



Fondo Asilo, Migrazione e Integrazione 2014-2020

Obiettivo specifico 2. Integrazione / Migrazione legale - Obiettivo nazionale 3. Capacity building - lett. j) Governance dei servizi  
Progetto "S.I.A.MO - Sistema per l'Integrazione e l'Accoglienza a Modena"

## **AZIONI SPECIFICHE PROMOSSE NELL'AMBITO DEL PROGETTO S.I.A.MO DAL SETTORE POLIZIA MUNICIPALE E POLITICHE PER LA LEGALITÀ E LE SICUREZZE DEL COMUNE DI MODENA**

### **Formazione di taglio pratico rivolta ad operatori di Polizia Municipale per la gestione dei servizi integrati multiculturali**

Progettazione e organizzazione di un percorso formativo articolato in 2 edizioni di 12 ore ciascuna per un totale di 24 ore rivolto a 30/40 agenti di Polizia Municipale denominato "L'agire di Polizia nelle società interculturali" per conoscere la storia delle comunità straniere presenti sul territorio comunale, comprendere bisogni e problematiche di una società multiculturale in evoluzione, capire come viene interpretato dalle diverse comunità straniere il sistema giudiziario italiano, analizzare possibili modalità organizzative di servizi e strategie di comunicazione per operare in una società multiculturale, prevedendo azioni per target di cittadini stranieri diversi (donne, minori, adulti, commercianti ecc.):

- rilevazione dei bisogni formativi della Polizia Municipale, tramite questionari somministrati agli ufficiali di Polizia Municipale (commissari e ispettori).
- Affidamento dell'organizzazione e della gestione alla Fondazione Scuola Interregionale di Polizia Locale con determinazione dirigenziale n° 2661/2017
- Stesura, a conclusione del percorso formativo di linee guida operative per l'applicazione di strumenti di mediazione linguistico-culturale nell'attività di Polizia Municipale, tenendo conto anche dei risultati dei servizi sperimentali attivati nell'ambito del progetto SIAMO.

### **Nuovi interventi sperimentali per migliorare e ampliare l'offerta di servizi ai migranti:**

1) Attivazione del servizio di mediazione linguistico culturale H 24 a sostegno dell'attività della Polizia Municipale che prevede:

- Traduzioni e mediazioni telefoniche immediate, tramite contatto telefonico, disponibili per tutti gli operatori di Polizia Municipale
- Mediazione urgente in presenza in sede, attivata su richiesta telefonica entro 12 ore
- Mediazione programmata, richiesta su appuntamento dall'ispettore di riferimento della propria unità e attivata entro 48 ore.

2) Organizzazione di una équipe mista (operatori PM e mediatori culturali sociali) connessa all'offerta di specifici servizi di PM rivolti ai cittadini stranieri che prevede:

- preliminare formazione a cura del Nucleo Polizia Commerciale della Polizia Municipale dei mediatori coinvolti sulle norme del commercio;
- la presenza di mediatori linguistico culturali che affiancano agenti di Polizia Municipale in attività sul territorio finalizzati a facilitare la comprensione e l'applicazione delle norme, regolamenti, ordinanze comunali. Gli ambiti d'intervento riguardano: commercio, autostrada, conflitti sul territorio.

3) Realizzazione di attività info/formative, produzione di materiali informativi e revisione di modulistica: si tratta di attività informativa e di sensibilizzazione su diversi argomenti realizzata sul territorio con incontri specifici con le comunità straniere e la predisposizione di materiali informativi ad hoc in cui si è utilizzato un linguaggio semplificato oltre che a fare traduzioni in lingua, in particolare:

- realizzazione di materiali info/formativi tradotti in lingue diverse per promuovere regole di educazione civica, norme, regolamenti e ordinanze comunali: uso corretto della bicicletta, uso delle cinture, norme del pedone, promozione delle norme regionali sul gioco d'azzardo, norme del regolamento comunale, regole sull'uso corretto dei parchi, detrazione punti della patente di guida, comunicazione ai sensi art. 126 bis codice della strada, richiesta di rateazione del pagamento delle sanzioni, il sollecito di pagamento, veicoli rimossi, fermati o sequestrati, corsie dedicate alla zona ztl (zona a traffico limitato).
- Organizzazione di incontri di sensibilizzazione presso le comunità religiose (turca, araba, nigeriana) e presso condomini con elevata residenza multiculturale;
- realizzazione di un incontro info/formativo con gli amministratori di condominio per presentare il nuovo regolamento di polizia urbana, promuovere l'uso della mediazione culturale e sociale per ridurre le situazioni di conflitto condominiale dovuta a problemi interculturali e contestuale traduzione di materiale sulle principali norme del condominio;
- realizzazione di materiali multimediali (video info/pillole) e creazione pagina internet sul sito della Polizia Municipale dedicato alle informazioni utili
- revisione e traduzione in diverse lingue di alcuni documenti di polizia giudiziaria al fine di facilitare l'attività degli operatori nel far comprendere norme e procedure attivate nei casi specifici. Questo intervento ha riguardato in particolare i seguenti documenti (tradotti in urdu, cinese, albanese, arabo, rumeno): verbale di identificazione, dichiarazione/elezione di domicilio, nomina/assegnazione del difensore della persona sottoposta alle indagini nonché informazioni sul diritto di difesa (artt. 161, 349, 369 e 369 bis c.p.p.); comunicazione ai sensi dell'art.293, c.1 c.p.p. in esecuzione di ordinanza di custodia cautelare; comunicazione ai sensi dell'art. 386 c.1 c.p.p. in caso di arresto o fermo; -avviso alla persona offesa dal reato (art. 90-bis e 101 c.p.p.).

**Periodo di realizzazione:** settembre 2017 – marzo 2018

#### **Risultati attesi:**

Ridurre le incomprensioni linguistiche su modulistiche relative a situazioni anche complesse.

Promuovere la qualità dell'inclusione sociale e l'esercizio dei diritti e dei doveri di cittadinanza dei cittadini stranieri di paesi terzi

Promuovere le competenze del personale di PM nell'ambito delle relazioni e comunicazioni interculturali

Promuovere reti formalizzate e non di collaborazione nel territorio

#### **Sintesi interventi realizzati**

**È stato realizzato il percorso formativo** rivolto agli agenti di Polizia Municipale denominato *“L'agire di polizia nelle società interculturali”* Per la tipologia di formazione e per consentire la partecipazione di più operatori il percorso formativo è stato strutturato in due edizioni di tre giornate, 12 ore ciascuna, per 24 h. che ha coinvolto n°38 agenti di Polizia Municipale e n° 5 operatori diversi (mediatori sociali del Punto d'accordo e operatori dell'ufficio Politiche per la Legalità e le Sicurezze)

In base al servizio H24 sono stati attivati 14 interventi che hanno interessato n° 18 cittadini stranieri, di cui 14 cittadini di Paesi Terzi : 2 interventi di mediazione con esercenti commerciali, 4 interventi per supporto agli incontri info formativi presso le moschee turche e la comunità religiosa ghanese e nigeriana; 4 per minori non accompagnati; 3 per interventi a supporto del servizio infortunistica stradale; 1 per supporto a intervento su strada per controllo ed 1 intervento in affiancamento agli operatori di polizia municipale nell'attività di controllo di autotrasportatori.

Le attività di equipe mista hanno visto la realizzazione di:

**1 incontro info/formativo sul tema del commercio** rivolto ai mediatori culturali che sarebbero stati coinvolti successivamente nell'attività territoriale.

Contatti con 45 esercenti di nazionalità nigeriana, cinese, maghrebina, pakistana, est europea, turca. Un mediatore culturale/linguistico e un mediatore sociale hanno illustrato le norme regolamentari più importanti per la convivenza negli spazi pubblici (divieto del consumo di alcol, pulizia delle pertinenze degli esercizi commerciali, rumore ecc.).

contatti con 23 esercenti di origine straniera, per illustrare anche le nuove norme regionali sulla prevenzione del Gioco d'azzardo, prevedendo la compilazione di un questionario presentato nella metà dei casi da Agenti di Polizia Municipale e mediatore Linguistico culturale cinese. Di questi hanno accettato la compilazione del questionario solo in 21. Dai questionari è emerso che la metà è in Italia da circa 11 anni, il 43% degli intervistati ha conseguito un titolo di studio in Italia, quasi tutti dichiarano di essere a conoscenza delle normative su alcol e gioco d'azzardo (anche se la metà ha avuto sanzioni proprio per l'inosservanza delle suddette norme), e il 71% degli intervistati dichiara di stare nella propria attività oltre le 16 ore giornaliere e il 67% dichiara che i residenti del quartiere frequentano spesso la loro attività

**3 interventi di mediazione di conflitti** che hanno riguardato due esercenti per problemi di disturbo dei locali e che hanno comportato numerosi contatti e 2 minori e le relative famiglie

**2 incontri presso le comunità religione:** uno con la Comunità Turca moschea in via delle Suore, a cui hanno partecipato n° 40 persone; uno con la comunità ghanese e nigeriana a cui hanno partecipato n°77 persone.

**2 incontri insieme all'associazione di comitati anziani Ancescao** nel progetto "in rete con i migranti": uno sul tema "educazione stradale ed educazione civica" condotto da un Ispettore di PM; uno sul tema "muoversi col bus, regole e opportunità" in cui referenti dell'azienda dei trasporti locali hanno dato indicazioni.

**2 iniziative dedicate a contesti condominiali complessi**

**3 pomeriggi presso il Windsor** dedicati al tema del corretto smaltimento dei rifiuti durante gli incontri del doposcuola e il corso di arabo frequentato da minori, coinvolgendo anche i genitori grazie anche alla presenza di mediatori per un totale di 92 minori stranieri dai 6 ai 17 anni.

Allestito di un infopoint nella galleria del condominio Rnord con la collaborazione di HERA spa e dei mediatori sono state date informazioni per illustrare le qualità dell'acqua pubblica e promuovere come funziona l'app "l'acquologo".

**1 un incontro info/formativo con gli amministratori di condominio** per presentare il nuovo regolamento di polizia urbana, promuovere l'uso della mediazione culturale e sociale per ridurre le situazioni di conflitto condominiale dovuta a problemi interculturali e contestuale traduzione di materiale sulle principali norme del condominio, e attivare un percorso di collaborazione con la Polizia Municipale. Al percorso formativo, che prevedeva anche crediti per gli Amministratori condominiali, sono stati presenti n° 28 amministratori. A conclusione del percorso è stato avviato il percorso di collaborazione operativo per strutturare un protocollo istituzionale di collaborazione.

### **Modulistica tradotta e semplificata**

sono stati semplificati e tradotti i 4 moduli indicati dalla PG nelle lingue: inglese, francese, cinese, albanese, arabo, rumeno e urdu. I moduli tradotti rimangono agli atti del Settore per uso interno.

#### **materiali informativi prodotti in diverse lingue:**

deplianti su: detrazione punti della patente di guida, comunicazione ai sensi art. 126 bis codice della strada, richiesta di rateazione del pagamento delle sanzioni, il sollecito di pagamento, procedure per i veicoli rimossi, fermati o sequestrati e una comunicazione sulle corsie dedicata alla zona ztl (zona a traffico limitato) tradotti in inglese, urdu, turco, polacco, arabo

depliant sull'uso corretto delle biciclette tradotto in arabo inglese e turco

depliant la strada è di tutti (inglese, francese e arabo)

depliant sulle cinture di sicurezza (inglese, francese e arabo)

aggiornamento dei materiali l'ABC del condominio (già stato tradotto in arabo, inglese e turco) e prodotta anche la traduzione in francese.

nuovo materiale per l'uso civico dei parchi cittadini anche a seguito delle modifiche del regolamento di polizia urbana, tradotto in inglese, francese, tagalog (filippino) e arabo

realizzazione di video in italiano, turco, arabo, rumeno, inglese, francese e urdu sui seguenti argomenti:

- circolazione dei veicoli con assicurazione scaduta e veicolo sottoposto a sequestro
- veicoli in abbandono
- circolazione veicoli con targa straniera
- conversione patente di guida
- principali norme anti degrado del nuovo regolamento di polizia urbana

I video in lingua straniera sono stati pensati non solo come materiale informativo, ma anche come strumento a supporto dell'operatore di sportello, per facilitare la comunicazione con i cittadini stranieri.

### **Risultati conseguiti:**

**N° 38 operatori di PM** partecipanti agli incontri di formazione

**N°298 minori e adulti** stranieri coinvolti nelle attività anche sperimentali di mediazione (89 con il servizio H24 e servizio territoriale di equipe mista e mediatore per esercizi commerciali, 117 presso i centri religiosi, 92 presso le iniziative condominiali)

**N° 8 incontri** info/formativi organizzati rivolti a cittadini stranieri (°2 incontri presso comunità religiose (moschea turca e comunità nigeria/ghana), n°3 tre incontri sui temi della raccolta differenziata al Windsor), n° 1 punto informativo pubblico presso l'RNord sul tema gestione acqua, 2 incontri con associazione Ancescao)

**N° 4 incontri** info/formativi rivolti a operatori dei servizi o soggetti del territorio (1 incontro formazione per i mediatori sulla normativa del commercio, n° 2 incontri con la Polizia Municipale sulla sicurezza stradale e con i referenti dell'agenzia per la mobilità per i migranti richiedenti asilo, 1 incontro con ANACI)

**N° 16 materiali** informativi e documenti tradotti:

n°6 materiali informativi tradotti (abc del condominio, parchi, uso corretto delle biciclette, uso delle cinture e sicurezza pedoni, informazioni utili sulla circolazione stradale, contro la guida in stato psicofisico alterato)

n° 4 tipologie di modulistica tradotta (verbale di identificazione, dichiarazione/elezione di domicilio nomina/assegnazione del difensore della persona sottoposta alle indagini nonché informazioni sul diritto di difesa (artt. 161, 349, 369 e 369 bis c.p.p.; comunicazione ai sensi dell'art. 293, c. 1 cpp in esecuzione di ordinanza di custodia cautelare; comunicazione ai sensi dell'art. 386 c.1 cpp in caso di arresto o fermo; avviso alla persona offesa dal reato (art. 90-bis e 101 c.p.p.) Tradotti nelle seguenti

lingue: urdu, francese, albanese, arabo, cinese, rumeno e inglese.

N°5 video (per veicoli in stati di abbandono, assicurazione scaduta, targa straniera, conversione patente di guida e regolamento polizia urbana) realizzati nelle seguenti lingue: italiano, arabo, urdu, inglese, rumeno, francese e turco.

n° 1 pagina internet dedicata:

<https://www.comune.modena.it/poliziamunicipale/notizie-in-evidenza/inglese-polacco-turco-urdu-arabo-english-polski-turkce-62764463963162864a-62763162f648>

**N° 1 rete di governance** realizzate (con ANACI)

#### **Punti di forza /buone prassi messe in atto:**

la rilevazione e la verifica diretta con i destinatari del percorso formativo dei bisogni formativi, degli ambiti e delle tematiche da approfondire.

L'organizzazione degli incontri info formativi presso i luoghi di aggregazione dei cittadini stranieri di Paesi terzi, quali i luoghi di culto

Il coinvolgimento degli amministratori di condominio per promuovere norme e regolamenti, l'uso della mediazione linguistico-culturale per ridurre situazioni conflittuali condominiali dovute a questioni interculturali e garantire segnalazioni qualificate alle Forze di Polizia.

#### **Punti di debolezza/criticità rilevate complessivamente**

(troppo breve il periodo di durata del progetto SIAMO per consolidare i percorsi attivati).

#### **Possibili prospettive future**

Continuare nella sperimentazione del supporto della mediazione linguistico-culturale nelle attività di polizia municipale per migliorare il rapporto con i cittadini non italiani e facilitarne l'accesso ai servizi comunali, favorendo l'inclusione e la partecipazione.