municipale hanno aperto la strada, lanciato un messaggio, proposto modelli di intervento (contatto fisico, pattugliamento appiedato, volontariato-partner).

Si tratta di cercare di favorire la percezione di sicurezza, facendosi carico dei problemi del quartiere, secondo le normali attribuzioni e competenze della Polizia Municipale, attraverso la costruzione di una rete di relazioni che pongano il cittadino al centro delle strategie di controllo del territorio. Quindi una predisposizione in più, rispetto al passato, per la sorveglianza sui così detti reati di strada, a patto di non snaturare l'essenza stessa della Polizia Municipale, che dovrà restare attrice principale nel campo della polizia amministrativa locale, senza creare inutili doppioni con le Forze di Polizia statali.

Al contrario, più che nel campo della criminalità comune, se esiste una "zona grigia" nella quale le competenze sono sempre rimaste indefinite, e dove la Polizia Municipale dovrà operare di diritto, se non addirittura specializzarsi, questa zona è costituita dai fatti legati alla convivenza civile", un'area che include atti e situazioni come le "incivilities", le maleducazioni, le marginalità, il degrado. Non sempre veri illeciti,

ma fatti che qualcuno ha definito di pre-reato. Per la Polizia Municipale è doveroso puntare su compiti di vera e propria polizia delle inciviltà, oltre che di polizia amministrativa locale, di polizia stradale, e su funzioni di polizia giudiziaria e di pubblica sicurezza che siano strumentali al mantenimento della sicurezza locale, in un'ottica generale che deve essere essenzialmente di prevenzione.

Fare il Vigile di Zona è un modo di espletare il normale servizio di polizia locale. Vuol dire investire una quota parte della giornata lavorativa in relazioni con le persone e con il territorio; stabilire un rapporto con i "testimoni privilegiati"; curare la velocità della risposta ma anche la prevenzione della minaccia.

Il nostro Vigile di Zona sarà un agente di Polizia Municipale che espletterà tutte le mansioni inerenti al profilo professionale e facenti riferimento alle funzioni di competenza della Polizia Municipale stessa; sarà sempre più specializzato, questo sì, con particolare riguardo alle relazioni sociali, alla mediazione dei conflitti, alla vita di quartiere; opererà nel quartiere assegnato conoscendone i problemi, i punti critici e risponderà velocemente ai bisogni.

Ma soprattutto offrirà la propria presenza fisica alla gente, per rapportarsi in modo nuovo e diverso con i cittadini e con il territorio.

Nasce, oggi, la necessità di garantire un livello di qualità e vivibilità attraverso politiche che tutelino dal degrado e dall'inciviltà, anche quando i comportamenti posti in essere non siano riconducibili a problematiche criminali per far diminuire quella percezione di insicurezza oggi molto diffusa.

Spesso, i fenomeni che maggiormente determinano nelle persone un sentimento di insicurezza sono costituiti da comportamenti che, il più delle volte, sfuggono alla sanzione penale o amministrativa: pensiamo agli atti vandalici compiuti da ignoti, ecc. L'intervento su queste problematiche deve passare attraverso una fase di osservazione, un momento di presa in carico da parte dell'Amministrazione e quindi di soluzione.

Ecco il perché del Progetto. Queste fasi infatti, pur essendo estremamente semplici e logiche, hanno necessità di essere razionalizzate, sistematizzate e, infine, verificate nella loro capacità di essere efficienti ed efficaci.

Efficienza ed efficacia della risposta, rispetto ai bisogni promananti dal territorio e dal tessuto sociale, divengono parte essenziale della soddisfazione del cittadino, che vivrà le Istituzioni non più solo come elemento ineluttabile del vivere quotidiano, ma come interlocutore valido, presente e necessario.

Da qui la costruzione di un rapporto nuovo e diverso tra Ente che governa e governati. Un rapporto paritario tra chi eroga i servizi e gli utenti che ne fruiscono, dove ciascuno concorre al raggiungimento di un medesimo obiettivo: il sensibile aumento delle condizioni che determinano una buona qualità della vita.

Ecco quindi un nuovo modo di essere Polizia Municipale, composta da operatori portatori di una conoscenza vasta e non specialistica, con una particolare sensibilità ai problemi relazionali e alla gestione dei conflitti (Polizia di Quartiere) nonché portatori di conoscenze più puntuali e specialistiche, che consentono un buon livello di approfondimento delle varie problematiche e orientano alla soluzione definitiva del problema di volta in volta riscontrato.

Ciò dovrà portare, inevitabilmente, al superamento dell'attuale atteggiamento "notarile/burocratico" che ha, fino ad oggi, caratterizzato il rapporto tra Polizia Municipale e cittadino: da un lato il cittadino non più considerato come "mero adempimento amministrativo", ma come soggetto portatore di bisogni di cui occorre farsi carico; dall'altro l'operatore di Polizia Municipale, non più solo come "divisa che rappresenta l'Ente", ma come soggetto che indossa una divisa che diviene lo strumento di individuazione, come

elemento esplicitante una importante funzione di collegamento con l'Istituzione, come, quindi, un soggetto sensibile e presente tra le persone, insieme ad esse, con tutti i loro problemi.

Un esempio di questo nuovo modo di essere sarà il servizio "a domicilio": ovvero, alla esposizione di un problema da parte del cittadino la Polizia Municipale risponderà prendendo immediato contatto telefonico e/o, se necessario e/o opportuno, recandosi presso la sua abitazione per verificare e risolvere lo specifico problema rappresentato. Attraverso questa modalità di gestione degli esposti si raggiungono finalità diverse, ma tutte ugualmente importanti:

- Contatto vero e umano con le persone;
- Presa d'atto reale del problema;
- Soluzione rapida (ove possibile) dello stesso;
- Sburocratizzazione del rapporto che terminerà con una stretta di mano o un saluto telefonico, invece che con la tradizione ed impersonale lettera di risposta.

A conclusione di questa breve parte introduttiva che tende a voler, in qualche modo, porre l'attenzione sulla filosofia ispiratrice del progetto, si vuole evidenziare come il successo di questo progetto non sarà il successo della Polizia Municipale o, più genericamente, dell'Amministrazione Comunale.

Sarà invece il successo di tutti coloro che nella pubblica amministrazione credono, vi lavorano e che, con questa occasione, sapranno dimostrare, nei fatti, che lavorare nel pubblico non solo è professionalizzante e gratificante, ma determinante nella trasformazione, in positivo, della nostra società, una società a cui i cittadini saranno orgogliosi di appartenere.

### **Suddivisione del territorio in 10 zone**

Ogni zona sarà oggetto di azioni di pattugliamento, conoscenza e costruzione di reti di rapporti col tessuto sociale, destinando così il personale inviato ad un'azione preventiva sia di breve (presenza attiva e passiva) che di medio - lungo termine (interazioni con il tessuto sociale e con il territorio), nonché ad una consequenziale azione repressiva.

A ciò si aggiunga un'azione di informazione a doppio senso agenti - cittadini che permette nell'immediato di soddisfare e/o il bisogno del cittadino e/o la necessaria opera di raccolta delle informazioni di polizia, ma che nel medio - lungo termine rinsalda un legame tra uniforme e contesto sociale.

### **Assegnazione di risorse per zone: il personale**

Allo scopo di poter sostenere tale azione di controllo del territorio, è necessario operare una diversa organizzazione del personale: Ad ogni zona saranno assegnati un sottufficiale e due vigili che, una volta alla settimana, una volta nel turno antimeridiano e una volta nel turno pomeridiano-serale, che saranno resi noti alla popolazione, pattuglieranno a piedi o in ciclomotore tutte le strade di competenza, al fine di agevolare la possibilità di incontro con la popolazione e comunque di espletare tutte quelle attività previste dal presente progetto.

## **Dotazioni individuali**

Sarà assicurato il rapporto minimo di un apparato ricetrasmittente per ogni pattuglia operante, onde poter permettere i necessari collegamenti con la Centrale Operativa.

Trattandosi di attività non correlabili a rischi specifici quanto piuttosto alla più vasta e generica categoria del rischio di polizia, l'attenzione dovrà probabilmente focalizzarsi sulla formazione degli operatori, onde aumentare in loro le capacità di analisi dei rischi stessi attuando le misure di volte in volta necessarie.

## **L'analisi della zona**

### **L'analisi dei problemi**

#### **La ricognizione del territorio e l'analisi del tessuto sociale: azione preliminare e trama di riferimento per l'azione quotidiana**

Azione preliminare ad ogni intervento sarà la ricognizione del territorio e l'analisi del tessuto sociale. L'operatore dovrà condurre un'azione di monitoraggio del territorio assegnato e delle relazioni rilevanti.

Il territorio dovrà sia fungere da contesto in cui collocare le dinamiche sociali e le azioni eventualmente necessarie, sia porsi come problematica di riferimento autonoma e quindi eventuale oggetto di intervento (ad es. conseguenze di atti vandalici in via X, quindi immediata richiesta di intervento idoneo al ripristino delle minime condizioni di sicurezza/pulizia e decoro, quindi programmazione di eventuali interventi infrastrutturali di medio termine, quindi ulteriore ricostruzione delle dinamiche sottese al vandalismo nel settore di competenza, etc.).

Si tratta cioè di individuare i problemi maggiormente rilevanti dell'area territoriale assegnata (dal vandalismo ai rumori molesti), cui far seguire una idonea azione di contrasto tesa a fornire ai cittadini risposte rassicuranti.

#### **L'interazione con il tessuto sociale: la costruzione delle reti di relazioni e i meccanismi di condivisione del progetto.**

L'azione dei Vigili di Zona non dovrà però limitarsi alla mera occupazione del territorio e al controllo delle dinamiche sociali che in esso si realizzano, bensì interagire con il tessuto sociale, in particolare inserendosi attivamente e sviluppando la rete delle fondamentali relazioni informali del territorio assegnato. Il Vigile di Zona dovrà quindi progressivamente sviluppare una conoscenza del territorio poggiante su un reticolo di rapporti personalizzati sia con le figure di riferimento già a priori individuate, sia con ogni altro soggetto rilevante ai fini dell'azione da espletare.

### **Le ipotesi di risoluzione**

L'interazione con il territorio e con il relativo tessuto sociale porterà gli operatori a doversi confrontare con la risoluzione di problemi a diversa scala, riconducibili però a due grandi categorie, identificate in relazione alle competenze:

- azioni di breve termine: casi di competenza esclusiva della polizia municipale, casi di interventi di terzi coincidenti con la soluzione (ad es. chiamata di pronto intervento = chiusura della buca, sostituzione della lampadina, etc.);

- azioni di medio - lungo termine: casi impicanti comunicazioni successive ai soggetti competenti e relative istruttorie (ad es. chiusura definitiva di una grossa buca, con ripristino di manto e sottofondo, susseguente all'intervento di emergenza).

Sarà scrupolo degli operatori mantenere con i soggetti di riferimento sul territorio gli eventuali rapporti che dovessero rendersi necessari e/od opportuni tra la manifestazione del problema e la sua risoluzione, in quanto considerabili come parte integrante della soluzione medesima e come particolarmente funzionali al mantenimento della rete di relazioni di cui sopra.

Nell'azione di risoluzione dei problemi, gli Agenti delle pattuglie opereranno d'iniziativa, mantenendo con i colleghi momenti frequenti di confronto che consentiranno, pur nella distinzione soggettiva, unitarietà di intervento e di azione.

Al crescere della scala del problema, l'operatore potrà quindi attivare un percorso che può arrivare a coinvolgere l'intera struttura della Polizia Municipale (grandi emergenze e/o accadimenti di vasta scala).

## **La metodologia operativa**

- a. la condivisione dell'informazione**
- b. l'aggiornamento degli strumenti conoscitivi e statistici**

Sarà fondamentale, per il modello organizzativo fin qui illustrato, l'idoneo trattamento dei dati derivanti dall'attività espletata.

Adottando poi per deliberata scelta il concetto di progetto, questo verrà via via rivisitato e riconsiderato nelle sue impostazioni strategiche come di dettaglio, sulla base del flusso di informazioni che saranno elaborate dagli operatori.

## **Gli elementi costituenti il progetto**

E' quanto mai evidente che, per come è stato finora descritto, il progetto dei "Vigili di Zona" si regge, oltre che sulla della capacità d'intervento della Polizia Municipale, su di un'essenziale sinergia di rete sviluppata attraverso collegamenti ed interventi, certi e risolutivi, con altri soggetti.

Ogni Vigile di Zona, a cui è assegnato il ruolo di protagonista in relazione ai singoli obiettivi assegnati, dovrà pertanto, come si evince dallo schema seguente, seguire il medesimo percorso logico, identificando bisogni (potenziali e reali), referenti, procedure, tempi e modalità d'intervento.

Percorso dei servizi logici:

- **servizi d'Istituto della Polizia Municipale (Definizione dei bisogni, dei referenti, delle procedure, dei tempi e delle modalità di intervento);**
- **Servizi Tecnici (Idem c.s.);**
- **Mobilità;**
- **Ambiente;**
- **Sicurezza Sociale;**
- **Interventi di Protezione Civile;**
- **Servizio Gestione Rifiuti;**
- **Verde Pubblico.**

I vari servizi, nell'ambito del quadro del presente progetto, svilupperanno in seguito, in relazione alle varie problematiche emerse, ulteriori progetti di dettaglio, volti alla soluzione di singole problematiche e/o all'ulteriore ottimizzazione di qualunque aspetto del progetto.

Alla luce di quanto sopra, due dovranno essere le categorie di azioni attuabili: di breve termine (intervento di polizia + intervento specialistico = soluzione) e di medio - lungo termine.

I servizi di pronto intervento interni (azioni di breve termine)

- Protezione Civile
- Altri

I servizi di pronto intervento esterni (azioni di breve termine)

- Acquedotto e fogna (AQP)
- Enel
- Italcogim-gas
- Telecom

L'Ufficio di progetto potrebbe inoltre sviluppare progetti integrati con l'Associazionismo per l'integrazione del terzo settore nell'ambito della sicurezza, secondo un percorso logico uniforme che permetta di valutare debitamente ogni aspetto della collaborazione, ovvero:

- I protocolli di intesa
- Le risorse
- La formazione
- Le dotazioni
- La copertura assicurativa
- L'integrazione con la Polizia di Quartiere
- Altro.

### **La modulistica**

Modulistica: si prevede la dotazione di moduli per interventi di base per ogni materia di competenza specialistica.

Nella fase attuale di prima sperimentazione, la "chiusura" dell'intervento conchiude tutte le sinergie sopra descritte, includendovi la soluzione del problema (attuata e/o progettata).

Un apposito carnet di schede, comprensivo sia delle procedure speditive (interventi immediati) che delle relazioni necessarie alla definizione degli interventi di medio - lungo termine, sarà patrimonio condiviso tra tutti i soggetti coinvolti nel progetto come sopra descritto. Un fascicolo riepilogativo del materiale operativo sarà in dotazione ad ogni Agente di Polizia Municipale, anche quale linea guida per la proposizione di miglioramenti e/o modifiche.

Attraverso la procedura prevista dalla scheda, che rappresenta una logica di azione integrata fra soggetti idonei (e non un mero elenco telefonico di uffici astrattamente preposti), si attiverà una catena più o meno lunga di azioni atte alla soluzione del problema (immediata o differita). Il coordinatore del progetto, a seconda delle categorie di azioni previste dovrà quindi concludere la propria azione con il controllo della chiusura della catena attivata, sia da parte propria che da parte di terzi.

Ogni livello operativo dei Vigili di Zona, adotterà quindi un metodo di lavoro univoco, all'interno del quale, ciascuno al proprio livello, attuerà azioni/strategie di soluzione dei problemi, interfacciandosi eventualmente con l'Ufficio di progetto per ogni ipotesi di ulteriore di ottimizzazione da proporsi in relazione alle metodologie adottate.

## L'integrazione con l'emergenza

### La "Mission" del "Vigile di Zona"

Prevalentemente il VZ si occuperà del monitoraggio e conoscenza capillare del territorio:

*la destinazione specifica di operatori qualificati ad una frazione determinata del territorio crea una conoscenza diretta tra chi vive il territorio o chiede la soluzione dei problemi e l'operatore deputato a raccogliere, analizzare ed attuare gli interventi necessari volti alla erogazione del servizio richiesto.*

Il Vigile di Zona, nel suo ruolo di interfaccia con il cittadino, rileverà le problematiche di carattere generale che hanno riflesso sulla attività complessiva dell'Ente Comune e dei gestori dei servizi pubblici avendo come impegno ogni azione necessaria alla soluzione degli eventuali disservizi.

### Costi

**Allo stato è possibile dire che, con enorme sforzo, il progetto sarà a costo zero. Infatti l'intervento è da inquadrarsi nell'ambito di una riorganizzazione e razionalizzazione del personale e del servizio.**

Per ciò che necessita a supporto (modulistica, ecc.) il Comando provvederà in proprio alla realizzazione di quanto necessario. Lo stesso dicasi per ciò che concerne il supporto informatico e logistico.

### Soggetti coinvolti e ruoli

I soggetti coinvolti in questo progetto sono diversi, comunque tutti tesi ad un miglioramento complessivo della sicurezza e della immagine della città; la complessità dell'intervento, infatti, richiede il coinvolgimento di più soggetti, ognuno con il suo ruolo di responsabilità e con apporti diversi.

Il soggetto principale è sicuramente il **cittadino** residente delle diverse zone che non ha certamente un ruolo passivo:

- è il destinatario dell'intervento
- è colui che esprimerà (o meno) la sua soddisfazione
- è colui che chiederà e suggerirà
- è, infine, colui che aiuterà il VZ e tutti gli altri soggetti coinvolti, a imparare sul campo, apprendendo e mettendo a frutto in tempi brevi le esperienze che man mano evolveranno.

I soggetti politici individuati nel **Sindaco** e nell'**Assessore** alla Polizia Municipale sono i referenti ai quali è doveroso dar conto (oltre che ai cittadini) dei risultati raggiunti rispetto agli obiettivi, ma saranno anche coloro i quali devono essere e sentirsi costantemente coinvolti e, in ogni momento, al fianco dei soggetti maggiormente impegnati, in primis i VZ. Il loro ruolo sarà fondamentale e determinante nel coinvolgimento positivo di altri settori e/o enti relazionati al progetto.

Il **Comandante**, gli **Ufficiali**, sono coinvolti in tutti gli aspetti collaterali all'attività operativa in senso stretto.

La riuscita dell'intervento sarà il naturale risultato della fattibilità e progettazione dell'intervento, in uno alla formazione e al necessario coordinamento e supporto. La criticità dell'analisi dei dati e le rapide risposte implementative consequenziali, costituiranno il parametro determinante per la riuscita del progetto.

I **Vigili di Zona (VZ)** sono il fulcro di tutto: dovranno essere adeguatamente motivati al progetto, dividerlo, migliorarlo nella operatività in senso stretto fornendo ai quadri i suggerimenti opportuni. Dovranno avere una capacità comunicativa elevata e, soprattutto, conquistarsi nel miglior modo possibile l'autorevolezza necessaria per essere rispettati da tutti nella zona (nessuno escluso), sapendo però che il rispetto che si vuole è esattamente proporzionale al rispetto che si offre.

Gli altri settori del Comune e principalmente **Lavori Pubblici, Servizi Sociali**, dovranno essere i *partner* ai quali spesso il VZ e la struttura a supporto si rivolgerà per il problema del momento; la loro condivisione progettuale e la loro capacità di risoluzione dei problemi (immediata o in tempi brevissimi) sarà fondamentale per la riuscita del progetto.

Una conferenza di servizio dovrà essere necessariamente convocata per illustrare alle altre **Istituzioni** ed ad **altri enti** l'iniziativa. Il coinvolgimento (e condivisione) di questi è indispensabile, anche perché potranno da un lato offrire suggerimenti all'intero progetto e dall'altro dimostrare sensibilità elevata alla collaborazione. Si individuano principalmente le altre forze di polizia, Asl e il servizio gas, enel, telefonico, aqp., ecc. In un secondo momento potrebbero essere coinvolte associazioni di volontariato, sportive, culturali, commercianti, artigiani, ecc.

I **media** saranno l'interlocutore trasparente dell'attività svolta e, nella fase iniziale, il veicolo promozionale di informazione e conoscenza. Saranno poi il riscontro critico a quanto realizzato, ma ogni intervento (basato su dati di fatto), non solo sarà accettato, ma anche benvenuto. Manifesti murali nelle zone, che abbiano la caratteristica tipografica della novità assoluta, saranno affissi nelle zone interessate.

### **Individuazione gruppo VZ e Formazione**

Tra gli Agenti e Sottufficiali in servizio, il Comandante individuerà con il solo criterio dell'adattabilità al ruolo e la condivisa volontà dei selezionati, coloro i quali in questo progetto saranno assegnati alle 10 zone. Essi saranno operativi secondo le modalità individuate in questo progetto, ma soprattutto saranno i protagonisti della migliore comprensione del fenomeno, fornendo ogni utile suggerimento migliorativo.

Le linee guida operative saranno le seguenti:

- Impiego, in modo prioritario degli stessi operatori in una medesima zona.
- Elaborazione di un programma dettagliato di attività, da assegnare quotidianamente agli operatori, distinto per zona di competenza. L'operatore, in tal modo, sarà assegnatario di una serie di attività costituite da segnalazioni, problematiche, richieste specifiche di verifica etc., che svilupperà direttamente, seguendo tutte le fasi che iniziano con la raccolta dei dati e terminano con lo sviluppo in positivo o con la proposizione di soluzioni.

### **Organizzazione interna dei "Vigili di Zona"**

Al fine di ottimizzare il sistema di raccolta delle informazioni, è previsto un rapporto di dipendenza funzionale dei VZ dall'Ufficiale incaricato, che risulterà essere il referente del Comandante per tale nuovo servizio.

L'Ufficiale incaricato dovrà attivare forme di collaborazione diretta con quegli organismi istituzionali in grado di dare opportuni suggerimenti e segnalazioni.

### **Organizzazione esterna dei VZ: raccolta e smistamento delle informazioni**

Le informazioni raccolte dai VZ dovranno seguire un percorso articolato le cui fasi si possono riassumere in questi termini:

- Nell'ambito della propria competenza, il VZ è il primo rielaboratore delle informazioni, qualora sia in grado di arrivare alla soluzione del problema.
- Vi sarà lo smistamento interno delle informazioni raccolte ai competenti organismi qualora la struttura della Polizia Municipale non fosse in grado di risolvere le situazioni.
- Sarà creato e gestito un archivio centrale in grado di contenere le varie fasi di sviluppo di una singola informazione, con suddivisione per aree tematiche e per aree di intervento.

### **Riscontro problematiche altri settori e/o enti per risoluzione**

Dovrà essere attivata ogni azione per la risoluzione dei problemi emersi dal contatto con i cittadini. Le richieste e i dati per problemi non risolvibili dal VZ saranno forniti all'attività di supporto (Funzionario e Segreteria) per l'azione successiva.

### **Dati, notizie, problematiche della zona (analisi), altri settori e/o enti per risoluzione e verifica**

Tutto ciò che si fa deve essere documentato. In primis saranno elaborati i dati rispetto a: Problema/Problema risolto. Successivamente ogni informazione sarà inserita in una banca dati per avere tutti gli elementi utili al monitoraggio delle attività e alla comprensione di ogni problematica.

### **Visibilità del VZ**

Sarà con ogni mezzo idoneo verificata la visibilità nel quartiere (per es. domande telefoniche, ecc.), adottando ogni mezzo per migliorare sempre più questa peculiarità del progetto.

### **Strutturazione dei dati (Report) e analisi**

I dati agglomerati e schematizzati saranno oggetto di report ai soggetti interessati.

L'analisi scientifica permetterà ulteriori miglioramenti. Non essendovi dati organici di riscontro gli stessi potranno essere indicatori di riferimento visti in misura migliorativa (per es. intervento medio di sostituzione di lampada non funzionante: giorni 3), diventerà il parametro sul quale migliorare (arrivare a giorni 2).

### **Questionario di soddisfazione**

Preparazione e redazione di un questionario di soddisfazione che diventa fondamentale per la valutazione complessiva del progetto e che dia ogni utile indicazione al migliore prosieguo del progetto.

Valutare se il progetto concluso può diventare un programma e quindi senza soluzione di continuità.

### **Analisi di tutti i dati a disposizione e relazione conclusiva**

L'analisi di tutti i dati disponibili (necessari anche alla predisposizione del questionario) e i risultati del questionario saranno parte di una relazione conclusiva da portare alla città.

### **Conferenza alla città**

Informazione pubblica sull'esito del progetto.

## **SUDDIVISIONE DEL TERRITORIO**

### **QUARTIERE « 1 »:**

Piazza Vittorio Emanuele e traverse primo isolato.

### **QUARTIERE « 2 »:**

via Marina del Mondo, via Fiume, via G. Ungaretti, Cala Curatori, via N. Sauro, via Macello Vecchio, Cala Fontanelle, Cala Batteria, Corso P. Mameli, Largo Fontanelle, via F.lli Bandiera, via M. Sforza, via Fiume, via Caporal Contente, via P. Togliatti, via Trieste, via Vitt. Veneto.

### **QUARTIERE « 3 »:**

via Vitt. Veneto, via Trieste, via P. Togliatti, via Caporal Contente, via Fiume, via M. Sforza, via F.lli Bandiera, via Cap. Pirrelli, Corso Umberto, via Ten. Vitti, via B. Isplues, via Fracanzano, Piazza Stazione, via Arenazza, via Mantegna, via Baione.

### **QUARTIERE « 4 »:**

via Baione, via Mantegna, via Arenazza, Piazza Stazione, via Fracanzano, via Vitt. Veneto, via B. Isplues, via Ten. Vitti, Corso Umberto, via A. Pesce.

### **QUARTIERE « 5 »:**

via A. Pesce, Corso Umberto, via Cavour, via Cadorna, via Oberdan, via Sette Monti, viale A. Moro, via S. Marco, complanare S. Marco.

### **QUARTIERE « 6 »:**

complanare S. Marco, via S. Marco, viale A. Moro, via Sette Monti, via Oberdan, via Cadorna, via Cavour, Corso Umberto, via Cialdini, via L. Indelli, via Ricasoli, via Rattazzi, via Cappuccini, strada Spirito Santo.

### **QUARTIERE « 7 »:**

strada Spirito Santo, via Cappuccini, via Rattazzi, via Ricasoli, via L. Indelli, piazza XX Settembre, via E. Indelli, piazza D'Annunzio, via Lepanto, via Traiana.

### **QUARTIERE « 8 »:**

via Traiana, via Lepanto, Piazza D'Annunzio, via E. Indelli, piazza XX Settembre, piazza Manzoni, via U. Bassi, via Cadorna, largo Porta Vecchia, lungomare Porta Vecchia, via Procaccia, via T. Moro, via Galilei, via Procaccia.

**QUARTIERE « 9 »:**

largo Castello, via O. Comes, via Barbacana, via S. Cosimo, largo Vescovado, piazza Manzoni, via U. Bassi, via Cadorna, largo Porta Vecchia, via Papacenero, via S. Vito, largo S. Salvatore, lungomare Santa Maria.

**QUARTIERE « 10 »:**

largo Castello, via O. Comes, via Barbacana, via S. Cosimo, largo Vescovado, piazza Manzoni, piazza XX Settembre, via S. Vincenzo, via Ten. Vasco, corso P. Mameli, via C. Colombo, cala Vecchio Porto.