QUESTURA DI TRIESTE

CARTA DEI SERVIZI 2012

LA CARTA DEI SERVIZI DELLA QUESTURA DI TRIESTE

La Carta dei Servizi costituisce un'importante strumento attuativo dei principi costituzionali cui ogni Pubblica Amministrazione deve attenersi nell'espletamento delle proprie funzioni e nell'erogazione dei servizi pubblici di competenza: devono essere garantiti, in ogni fase del procedimento amministrativo, i principi costituzionali di legalità, uguaglianza, trasparenza e piena accessibilità ai responsabili, alle informazioni ed agli uffici, l'efficacia ed efficienza dell'azione pubblica, l'effettivo diritto al contraddittorio.

La Carta dei Servizi della Questura di Trieste costituisce uno strumento nuovo di ammodernamento, partecipazione e trasparenza dell'azione amministrativa, in ossequio alla basilare L. 241/1990. Attraverso la Carta, introdotta dalla L. 273/1995 ma da subito divenuta centrale nelle relazioni utenti-Pubblica Amministrazione, il fruitore attuale o futuro del servizio dialoga e si interfaccia con successo con la realtà pubblica: per lui è ora possibile conoscere in anticipo la storia e la struttura dell'Ente, i servizi offerti (a titolo gratuito), la qualità e quantità promesse, la tempistica necessaria per l'erogazione ed altre caratteristiche di tipo strutturale. Sono dunque resi noti gli *standards* di riferimento, gli obiettivi gestionali già raggiunti e quelli da raggiungere in un determinato arco di tempo, la soddisfazione dei precedenti utenti o i motivi/problemi che hanno dato luogo a reclami. Sono compresi, nell'illustrazione dei servizi e della Questura, i valori guida dell'agire amministrativo, la filosofia che permea tutta l'organizzazione aziendale, le informazioni generali sul sistema, i possibili problemi e le loro ipotetiche soluzioni nei tempi più rapidi. La *mission* istituzionale consiste nel garantire la sicurezza di tutti, l'ordine pubblico, la pace sociale e, per certi versi, un'assistenza psicologica e materiale alle persone in difficoltà. I principi che ispirano e guidano tutto l'operare della Questura di Trieste nell'erogazione dei servizi sono ovviamente i più alti valori costituzionalmente riconosciuti: legalità, gerarchia, trasparenza, efficienza, efficacia, principio del contraddittorio, continuità (i servizi amministrativi generalmente sono erogabili 5 giorni su 7, dal lunedì al venerdì, dalle 09.00 alle 13.00 mentre i servizi attinenti alla Pubblica Sicurezza sono garantiti 24 h su 24, 365 giorni all'anno), gratuità, meritocrazia interna, piena accessibilità che comporta uguaglianza sostanziale e non solo formale tra i cittadini, senso del dovere e di appartenenza. La consultazione della Carta avverrà suddividendo i servizi erogati in base agli utenti/gruppi degli *stakeholders* destinatari, ciascuno in base alle proprie necessità ed aspettative verso l'erogatore pubblico al fine di focalizzare al meglio "*che cosa può fare la Questura di Trieste per chi e come*".

1. ORGANIZZAZIONE DELL'ENTE

Il palazzo della Questura di Trieste si trova nel centro cittadino, in via Tor Bandena civico 6 ed è facilmente raggiungibile sia a piedi (10 minuti dalla stazione ferroviaria) sia con il sistema di trasporto locale. L'edificio venne edificato durante il periodo fascista, nel 1934, ed inaugurato nel 1942, con il nome di "Casa del Fascio": da sempre, dunque, è un punto di riferimento per la città e per i cittadini, luogo dell'Autorità nei diversi periodi storici che si sono susseguiti. Dal punto di vista organizzativo, la struttura della Questura di Trieste si fonda su una linea gerarchica produttiva di tipo *top-down* (dal Questore/Dirigente Generale agli agenti) cui si affiancano alcuni organi di *staff* con funzioni sia produttive sia consultive (ad esempio, le Specialità, le altre Forze di Polizia, l'Avvocatura dello Stato, il Ministero dei Lavori Pubblici, la Prefettura Palazzo del Governo, il Comune e la Provincia di Trieste). Il Questore, dott. Giuseppe Padulano, riveste la carica di Autorità Provinciale di Pubblica Sicurezza[1] ed in sinergia con il Prefetto-Ufficiale di Governo coordina e dirige, dal punto di vista tecnico-operativo, i servizi di ordine pubblico e di pubblica sicurezza in tutto il territorio provinciale, gestisce la Questura, dispone della forza pubblica (Polizia di Stato ed altre Forze di Polizia) e sovrintende personalmente a tutti gli eventi cittadini più importanti. Da un punto di vista orizzontale, la Questura è una struttura divisionale pura, costituita da 5 Divisioni (Divisione Anticrimine, Divisione Polizia Amministrativa Sociale e dell'Immigrazione, Divisione Investigativa Operazioni Speciali, Divisione di Gabinetto, Squadra Mobile) dirette da Primi Dirigenti ed ognuna in grado di fornire, tramite i suoi uffici, determinati servizi all'utenza o comunque accontentare diverse fette di mercato.

Per garantire un maggior controllo sul territorio provinciale sono dislocati 5 Commissariati di Pubblica Sicurezza, ognuno con un Comune o una zona di competenza, proprio Dirigente ed organico, parziale autonomia gestionale, diretta dipendenza gerarchica dal Questore. Le Specialità (Polizia Ferroviaria, Polizia Stradale, Polizia Postale e delle Telecomunicazioni, Polizia di Frontiera) concorrono, per quanto di competenza, ai servizi diretti dal Questore ed al controllo del territorio provinciale.

[1] Cfr. Art. 14-15 L. 121/1981.

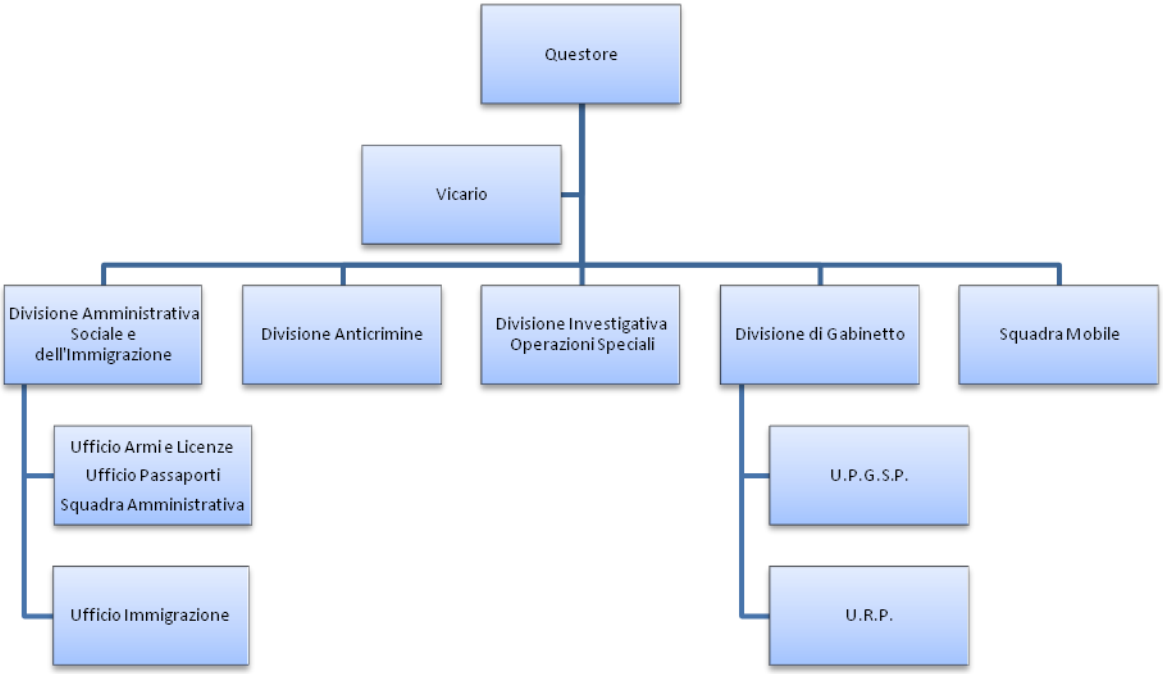

Figura 1 Il Questore di Trieste dott. Giuseppe Padulano.

I principali riferimenti per il pubblico, da consultare sul sito alle pagine “Uffici e orari” e “Commissariati” per eventuali note, aggiornamenti e modifiche, sono:

- **QUESTURA DI TRIESTE**: via Tor Bandena civ. 6, CAP. 34121, TRIESTE (TS); centralino 040/3790111, fax. 040/3790777.
- **UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**: piano terra, (orario 09.00-13.00, dal lunedì al venerdì), telefono 040/3790502, fax. 040/3790777, indirizzo e-mail urp.quest.ts@pecps.poliziadistato.it;
- **COMMISSARIATO DI SAN SABBA**: via Mascagni 9, CAP. 34148, TRIESTE, telefono 040/8322111, fax. 040.8322120, e-mail: commsansabba.segreteria.ts@pecps.poliziadistato.it;
- **COMMISSARIATO DI ROZZOL MELARA:** via Roberto Koch civ. 8, CAP. 34139, TRIESTE, telefono 040.9148177, fax. 040.9148177, e-mail: comm.rozzolmelara.ts@pecps.poliziadistato.it;
- **COMMISSARIATO DI DUINO AURISINA:** Frazione Sistiana, civ. 19/B, CAP. 34013, DUINO AURISINA (TS); telefono 040.2907147, fax. 040.2907147, e-mail: comm.duinoaurisina.ts@pecps.poliziadistato.it;
- **COMMISSARIATO DI MUGGIA:** via Gabriele D’Annunzio civ. 5, CAP. 34015 MUGGIA (TS); telefono 040.9278654, fax. 040.9278654, e-mail: comm.muggia.ts@pecps.poliziadistato.it;
- **COMMISSARIATO DI OPICINA:** via Carsia 7, CAP. 34146, TRIESTE (TS); telefono 040.2171811, fax 040.2158448, e-mail: comm.villaopicina.ts@pecps.poliziadistato.it.

I riferimenti per le singole Specialità di Polizia, da consultare sul sito alla pagina "Altri Uffici e Reparti" per eventuali note, aggiornamenti e modifiche, sono:

- **SEZIONE POLIZIA STRADALE DI TRIESTE**: via Montorsino civ. 3, CAP. 34135, TRIESTE, telefono 040.4194311, fax. 040.4194360/320, e-mail: polstrada.coc.ts@poliziadistato.it;

- **COMPARTIMENTO POLIZIA FERROVIARIA DI TRIESTE**: Piazza Vittorio Veneto civ. 3, CAP. 34132, TRIESTE, telefono 040.634861, fax. 040.3794605, e-mail: compartimentopolfer.ts@poliziadistato.it; posto fisso c/o Stazione Centrale FFSS, Piazza Libertà 8, telefono 040/411053.

- **COMPARTIMENTO POLIZIA POSTALE E DELLE TELECOMUNICAZIONI:** Piazza Vittorio Veneto, 34121 TRIESTE, telefono 040/6764343, 040.361147, e-mail: compartimento.polposta.ts@pecps.poliziadistato.it;

- **SETTORE POLIZIA DI FRONTIERA DI TRIESTE**: via XXX Ottobre civ. 2, CAP. 34122, TRIESTE, telefono 040.6728611, fax. 040.6728620, e-mail: settorepolfrontiera.ts@poliziadistato.it, frontpolterra.ts@pecps.poliziadistato.it;

- **VALICO POLIZIA DI FRONTIERA DI RABUIESE**: Località Rabuiese civ. 17, CAP. 34015, MUGGIA (TS), telefono 040.231408, fax. 040.231408, e-mail : frontpolterra.rabuiese.ts@pecps.poliziadistato.it;

- **AUTOCENTRO DI PADOVA SEZIONE DI TRIESTE**: via Mascagni civ. 9, CAP. 34148, TRIESTE, telefono 040.830865, fax. 040.830865;

- **SCUOLA ALLIEVI AGENTI DI TRIESTE**: via Damiano Chiesa civ. 11, CAP. 34128, TRIESTE, telefono 040.3599111, fax. 040.3599320, e-mail: scuola.ts@poliziadistato.it; saa.ts@pecps.poliziadistato.it.

I riferimenti per le Divisioni ed i singoli Uffici della Questura sono i seguenti:

➢ **DIVISIONE DI GABINETTO**

Segreteria di Gabinetto, I° piano, telefono 040/37905855, fax. 040/3790777, e-mail: gab.quest.ts@pecps.poliziadistato.it.

Ufficio Ordine Pubblico, I° piano, (orario 09.00-13.00, dal lunedì al sabato), telefono 040/3790549 e 040/3790563, fax 040/3790777, e-mail: gab.quest.ts@pecps.poliziadistato.it.

Ufficio Denunce (U.P.G.S.P.), piano terra, (24 ore su 24), telefono 040/3790536, e-mail: upgsp.quest.ts@pecps.poliziadistato.it.

➢ **DIVISIONE POLIZIA AMMINISTRATIVA, SOCIALE E DELL'IMMIGRAZIONE**

Ufficio Passaporti, piano terra, (orario 08.30-12.00, dal lunedì al venerdì; esclusivamente per il ritiro dei documenti previa prenotazione via web, anche il lunedì ed il giovedì dalle 15.00 alle 17.00), telefono 040/3790728, fax 040/3790773, e-mail: ammin.quest.ts@pecps.poliziadistato.it.

Ufficio Armi, II piano, (orario 09.00-13.00, lunedì, mercoledì e venerdì), telefono 040/3790598, e-mail: ammin.quest.ts@pecps.poliziadistato.it.

Ufficio Licenze, II piano, (orario 09.00-13.00 nelle giornate di lunedì, mercoledì e venerdì), telefono 040/3790589, e-mail: ammin.quest.ts@pecps.poliziadistato.it.

Ufficio Immigrazione, piano terra e III° piano, (Soggiorni e visti: orario 09.00-12.30 e 14.30-17.00, dal lunedì al venerdì escluso il mercoledì pomeriggio; asilo politico, dal lunedì al

sabato dalle 09.00 alle 13.00), telefono 040/3790567 e 040/3790764, fax. 040/3790570, e-mail: immig.quest.ts@pecps.poliziadistato.it.

Figura 2 Festa della Polizia 2011.

2. SERVIZI: ATTIVITA' E RISORSE

La *mission* istituzionale della Questura, come detto, è garantire l'ordine, la pace e la sicurezza pubblica in ambito provinciale attraverso un controllo capillare dell'area interessata ed un coordinamento con le altre Forze di Polizia, in tutti i settori interessati coinvolgenti la vita civile. Le finalità istituzionali, che devono essere ben percepite dalla cittadinanza e condivise dagli operatori di contatto ed investigativi, sono la sicurezza, la gestione disciplinata dell'Ordine Pubblico con conseguente benessere di tutti, l'assistenza alle fasce sociali più deboli e bisognose in situazioni emergenziali (ossia durante l'intervento), il coordinamento continuo con le altre Forze di Polizia anche straniere per l'espletamento dei compiti istituzionali. La Questura, com'è ovvio, è destinata a soddisfare bisogni e necessità essenziali e vitali, spesso in situazioni di emergenza, diversamente

dagli altri Enti Pubblici territoriali che possono operare con un'ampia programmazione rispetto alle criticità loro competenti.

I risultati tangibili della prevenzione e del controllo sociale sono misurabili ed incentrati su un'opera incessante di vigilanza del territorio, sulla prevenzione e sull' "*evitare che accadano*" episodi delittuosi: per meglio dire, è necessario poter misurare quanti e quali reati non si sono perpetrati nella collettività grazie alla vigilanza ed al pattugliamento sulle strade o ad interventi di diverso tipo (ad esempio, ciascun furto non perpetrato o ciascuna truffa non messa a segno)[2]. Il funzionamento della Questura avviene mediante disposizioni dirette ed indirette a cascata[3] in tutte le divisioni analizzate, secondo una catena *top-down* comprendente 18 gradi suddivisi in 5 qualifiche (da Questore/Dirigente Generale ad agente). Il piano strategico aziendale è conosciuto e diffuso a tutti i livelli ed è chiaro normativamente e ben percepito dagli operatori di contatto, che pongono costantemente al primo posto il benessere del cittadino/cliente. I servizi offerti sono totalmente gratuiti per i cittadini/fruitori: nel difficile momento economico che siamo attraversando, la Questura dipende esclusivamente, per la sua copertura economico-finanziaria, dai trasferimenti assegnati al Ministero dell'Interno.

In un'ottica di collaborazione pubblico-privato tesa ad ottenere servizi migliori, aumento del benessere collettivo e per finalità determinate, in particolari occasioni[4] è possibile ricorrere a sponsorizzazioni da imprese private. Le risorse umane, al pari di quelle materiali, sono in progressivo invecchiamento e depauperamento causa blocco del *turn-over* nel settore pubblico ma sufficienti comunque a garantire i servizi. E' importante sottolineare, in particolare per i non "addetti ai lavori", che la Carta dei Servizi della Questura non comprende i servizi particolari erogati dalle Specialità provinciali della Polizia di Stato (Polizia Stradale, Polizia Marittima, Polizia di Frontiera, Polizia Ferroviaria, Polizia Postale e delle Telecomunicazioni, di cui comunque sono stati forniti i recapiti per qualsiasi forma di contatto), che concorrono ad integrare e completare per quanto di competenza i servizi forniti dal palazzo centrale.

Riprendendo la suddivisione degli *stakeholders* di riferimento e dei loro bisogni già effettuata nello studio di fattibilità, sarà possibile analizzare e suddividere a loro volta i servizi

[2] La misurazione può avvenire tenendo conto della diminuzione dei reati perpetrati e denunciati, conseguenza diretta dell'aumento della presenza della Polizia sul territorio e della sua opera incessante di prevenzione.
[3] Cfr. art. 66 T.U.L.P.S.
[4] Ad esempio per la Festa della Polizia, che si tiene in luoghi significativi della città di Trieste come il teatro Romano o Piazza Unità d'Italia con *stand,* concorsi, sfilate, dimostrazioni di cinofili ed artificieri, o per San Michele Arcangelo (29 settembre), Patrono della Polizia di Stato.

erogati per gruppi, evidenziando l'adeguatezza quantitativa e qualitativa dell'offerta rispetto ai diversi segmenti di utenza:

- **tutti i cittadini**: la sicurezza pubblica è garantita da un controllo del territorio costante ed incessante svolto da più operatori e da più Uffici, secondo un'ottica di collaborazione e finalizzato ad un pronto intervento (tramite numero di emergenza gratuito 113, gestito in Sala Operativa e sempre attivo) il più rapido possibile. Sul territorio provinciale sono presenti un numero minimo garantito di 3/4 volanti dell'Ufficio Prevenzione Generale e Soccorso Pubblico (24 ore su 24), equipaggi motomontati, Poliziotti di Quartiere, pattuglie della Squadra Mobile, della D.I.G.O.S., della Divisione Anticrimine, dell'Ufficio stranieri, le volanti dei cinque Commissariati di zona, la Squadra di Polizia Amministrativa, la Squadra Nautica, gli equipaggi di tutte le Specialità ed altro personale aggiuntivo addetto a vigilanze costanti ad obiettivi sensibili. Ove verificatesi ipotesi di reato, il servizio di ricezione delle denunce/querele (U.P.G.S.P.[5]) è garantito in Questura ininterrottamente 24 ore su 24, 7 giorni su 7, anche a domicilio in caso di infermità temporanea e permanente. Durante le manifestazioni sportive e di piazza l'ordine pubblico è garantito, oltre che dalle pattuglie di cui sopra, da contingenti di personale (variabile secondo la natura dell'evento ed ai partecipanti) destinato ad evitare o contenere contestazioni, risse e scontri[6]. Attività fondamentale di repressione è quella di polizia giudiziaria, nell'interesse della collettività e delle vittime del reato: l'esercizio dell'attività investigativa è garantita dalla Squadra Mobile, finalizzata all'individuazione dei responsabili di delitti, reati contro la persona, il patrimonio e la Pubblica Amministrazione, traffico di armi, di stupefacenti e di persone, di frodi e dalla D.I.G.O.S. per quanto concerne il reperimento di informazioni a carattere politico ed il contrasto al terrorismo nazionale ed internazionale. Tutte le informazioni su Uffici, competenze, orari, accesso alle pratiche e documenti necessari sono pubblicati sul sito www.poliziadistato.it ed al contempo fornite dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che si occupa inoltre di recepire lamentele, reclami, complimenti e suggerimenti da parte della cittadinanza.

In ultimo, per avvicinare la cittadinanza alla realtà della sicurezza locale e favorirne la compartecipazione aprendo la struttura a momenti di condivisione di progetti comuni, nel corso degli anni 2010 e 2011 sono state ideate ed approntate dalla dirigenza una serie di iniziative che hanno riscosso notevole successo di pubblico: le presentazioni dei libri "*Memorie di pietra: il ghetto ebraico, la città vecchia e il piccone risanatore. Trieste 1934-1938*" (in data 24 marzo

[5] Ufficio Prevenzione Generale e Soccorso Pubblico, piano terra della Questura.
[6] In genere, la sola presenza di personale operante provoca un effetto dissuasivo dall'intraprendere azioni violente.

2011)[7], "*Nessuno da solo*" di Veit Heinichen[8], e le rassegne artistiche autunnali "*Naturalmente bello*[9]" e "*L'arte del Presepe in Questura*[10]", oltre a concerti di varie tipologie musicali.

Figura 3 La presentazione del libro di Veit Heinichen nell'atrio della Questura.

- **gli anziani**: l'opera di contrasto ai furti, in strada ed in appartamento, e agli scippi si concretizza con la presenza e l'assistenza dei Poliziotti di Quartiere di zona e con frequenti passaggi delle volanti e/ degli equipaggi appiedati e motomontati. Per quanto riguarda invece la prevenzione e repressione delle truffe agli anziani, la Questura di Trieste già da diversi anni si occupa con particolare attenzione della problematica proponendo numerose iniziative; nel 2011 ha realizzato un'iniziativa denominata "*Ocjo alla truffa*"[11] in collaborazione con l'Università di Trieste, Facoltà di Scienze della Comunicazione, presentata durante una conferenza al pubblico e diffusa tramite opuscoli informativi indirizzati alle persone anziane, contenenti tutti gli avvertimenti ed i consigli più opportuni per non essere truffati, in casa ed in strada. L'opuscolo tipo, distribuito ad esempio

[7] La presentazione nel palazzo della Questura è stato un appuntamento sentito, importante e significativo poiché la stessa Questura è sorta sui resti del ghetto ebraico, della cui demolizione si è raccontato e documentato con numerosissime fotografie.
[8] Il libro è un giallo ambientato a Trieste ed avente per protagonista un Commissario di Polizia.
[9] Mostra di sculture lignee e di fiori, settembre 2011.
[10] Mostra di presepi, 17 dicembre 2011 – 8 gennaio 2012.
[11] Il ricorso al dialetto triestino è necessario per aumentare la conoscibilità dell'iniziativa e di conseguenza l'attenzione e la prevenzione.

negli ospedali, studi medici, sugli autobus, negli uffici postali, contiene la spiegazione ed illustrazione di una serie di truffe tra le più utilizzate dai malfattori, con un linguaggio accessibile e diretto. A testimonianza della capillarità e della frequenza di tali strumenti di prevenzione, è seguita un'iniziativa simile in collaborazione con l'azienda Latte Carso, al fine di raggiungere tutte le case dei triestini. Non da ultimo, in una città fino a pochi anni fa notoriamente al primo posto in Italia per numero di rinunce alla vita, attraverso il 113 (numero di emergenza e pronto intervento nazionale) è possibile, in caso di richiesta di aiuto, erogare un primo intervento a distanza finalizzato alla prevenzione dei suicidi, con operatori pronti ad assistere ed aiutare cittadini psicologicamente in difficoltà. Per combattere tale disagio sociale, presso alcune realtà cittadine che collaborano con la Questura (ad esempio, Televita) sono state istituite apposite linee telefoniche per erogare aiuto e sostegno psicologico a coloro che palesano intenti suicidi. Contro i numerosi borseggi sulle linee di trasporto urbano a danno degli anziani, sono previste pattuglie appiedate in borghese sulle linee principali in entrata ed in uscita dalla città, quotidianamente dalle ore 08.00 alle ore 20.00. Nei casi particolari di infermità/disabilità del cittadino ed a richiesta, è previsto il servizio di ricezione denunce/querele al domicilio dell'utente impossibilitato.

- **gli studenti di ogni ordine e grado (anche stranieri):** per i bambini ed i ragazzi delle scuole elementari e medie inferiori (oltre 1.000 unità nel solo 2010) sono organizzate periodicamente nelle aule lezioni e dimostrazioni dei Poliziotti di Quartiere (U.P.G.S.P.) e degli operatori del Nucleo Artificieri[12], visite guidate in Questura con personale dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico ed incontri diretti con il Questore, per agevolare un primo contatto con una realtà nuova come quella inerente la Pubblica Sicurezza ed aprire loro il mondo della legalità; per i ragazzi delle medie superiori, sono previste iniziative informative *ad hoc*[13] inerenti l'abuso di alcool, il contrasto alle sostanze stupefacenti, la prevenzione di fenomeni di bullismo e di violenza sportiva, i pericoli connessi all'utilizzo di *internet*; per gli studenti universitari stranieri, sono forniti dall'Ufficio Immigrazione tutti i servizi inerenti il rilascio del permesso di soggiorno per studio. In seno alla Divisione Anticrimine è attivo l'Ufficio Minori che si occupa di fornire una prima assistenza ai minori e alle loro famiglie colpite da una serie di problematiche in casa o in altri ambiti (ad esempio, violenze, maltrattamenti o abusi sessuali in danno di minori, abbandono, turismo sessuale, uso di sostanze stupefacenti, sfruttamento del lavoro minorile, evasione scolastica e microcriminalità).

[12] Lezioni finalizzate ad illustrare agli allievi le precauzioni da adottare ed i possibili rischi derivanti dai fuochi pirotecnici nei periodi delle Festività Natalizie e di Capodanno.
[13] Diverse da classe a classe e concordate con insegnanti e genitori.

- **gli immigrati, comunitari ed extracomunitari**: si rapportano con l'Ufficio Immigrazione che assicura rapidità, trasparenza, competenza ed assistenza durante le procedure per il rilascio dei permessi di soggiorno, delle carte di soggiorno, dei ricongiungimenti familiari, delle pratiche per il diritto di asilo e di provvedimenti amministrativi simili, le procedure di identificazione, di accompagnamento fuori dal territorio italiano e di espulsione;

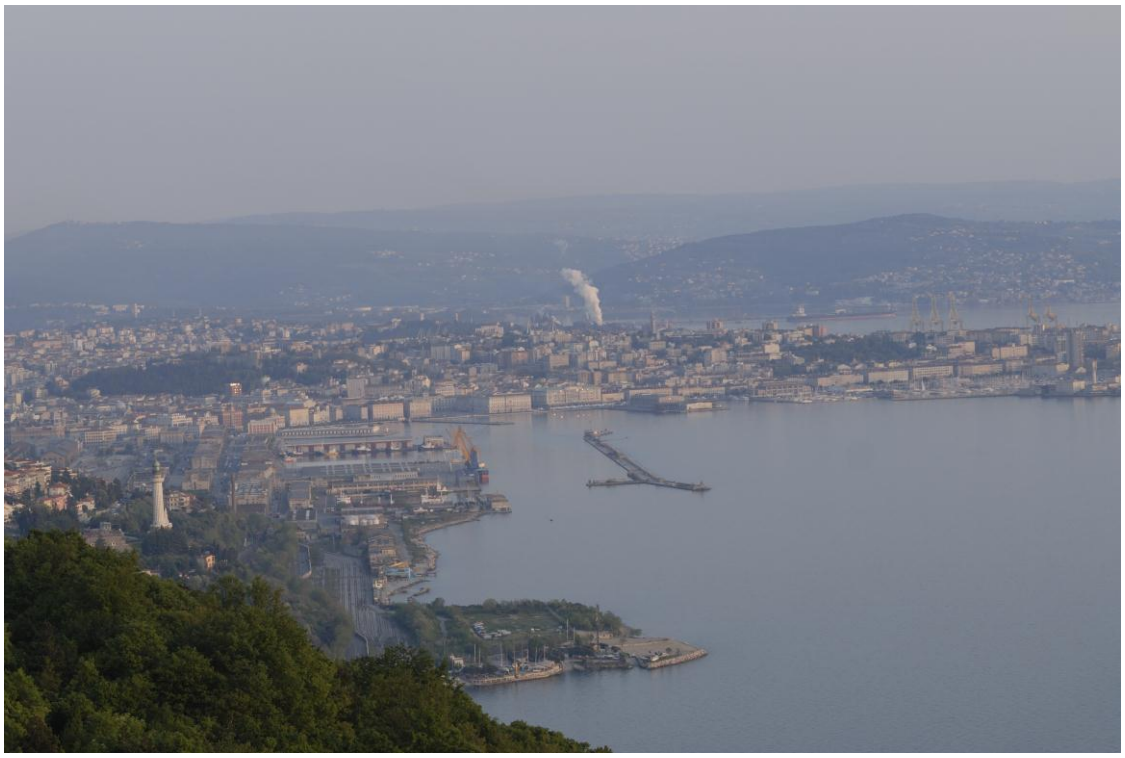

Figura 4 Una veduta della città.

- **i cittadini con particolari esigenze**: ad esempio coloro che necessitano del rilascio/rinnovo del porto d'armi (per difesa personale, per uso sportivo, per uso caccia), della Carta Europea oppure dell'autorizzazione per esplosivi o gas tossici si rivolgono all'Ufficio Porto d'Armi (Divisione Polizia Amministrativa Sociale e dell'Immigrazione); all'Ufficio Licenze per il rilascio delle autorizzazioni e licenze di polizia; all'Ufficio Passaporti per il rilascio dei passaporti e delle carte valide per l'espatrio; all'U.R.P. per le comunicazioni di cessione di fabbricato; all'Ufficio Concorsi per tutte le informazioni e la modulistica necessaria a concorrere per l'ammissione ai vari gradi del Dipartimento della Pubblica Sicurezza[14], sia per i ruoli ordinari sia per quelli tecnici o sportivi; i promotori di manifestazioni hanno l'obbligo di preavvisare con tre giorni di anticipo

[14] Le informazioni per il rilascio dei documenti e la modulistica sono disponibili sul sito www.poliziadistato.it oppure contattando direttamente l'Ufficio Relazioni con il Pubblico al telefono 040.3790502.

l'Autorità, in merito a motivazioni e percorso, attraverso l'Ufficio Ordine Pubblico dell'Ufficio di Gabinetto.

- ovviamente, **le vittime di reato**: sono i cittadini già colpiti da fenomeni criminosi, per i quali devono essere approntate misure di indagine. In seguito al compimento di un reato, dopo la richiesta inoltrata al 113 si ha un intervento immediato della volante sul luogo della consumazione per prestare soccorso alle vittime e congelare la scena, se del caso unitamente alla Polizia Scientifica[15] per i rilievi tecnico – scientifici. Le vittime invitate dagli operatori a sporgere la denuncia/querela possono rivolgersi all'Ufficio Denunce (U.P.G.S.P.) in Questura, 24 ore su 24, 7 giorni su 7, dove riceveranno adeguata assistenza per procedere all'atto. Nei singoli Commissariati di zona (sopra elencati) l'Ufficio Denunce è aperto quotidianamente con orario 08.00-20.00.

- **i bagnanti**: durante la stagione tardo-primaverile ed estiva, data l'enorme affluenza di persone di ogni età sulle spiagge cittadine (le più famose, Barcola e Muggia), la Questura assicura un servizio di vigilanza contro i furti, le risse, gli atti di vandalismo e di altri eventuali fatti costituenti reato, svolto da pattuglie appiedate della Squadra Nautica e dell'U.P.G.S.P. con orario 08.00-20.00, ed un'assistenza in mare svolta con il medesimo orario dalla sola Squadra Nautica per prevenire incidenti, malori ed annegamenti.

- **i tifosi e gli sportivi**: i servizi assicurati sono molteplici. In occasione di eventi sportivi (calcio, basket, pallanuoto, ecc.), le tifoserie ospiti e locali sono accolte, controllate e vigilate prima, durante e dopo la partita; concorrono a tali servizi le aliquote di personale preposte per il servizio di Ordine Pubblico, il Nucleo Artificieri[16] e le volanti dell'U.P.G.S.P. e dei Commissariati di zona. La finalità è ovviamente quella di garantire lo svolgimento pacato della manifestazione, isolando e contrastando, ove presenti, eventuali elementi violenti tra le tifoserie casalinga ed ospite e garantendo la sicurezza anche dei non tifosi e dei residenti nelle zone interessate dall'evento; la D.I.G.O.S. (Ufficio Tifoserie) crea una rete di contatti interpersonali tra gli esponenti delle squadre locali ed i rappresentanti delle tifoserie al fine di meglio coordinare gli eventi sportivi e tutto ciò che ne può derivare;

[15] La Polizia Scientifica, appartenente alla Divisione Anticrimine, si occupa dei rilievi, dello studio e congelamento dello stato dei luoghi in caso di evento delittuoso (furto in appartamento, rapina, omicidio). La sua è un'attività tecnico-scientifica di grandissima importanza e la squadra è formata da esperti in materie scientifiche (chimica, fisica, biologia, ecc.) che hanno superato un apposito corso ministeriale. Provvede inoltre alla documentazione video-fotografica di eventi pubblici e manifestazioni.

[16] Nucleo di pronto intervento in caso di rinvenimenti di ordigni, esplosivi oppure pacchi sospetti e valigie abbandonate in luoghi pubblici o aperti al pubblico.

- **i turisti**, soggiornanti ed in transito: durante la stagione estiva vi è un aumento del flusso dei turisti in entrata, in particolare grazie al reinserimento di Trieste tra le rotte più battute dalle grandi navi da crociera. Ai turisti la Questura offre una serie di servizi finalizzati a garantire la loro sicurezza ed a preservarli da possibili furti e truffe: sul territorio vigilano ininterrottamente volanti e Poliziotti di Quartiere. Per i turisti in transito verso le località marittime della vicina Croazia è garantita, negli orari sopra indicati, l'assistenza dell'Ufficio Passaporti in caso di furto o di smarrimento del documento valido per l'espatrio.

- **le personalità italiane ed estere in ingresso Stato**: la Questura di Trieste, a mezzo dei suoi operatori appositamente formati, garantisce le scorte di sicurezza alle personalità in ingresso Stato sino al luogo di destinazione;

Figura 5 Festa della Polizia 2011, Piazza Unità d'Italia e sullo sfondo il Palazzo della Prefettura: per il primo anno la cittadinanza collocata al centro di Piazza Unità d'Italia è stata la protagonista indiscussa della cerimonia, svoltasi all'aperto, senza barriere, in un clima coinvolgente e fortemente partecipativo.

- **le comunità religiose territoriali**: vengono garantiti i servizi di vigilanza, fissa e mobile, durante l'attività ordinaria della Comunità e nei pressi di obiettivi sensibili ed i servizi di ordine pubblico in occasione di manifestazioni religiose e/o di riti officiati quotidianamente;

- **gli organi di informazione**: i giornalisti televisivi e della carta stampata hanno un contatto personale e quotidiano con il Funzionario Portavoce della Questura, in grado di fornire

dettagliatamente notizie ed aggiornamenti sui fatti più salienti e sulle attività della Polizia; il rapporto si basa su una visione aperta e condivisa della notizia e delle sue funzioni comunicative ed informative, attraverso trasparenza, accessibilità, onestà;

- **i lavoratori ed i datori di lavoro**: la Squadra di Polizia Amministrativa (Divisione Polizia Amministrativa Sociale e dell'Immigrazione) effettua periodicamente visite e controlli, anche serali e notturni, unitamente a personale di altri Enti pubblici (Azienda per i Servizi sanitari, Ispettorato del lavoro, Agenzia delle Entrate, ecc.), in aziende, esercizi pubblici e cantieri edili, al fine di far rispettare le normative vigenti e di monitorare la situazione di eventuali illeciti amministrativi e del lavoro sommerso sul territorio provinciale. E' importante una continua e fattiva collaborazione con le altre Forze di Polizia (Carabinieri, Guardia di Finanza, Polizia Municipale, Polizia Penitenziaria, Corpo Forestale dello Stato) e con le altre realtà pubbliche territoriali, con la finalità di fare sistema contro la diffusione dell'illegalità.

- **gli utenti della strada**: sulle autostrade i controlli sulla regolare applicazione del codice della strada e gli interventi vengono effettuati dalla Polizia Stradale, per competenza. In ambito cittadino, gli automobilisti possono contare sull'assistenza delle volanti della Questura (orario 00/24), dei Commissariati (orario 08.00-20.00) e sulle pattuglie motomontate ed appiedate per informazioni, suggerimenti e, a tutela della propria e dell'altrui incolumità, per i controlli inerenti alle condizioni di salute durante la guida, mediante strumenti appositi.

- **le altre Pubbliche Amministrazioni, le imprese e le altre Forze di Polizia**: la Questura si rapporta costantemente e positivamente con tutte le altre realtà pubbliche che concorrono, un un'ottica di sistema unitamente ai cittadini ed alle imprese, a formare una rete di sicurezza. Gli Enti pubblici che operano e collaborano con la Polizia sono le altre Forze di Polizia ed Armate, le Amministrazioni locali di ogni livello, le Agenzie delle Entrate, del Demanio e delle Dogane, le altre Questure, ecc.. I rapporti sono improntati alla leale collaborazione, alla trasparenza, all'accessibilità ed alla celerità dei contatti e della trasmissibilità dei documenti richiesti dalle parti;

- **gli esercenti**: i servizi garantiti vengono svolti quotidianamente dalle pattuglie su strada con un controllo capillare del territorio nell'arco delle 24 ore, in particolare contro furti, rapine ed accattonaggio, fuori e dentro i negozi. Per creare un rapporto continuativo di fiducia e collaborazione con i pubblici esercenti i loro contatti privilegiati con la Questura sono i Poliziotti di Quartiere, una figura di Polizia di Prossimità capace di legarsi profondamente, con costanza ed attenzione, al quartiere o alla zona di riferimento. Dal punto di vista amministrativo, al momento del

rilascio/rinnovo/cessione di particolari autorizzazioni/licenze[17] i commercianti si rivolgono all'Ufficio Licenze (Divisione Polizia Amministrativa Sociale e dell'Immigrazione). Ulteriore servizio offerto, i commercianti che vogliono attivare un sistema diretto di teleallarme collegato con la Sala Operativa della Questura possono rivolgersi all'Ufficio Telematico - Allarmi (I° piano della Questura, aperto dal lunedì al sabato con orario 08.30-12.30, telefono 040.3790701).

- **le Associazioni di cittadini**: vedono la Questura come un soggetto con cui creare una rete foriera di sviluppi positivi per il raggiungimento di grandi obiettivi istituzionali e per il contrasto a gravi problemi sociali. Ne è un esempio il G.O.A.P., con cui la Questura collabora da parecchi anni e la cui opera è finalizzata a contrastare il fenomeno dei maltrattamenti in famiglia. Nel corso degli scorsi anni, la Questura ha collaborato e collabora tutt'ora con altre importanti Associazioni (fra cui l'Università della Terza Età, il Comune di Trieste, le Associazioni Religiose e di volontariato, il Centro di Salute Mentale, le assistenti sociali e gli psicologi dell'emergenza, il Dipartimento contro le dipendenze, ecc.), al fine di migliorare i propri servizi non autoritativi e non repressivi applicando, ove possibile, il principio della sussidiarietà orizzontale e della cogestione dei servizi pubblici e della co-responsabilizzazione degli utenti.

Figura 6 La Questura di Trieste.

[17] Ad esempio, per la licenza di esercizio scommesse, di commercio preziosi oppure per aprire un'attività di vigilanza ed investigazioni. Le informazioni per il rilascio dei documenti e la modulistica sono disponibili sul sito www.poliziadistato.it oppure contattando direttamente l'Ufficio Relazioni con il Pubblico al telefono 040.3790502.

Nel *network* pubblico-privato che si è venuto a creare con il tempo la Questura detiene il ruolo principe di coordinamento e controllo sugli altri operatori sociali cittadini. Inoltre, ogni anno, la Questura di Trieste partecipa alla raccolta fondi per "*Telethon*", unitamente alla locale Associazione Nazionale Polizia di Stato, ed all'iniziativa "*Calendario Polizia di Stato - UNICEF*", finalizzata alla vendita dei Calendari della Polizia di Stato tra i dipendenti e tra la popolazione per raccogliere fondi da destinare ai bambini dei Paesi meno sviluppati del mondo. La lodevole iniziativa viene pubblicizzata e diffusa adeguatamente dall'U.R.P. che provvede poi a raccogliere le somme versate da devolvere all'UNICEF. Il Questore, su iniziativa del Ministero dell'Interno e di alcuni privati benefattori, premia annualmente con borse di studio orfani e figli particolarmente meritevoli di dipendenti nonchè dipendenti che hanno acquisito titoli di studio con punteggi elevati. Ugualmente, in periodo pasquale, la Questura partecipa all'iniziativa "*Un uovo per amico*", finalizzata a raccogliere fondi da devolvere per combattere la sclerosi multipla (per info, U.R.P. telefono 040/3790502). Il successo di tutte le iniziative intraprese, anno dopo anno, è garantito dal fertile "terreno" della Questura e permette ancor più di collocarla tra gli Enti socialmente impegnati in vari modi per combattere malattie, povertà ed emarginazione.

GRUPPI DI STAKEHOLDERS	BISOGNI	UFFICI COMPETENTI
ANZIANI	Controlli per contrastare furti in abitazioni ed in strada, borseggi,	Ufficio Prevenzione Generale e Sicurezza Pubblica (U.P.G.S.P.),

	rapine, aiuto in caso di malori.	Commissariati di zona, Ufficio relazioni con il Pubblico (U.R.P.)
STUDENTI	Esigenze di campagne informative su abuso di alcool e droghe; Sensibilizzazione verso la legalità; Predisposizione di mezzi stradali per agevolare il rientro a casa ("*Overnight"*).	U.P.G.S.P., U.R.P.
IMMIGRATI	Chiarezza e rapidità informazioni e permessi di soggiorno; Accessibilità e facilitazioni per rapportarsi con gli uffici;	Ufficio Immigrazione, U.R.P., U.P.G.S.P.
CITTADINI CON PARTICOLARI ESIGENZE	Piena chiarezza ed accessibilità agli uffici ed ai responsabili;	Ufficio Concorsi, Ufficio armi e licenze, Ufficio Passaporti, ecc.
VITTIME DEL REATO	Assistenza e professionalità in strada e nelle fasi successive;	U.P.G.S.P, Squadra Mobile, Ufficio Minori
BAGNANTI	Assistenza e sicurezza in mare ed in spiaggia, contrasto a furti ed agli atti di vandalismo;	U.P.G.S.P. Squadra Nautica
TIFOSI E SPORTIVI	Sicurezza in ogni fase della partita ed in tutti i luoghi interessati.	D.I.G.O.S., U.P.G.S.P., Commissariati di zona
TURISTI, SOGGIORNANTI ED IN TRANSITO	Vigilanza ed assistenza contro reati predatori/in caso di furto o smarrimento dei documenti per espatrio	U.P.G.S.P., Ufficio Passaporti, U.R.P.
PERSONALITA' ITALIANE	Attività di scorta e protezione da ingresso Stato sino a	D.I.G.O.S., U.P.G.S.P.

ED ESTERE	destinazione;	
COMUNITA' RELIGIOSE	Vigilanza ed attenzione ai luoghi di culto ed alla Comunità religiosa;	D.I.G.O.S., U.P.G.S.P.
ORGANI DI INFORMAZIONE	Trasparenza, lealtà e celerità nella diffusine delle informazioni e notizie;	U.R.P. e relazioni esterne, Funzionario Portavoce della Questura
LAVORATORI /DATORI DI LAVORO	Prevenzione degli infortuni sul lavoro e controlli per contrastare il lavoro nero;	U.P.G.S.P., Squadra di polizia amministrativa
UTENTI DELLA STRADA	Prevenzione contro incidenti, uso di sostanze alcooliche o stupefacenti sulla strada; Assistenza pronta in caso di incidente; Informazioni chiare e puntuali su procedure;	U.P.G.S.P., Polizia stradale
ALTRE PP.AA.	Collaborazione, rapidità e certezza nei contatti e nei pagamenti;	Ufficio Tecnico Logistico, U.R.P.
IMPRESE	Rapidità e certezza delle informazioni e dei pagamenti attesi;	Uffici Tecnico Logistico, Ufficio Immigrazione, U.R.P.
ESERCENTI	Sicurezza sulle strade e nei negozi, presenza costante dei Poliziotti di Quartieri, repressione di accattonaggio, furti e rapine;	U.R.P., Squadra di polizia amministrativa, U.P.G.S.P., Ufficio Licenze, Commissariati di zona
ASSOCIAZIONI DEI CITTADINI	Miglioramento continuo della rete pubblico-privata di assistenza alla cittadinanza;	U.R.P. e relazioni esterne, Funzionario Portavoce, U.P.G.S.P.

Figura 7 La presentazione del Calendario della Polizia di Stato 2012.

3. DEFINIZIONE DEGLI IMPEGNI DI QUALITA'

La Questura di Trieste si impegna a mantenere un livello alto dei servizi erogati, in particolare per il costante controllo del territorio erogato nell'arco delle 24 ore, nonostante le attuali difficoltà di reperimento di risorse umane e materiali. In un momento storico difficile socialmente ed economicamente come l'attuale, la Polizia di Stato viene caricata di compiti ulteriori e per certi versi inusuali, spesso aventi più caratteristiche di assistenza e di *welfare* che di pubblica sicurezza. L'intervento immediato di una volante, praticamente in tempo reale, permette di limitare i danni e di arginare i reati compiuti (o in procinto di esserlo), dando modo poi agli altri operatori pubblici di pervenire sulla scena in sicurezza. Rispetto ai singoli segmenti di utenza sopra analizzati, l'offerta dei servizi sarà sempre adeguata nella qualità e nella quantità: non potendo prevedere (se non raffrontando a grandi linee i dati degli anni precedenti ed il *trend* dei reati consumati che si conferma in diminuzione) la quantità delle prestazioni richieste (poiché il campo della pubblica sicurezza si caratterizza per fenomeni ed accadimenti improvvisi, inaspettati ed in certi casi del tutto imprevedibili) tuttavia la Questura di Trieste si impegna in particolar modo nel garantire l'alta qualità dei servizi resi. Qualità elevata significa in primo luogo adeguata preparazione e professionalità degli operatori di contatto e di quelli indiretti: per assicurare il rendimento

necessario sia in situazioni di emergenza sia in situazioni ordinarie è previsto un programma intenso di aggiornamento ed addestramento professionale[18], sia teorico che pratico, per gli operatori, anche unitamente ad altre Forze di Polizia in modo da agevolare, in caso di interventi congiunti, un adeguato coordinamento ed una progressiva conoscenza reciproca. In particolar modo nelle situazioni attuali di crescente disagio sociale e conflittualità intergenerazionale, il poliziotto è una figura di riferimento che deve ascoltare e capire tutti e garantire i diritti di ognuno, nel pieno rispetto della Costituzione e delle altre fonti normative primarie e secondarie.

Elemento di garanzia per la qualità e l'accuratezza dei servizi e degli interventi erogati alla popolazione è *in primis* la professionalità degli operatori di contatto, assicurata dalla Questura di Trieste tramite risorse e programmi adeguati. Per analizzare e misurare la qualità erogata e percepita è utile dividere i servizi di pronto intervento dai servizi di tipo amministrativo: per quanto riguarda i primi, è importante sottolineare l'importanza della tempestività e del concorso negli interventi trattandosi di necessità ed urgenze (o presunte tali al momento di una richiesta di aiuto al 113). L'accessibilità all'Ufficio Denunce ed al numero di emergenza **113** è immediata (le postazioni telefoniche ed il numero degli operatori impiegati, infatti, sono adeguate all'esigenza), come la velocità nella risposta. La pattuglia (o più d'una, ove necessario) viene inviata immediatamente dalla Sala Operativa sul luogo del richiedente, spesso in contemporanea a Vigili del Fuoco, Pronto Soccorso o Polizia Municipale: il tempo di attesa del cittadino dal momento della sua telefonata al **113** sino all'arrivo della volante sul posto è variabile e dipende da molteplici fattori (grado reale di urgenza e di pericolo, concomitanza o meno con eventi più gravi, volanti impegnate su altri precedenti interventi, ecc.). Il cittadino dunque, tramite una semplice telefonata al **113**, si assicura in realtà un ventaglio di possibili servizi anche forniti da altri operatori pubblici, operando la Questura in concerto con le altre importanti entità triestine anch'esse finalizzate alla sicurezza ed assistenza. L'efficacia dell'intervento può essere anche momentanea (tempestiva ed utile ad evitare ulteriori pericoli o l'aggravarsi di quelli già manifestatesi) purché finalizzata alla messa in sicurezza di persone e cose a seguito dell'episodio che ha scatenato il pericolo.

In realtà, per fornire un servizio ottimale, il lavoro di relazione degli operatori non si conclude con l'intervento erogato ma deve tendere a coinvolgere successivamente le persone bisognose in reti di assistenza e di supporto fisico e psicologico[19] gestiti da altri enti pubblici (Comune, Provincia, A.S.S. 1 Triestina) in un'ottica di sistema e di inclusione sociale, favorendo

[18] I programmi di addestramento e di aggiornamento professionale comprendono materie quali: armi e tiro, tecniche operative, codice della strada, ordinamento, ordine pubblico, psicologia e comunicazione, polizia amministrativa, polizia scientifica, normative sull'immigrazione, ecc.

[19] Assistenti sociali del Comune, associazioni di aiuto per donne e bambini maltrattati, centri per l'impiego, centri di igiene mentale, centri di disintossicazione, alcoolisti anonimi, ecc.).

così il loro reinserimento nella società. Il monitoraggio su tali servizi è estremamente difficile date le condizioni in cui si opera ma non sono rare le lettere di ringraziamento pervenute al Questore o ai Dirigenti degli uffici interessati.

Professionalità degli operatori, coordinamento interforze e tempestività e completezza dell'erogazione sono dunque le tre terminologie qualitative di spicco dell'assistenza offerta dalla Polizia di Stato alla cittadinanza, consapevole che il numero 113 è una garanzia di intervento immediato e di sicurezza generale.

I servizi di tipo amministrativo erogati presso gli sportelli della Questura e dei Commissariati di zona sono organizzati garantendo a tutti un orario di accesso adeguato, chiarezza delle informazioni fornite allo sportello, al telefono e sul sito istituzionale, un numero congruo di sportelli aperti (in Questura, 3 per l'Ufficio Immigrazione e 2 per l'Ufficio Passaporti), uno spazio consono ed attrezzato per l'attesa, una macchina automatica per fototessere, la numerazione elettronica del turno, un recentissimo *totem touchscreen* per l'erogazione immediata di informazioni, adeguata assistenza nella compilazione dei documenti e, naturalmente, piena accessibilità alle persone diversamente abili o svantaggiate[20]. E' garantita la cortesia e la disponibilità degli operatori di contatto e dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, testimoniata dalle numerose segnalazioni di ringraziamento pervenute al Questore ed ai Dirigenti degli Uffici. La flessibilità nell'affrontare le diverse problematiche che si presentano quotidianamente sono una prerogativa degli agenti, abituati ad affrontare con successo situazioni sempre nuove ed impreviste: la finalità ultima è sempre quella di garantire un servizio ottimale alla cittadinanza.

Dal punto di vista logistico ed ergonomico, gli Uffici sono strutturati e disposti agevolando l'utenza e permettendo la massima accessibilità nonostante la vetustà del palazzo della Questura: recentemente sono stati effettuati diversi lavori di ripristino e di sistemazione degli ambienti destinati al pubblico (sala stampa) ed al personale (spogliatoi femminili), con la finalità di migliorare la qualità della vita di ospiti e dipendenti e, conseguentemente, aumentare il livello della *performance* garantita. I luoghi di erogazione dei servizi amministrativi sono luminosi, puliti, comodi ed adeguati (la temperatura è costante e vi è un sistema di aerazione adeguato), permettono la tutela della privacy (tramite le linee di riservatezza), il bagno per il pubblico è spazioso e dotato di tutti i *comfort*, nelle immediate vicinanze vi sono bar, tabacchi, edicole, farmacie, esercizi pubblici di vario tipo.

[20] Le barriere architettoniche naturalmente presenti (il Palazzo ha una grande importanza storico-architettonica ed è stato inaugurato nel 1942), nell'impossibilità di rimuoverle, sono state abilmente aggirate tramite strutture mobili.

I fattori ed i relativi parametri di misurazione della qualità dei servizi erogati sono:

- la **tempestività e la rapidità** (tempo di attesa del cittadino per usufruire del servizio richiesto, di emergenza o amministrativo; tempo di attesa per ottenere il documento pronto);
- la **continuità** (arco della giornata in cui è possibile richiedere ed ottenere il servizio: per le emergenze, 24 ore su 24; per i documenti amministrativi, in genere dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 13.00);
- la **professionalità** garantita dagli operatori (competenza, cortesia, disponibilità, flessibilità, capacità di risoluzione dei problemi anche coordinandosi con altri enti o Forze di Polizia, formazione personale e professionale adeguata, capacità di ascolto e di vicinanza);
- la totale **gratuità**;
- **l'efficienza ed efficacia** dei servizi investigativi erogati (numero delle operazioni portate a termine, degli arresti e degli indagati, quantitativo delle sostanze stupefacenti sequestrate);
- l'**accessibilità** totale negli uffici secondo gli orari di apertura al pubblico (introduzione anche di fasce orarie pomeridiane per venire incontro ai lavoratori e/o altre tipologie particolarmente penalizzate, come le donne/madri e lavoratrici);
- la copertura delle richieste (numero delle pratiche/interventi evasi con successo[21] rispetto al numero totale di richieste pervenute alla Questura, suddivise per Uffici e per competenze) e di conseguenza il grado di **soddisfazione dell'utenza** (sussistenza di eventuali altre problematiche e loro frequenza);
- **l'adeguatezza ed accuratezza** dei servizi offerti rispetto alle domande provenienti dai diversi segmenti di utenza (grado di attenzione al cittadino, personalizzazione del servizio e del trattamento, capacità di ascolto, tensione verso l'abbandono del servizio *standard*, numero dei ricorsi presentati e vinti, grado di coerenza del sistema);
- la **trasparenza, l'accessibilità agli atti** in trattazione ed un servizio apposito finalizzato al contatto con l'utenza attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (assistenza in caso di reclami o ulteriori richieste);

[21] E' importante tuttavia analizzare anche il numero di pratiche inevase per varie motivazioni, al fine di lavorare sulle cause abortive o sui principali problemi burocratici riscontrati dalla popolazione e migliorare poi, in un secondo momento, il servizio.

- la **pulizia ed il *comfort*** degli spazi in cui avviene l'erogazione del servizio, sia per i dipendenti che per l'utenza.

Il monitoraggio successivo all'erogazione è una fase procedurale da sempre poco sviluppata ed attenzionata, tendenzialmente data per acquisita in senso positivo anche e soprattutto perché i servizi sono erogati di fatto in assenza di concorrenza. Attualmente, gli unici strumenti atti a verificare ed a raccogliere il consenso o il dissenso dell'utenza in merito alle *performances* erogate sono le segnalazioni raccolte dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico e dalla Segreteria del Questore (*mail*, telefonate, lettere, visite ed appuntamenti personali e di gruppo con il Questore, il sistema "*scrivici*" su www.poliziadistato.it, ecc.). Non sono stati, fino ad ora, introdotti strumenti anonimi di misurazione del gradimento a seguito dell'erogazione di un servizio (come ad esempio questionari anonimi, interviste in ufficio o a domicilio dell'utente)[22] anche se auspicabili per il futuro perché permettono di misurare con elevato grado di certezza l'atteggiamento dell'utenza e la sua vicinanza all'Ente pubblico.

4. STRUMENTI DI TUTELA E GARANZIA

Il cittadino, come detto in precedenza, diviene ora la nuova finalità dell'erogazione del servizio della Pubblica Amministrazione, la quale abbandona ogni logica di autoreferenzialità e di chiusura aprendosi invece alle logiche della sussidiarietà, della parità e del superamento della classica dicotomia pubblico-privato. Ecco dunque che da cittadino-suddito si passa al concetto di cittadino-utente e di cittadino co-amministrante dei servizi pubblici: il grado di partecipazione dell'utente (e la sua responsabilità) è più o meno penetrante. Mentre in altri campi tale inclusione dell'utenza nei processi di erogazione e distribuzione dei servizi è di più semplice attuazione, nel campo della pubblica sicurezza e dell'ordine pubblico non è così. Ciò non significa, tuttavia, che il cittadino non possa in alcun modo parteciparvi: lo potrà fare con segnalazioni di disservizi e problematiche, introduzione di documenti ed atti amministrativi di varia natura, suggerimenti su eventuali modifiche o miglioramenti apportabili, critiche all'erogazione o alla *performance*, ringraziamenti per i servizi o l'aiuto ricevuti, informazioni, congratulazioni per particolari iniziative adottate. Tali strumenti sono fondamentali per una Pubblica Amministrazione orientata al cittadino

[22] La carenza di strumenti di feedback è dovuta all'impossibilità di sostenere i relativi costi da parte della Questura, che non ha autonomia di spesa.

ed alla sua piena soddisfazione e incentivano un dialogo sano, corretto e propositivo tra le parti. La Questura di Trieste, infine, invita tutti i cittadini ad entrare in questo rapporto diretto e particolare, partecipando all'erogazione della sicurezza pubblica e collaborando con le Istituzioni per creare un sistema pubblico – privato di tutela degli interessi e della cura dei diritti di tutti. Solo per dettaglio, si ricorda che il tema centrale dell'ultima Festa della Polizia, che ha riscosso notevolissimo successo presso gli organi di informazione ed il pubblico triestino, è stato il motto "*C'è più sicurezza insieme*", che insiste sulla necessità di unire le forze (economiche ed umane) pubblico-private per creare una realtà di sicurezza e di condivisione degli obiettivi di pace e tranquillità sociale.

A tutela della garanzia e dei diritti procedimentali dei singoli, sono previsti presso gli Uffici interessati e presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico strumenti opportuni di partecipazione ed informazione per ogni provvedimento amministrativo erogato, sino ad arrivare ai ricorsi gerarchici ed amministrativi come previsto dall'ordinamento italiano. In un'ottica compromissoria tesa ed evitare liti giudiziarie, tuttavia, vi sono strumenti di carattere informale da preferire e tesi a risolvere la controversia in maniera più morbida prevedendo incontri diretti con i Dirigenti responsabili degli Uffici, al fine di concertare una soluzione ottimale per le parti. A dimostrazione della piena accessibilità della struttura e dell'organizzazione infine, è sempre possibile, compatibilmente con gli impegni istituzionali, anche avere un appuntamento con il Questore, al fine di illustrare alla massima Dirigenza ogni problematica riscontrata nel rapporto con la Questura.

L'indirizzo intrapreso dalla Questura di Trieste verso la realizzazione di un nuovo concetto di servizio pubblico, per certi versi condiviso con l'utenza e co-partecipato, e la sua tensione al miglioramento delle situazioni preesistente sono costanti: tutta la struttura organizzativa è orientata all'utenza, nuovo centro e finalità di ogni decisione e prestazione, abbandonando ogni logica di autoreferenzialità. Con una importante precisazione: l'interesse dell'utenza in genere (la moltitudine dei cittadini) deve prevalere, com'è ovvio, sulla posizione di singoli utenti, che possono e devono, in particolari circostanze riguardanti l'ordine e la sicurezza pubblica, essere sacrificati nelle loro posizioni giuridiche, di fatto e di diritto. Ecco che tutti cittadini, anche quelli i cui interessi o diritti risultano affievoliti dalla tutela dell'interesse maggioritario, hanno l'obbligo di preservare e di contribuire al raggiungimento del fine, se necessario compartecipando alla gestione dei servizi. La Questura di Trieste, tramite molte e lodevoli iniziative, negli ultimi anni ha portato avanti una campagna di informazione e di sensibilizzazione volta a coinvolgere la cittadinanza nelle attività di contrasto alla microcriminalità locale, incentivando le denunce e le segnalazioni anche attraverso un

avvicinamento all'Istituzione Polizia di Stato ed a progetti di diffusione della legalità nelle scuole di ogni ordine e grado.

Come precedentemente analizzato, pur partendo già da un livello dei servizi offerti molto alto, tuttavia la Questura di Trieste si impegna a garantire un continuo e costante miglioramento degli stessi, rendendoli sempre più accessibili, rapidi, soddisfacenti e qualitativamente validi, soprattutto attraverso la valorizzazione delle risorse umane interne, potenziate ed arricchite da una preparazione professionale e personale completa. Ma per raggiungere questo importantissimo traguardo qualitativo, come da sempre affermato dal Questore di Trieste Giuseppe Padulano, è fondamentale "fare sistema" con le altre realtà economiche, politiche e istituzionali presenti sul territorio: creare, cioè, una rete di sinergie tra Amministratori locali, cittadini e Polizia di Stato al fine di contribuire ognuno, per quanto di competenza, al raggiungimento del massimo benessere collettivo. In ultimo, dunque, solo una attraverso una cooperazione funzionale e costante tra settori pubblico e privato (*profit e no profit*) si potrà aspirare realmente al raggiungimento dell'equilibrio sociale tanto auspicato.

Ass. Alessia Venturini.