



COMUNE DI BUSSETO

Provincia di Parma

VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

N. ATTO 33 ANNO 2019

SEDUTA DEL 22/03/2019 ORE 11:30

OGGETTO: CREAZIONE ED APERTURA DI PROFILI SOCIAL ISTITUZIONALI DELLA POLIZIA LOCALE DEL SERVIZIO INTERCOMUNALE DI POLIZIA LOCALE DEI COMUNI DI BUSSETO ROCCABIANCA E SORAGNA.

L'anno duemiladiciannove il giorno ventidue del mese di marzo alle ore 11:30 nella sede comunale, previo esaurimento delle formalità prescritte dalla Legge e dallo Statuto, si è riunita sotto la presidenza del Vice Sindaco Gianarturo Leoni, la Giunta Comunale.

All'Appello Risultano

ASSESSORI	PRESENTI	ASSENTI
CONTINI GIANCARLO		ASSENTE
LEONI GIANARTURO	PRESENTE	
CAPELLI STEFANO	PRESENTE	
GUARESCHI ELISA	PRESENTE	
MARCHESI MARZIA		ASSENTE

Totale presenti: n. 3

Totale assenti : n. 2

Partecipa all'adunanza Il Vice Segretario Stellati Dott.ssa Elena, il quale provvede alla redazione del presente verbale.

Essendo legale il numero degli intervenuti Il Vice Sindaco Gianarturo Leoni assume la presidenza e dichiara aperta la seduta per la trattazione dell'oggetto sopraindicato



COMUNE DI BUSSETO

Provincia di Parma

OGGETTO: CREAZIONE ED APERTURA DI PROFILI SOCIAL ISTITUZIONALI DELLA POLIZIA LOCALE DEL SERVIZIO INTERCOMUNALE DI POLIZIA LOCALE DEI COMUNI DI BUSSETO ROCCABIANCA E SORAGNA.

LA GIUNTA COMUNALE

Richiamata la convenzione per la gestione in forma associata del servizio di Polizia Locale dei Comuni di Busseto, Roccabianca e Soragna, sottoscritta dai rispettivi Sindaci in data 01.03.2017;

Considerato che il Servizio Politiche per la Sicurezza e la Polizia Locale della Regione Emilia Romagna ha realizzato il progetto “*News dalla PM*” comprendente il relativo utilizzo dei c.d. social-network;

Valutato che:

- 1) L’obiettivo strategico del progetto “*News dalla PM*” consiste nel prevedere azioni di trasparenza, informazione, comunicazione di pubblico interesse ed utilità generale, attraverso l’idea di costruire profili costantemente presidiati sui social-network più diffusi (es.: Twitter, Facebook ed Instagram) da utilizzare per il lancio in rete, in tempo reale, di informazioni riguardanti:
 - Fatti che danno luogo a temporanee difficoltà alla circolazione stradale;
 - Eventi che producono modifiche più o meno consistenti o variabili alla viabilità e conseguenti eventuali suggerimenti per viabilità alternative;
 - Messaggi informativi/formativi di educazione stradale o, più in generale, di educazione civica ed alla ordinata convivenza sociale;
 - Indicazioni su alcune delle attività svolte dalle pattuglie esterne, associate a messaggi informativi e/o educativi;
 - Segnalazioni di eventi di vario genere di interesse generale in relazione alla sicurezza degli spazi pubblici;
 - Pubblicazione di provvedimenti relativi alla sicurezza urbana adottati dall’Autorità.
- 2) Lo strumento sopra descritto può consentire, a livello locale, la diffusione di informazioni e messaggi di interesse pubblico in tempo reale, di tenere la comunità aggiornata, di contribuire, in prospettiva, alla costruzione di un meccanismo comunicativo aperto a feedback, con il fine strategico di mettere in pratica quei principi di trasparenza e di comunicazione virtuosa con la comunità che sono compresi nella più ampia azione di assicurazione chiesta ad una moderna polizia di prossimità;

Richiamate le Linee Guida per i siti web delle Pubbliche Amministrazioni (previste dalla Direttiva n. 8 del 26 novembre 2009 del Ministro per la pubblica amministrazione e l’innovazione);

Rilevato che, come ribadito anche nel Vademecum ministeriale “*Pubblica Amministrazione e social media*” pubblicato nel dicembre 2011:



COMUNE DI BUSSETO

Provincia di Parma

- I siti istituzionali non costituiscono più l'unico punto di accesso alle informazioni;
- I cittadini cercano sul Web la soluzione ai propri problemi, si informano attraverso le varie reti di relazioni, cercano il dialogo diretto con il proprio interlocutore, sia esso un'azienda o un Ente Pubblico, all'interno di spazi pensati per una comunicazione a due vie;
- la Pubblica Amministrazione deve costruire nuove modalità di interazione e partecipazione, rafforzando la percezione di trasparenza e di efficienza.

Viste e richiamate, inoltre, le linee guida regionali in materia: *“Polizie Locali e social network: come aprire e gestire i profili social dei comandi”*;

Ritenuto di individuare, al momento, nelle richiamate linee guida regionali ed in particolare nella sezione *“cosa comunicare”*, il piano operativo dell'Amministratore, che verrà integrato ed ampliato sulla base dell'esperienza che si maturerà durante l'utilizzo dei social;

Considerato che:

- I social media rappresentano un vasto universo in costante evoluzione e sono da considerarsi strumenti che integrano e non sostituiscono i tradizionali canali di comunicazione attraverso i quali l'amministrazione rende disponibili le informazioni ed i propri servizi al cittadino;
- Nel momento in cui una P.A. decide di iniziare le attività di presidio dei social network, l'organo a ciò deputato deve definire quale strumento specifico utilizzare, per quali funzioni e quali segmenti di pubblico.

Considerato, inoltre, che:

- La creazione di profili social può avere un numero di connessioni potenzialmente infinito, è visibile a chiunque su Internet e prevede modalità di relazione e pubblicazione più formalizzate, proprio allo scopo di conferire maggiore ufficialità allo spazio ed alle conversazioni che si svolgono al suo interno;
- L'apertura/creazione dei profili sarà gestita dagli account personali dei soggetti delegati e/o tramite password personalizzate, a seconda del social in uso;
- Sarà dedicata particolare attenzione all'interazione da parte degli utenti, sia con riferimento al tipo di messaggi accettati (con la riserva di rimuovere spam, off topic e commenti offensivi o inappropriati) sia alla privacy degli utenti, stabilendo che il Servizio Intercomunale di Polizia Locale dei Comuni di Busseto, Roccabianca e Soragna, nell'ambito della propria *“social media policy esterna”* illustri quali sono i comportamenti tollerati nei propri profili;
- I profili dovranno essere gestiti nell'ottica di proporre informazioni obiettive e verificabili, promuovere comportamenti corretti e suscitare empatia tra la cittadinanza ed il Comando, anche attraverso la pubblicazione di fotografie che ritraggono momenti quotidiani del servizio degli operatori di Polizia Locale;
- Risulta importante individuare lo stile comunicativo da impiegare, sia a livello di vocabolario che di tono complessivo, riaffermando, da un lato, la natura istituzionale dello



COMUNE DI BUSSETO

Provincia di Parma

spazio, offrendo sempre comunicazioni informative e rigorose e, dall'altro, per quanto possibile, sarà opportuno raccordare la voce del Comando di Polizia Locale agli stilemi ed alle modalità caratteristici del Web sociale, facendo qualche concessione all'informalità propria di questi ambienti.

Atteso che l'uso dei social network da parte della P.A. può rientrare indubbiamente tra le attività di informazione e comunicazione istituzionali di cui alla Legge n. 150/2000 che, all'art. 1 comma 4, prevede espressamente che tali attività siano finalizzate a:

- Illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative, al fine di facilitarne l'applicazione;
- Comunicare le attività delle istituzioni ed il loro funzionamento, con particolare riferimento a quanto posto in essere dal Comando di Polizia Locale;
- Favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
- Promuovere conoscenze allargate ed approfondite su temi di rilevante interesse pubblico e sociale (c.d. campagne promozionali);
- Favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati, nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
- Promuovere l'immagine del Comando di Polizia Locale, conferendo conoscenza e visibilità a tutte le attività del servizio in parola.

Ritenuto, pertanto, di procedere ad autorizzare la creazione di profili social di stretto e diretto riferimento al Servizio Intercomunale di Polizia Locale dei Comuni di Busseto, Roccabianca e Soragna, provvedendo al contempo a:

- Approvare gli eventuali contratti di servizio rilasciati dai portali dei social network durante la registrazione;
- Ratificare il documento di "social media policy esterna" che sarà pubblicato, come nota, sulla pagina dei social network utilizzati con la denominazione "norme di comportamento";
- Individuare nel Comandante del Servizio Associato l'amministratore dei profili in parola, anche in relazione ai poteri ed ai doveri conferiti al Comandante stesso dal Regolamento del Servizio in materia di gestione della comunicazione;
- Autorizzare l'amministratore dei profili a indicare le specifiche limitazioni e autorizzazioni presenti nelle impostazioni degli account;
- Determinare, con atto a parte, ulteriori soggetti autorizzati al ruolo di gestore e/o editore per la pubblicazione, rispettivamente, di post o tweet sui vari profili, ognuno dei quali dovrà essere in possesso di particolari autorizzazioni;
- Certificare il piano operativo di utilizzo dei profili secondo le indicazioni dell'amministratore;
- Informare tutti gli appartenenti al Servizio di Polizia Locale circa le attività intraprese sui social network attivati.



COMUNE DI BUSSETO

Provincia di Parma

Ritenuto di provvedere, in via sperimentale, alla creazione delle pagine/profilo/account istituzionali sui social che saranno ritenuti più rappresentativi per il Comando e con la denominazione che richiami i tre Comuni aderenti alla convenzione, a discrezione del Comandante del Servizio;

Dato atto che le disposizioni ed i contenuti del presente atto e dei relativi allegati non prevedono impegni di spesa a carico dei Comuni di riferimento;

Acquisiti i pareri istruttori prescritti dall'art. 49 del D. Lgs. n. 267/2000, allegati al verbale originale della delibera resi, anche per gli effetti dell'art. 147 bis D. Lgs. n. 267/2000, come segue:

- dal Responsabile del Servizio di Polizia Locale che si è espresso favorevolmente – sotto il profilo della regolarità tecnica amministrativa;
- dal Responsabile del Servizio Finanziario che si è espresso favorevolmente – sotto il profilo della regolarità contabile.

Con voti unanimi favorevoli, resi in forma palese ai sensi di legge,

DELIBERA

- 1) **Di procedere**, per le ragioni esposte in premessa, alla creazione delle pagine/profilo/account istituzionali sui social che saranno ritenuti più rappresentativi per il Servizio Intercomunale di Polizia Locale dei Comuni di Busseto, Roccabianca e Soragna;
- 2) **Di dare atto** dell'accettazione delle norme del contratto di servizio contestualmente alla creazione e registrazione delle pagine/profilo/account dei profili social maggiormente rappresentativi per il servizio;
- 3) **Di approvare** l'allegato documento di "*social media policy esterna*" che sarà reso pubblico, come nota, sulle pagine/profilo/account con la denominazione "*Norme di comportamento*";
- 4) **Di individuare** nel Comandante del Servizio di Polizia Locale l'amministratore delle pagine/profilo/account del Servizio Intercomunale di Polizia Locale dei Comuni di Busseto, Roccabianca e Soragna;
- 5) **Di autorizzare** l'amministratore ad indicare le specifiche limitazioni ed autorizzazioni presenti nelle impostazioni della pagina, del profilo e dei relativi account.
- 6) **Di dare atto** che si procederà ad approvare, con atto a parte, il piano operativo di utilizzo dei profili secondo le indicazioni dell'amministratore e che, in via transitoria, fino ad approvazione di questo verrà utilizzato l'allegato documento "*Polizie Locali e social network: linee guida regionali*" in particolare per quanto attiene ai contenuti da pubblicare.
- 7) **Di informare** tutti gli appartenenti al Servizio di Polizia Locale in parola delle attività intraprese sui social network.
- 8) **Di specificare** che le disposizioni ed i contenuti del presente atto e dei relativi allegati non prevedono impegni di spesa a carico dei Comuni di riferimento.



COMUNE DI BUSSETO

Provincia di Parma

- 9) **Di pubblicare** il presente atto sul sito istituzionale dell'Amministrazione Comunale, sezione Amministrazione Trasparente ai sensi del D. Lgs. 14/3/2013 n. 33 *“Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”*.
- 10) **Di dare atto** che sulla proposta della presente deliberazione sono stati acquisiti i pareri favorevoli sulla regolarità tecnica e contabile da parte dei responsabili dei servizi competenti ai sensi dell'art. 49 del D. Lgs. 18/8/2000 n. 267 e s.m.i.
- 11) **Di dare atto**, sensi dell'art. 5 della legge 241/90, che il responsabile del procedimento in oggetto risulta essere l'Isp. Sup. Deleo Massimiliano.
- 12) **Di dichiarare** il presente atto immediatamente eseguibile ai sensi e per gli effetti dell'art. 134 comma 4, del D. Lgs. 18/08/2000, n. 267.



COMUNE DI BUSSETO

Provincia di Parma

Il presente verbale viene letto e sottoscritto come segue.

Il Vice Sindaco
Gianarturo Leoni

Il Vice Segretario
Stellati Dott.ssa Elena

Allegato A – Policy Esterna

Norme di comportamento

Nella convinzione che i c.d. “*social network*” possano consentire una relazione più diretta ed una maggiore partecipazione dei cittadini alle attività della Polizia Locale, abbiamo attivato questa pagina ufficiale.

Sulla pagina vi preghiamo di seguire alcune regole essenziali per garantire in ogni caso relativo profilo istituzionale:

- 1) I commenti pubblicati devono essere attinenti l’argomento del post a cui si riferiscono. I commenti cosiddetti “*off topic*”, ossia non pertinenti, saranno rimossi dall’Amministratore della pagina;
- 2) Tutto ciò che è pubblicato dagli utenti è sottoposto ai termini del servizio del social network di riferimento (Facebook, Twitter e/o Instagram) e può essere utilizzato da tali società come da condizioni generali di contratto sottoscritte. Per maggiori informazioni in merito, consultate i rispettivi termini del servizio.
- 3) **In ogni caso, fatta salva l’eventuale dovuta comunicazione all’Autorità giudiziaria, saranno rimossi dall’Amministratore tutti i post, i commenti e/o i materiali audio/video che:**
 - Hanno un contenuto politico o propagandistico;
 - Mirano a promuovere attività commerciali e/o con finalità di lucro;
 - Presentano un linguaggio inappropriato e/o un tono minaccioso, violento, volgare e/o irrispettoso;
 - Presentano contenuti illeciti o di incitamento a compiere attività illecite;
 - Hanno contenuti offensivi, ingannevoli, allarmistici oppure in violazione di diritti di terzi;
 - Divulcano dati ed informazioni personali o che possano cagionare danno o ledere la reputazione di terzi;
 - Presentano contenuti a carattere osceno, pornografico o pedopornografico o tale da offendere la morale comune e la sensibilità degli utenti;
 - Hanno un contenuto discriminatorio per genere, razza, etnia, lingua, credo religioso, opinioni politiche, orientamento sessuale, età, condizioni personali e sociali;
 - Promuovono o sostengono attività illegali, che violano il copyright o che utilizzano in modo improprio un marchio registrato.



COMUNE DI BUSSETO

Provincia di Parma

VISTO DI REGOLARITA' TECNICA (art 49 comma 1 del T.U.E.L. D.Lgs 267/2000)

Proposta di delibera di Giunta avente per oggetto:

CREAZIONE ED APERTURA DI PROFILI SOCIAL ISTITUZIONALI DELLA POLIZIA LOCALE DEL SERVIZIO INTERCOMUNALE DI POLIZIA LOCALE DEI COMUNI DI BUSSETO ROCCABIANCA E SORAGNA.

Il sottoscritto, responsabile di servizio esprime **parere favorevole** in ordine alla regolarità tecnica della proposta di deliberazione in oggetto, precisando che sono state osservate le procedure preliminari di legge e dei regolamenti.

Busseto, li 08/03/2019

Il Responsabile del Servizio
DELEO MASSIMILIANO /
INFOCERT SPA



COMUNE DI BUSSETO

Provincia di Parma

PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE

(art. 49 comma 1 del T.U.E.L. D.Lgs 267/2000)

PROPOSTA DI DELIBERA DI GIUNTA AVENTE PER OGGETTO:

CREAZIONE ED APERTURA DI PROFILI SOCIAL ISTITUZIONALI DELLA POLIZIA LOCALE DEL SERVIZIO INTERCOMUNALE DI POLIZIA LOCALE DEI COMUNI DI BUSSETO ROCCABIANCA E SORAGNA.

VISTO DI REGOLARITA' CONTABILE

per quanto attiene la regolarità contabile del presente atto, ai sensi dell'art. 49 del Decreto Legislativo 267/2000 il Responsabile dei Servizi Finanziari **non esprime parere in quanto non c'è rilevanza contabile.**

Busseto, lì 21/03/2019

Il Responsabile del Servizio Finanziario
Elena Stellati / INFOCERT SPA



COMUNE DI BUSSETO

Provincia di Parma

Deliberazione di Giunta Comunale

N. 33

DEL 22/03/2019

OGGETTO: CREAZIONE ED APERTURA DI PROFILI SOCIAL ISTITUZIONALI DELLA POLIZIA LOCALE DEL SERVIZIO INTERCOMUNALE DI POLIZIA LOCALE DEI COMUNI DI BUSSETO ROCCABIANCA E SORAGNA.

RELATA DI PUBBLICAZIONE

Il sottoscritto

visti gli atti d'ufficio

ATTESTA

Che la presente deliberazione:

- viene pubblicata nell'Albo On Line di questo Comune per 15 giorni consecutivi dal 28/03/2019 al 12/04/2019

Busseto li 28/03/2019

L' addetto

Stefania Macchidani / INFOCERT SPA

Polizie locali e social network

Come aprire e gestire i profili social dei comandi

Di cosa parliamo...

Profili dedicati per le polizie locali

Utilizzare il profilo del comune? Quello dell'amministrazione? Del Sindaco? La soluzione può essere: un profilo dedicato al ente. **Pagina 2**

Cosa comunicare
Le informazioni che possiamo diffondere sono varie ma occorre fare molta attenzione. **Pagina 3**



Elenco delle attività
L'approdo sui social network e la gestione dei profili istituzionali non può essere frutto di improvvisazione, ma va organizzato rispettando una checklist di attività necessarie. **Pagina 4-5**

Policies



La pianificazione è necessaria per ridurre i rischi e gli incidenti di percorso **Pagina 6**

Piano operativo

Ogni buona operazione deve prevedere un adeguato piano di dettaglio delle attività da svolgere. **Pagina 6**

Costruiamo la nostra rete

Lavoriamo insieme per il futuro della rete regionale delle polizie locali sul web **Pagina 7**

Per approfondire
Link e allegati utili **Pagina 8**



di polizia a servizio di polizia

rezza delle nostre comunità è rizzata da due distinti livelli in relazione tra loro. La sicurezza costituita dai concreti livelli di azione a rischi che gravano sulla ità in un dato momento storico e ezza percepita che, condizionata rima, esprime il livello di timore ttadini manifestano rispetto alle e condizioni di vita. Al di là della esperienza individuale, influisce timento di sicurezza di ognuno di he l'insieme di notizie, enze, contatti che ci permettono arci un'opinione sul mondo che nda; opinione che talvolta genera rme non pienamente giustificato hi reali per la nostra incolumità.

ito contesto gioca un ruolo mentale il sistema di icazione di cui ogni cittadino può e.

ocietà di oggi, il problema non è uello di reperire informazioni, ndividuare quelle più affidabili e rispetto ai propri bisogni in una ata offerta di fonti classiche e media. Anche il modo di reperire

le informazioni è notevolmente mutato, dato che una parte sempre più rilevante della società utilizza quotidianamente nuove tecnologie e strumentazioni per lavoro, svago, ma soprattutto per la gestione della propria vita di relazione.

Cambia inoltre ogni giorno, e con grande velocità, il rapporto tra cittadini e istituzioni: sempre più numerosi sono i cittadini che, anche in forma organizzata, chiedono di partecipare in modo diretto alla gestione delle loro comunità, anche per garantire livelli di sicurezza migliori, come nel caso del volontariato civico e delle prime sperimentazioni di controllo di vicinato.

Oggi la polizia locale, seguendo la propria tradizione, è la polizia più vicina al cittadino, è "la polizia dell'ultimo metro".

Il ruolo richiesto alla polizia locale dagli stessi cittadini ci porta a ripensarne le attività non più in termini di "forza di polizia", ma di "servizio di polizia".

Se la centralità del lavoro di polizia locale sta in questo strettissimo

rapporto con le comunità, il suo ruolo di punto di riferimento deve necessariamente giocare anche attraverso la comunicazione e l'interazione sui social network.

Quattro parole d'ordine: **collaborazione, fiducia, trasparenza, affidabilità.**

- * La percezione di insicurezza dei cittadini è anche dovuta alla mancanza di informazioni qualificate
- * Attraverso una comunicazione efficace la polizia locale può svolgere un ruolo di rassicurazione e rafforzare la fiducia dei cittadini nell'istituzione
- * Una maggiore trasparenza migliora la prevenzione
- * Una migliore prevenzione rende più efficace l'attività di controllo e riduce le situazioni potenzialmente conflittuali
- * Dare informazioni di servizio, promuovere comportamenti corretti presso la cittadinanza, promuovere il ruolo della polizia locale, mostrare come sotto l'uniforme ci siano persone che svolgono con professionalità ed umanità un lavoro complesso ed importante.



Perché la polizia locale dovrebbe avere un proprio profilo sui social network?

...are il profilo del comune? Quello dell'amministrazione? Del Sindaco?

...zione può essere una sola: un profilo social dedicato al do e gestito direttamente. Analizziamo le ragioni.

zitutto il
)
 esenta
 izzazione
 ia locale"
 oera in
 erriorio e
 sserre
 nente
 a dagli



oggetti ad essa attigui. Questo servizio non può identificato come una mera emanazione iva della politica e dell'amministrazione, in o, come spesso accade, verrebbe coinvolto nelle iche del dibattito e della polemica tra le varie i. Il servizio di polizia locale, pur recependo le ve, opera in autonomia e nel rispetto della itiva vigente al servizio della comunità di nento. I profili sono pensati e animati per dare azioni utili alla cittadinanza e per fornire rto e al contempo un prolungamento del servizio to.

rispetto al Comune in generale è utile che i profili personalizzati sulla polizia locale in quanto si

tratta di un soggetto che opera con modalità molto diverse rispetto al resto della macchina comunale. Siamo di fronte ad un organo di polizia che è alle dirette dipendenze non solo dell'amministrazione comunale ma risponde anche all'autorità giudiziaria, all'autorità di pubblica sicurezza, al coordinamento prefettizio in materia di polizia stradale, ecc. È attivo in orari assai differenti rispetto agli altri uffici, essendo presente mattina, pomeriggio, sera (quasi sempre) ed anche di notte nelle realtà più organizzate, sia nei giorni feriali sia in quelli festivi.

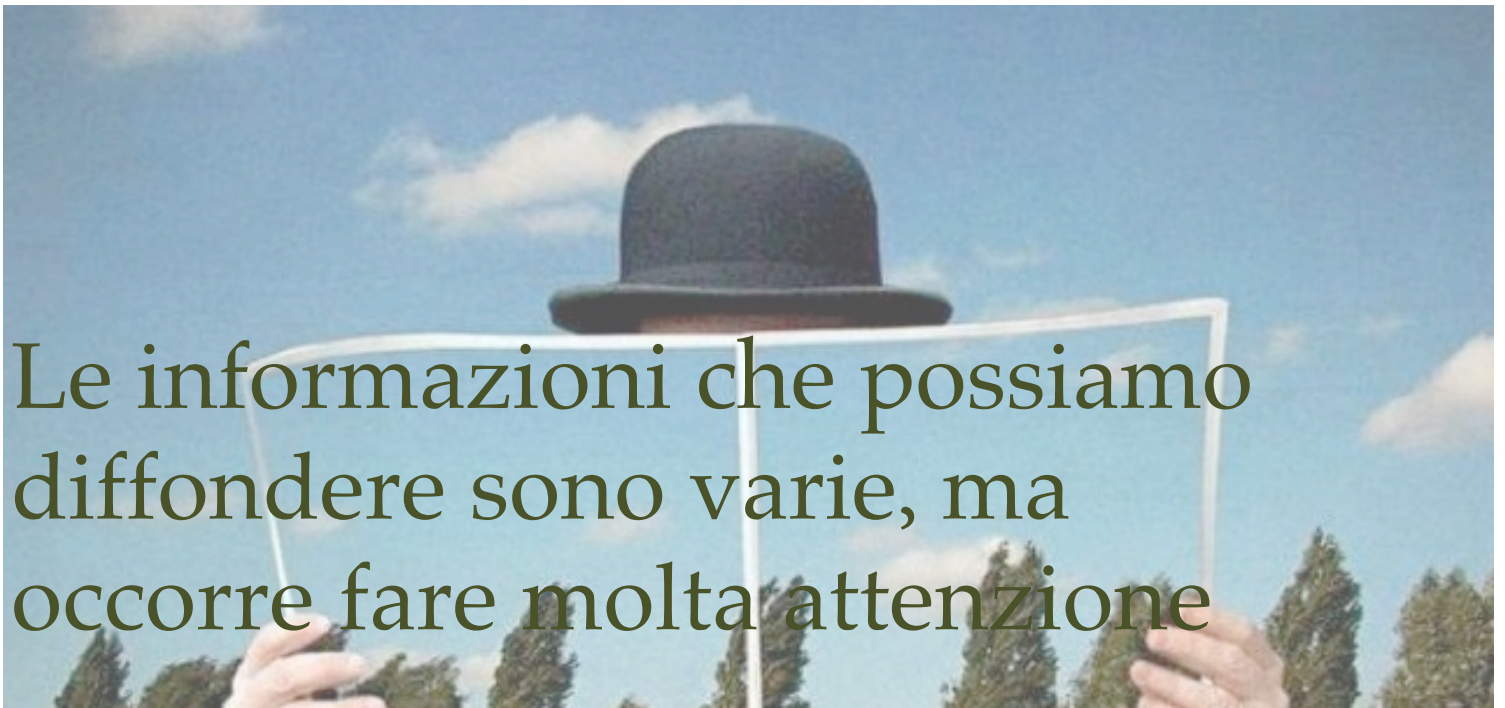
La particolarità di questa istituzione fa sì che non la si possa confondere con altri soggetti analoghi ma molto differenti.

Il rischio? Fare confusione di ruoli e compiti, lasciare spazio alla polemica inutile e pretestuosa, creare equivoci alla base della disaffezione per le istituzioni, gettare i semi per luoghi comuni, qualunquismo, così da non cogliere l'enorme opportunità comunicativa offerta dai social media.



*I pionieri in regione
 Profili facebook dei comandi di Cesenatico e del Frignano*

COPIA CARTACEA DI ORIGINALE DIGITALE - Delibera di Giunta N° 33 del 22/03/2019. Attesto che la presente copia cartacea è conforme all'originale informatico, sottoscritto con firma digitale, il cui certificato è intestato a GIANARTURO LEONI, ELENA STELLATI Documento stampato il giorno 28/03/2019 da Macchidanti Stefania. RESPONSABILE AFFARI GENERALI Stellati Dott.ssa Elena



Le informazioni che possiamo diffondere sono varie, ma occorre fare molta attenzione

è di grande cura alla scelta dei contenuti e delle modalità con cui li pubblichiamo onde evitare di incorrere in palesi passi alla risonanza indefinibile.

In tutto occorre tenere in considerazione che i contenuti che pubblichiamo sono destinati ai cittadini e quindi non essere a loro utili, inoltre occorre avere consapevolezza che anche in quel momento si parla a nome del ruolo che si rappresenta. Infine non va dimenticato che di ogni cosa pubblicata sui social network e più in generale sul web non si può più controllare la diffusione.

Una delle caratteristiche peculiari dei social network è la loro rapidità di diffusione delle informazioni: sono di tipo istantanei, in pochi attimi il materiale pubblicato raggiunge una moltitudine di destinatari, essendo facilmente fruiti sui mobile device, smartphone, tablet, ma anche su pc portatili, ecc.

Le tipologie di messaggi possono essere riassunte in 3 categorie ognuna delle quali ha specifiche caratteristiche: messaggi oggettivi, messaggi educativi e messaggi empatici.

MESSAGGI OGGETTIVI	MESSAGGI EDUCATIVI	MESSAGGI EMPATICI
<p>Descrivono cosa sta accadendo: ad esempio incidenti stradali, disagi, difficoltà, informazioni su alcune iniziative di controllo, richieste di autorizzazioni o collaborazione, ecc.</p>	<p>Promuovono comportamenti corretti, sensibilizzare su alcuni temi, rispetto delle norme di convivenza, suggerimenti per soluzioni alternative, ecc.</p>	<p>Fanno emergere la professionalità, l'umanità, il legame di fiducia, ecc. tra cittadini e polizia locale</p>
PAROLA CHIAVE	PAROLA CHIAVE	PAROLA CHIAVE
<p>Credibilità: le informazioni sono accurate e verificate</p>	<p>Credibilità: essere prima di tutto l'esempio virtuoso</p>	<p>Coerenza: l'immagine trasmessa deve corrispondere a ciò che si è e si fa ogni giorno "fuori dalla rete"</p>



COPIA CARTACEA DI ORIGINALE DIGITALE - Delibera di Giunta N° 33 del 22/03/2019. Attesto che la presente copia cartacea è conforme all'originale informatico, sottoscritto con firma digitale, il cui certificato è intestato a GIANARTURO LEONI, ELENA STELLATI Documento stampato il giorno 28/03/2019 da Macchidani Stefania. RESPONSABILE AFFARI GENERALI Stellati Dott.ssa Elena



L'approdo sui social network e la gestione dei profili istituzionali non può

essere frutto di nprovvisazione

Le attività sono essenziali per avere successo nell'attività di scrittura e nella gestione dei profili istituzionali della polizia locale.

Verificare le eventuali indicazioni dell'Ente in merito all'utilizzo dei social network. Verificare se esiste un piano della Comunicazione dell'Ente e prendere contatti con gli uffici preposti.

Prendersi in contatto con la struttura regionale competente in materia di polizia locale presso il Ufficio Affari della Presidenza, per lavorare in rete e scambiare altre esperienze in Regione.

Prendersi in contatto con il **Digital Champion** di riferimento della propria zona, in modo da avere un supporto specialistico gratuito. Pianificare nel proprio territorio la strategia di comunicazione.

Disporre un piano operativo da condividere con l'Ufficio regionale competente in materia di Polizia Locale (es. cosa comunicare, chi lo fa, ogni quanto, con quali regole e modalità, ecc.).

Adottare gli atti interni necessari a formalizzare le decisioni (es. una delibera di Giunta, una determinazione, una disposizione operativa diretta agli uffici, ecc.).

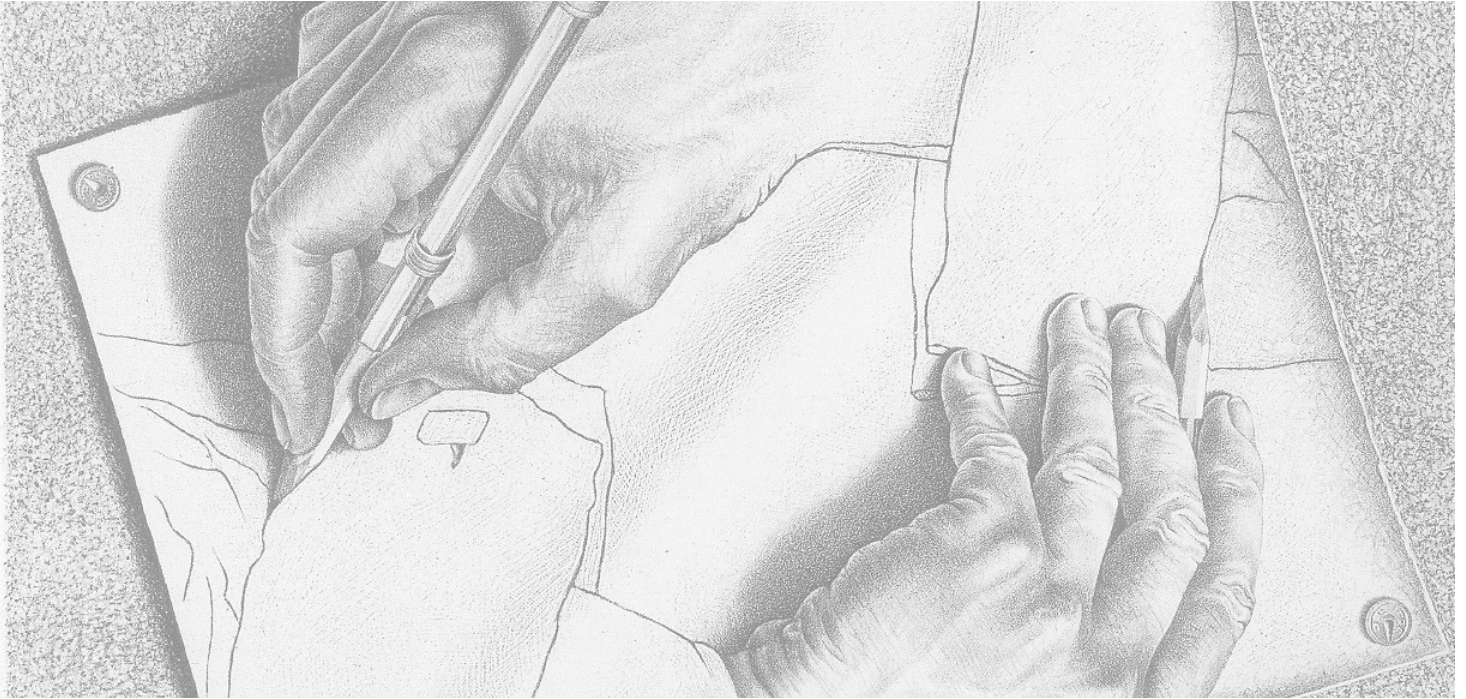
* Organizzare le giornate formative dirette agli operatori responsabili dell'inserimento dei contenuti sui profili social. La formazione deve avere in oggetto:

- ➔ le finalità dell'attività
- ➔ le modalità operative / tecniche di gestione dei profili
- ➔ le tipologie delle comunicazioni da veicolare (messaggi oggettivi, messaggi educativi, messaggi empatici)
- ➔ la *netiquette*, cioè le regole generali di comportamento da parte degli utenti internet
- ➔ gli accorgimenti per evitare effetti negativi della comunicazione (cosa fare, ma anche cosa non fare).



Il **Digital Champion** è una carica istituita dall'Unione Europea nel 2012. È un ambasciatore dell'innovazione. Ogni Paese ne ha uno, con il compito di rendere i propri cittadini "digitali". A livello locale ci sono oggi oltre 1.500 digital champion su tutto il territorio nazionale, volontari che offrono le proprie competenze per segnalare buone pratiche, problemi da risolvere e promuovere eventi di alfabetizzazione digitale.

www.digitalchampions.it



COPIA CARTACEA DI ORIGINALE DIGITALE - Delibera di Giunta N° 33 del 22/03/2019. Attesto che la presente copia cartacea è conforme all'originale informatico, sottoscritto con firma digitale, il cui certificato è intestato a GIANARTURO LEONI, ELENA STELLATI Documento stampato il giorno 28/03/2019 da Macchidanti Stefania. RESPONSABILE AFFARI GENERALI STELLATI Dott.ssa Elena

cedere all'apertura del profilo. Per mantenere nitidezza a livello regionale, è necessario usare:

il profilo attivato deve essere "Pubblico"

su Twitter: PMNomedelComando (oPMNomeEnte) (es. PMdelFrignano, PMCesenatico, ecc.)

su Facebook: Polizia Municipale Nome del Comando (o Nome Ente) (es. Polizia Municipale Corpo Unico del Comune di Frignano, Polizia Municipale di Cesenatico) e nelle descrizioni indicare "Pagina ufficiale della Polizia Municipale di.....".

aggiungere progressivamente i vari social network e non collegarli tra loro ma inserire i link utilizzando le specifiche modalità di attivazione di essi.

quanto riguarda le sole immagini di profilo, utilizzare il logo del Comando o dell'ente.

organizzare una conferenza stampa per spiegare l'importanza dell'iniziativa o anche solo inviare dei comunicati stampa.

crearsi di un archivio di immagini proprie, aggiornate e non, da utilizzare quando serve a supporto del testo. Alimentare con foto l'archivio e creare un'immagine sempre attuale. Le foto dovranno riportare data e luogo dello scatto.

utilizzare prioritariamente gli # definiti a livello regionale.

- * In caso di contenuti da diffondere già pubblicati da altri comandi, rilanciare quelli anziché fare nuove pubblicazioni.
- * Monitorare periodicamente l'andamento dell'efficacia della comunicazione e condividere i risultati del monitoraggio con gli operatori responsabili dell'inserimento dei contenuti nei profili attivati.
- * Raccordarsi periodicamente con il Servizio regionale competente in materia di Polizia Locale.





La pianificazione è necessaria per ridurre i rischi e gli incidenti di percorso

Ogni buona operazione deve prevedere un adeguato piano di dettaglio delle attività da svolgere. Anche lo sbarco sui social network deve essere ben pianificato.

Il *PIANO OPERATIVO* dovrà contenere:

- obiettivi che con l'uso di questi canali comunicativi ci si pone;
- tipologia dei contenuti che si vogliono comunicare (informativi, educativi, empatici) e loro caratteristiche;
- tipo e numero dei canali social attivati e loro caratteristiche salienti;
- identificazione di # (hashtag) standard, utilizzando prioritariamente quelli identificati dalle linee guida regionali;
- modalità organizzative del comando per l'uso dei social (chi, quando e come lo si fa);
- frequenza minima delle comunicazioni da fare giornalmente per ogni canale social attivato;
- policy interna ed esterna.
- Il piano operativo, come ogni piano, va periodicamente verificato ed aggiornato alle criticità e alle esigenze che progressivamente emergeranno.

POLICY INTERNA per l'utilizzo degli strumenti

- Individuare puntualmente le regole di accesso ed uso dei canali social network, indicare chi ha accesso e chi può pubblicare le informazioni.
- Definire le modalità di pubblicazione delle comunicazioni e le regole di comportamento a cui tutti gli operatori dovranno attenersi i componenti del comando.
- Stabilire eventuali livelli diversi di accesso e di pubblicazione da parte degli operatori, in base alla tipologia delle informazioni da diffondere.
- Definire quali comunicazioni vanno pubblicate, e a quale livello di dettaglio.
- Individuare i canali alternativi dove i cittadini possono acquisire/fare informazioni, segnalazioni, reclami, atti, ecc. in modo da evitare un uso distorto e fuorviante di questo strumento.

POLICY ESTERNA per l'uso da parte dei cittadini

- * Vanno individuate e schematizzate quelle poche ma essenziali regole a cui ogni soggetto esterno al comando si deve attenere.
- * Le regole d'uso devono essere pubblicate e rese sempre disponibili, richiamate ogni qualvolta qualcuno le trasgredisce in maniera puntuale e senza mediazioni.
- * I social non sono il luogo dove tutto è permesso e dove vige la sola regola del più spregiudicato. (Almeno i luoghi da noi presidiati non lo saranno).
- * Anche la piazza virtuale necessita del presidio di un soggetto autorevole come la polizia locale e di regole per la civile convivenza da rispettare.

COPIA CARTACEA DI ORIGINALE DIGITALE - Delibera di Giunta N° 33 del 22/03/2019. Attesto che la presente copia cartacea è conforme all'originale informatico, sottoscritto con firma digitale, il cui certificato è intestato a GIANARTURO LEONI, ELENA STELLATI Documento stampato il giorno 28/03/2019 da Macchidani Stefania. RESPONSABILE AFFARI GENERALI Stellati Dott.ssa Elena

Una rete per la rete...

Fondamentale per la buona riuscita di ogni singolo progetto è il supporto di coloro i quali già hanno fatto il passo e di coloro i quali lo potranno fare.

Non basta fare un buon piano operativo e seguire tutte le buone regole ed impegnarci al massimo. Anche sui social come nelle attività normali **essere parte di un sistema** di polizia locale ci garantisce quelle sinergie, collaborazioni ed aiuti che permettono l'erogazione di un servizio sostenibile e di qualità.

Esperienza fatta dai nostri colleghi che ci hanno preceduto e materiale mentale per aiutarci ad evitare errori e superare problematiche che probabilmente ci troveremo ad affrontare.

Rilanciare contenuti utili anche per la mia comunità di riferimento, preparati e pubblicati dai colleghi di altri comandi, permette la **valorizzazione del lavoro di ognuno di noi** ed al contempo la razionalizzazione delle risorse che debbo e posso dedicare a questo strumento.

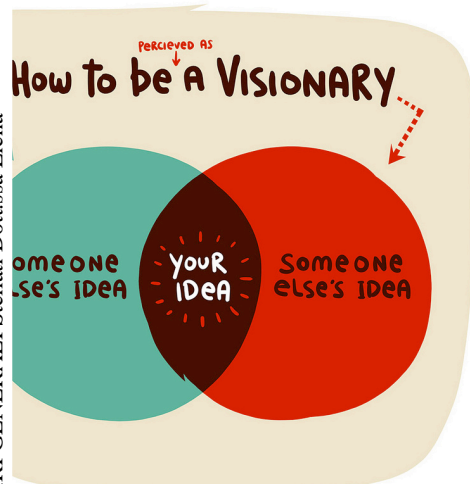
Anche in questo mondo possiamo presentarci come un unico soggetto unito e coeso, articolato sul territorio.

Non saremo solo il servizio di quel comune ma un pezzo del sistema di polizia locale, nella consapevolezza di una identità ormai ampiamente consolidata nella nostra regione.

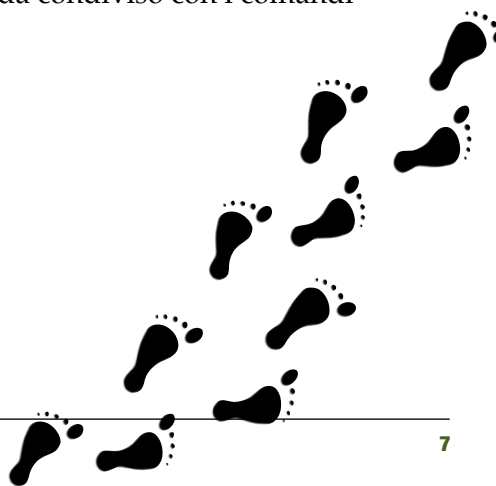
La supervisione della regione favorirà la circolazione delle migliori esperienze, il sostegno alle attività e la messa a disposizione di strumenti e competenze anche con il prezioso aiuto del sistema dei Digital Champion.



I prossimi passi insieme...



- * Definizione partecipata della lista degli hashtag regionali
- * Costituzione di un gruppo di lavoro regionale di monitoraggio delle esperienze in regione
- * Ampliamento delle linee guida condiviso con i comandi
- * ... work in progress!



Allegati

All'interno della pagina web della Regione Emilia-Romagna, dedicata all'area della polizia locale, sono disponibili queste stesse linee guida e altri materiali utili per l'approfondimento.



<http://autonomie.regione.emilia-romagna.it/polizia-locale/approfondimenti/promozione-della-polizia-locale>

Documenti disponibili:

- 📎 "polizia locale e social network", linee guida regionali
- 📎 videointervista con i comandanti delle esperienze pilota
- 📎 atti approvati dai comandi pilota per l'avvio delle pratiche e per la definizione di policies e piano operativo

COPIA CARTACEA DI ORIGINALE DIGITALE - Delibera di Giunta N° 33 del 22/03/2019. Attesto che la presente copia cartacea è conforme all'originale informatico, sottoscritto con firma digitale, il cui certificato è intestato a GIANARTURO LEONI, ELENA STELLATI Documento stampato il giorno 28/03/2019 da Macchidanti Stefania. RESPONSABILE AFFARI GENERALI Stellati Dott.ssa Elena

Servizio Affari della Presidenza

Regione Emilia-Romagna

tel. 051 5273356 - 051 5273302

email

poliziale@regione.emilia.romagna.it

www.autonomie.regione.emilia-romagna.it/poliziale

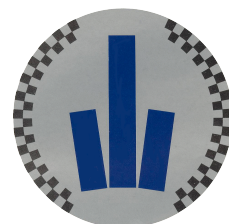


Promozione Polizia Locale



poliziale ER

Politiche
per la
sicurezza
e la polizia locale



Polizie locali e social network

Come aprire e gestire i profili social dei comandi

Di cosa parliamo...

Profili dedicati per le polizie locali

Utilizzare il profilo del comune? Quello dell'amministrazione? Del Sindaco?

La soluzione può essere

: un profilo dedicato al comando e gestito dal comando.

Cosa comunicare

Le informazioni che possiamo diffondere sono varie ma occorre fare molta attenzione.

Pagina 3



Elenco delle attività

L'approdo sui social network e la gestione dei profili istituzionali non può essere frutto di improvvisazione, ma vanno organizzati rispettando una checklist di attività necessarie.

Pagina 4

Policies/piano operativo



La pianificazione è necessaria per ridurre i rischi e gli incidenti di percorso

Pagina 5

Elenco degli hashtag

Elenco non esaustivo degli hashtag selezionati a livello regionale suddivisi per categorie, per dare uniformità nella comunicazione del sistema regionale.

Pagina 6-7

Continuiamo insieme

Lavoriamo insieme per il futuro della rete regionale delle polizie locali sul web

Pagina 8



La polizia a servizio di polizia

La relazione tra le nostre comunità è cambiata da due distinti livelli in relazione tra loro. La sicurezza è costituita dai concreti livelli di protezione a rischi che gravano sulla comunità in un dato momento storico e che viene percepita che, condizionata dalla rima, esprime il livello di timore che i cittadini manifestano rispetto alle diverse condizioni di vita. Al di là della propria esperienza individuale, influisce sul sentimento di sicurezza di ognuno di noi che l'insieme di notizie, iniziative, contatti che ci permettono di farci un'opinione sul mondo che ci circonda; opinione che talvolta genera timore non pienamente giustificato rispetto ai rischi reali per la nostra incolumità.

In questo contesto gioca un ruolo fondamentale il sistema di comunicazione di cui ogni cittadino può beneficiare.

La società di oggi, il problema non è quello di reperire informazioni, ma individuare quelle più affidabili e rispettarle ai propri bisogni in una corretta offerta di fonti classiche e moderne. Anche il modo di reperire

le informazioni è notevolmente mutato, dato che una parte sempre più rilevante della società utilizza quotidianamente nuove tecnologie e strumentazioni per lavoro, svago, ma soprattutto per la gestione della propria vita di relazione.

Cambia inoltre ogni giorno, e con grande velocità, il rapporto tra cittadini e istituzioni: sempre più numerosi sono i cittadini che, anche in forma organizzata, chiedono di partecipare in modo diretto alla gestione delle loro comunità, anche per garantire livelli di sicurezza migliori, come nei casi del volontariato civico e delle prime sperimentazioni di controlli di vicinato.

Oggi la polizia locale, seguendo la propria tradizione, è la polizia più vicina al cittadino, è "la polizia dell'ultimo metro".

Il ruolo richiesto alla polizia locale dagli stessi cittadini ci porta a ripensarne le attività non più in termini di "forza di polizia", ma di "servizio di polizia".

Se la centralità del lavoro di polizia locale sta in questo strettissimo

rapporto con le comunità, il suo ruolo di punto di riferimento deve necessariamente giocare anche attraverso la comunicazione e l'interazione sui social network.

Quattro parole d'ordine:

collaborazione, fiducia, trasparenza, affidabilità.

- * La percezione di insicurezza dei cittadini è anche dovuta alla mancanza di informazioni qualificate
- * Attraverso una comunicazione efficace la polizia locale può svolgere un ruolo di rassicurazione e rafforzare la fiducia dei cittadini nell'istituzione
- * Maggiore trasparenza migliora la prevenzione
- * Una migliore prevenzione rende più efficace l'attività di controllo e riduce le situazioni potenzialmente conflittuali
- * Dare informazioni di servizio, promuovere comportamenti corretti presso la cittadinanza, promuovere il ruolo della polizia locale, mostrare come sotto l'uniforme ci siano persone che svolgono con professionalità ed umanità un lavoro complesso ed importante.



Perché la polizia locale dovrebbe avere un proprio profilo sui social network?

...are il profilo del comune? Quello
...ministrazione? Del Sindaco?

...zione può essere una sola: un profilo social dedicato al
...do e gestito direttamente. Analizziamo le ragioni.

...zitutto il
...
...esenta
...zione
...ia locale"
...era in
...rritorio e
...essere
...ente
...a dagli



...oggetti ad essa attigui. Questo servizio non può
...identificato come una mera emanazione
...iva della politica e dell'amministrazione, in
...o, come spesso accade, verrebbe coinvolto nelle
...iche del dibattito e della polemica tra le varie
...i. Il servizio di polizia locale pur recependo le
...ve opera in autonomia e nel rispetto della
...tiva vigente al servizio della comunità di
...ento. I profili sono pensati e animati per dare
...azioni utili alla cittadinanza e per fornire
...rto e al contempo un prolungamento del servizio
...to.

...rispetto al Comune in generale è utile che i profili
...personalizzati sulla polizia locale in quanto si

tratta di un soggetto
che opera con
modalità molto
diverse rispetto al
resto della macchina
comunale. Siamo di
fronte ad un organi di
polizia che è alle
dirette dipendenze
non solo
dell'amministrazione
comunale ma anche
dell'autorità
giudiziaria,
dell'autorità di
pubblica sicurezza, al
coordinamento
prefettizio in materia
di polizia stradale, ecc. È attivo in orari assai differenti
rispetto agli altri uffici, essendo presente mattina,
pomeriggio, sera (quasi sempre) ed anche di notte nelle
realtà più organizzate, sia nei giorni feriali ma anche in
quelli festivi.

La particolarità di questa istituzione fa sì che non la si
possa confondere con altri soggetti analoghi ma molto
differenti.

Il rischio? Fare confusione di ruoli e compiti, lasciare
spazio alla polemica inutile e pretestuosa, creare
equivoci alla base della disaffezione per le istituzioni,
gettare i semi per luoghi comuni, qualunquismo, così da
non cogliere l'enorme opportunità comunicativa offerta
dai social media.



I pionieri in regione
Profilo facebook del comando di
Cesenatico e Instagram del Frignano

COPIA CARTACEA DI ORIGINALE DIGITALE - Delibera di Giunta N° 33 del 22/03/2019. Attesto che la presente copia cartacea è conforme all'originale informatico, sottoscritto con firma digitale, il cui certificato è intestato a GIANARTURO LEONI, ELENA STELLATI Documento stampato il giorno 28/03/2019 da Macchidanti Stefania. RESPONSABILE AFFARI GENERALI Stellati Dott.ssa Elena

Le informazioni che possiamo diffondere sono varie ma occorre fare molta attenzione

Prestare grande cura alla scelta dei contenuti e delle modalità con cui li pubblichiamo onde evitare di incorrere in palesi passi falsi, dalla risonanza indefinibile.

Innanzitutto occorre tenere in considerazione che i contenuti che pubblichiamo sono destinati ai cittadini e quindi debbono essere a loro utili, inoltre occorre avere consapevolezza che anche in quel momento si parla a nome del comando che si rappresenta, infine ogni cosa pubblicata sui social network e più in generale sul web non ne può più essere controllata la diffusione.

Una delle caratteristiche peculiari dei social network è la loro rapidità di diffusione delle informazioni, sono di fatto istantanei, in pochi attimi il materiale pubblicato raggiunge una moltitudine di destinatari, essendo classicamente fruiti sui mobile device, smartphone, tablet, ma anche su pc portatili, ecc.

Le tipologie di messaggi possono essere riassunte in 3 categorie ognuna delle quali ha specifiche caratteristiche: messaggi oggettivi, messaggi educativi e messaggi empatici.

È importante che i messaggi che comunichiamo tengano conto anche del principio della trasparenza amministrativa e che si evitino contenuti meramente autocelebrativi.

MESSAGGI OGGETTIVI	MESSAGGI EDUCATIVI	MESSAGGI EMPATICI
<p>Descrivono cosa sta accadendo ad esempio incidenti stradali, disagi di mobilità, informazioni su alcune attività di controllo, richieste di autorizzazioni o collaborazione, ecc.</p>	<p>Promuovono comportamenti corretti, sensibilizzare su alcuni temi, rispetto delle norme di convivenza, suggerimenti per alternative, ecc.</p>	<p>Fanno emergere la professionalità, l'umanità, il legame di fiducia, ecc. tra cittadini e polizia locale</p>
PAROLA CHIAVE	PAROLA CHIAVE	PAROLA CHIAVE
<p>Credibilità: le informazioni sono verifiche</p>	<p>Credibilità: essere prima di tutto l'esempio virtuoso, semplificando ma senza perdere di precisione</p>	<p>Coerenza/Vicinanza: l'immagine trasmessa deve corrispondere a ciò che si è e si fa ogni giorno "fuori dalla rete"</p>

Caratteristiche dei tre social più diffusi in Italia

FACEBOOK



È il social network più diffuso in Italia, soprattutto tra gli adulti. È adatto ad una comunicazione diretta e per fare passare informazioni a medio termine e non per comunicazioni in tempo reale. È aperto all'interazione e adatto per "discutere", si presta per comunicare messaggi diretti ed empatici. Per una buona interazione richiesta da Facebook è necessaria grande chiarezza nel suo utilizzo, nel modo in cui si presenta e si risponde.

TWITTER



Meno diffuso di Facebook è comunque utilizzato da una fascia di età adulta, soprattutto di intellettuali, politici e giornalisti. È adatto ad una comunicazione mirata a soggetti che possono amplificare il nostro messaggio (es. mass media). Molto semplice nell'utilizzo e poco aperto all'interazione, si presta particolarmente per la comunicazione in tempo reale (es. dirette) e per le dirette.

INSTAGRAM



Tra i social "tradizionali" è quello più utilizzato da giovani e giovanissimi, in grande crescita e diffusione in Italia anche tra gli adulti. Utilizza soltanto la condivisione di immagini e scatti commenti; fondamentale l'utilizzo di hashtag. La sua natura di social "delle immagini" lo rende un canale molto utile per la comunicazione educativa, empatica e in generale per l'impatto emotivo sul pubblico.

COPIA CARTACEA DI ORIGINALE DIGITALE - Delibera di Giunta N° 33 del 22/03/2019. Attesto che la presente copia cartacea è conforme all'originale informatico, sottoscritto con firma digitale, il cui certificato è intestato a GIANARTURO LEONI, ELENA STELLATI Documento stampato il giorno 28/03/2019 da Macchidani Stefania. RESPONSABILE AFFARI GENERALI Stellati Dott.ssa Elena

L'approdo sui social network e la gestione dei profili istituzionali non può essere frutto di improvvisazione

- * Verificare le eventuali indicazioni dell'Ente sull'utilizzo dei social network. Verificare se esiste un Piano della Comunicazione dell'Ente e prendere contatti con gli uffici preposti.
- * Mettersi in contatto con la struttura regionale competente in materia di polizia locale, per lavorare in rete con le altre esperienze in Regione.
- * Predisporre un piano comunicativo da condividere con la struttura regionale competente in materia di Polizia Locale (es. cosa comunicare, chi lo fa, ogni quanto, con quali regole e modalità, ecc.).
- * Produrre gli atti interni necessari a formalizzare le procedure (es. una delibera di Giunta, una determina del dirigente, una disposizione operativa diretta agli operatori, ecc.).

- * Procedere all'apertura del profilo twitter o della pagina facebook. Per mantenere uniformità a livello regionale, è necessario usare:
 - ➔ il profilo/ pagina attivato deve essere "Pubblico"
 - ➔ per Twitter: PLNomedelComando (oPLNomeEnte) (es. PLdelFrignano, PLCesenatico, ecc.)
 - ➔ per Facebook: Polizia Locale Nome del Comando (o Nome Ente) (es. Polizia Locale Corpo Unico del Frignano, Polizia Municipale di Cesenatico) e nelle informazioni indicare "Pagina ufficiale della Polizia Locale di.....".
- * Come immagine del profilo, usare il logo personalizzato del comando o dell'Ente.
- * Inserire le informazioni ordinarie di contatto del comando.

* Prevedere nei profili una dicitura che chiarisca che non si tratta di un canale da utilizzare nelle emergenze o per segnalazioni formali e invio di esposti.

* Specificare i canali di contatto per emergenze, segnalazioni ed esposti.

* Pubblicare in un'area ben definita e facilmente visualizzabile la Policy Esterna approvata con specifico atto. Un modello di policy con queste finalità è pubblicata sul nostro sito e scaricabile a [questo link](#).

* Organizzare una conferenza stampa come lancio dell'attività e per spiegarne le finalità o anche solo inviare dei comunicati stampa.

* Dotarsi di un archivio di immagini proprie, operative e non, da utilizzare quando serve a corredo del testo. Alimentare di foto l'archivio per dare un'immagine sempre attuale. Le foto devono riportare data e luogo dello scatto.

* Utilizzare prioritariamente gli # definiti a livello regionale.

* In caso di contenuti da diffondere già pubblicati da altri comandi, rilanciare quelli anziché fare nuove pubblicazioni.

* Promuovere periodicamente l'app "Pronto polizia locale"

* Monitorare periodicamente l'andamento dell'efficacia della comunicazione e condividere i risultati del monitoraggio con gli operatori incaricati dell'inserimento dei contenuti nei profili attivati.

* Raccordarsi periodicamente con la struttura regionale competente in materia di Polizia Locale.

Prevedere un piano organizzativo per la gestione attività:

Identificare un gruppo di operatori incaricati di gestire i contenuti, partendo da una ristretta selezione su volontaria;

Ampliare progressivamente il gruppo al resto del comando, evitando così la centralizzazione su pochi; Elaborare un calendario di incontri periodici del gruppo editor con cui valutare l'andamento e condividere strategie e proposte innovative.

Organizzare le giornate formative dirette agli operatori e atti dell'inserimento dei contenuti sui profili social.

La comunicazione deve avere in oggetto:

finalità dell'attività

modalità operative/ tecniche di gestione dei profili tipologie delle comunicazioni da veicolare (messaggi informativi, messaggi educativi, messaggi empatici)

netiquette, cioè le regole generali di comportamento in rete degli utenti internet

accorgimenti per evitare effetti negativi della comunicazione (cosa fare, ma anche cosa non fare).

Prevedere un percorso di comunicazione/informazione per sensibilizzare anche chi, nel comando, non si occupa direttamente dell'attività.

Interagire con un solo social alla volta e eventualmente aggiungere di nuovi in modo progressivo soltanto dopo avere raggiunto una buona dimestichezza con il primo. Non usare comunque i social tra loro, ma inserire i contenuti utilizzando le specifiche modalità di ognuno di essi e adattare lo stile di comunicazione ad ogni social utilizzato.

Per Facebook aprire una pagina e non un profilo personale; la pagina viene aperta attraverso il profilo personale dell'amministratore che la crea. E' utile prevedere sempre due amministratori della pagina.

La pianificazione è necessaria per ridurre i rischi e gli incidenti di percorso

Ogni buona operazione deve prevedere un adeguato piano di dettaglio delle attività da svolgere. Anche lo sbarco sui social network deve essere ben pianificato in modo da ridurre i rischi e gli incidenti di percorso in cui si potrebbe incorrere.

Il *PIANO OPERATIVO* dovrà contenere:

- obiettivi che con l'uso di questi canali comunicativi ci si pone;
- tipologia dei contenuti che si vogliono comunicare (informativi, educativi, empatici) e loro caratteristiche;
- pianificazione canali social attivati e loro caratteristiche salienti;
- identificazione di # (hashtag) standard, utilizzando prioritariamente quelli identificati nelle linee guida nazionali;
- disciplinare le modalità organizzative del comando per l'uso dei social (chi, quando e come lo si fa);
- individuare una frequenza minima e massima delle comunicazione da fare giornalmente per ogni canale social;
- policy interna ed esterna.
- il piano operativo va periodicamente verificato ed aggiornato alle criticità ed esigenze progressivamente emerse.

POLICY INTERNA per l'utilizzo degli strumenti

Individuare puntualmente le regole di accesso ed i canali social attivati, indicare chi ha accesso, chi può accedere alle informazioni, chi è incaricato di moderare.

Definire le modalità di pubblicazione delle comunicazioni e le regole di comportamento a cui tutti devono attenersi i componenti del comando.

Prevedere eventuali livelli diversi di accesso e di pubblicazione da parte degli operatori, in base alla tipologia delle informazioni da diffondere.

Specificare quali comunicazioni vanno pubblicate, su quali canali e a quale livello di dettaglio.

Individuare i canali alternativi dove i cittadini possono acquisire/fare informazioni, segnalazioni, reclami, atti, ecc. in modo da evitare un uso distorto e non autorizzato di questo strumento.

POLICY ESTERNA per l'uso da parte dei cittadini

- * Vanno individuate e schematizzate quelle poche ma essenziali regole a cui ogni soggetto esterno al comando deve attenersi.
- * Le regole d'uso devono essere pubblicate e rese sempre disponibili, richiamate ogni qualvolta qualcuno le trasgredisce in maniera puntuale e senza mediazioni.
- * I social non sono il luogo dove tutto è permesso e dove vige la sola regola del più spregiudicato. (Almeno in quei luoghi da noi presidiati non lo saranno).
- * Anche la piazza virtuale necessita del presidio di un soggetto autorevole come la polizia locale e di regole per la civile convivenza da rispettare.
- * Specificare che non si tratta di canali da utilizzare per le emergenze, né per segnalazioni formali o esposti.

#VIABILITÀ

- #lavorincorso Cantieri previsti e percorsi alternativi
- #infotrafficolocalità Notizie immediate su problematiche legate al traffico
- #viabilitàmodificatalocalità Modifiche permanenti o di lungo periodo
- #viabilitàemergenzalocalità Problematiche legate al traffico in occasione di eventi emergenziali
- #controlliviabilitàlocalità Segnalazione di controlli in corso
- #sinistrostradale Informazioni immediate in caso di incidenti

#PROTEZIONECIVILE

- #allertameteolocalità
- #pienanomefiume
- #terremotolocalità
- #protezionecivileER
- #numtodoraccoltalocalità

#MANIFESTAZIONI

- #EVENTI**
- #fieralocalità
 - #mercatolocalità
 - #festalocalità
 - #nomeevento

#ANIMALI

- Segnalazione di problematiche relative agli animali e indicazioni utili per la loro gestione:
- #animaliproprietà
 - #animalesmarrito
 - #animalitrasporto
 - #animaliconvivenza

#TROVAMENTI

- Segnalazioni di beni o di persone ritrovate:
- #cercaetrovalocalità
 - #beniritrovalocalità
 - #biciritrovalocalità
 - #personeritrovalocalità
 - #chiè?
 - #storielietafine

#CONTATTOCOLCITTADINO

- Segnalazioni di punti di controllo o appuntamenti pubblici:
- #dovesiamosullastrada
 - #dovetrovarciPL
 - #postidicontrollo
 - #calendarioincontri

#STRUMENTAZIONIPL

- Da utilizzare per chiarire il funzionamento di strumentazioni, procedure tecniche, iter amministrativi:
- #comefunziona
 - #velox
 - #etilometro
 - #fotored
 - #videosorveglianza

#ALLERTASICUREZZA

- Segnalazione di fenomeni in corso e indicazioni utili su come comportarsi in caso di determinati fenomeni:
- #truffelocalità
 - #veicolospettolocalità
 - #accattonaggiolocalità
 - #personospettelocalità
 - #furti
 - #cortei

#EDUCAZIONE #PLASCUOLA

- #farecircolare Per le attività di educazione stradale nelle scuole
- #cheipilota Per le attività di educazione stradale con prove pratiche
- #enteperungiorno Per la visita al comando e le simulazioni
- #amica Per le campagne di promozione della fiducia

COPIA CARTACEA DI ORIGINALE DIGITALE - Delibera di Giunta N° 33 del 22/03/2019. Attesto che la presente copia cartacea è conforme all'originale informatico, sottoscritto con firma digitale, il cui certificato è intestato a GIANARTURO LEONI, ELENA STELLATI Documento stampato il giorno 28/03/2019 da Macchidani Stefania. RESPONSABILE AFFARI GENERALI Stellati Dott.ssa Elena

#RUOLOPL #ATTIVITÀPL

- #PLchisiamo Definire caratteristiche, qualità e competenze
- #PLfacciamo #PLEducazionestradale #PLscuole
#PLinfortunistica #PLcommercio #PLEdilizia
#PLcontrollostradale #PLambiente Informazioni relative a specifiche attività
- #direttaPL #PLdinotte Da utilizzare in caso di dirette in genere e di turni di notte

#RICERCHE

Segnalazione di ricerche in corso di varia natura:

- #ricercaveicoli
- #ricercapersona
- #ricercatestimoni

#DICONODINOI

Da utilizzare per chiarire temi spesso oggetto di attenzione dell'opinione pubblica e smentire i luoghi comuni:

- #losaicheivigili
- #perchéquestamulta
- #pernonfarecassa

PLPERTUTTI

- consigliutili *hashtag* generico per informazioni utili da associare ad *hashtag* più specifici
- norme Norme per il trasporto di persone/ cose in auto
- ilacosagiusta Cosa fare in caso di ritrovamento beni, incidente, reato e per l'educazione alla legalità...
- buonesempio Indicazione di comportamenti corretti
- rispettoleregole Promozione del rispetto di norme di vario genere (animali, strada...)
- aiplanio *hashtag* generico per la guida da associare ad *hashtag* di diverse tipologie
- monrischio Promozione di comportamenti "sicuri" (es. incidenti stradali, furti, truffe...)
- segnalaPL Come fare e quali segnalazioni inviare alla PM
- laguidasiguida Evitare le distrazioni al volante
- curinauto Suggerimenti su dotazioni per la sicurezza al volante
- eguilaPL Per suggerire gli altri canali di comunicazione della PM
- possiamoaiutarvi Promuovere il contatto con la PM in situazioni di bisogno o disagio
- buovenorme Informazioni su novità normative
- consumatori *hashtag* generico per la tutela dei consumatori da associare ad *hashtag* più specifici
- spettalambiente *hashtag* generico per la tutela dell'ambiente da associare ad *hashtag* più specifici
- degrado *hashtag* generico per promuovere comportamenti di tutela dello spazio pubblico
- vicisiamo *hashtag* molto utilizzato dalle PL per documentare la propria presenza
- linforma *hashtag* generico per dare informazioni, da associare ad altri specifici
- ccadeora da utilizzare per sottolineare l'informazione in tempo reale



COPIA CARTACEA DI ORIGINALE DIGITALE - Delibera di Giunta N° 33 del 22/03/2019.
 Attesto che la presente copia cartacea è conforme all'originale informatico, sottoscritto con firma digitale, il cui certificato è intestato a
 GIANARTURO LEONI, ELENA STELLATI Documento stampato il giorno 28/03/2019 da Macchidani Stefania.
 RESPONSABILE AFFARI GENERALI Stellati Dott.ssa Elena

Una rete per la rete...


Fondamentale per la buona riuscita di ogni singolo progetto è il supporto di coloro i quali già hanno fatto il passo e di coloro i quali lo potranno fare.

Non basta fare un buon piano operativo e seguire tutte le buone regole ed impegnarci al massimo. Anche sui social come nelle attività normali **essere parte di un sistema** di polizia locale ci garantisce quelle sinergie, collaborazioni ed aiuti che permettono l'erogazione di un servizio sostenibile e di qualità.

Le esperienze fatte dai nostri colleghi che ci hanno preceduto è fondamentale per aiutarci ad evitare errori e superare problematiche che inevitabilmente ci troveremo ad affrontare.



I passi per lavorare insieme:

- * aderire alla piattaforma Slack di scambio e comunicazione dedicata agli operatori di PL che operano sui profili social ufficiali e gestita dalla struttura regionale competente in materia di polizia locale. 
- * rilanciare condividendo e retweettando i contenuti utili e interessanti dei colleghi di altri comandi
- * produrre e mettere a disposizione di altri comandi materiali multimediali utili a dare supporto alla comunicazione social delle polizie locali, in particolare per campagne informative ed educative (es. foto, video, presentazioni, ecc.)
- * partecipare attivamente alle campagne di comunicazione lanciate, coordinate e supportate a livello regionale o organizzate a livello locale, ma con possibile target di livello regionale.

#PLdinotte

#direttaPL

Le esperienze fatte insieme:

- ▶ dirette twitter di turni di notte (inverno 2016, primavera 2016, primavera 2017)
- ▶ copertura in diretta del lavoro della PL durante il maxi evento di Vasco Rossi a Modena (luglio 2017)
- ▶ diretta twitter della Notte Rosa 2017 (luglio 2017)

profondire

Regione Emilia-Romagna

Interno della pagina web della Regione Emilia-Romagna, dedicata all'area della polizia locale, sono disponibili questo stesso vademecum e altri materiali utili per approfondimento: <http://tinyurl/PLsocial>

051 5273356 - 051 5273302 ✉ poliziale@regione.emilia-romagna.it

<http://autonomie.regione.emilia-romagna.it/polizia-locale>

Promozione Polizia Locale  [polizialeER](https://twitter.com/polizialeER)

Politiche
per la
sicurezza
e la polizia locale

