

Oggetto: Interrogazione Movimento 5 Stelle - Vigile di Quartiere

In riferimento all'interrogazione dei Consiglieri Comunali Macarro, Vigotti e Iacopino sull'argomento in oggetto, si rappresenta quanto segue:

- La figura del "*Vigile di quartiere*" è stata introdotta ufficialmente alla data del 4 aprile u.s. (martedì).
- In via sperimentale, dalla data del 4 aprile è stata osservata la programmazione giornaliera di servizio seguendo, in linea di massima, il seguente schema:

LUNEDI MATTINO	PERNATE
LUNEDI POMERIGGIO	VEVERI – SAN ROCCO
MARTEDI MATTINO	VIGNALE – S.ANTONIO - S.ANDREA
MARTEDI POMERIGGIO	S.RITA
MERCOLEDI MATTINO	S. MARTINO
MERCOLEDI POMERIGGIO	SAN PAOLO – CASALGIATE - LUMELLOGNO
GIOVEDI MATTINO	RIZZOTTAGLIA – VILL.DALMAZIA - TORRION QUART.
GIOVEDI POMERIGGIO	BICOCCA - PORTA MORTARA
VENERDI	SANT'AGABIO

- Essendo un servizio nuovo e particolarmente delicato, il servizio è effettuato da una pattuglia che svolge servizio a piedi, deve essere ben visibile nel quartiere ove raccoglie eventuali segnalazioni da parte dei cittadini, commercianti o altro. L'attività svolta viene annotata sul rapporto di servizio giornaliero.
- Le modalità e gli strumenti a disposizione degli agenti nei quartieri, per interagire e collaborare con i cittadini residenti nel quartiere saranno gli stessi in uso alle pattuglie del pronto intervento-controllo del territorio, in quanto anche se svolgono servizio prevalentemente appiedato, hanno a disposizione la vettura completa delle dotazioni necessarie al servizio di vicinato. (Radio ricetrasmittente, modulistica, fabbisogno per rilevazione incidenti, ecc.)
- È da poco arrivata una comunicazione che la Regione metterà a disposizione dei fondi per un corso sul "**Vigile di prossimità**" e uno per un corso sul "**Bullismo**" a cui, ovviamente, una volta definite le modalità organizzative e di svolgimento, sarà inviato il personale.



N.B.: La Regione ha già reso disponibili i fondi per il corso sul "Bullismo" e a breve, secondo quanto riferito, saranno messi a disposizione anche quelli per il "**Vigile di prossimità**".

1. Che cosa s'intende per Vigile di Quartiere?

L'istituzione di un servizio di prossimità richiede per le polizie locali competenze specifiche che si aggiungano, senza sostituirsi, a quelle già richieste all'agente di polizia municipale.

Queste competenze devono essere oggetto di percorsi formativi innovativi che dovrebbero essere finalizzati all'acquisizione di competenze interdisciplinari:

- capacità di "lettura" dei problemi dei quartieri;

- sensibilità e competenze comunicative nella relazione con i cittadini e nella gestione dei conflitti;
- utilizzo di strumenti operativi di lavoro in equipe, in particolare per quanto riguarda il trattamento e la condivisione delle informazioni;
- conoscenza della rete dei servizi pubblici e delle competenze dei servizi pubblici comunali;
- conoscenza del territorio e delle politiche urbane attivate;
- conoscenza della rete dei soggetti attivi sul territorio (associazioni, operatori economici, ecc.);

L'agente dovrebbe acquisire in primo luogo la consapevolezza di essere parte di una rete di soggetti entro la quale deve sapersi orientare; di avere funzioni specifiche, proprie della polizia municipale, ma anche funzioni accessorie, trasversali rispetto agli altri uffici dell'Amministrazione. Non dovrà svolgere il compito dell'assistente sociale, ma dovrà sapere cosa fare quando incontrerà situazioni che richiedono l'intervento dei servizi assistenziali; non dovrà sentirsi un mediatore dei conflitti, ma dovrà aver acquisito la capacità di affrontare consapevolmente situazioni conflittuali.

Si tratta non di capire, interpretare o analizzare più a fondo le situazioni vissute, sovrapponendosi alla funzione di altri soggetti dell'area tecnica, assistenziale, sanitaria o altro ma, più semplicemente, di apprendere a muoversi con maggior consapevolezza delle proprie azioni e delle loro conseguenze, sia in termini di ricaduta nella gestione del problema, sia più in generale come pratica di assicurazione.

I percorsi formativi dovranno accrescere la competenza assicurativa che ciascun operatore può sviluppare nel singolo incontro col cittadino: che cosa dire e che cosa non dire, cosa fare, come muoversi, a cosa prestare attenzione e come manifestare interesse in rapporto con il contesto in cui l'incontro si sviluppa e senza snaturare minimamente le funzioni di chi ha competenze istituzionali. La relazione mantiene il carattere di autorevolezza e autorità e si dipana tenendo conto delle risorse presenti (in primo luogo all'interno dell'amministrazione comunale) che in essa vanno attivate. Ma se, come è stato detto, il servizio di prossimità deve coinvolgere tutta l'amministrazione comunale, anche le relative attività di formazione devono (dovrebbero) in qualche misura riguardare non solo la Polizia Locale ma anche la rete dei servizi comunali e dei suoi quadri dirigenti.

Tutta l'amministrazione deve quindi, in qualche misura, assimilare consapevolezza e competenze di lavoro in rete e di comunicazione trasparente con i cittadini, di trattamento efficace delle informazioni. I moduli formativi previsti per l'istituzione dei servizi di prossimità dovrebbero quindi coinvolgere, in forma congiunta, sia gli operatori di Polizia Locale che i loro principali interlocutori all'interno della macchina comunale - in primo luogo i funzionari e/o dirigenti degli uffici tecnici e dell'urbanistica (collaborazione già iniziata per un progetto con l'Assessore Borreani, ad esempio) - con l'obiettivo di condividere protocolli e procedure d'intervento che possano garantire una maggiore efficacia delle risposte dell'amministrazione e della funzione sul territorio dell'agente di prossimità.

Percorsi formativi anche approfonditi e articolati, ma che si limitassero solo a migliorare l'azione della Polizia Locale, sono visti come inefficaci se non inseriti in una strategia più ampia di trasformazione del rapporto tra amministrazione e cittadini.

2. Chi è e cosa fa il Vigile di Prossimità?

Il vigile di prossimità è quasi sempre definito solo in termini di principio. Si parla di vicinanza ai cittadini, conoscenza dei territori, visibilità e continuità della presenza, fiducia e rassicurazione, prevenzione e gestione dei conflitti. Ma non si dice come questi obiettivi possano venire raggiunti.

Cosa vuol dire, nella quotidianità operativa dell'agente, essere "vicino" ai cittadini, conquistare la loro fiducia, conoscere davvero i problemi del territorio?

L'agente di prossimità risponde a bisogni nuovi dei cittadini, assumendo un ruolo di "antenna" dell'Amministrazione locale, fondato sul radicamento territoriale, sulla conoscenza dei problemi e sulla costruzione di un rapporto di conoscenza e fiducia con i cittadini.

cosa e come

Il problema è questo: si sa **COSA** l'agente di prossimità dovrebbe fare, ma non **COME** farlo. I principi e gli obiettivi che ispirano il lavoro dell'agente di prossimità non sono correlati con le scelte organizzative che ne dovrebbero coerentemente derivare.

- 1 "vicinanza" ai cittadini e al territorio
- 2 visibilità e continuità della presenza
- 3 conoscenza dei problemi
- 4 prontezza d'intervento
- 5 mediazione sociale e gestione dei conflitti

COME SI FA?

Perché si fa sicurezza soprattutto migliorando la qualità della vita delle persone, migliorando i servizi, intervenendo efficientemente sui fenomeni di degrado sociale e ambientale della vita nelle nostre città.

3. Come si intende farlo sapere ai cittadini e come vedono i cittadini il Vigile di Prossimità?

Le due risposte sono connesse perché l'una è complementare all'altra in una costruttiva visione d'insieme.

Questo va detto perché un ascolto aprioristico delle risposte formulate volge esclusivamente verso una negatività non accettabile mentre il vero "ascolto", atteso che questo presuppone sempre una motivazione (sia essa quella dal prete che ti confessa, del poliziotto che ti interroga, dell'innamorato che ti desidera o dell'amico che ti consola), difficilmente è completo, asettico, neutro. Anzi, alcune volte i migliori "auditori" sono tali per fini critici, distruttivi.

Chiedo quindi a tutti i Consiglieri oggi "auditori", compresi gli interroganti, di non ascoltare – oggi – solo per trovare il punto debole, l'ambiguità linguistico-concettuale da utilizzare, lo spunto per minare

l'attendibilità di quanto viene detto ma per "condividere" se il fine è il bene della città e delle Istituzioni.

Non è un caso che l'introduzione del servizio di prossimità lega il proprio successo all'interno della comunità locale a due fattori strettamente connessi fra loro: l'effettivo buon funzionamento del servizio e una percezione positiva dello stesso da parte dei cittadini.

È importante che la comunità possa cogliere il cambiamento costituito dalla presenza sul territorio della figura dell'agente di prossimità; ma ancora più importante è che venga percepito che a questa presenza competono nuove funzioni, una migliore conoscenza del territorio, una maggiore disponibilità verso il cittadino.

L'agente di prossimità deve essere messo in condizione di poter svolgere questo tipo di ruolo, avere a disposizione mezzi e tempo per "avvicinarsi" al cittadino secondo una progettazione pluriennale, avere alle spalle il supporto dell'amministrazione, svolgere il suo servizio con continuità.

Ed ecco la risposta, fisiologicamente connessa, su come s'intende farlo sapere ai cittadini, anzi su come si è già provveduto a farlo sapere:

- 1) **prima di tutto con il servizio già in essere dall'aprile scorso!**
- 2) se ne è parlato sui giornali locali, alle televisioni locali;
- 3) se ne è parlato sui social;
- 4) se ne è parlato e se ne continua a parlare durante le riunioni per spiegare il "controllo del vicinato", già oggetto di delibera di fine 2016;

Questo perché è sempre stato noto a questa Amministrazione che alla comunità devono essere chiariti obiettivi, funzionamento e i limiti concentrandosi sulle potenzialità reali ed evitando una pubblicizzazione generica o poco chiara che rischia di creare aspettative difficili da soddisfare o di apparire come propaganda non sostanziata da cambiamenti reali¹⁾.