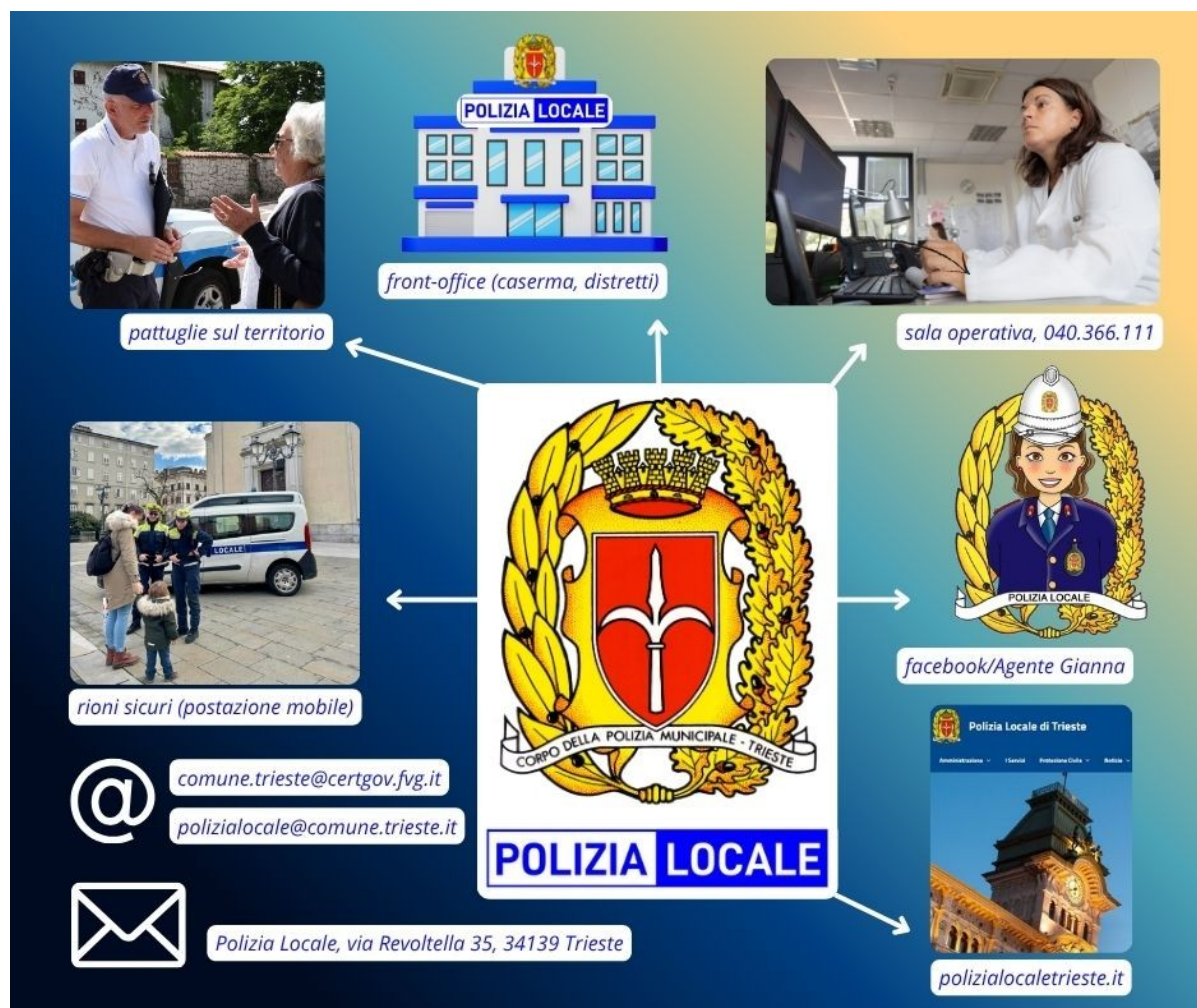




COMUNE DI TRIESTE

POLIZIA LOCALE

POLIZIA LOCALE DI TRIESTE: LA COMUNICAZIONE CON LA CITTADINANZA



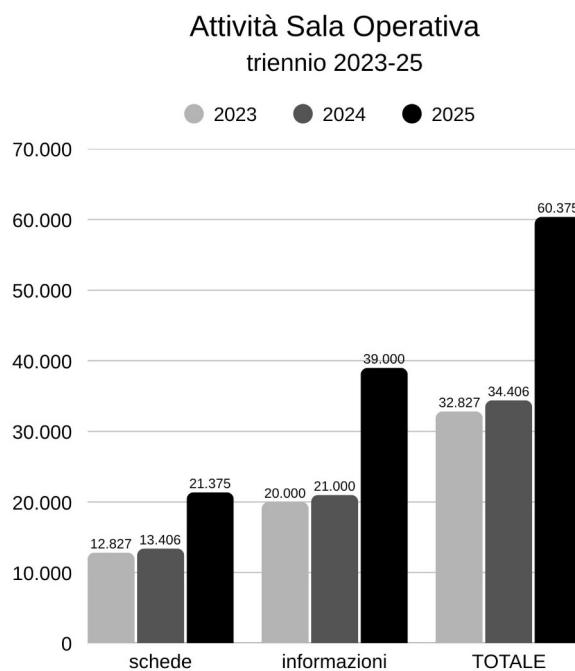
TANTI CANALI, UN OBIETTIVO

La Polizia Locale di Trieste (da qui in poi PL) affina e aumenta costantemente i suoi canali di comunicazione con i cittadini. Lo stretto rapporto della PL con la Comunità è da sempre la cifra che la caratterizza: essere prossima alle persone nei suoi diversi ambiti di competenza è un punto d'orgoglio ed un traguardo da perseguire poiché il buon rapporto con il cittadino facilita la fiducia nelle istituzioni. Quindi, tanti canali, un obiettivo: rafforzare la relazione con le persone.

Il più immediato punto d'incontro sono le **pattuglie sul territorio** che, non a caso, vengono spesso indicate come il primo biglietto da visita della città. Professionalità sottintende anche cortesia e capacità di ascolto, caratteristiche fondamentali per una buona comunicazione e sulle quali il personale è frequentemente sensibilizzato. Il rapporto diretto con il cittadino sulla strada è costante e quotidiano: dal rilievo dell'incidente alla semplice informazione al turista.

365 giorni sulla strada, 24 ore al giorno, circa 151.000 ore all'anno, da tutti gli operatori sulla strada¹.

Altro filo diretto h24 con la città è la **sala operativa**, istituita all'inizio degli anni '70 e da allora il centro di coordinamento delle pattuglie ma anche punto di ascolto delle richieste dei cittadini: uno "storico" numero unico - 040.366.111 - per chiedere un pronto intervento della PL o per avere notizie sulla viabilità in tempo reale. Un'attività importante che si traduce in numeri reali, sempre in crescita: nel grafico a lato si evidenzia come, nel 2025, un cittadino su 3 abbia contattato la sala operativa.



Punti d'incontro con il pubblico sono poi i **5 front-office** nelle diverse sedi della PL: dalla Caserma San Sebastiano di via Revoltella 35 ai 4 Distretti territoriali². Garantiscono un'orario di apertura fissa al pubblico 5 giorni su 7: 1.976 ore annuali l'accogliimento in Caserma e 780 ciascun Distretto, per un totale di 5.096 ore/anno, più la disponibilità all'ascolto su appuntamento, in tutti gli uffici, anche quelli specialistici.

La novità di quest'anno in tema di prossimità al cittadino è il **Progetto #RioniSicuri**, varato la scorsa Primavera riscuotendo subito un alto gradimento per la formula proposta: una postazione mobile in luoghi di aggregazione (piazze, mercati rionali, ...), appuntamenti fissi concentrati su due mattine alla settimana, due località diverse per volta, personale preparato a ricevere la più diverse istanze e disponibile all'ascolto per poter intervenire o risolvere piccoli e grandi problemi quotidiani. Il Progetto, dopo la pausa invernale, riprenderà con nuovo impulso a brevissimo, forte dei frutti raccolti: un centinaio di segnalazioni in sole 44 giornate e 140 ore di presenza.

¹ 80 pattuglie giornaliere feriali, 6 festive, 4 notturne feriali e festive

² via Locchi 29, via Revoltella 29, via Giulia 2, via Doberdò 20/3

Conclude la carrellata delle possibilità di contatto con la PL tutto ciò che concerne la **comunicazione scritta**: con l'avvento della digitalizzazione si sono aperte nuove vie di accesso e di ascolto, più facili, complete, veloci (talvolta addirittura immediate).

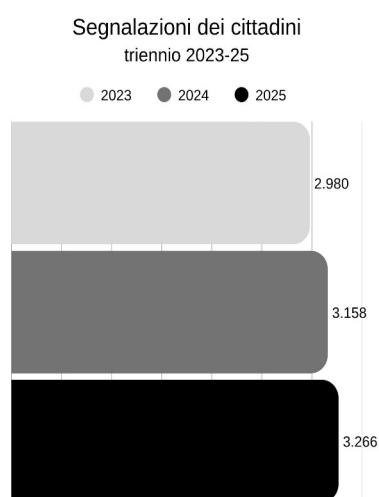
La **lettera di carta**, sempre più residuale con i suoi tempi lenti, le lungaggini burocratiche ed i costi, ora è **sostituita da un click** che raggiunge dritto il Comando, magari spesso corredato da immagini che completano il quadro del problema. Logico che il cittadino sia maggiormente invogliato a rivolgersi alla Pubblica Amministrazione; ma, ancor più, se il riscontro è positivo in termini di attenzione, risposta, soluzione. Questo è un obiettivo che la PL si è dato nel tempo, costituendo un ufficio dedicato alla comunicazione a 360° per dialogare con il cittadino in uno stile ed un linguaggio univoco improntato anch'esso alla vicinanza ed all'ascolto. Il successo globale dei social-media ha creato un nuovo luogo d'incontro, la "piazza digitale". Anche lì la PL ha voluto esserci.

Un'evoluzione che ha arricchito l'**ufficio comunicazioni esterne** di nuove competenze, imparando ad essere interattivo in tempi anche brevissimi e modulando il linguaggio secondo i canoni dei social ma restando fedele al principio di ascolto e rispetto per le persone. Una coerenza che ha fatto scegliere di non usare le risposte automatiche di freddi "bot" o l'intelligenza artificiale: se dietro i profili social ci sono persone in carne ed ossa, così dev'essere anche per la PL.

I canali utilizzati dai cittadini sono i seguenti³:

- pec (comune.trieste@certgov.fvg.it);
- email (polizialocale@comune.trieste.it);
- segnalazioni a URP/SAC, Sportello Al Cittadino;
- Agente Gianna, pagina facebook della PL (commenti e Messenger).

Nel grafico sotto, un quadro dello sforzo su questo versante sul piano delle segnalazioni ordinarie (non social: email, pec, ...) chiuse con la presa in carico ed azioni mirate o inoltrate ai Servizi competenti.



Di seguito, invece, i risultati della pagina fb Agente Gianna, aperta nel 2016: un costante aumento dei follower, con un dato lusinghiero sulla copertura dei post pubblicati (una media di 600-700 all'anno), frutto di un'elevata interazione (commenti e condivisioni).

I dati risalgono al 31.12.2025:

- copertura post 777.856
- follower 23.469
- interazioni 6.839

Il gradimento della pagina può dipendere dalla varietà dei post, passando da argomenti che la gente si aspetta

³ si trascurava la posta ordinaria, veramente rara

dalla Polizia Locale (aggiornamenti sul traffico in tempo reale, Codice della Strada e altre norme locali) a vere notizie di cronaca legate all'operatività della PL; particolarmente gradito il post del sabato #pilloledistoria che racconta la Trieste che fu attraverso la storia del Corpo. Ogni post, inoltre, resta in rete per 24 ore anche come storia: un modo efficace per mettere in risalto la notizia e la pagina, già molto nota in città.

Un ultimo sforzo comunicativo è rappresentato dal sito polizialocaletrieste.it recentemente ristrutturato nella sua interezza e con una nuovissima sezione FAQ (domande frequenti) pensata per velocizzare e facilitare l'utenza nella ricerca di informazioni o procedure per accedere ai servizi: come ottenere un permesso di transito, come chiedere l'intervento di una pattuglia o cos'è necessario fare quando si brucia la sterpaglia in giardino.

Il sito è studiato per fornire notizie utili con un occhio attento all'accessibilità da parte di ognuno: è possibile infatti adattarlo alle esigenze di tutte le persone con disabilità perché sia leggibile da chiunque. Si segnala infine il contatore incidenti, in evidenza sulla homepage: un aggiornamento mensile degli incidenti rilevati dalla PL che, con l'avvio del servizio H24, sono più del 90% di quelli rilevati sull'intero territorio comunale.

COLLABORAZIONI TRASVERSALI

In un'ottica di **collaborazione** trasversale, gli uffici del Comando s'interfacciano spesso e volentieri con il **Servizio Informazione Istituzionale e Open Government** del Comune per veicolare messaggi di pubblica utilità che competono alla PL, grazie alla professionalità ed agli strumenti in dotazione al Servizio. Alcuni esempi sono la campagna informativa **#SOSTRUFFE**, uno spot concertato ad hoc e programmato per un certo periodo sui media e sui video nei bus del trasporto pubblico locale; oppure la partecipazione attiva della PL al Social Media Team, in seno al Servizio. In caso di **allerta meteo** il team si coordina per dare alla città, via social, informazioni aggiornate sull'impatto della criticità sul territorio; coinvolge direttamente la sala operativa e l'ufficio comunicazioni esterne.