

"Web"

Obiettivi

Questa linea guida intende definire alcuni "standard minimi" per il sito web di un comando di polizia municipale, fermo restando tutti i vincoli, più o meno stringenti, legati alle piattaforme informatiche utilizzate dagli enti sul territorio emiliano-romagnolo. Il web infatti oggi è diventato uno dei canali principali della comunicazione istituzionale tra pubblica amministrazione e cittadini, che consente di dialogare con essi e di rilevare facilmente i loro bisogni, il loro gradimento dei servizi offerti e delle informazioni diffuse. Oltre agli standard minimi, vengono inoltre riportate delle caratteristiche aggiuntive che possono migliorare lo strumento on line.

Gli obiettivi generali di un sito della polizia municipale

Un sito della polizia municipale può perseguire diverse finalità, quali ad esempio:

- informare i cittadini
- promuovere e far conoscere il comando ed i servizi offerti
- facilitare l'accesso ai servizi
- aprire nuovi spazi di partecipazione
- aumentare la trasparenza amministrativa
- promuovere processi di semplificazione amministrativa
- attivare nuovi canali per il controllo della qualità dei servizi e la rilevazione della customer satisfaction
- erogare servizi permettendo una riduzione dei costi, dei tempi sia per l'ente che per il cittadino
- aprire nuovi punti di accesso alle informazioni ed ai servizi

Per essere efficace, la comunicazione istituzionale on-line deve rispettare alcune caratteristiche, prima tra tutte l'accessibilità. Per accessibilità si intende la garanzia del diritto di accesso dell'utente ai contenuti del sito, che quindi devono essere comprensibili e facilmente fruibili.

Azioni preliminari

Per poter mettere in atto in maniera efficace questa linea guida, è necessario porre in essere alcune azioni preliminari che possano ridurre fattori di rischio o di ostacolo alla realizzazione del sito web stesso.

Le azioni preliminari sono così identificate:

- Il comando valorizza le competenze interne al comando (sia informatiche, che grafiche o comunicative) ed individua formalmente un referente della gestione ed aggiornamento del sito web ed eventuali suoi collaboratori. Verranno definite le regole di gestione del sito, la scelta del tipo di contenuti e le modalità di comunicazione interna al comando per consentire che il flusso delle informazioni tra i vari reparti e lo staff che si occupa del sito web, avvenga secondo regole chiare. Inoltre si deve promuovere un'attività di preparazione, anche con formatori interni all'ente, rivolto almeno al responsabile della gestione del sito. Il modulo formativo sarà altamente tecnico/operativo sulla procedura di aggiornamento della pagine web, modalità di inserimento notizie, ecc.
- Tutti gli operatori del comando dovranno essere informati delle finalità e dei vantaggi derivanti dall'applicazione di questa linea guida, attraverso un incontro o altro tipo di comunicazione.

Il sito web della polizia municipale

Fermo restando i diversi vincoli di architettura dovuti alle piattaforme che ogni ente offre ai suoi servizi interni, **la linea guida si intende applicata se un sito web della polizia municipale ha le seguenti caratteristiche:** spazio centrale e una colonna laterale, oppure spazio centrale e due colonne laterali. In entrambi i casi è prevista l'intestazione.

 Polizia Municipale <small>logo ente</small> nome ente	
Info e contatti per emergenze	
Corpo •chi siamo •contatti, sedi, orari •funzioni •uffici •lavora con noi *...	<h1>News</h1>
Cosa fare in caso di... •sanzioni e verbali •incidente stradale •accesso agli atti •invio segnalazione *... *...	
Info/ Campagne •resoconto attività •dicono di noi *...	

 Polizia Municipale <small>logo ente</small> nome ente		
Info e contatti per emergenze		
Corpo •chi siamo •contatti, sedi, orari •funzioni •uffici •lavora con noi *...	<h1>News</h1>	In evidenza
Cosa fare in caso di... •sanzioni e verbali •incidente stradale •accesso agli atti •invio segnalazione *... *...		
Info/ Campagne •resoconto attività •dicono di noi *...		Link utili

Nell'**intestazione** devono essere presenti i loghi istituzionali (dell'ente, della PM, del Comando se ne dispone) e devono essere inoltre privilegiati i colori istituzionali (e loro sfumature) della polizia municipale o dell'ente di appartenenza.

Sotto il banner di intestazione o comunque in piena evidenza all'apertura della home page, devono essere riportati i **contatti** telefonici, in particolare quello della centrale operativa o numero per le emergenze, il numero di fax e l'indirizzo mail.

Lo spazio centrale è dedicato alle **notizie**, il quale viene aggiornato frequentemente, in base alle novità del momento. Ogni notizia deve riportare una foto legata al contenuto che si sta trattando (possibilmente riferite a momenti operativi del comando). Diventa quindi necessario costruire un archivio di foto da utilizzare al momento del bisogno. L'uso delle immagini deve essere comunque sobrio. Nella testo della notizia, così come in generale in tutte le altre pagine, è consigliabile fare un frequente utilizzo di link che rinviino ad altre pagine per evitare di appesantire il testo. E' inoltre molto utile inserire per ogni notizia il pulsante che consenta al cittadino di condividere la notizia stessa sui social network.

Nella colonna laterale, lo spazio di contenuto dedicato al **"Corpo"** contiene le seguenti informazioni:

Informazioni minime

- Chi siamo (presentazione, territorio di competenza, ecc.)
- Contatti, sedi e orari con mappa "come raggiungerci"
- Funzioni e competenze (con indicazioni anche circa le attività di maggior richiamo e che caratterizzano il corpo: es. educazione stradale)
- Uffici
- Lavora con noi (per i contenuti si veda il punto 6 "Reclutamento")

Informazioni aggiuntive

- Benvenuto del comandante
- Storia del corpo
- Galleria fotografica
- Dotazioni strumentali

Nella colonna laterale, lo spazio di contenuto dedicato ai **"Servizi"**, o meglio denominato **"Cosa fare in caso di..."** deve essere pensato e strutturato secondo la prospettiva del cittadino che, generalmente accede al sito perché ha una problematica da risolvere. Le informazioni devono essere fornite per tematica (es. incidente stradale, sanzioni e verbali, segnalazioni ed esposti, ecc.), ed all'interno di ciascuna sottosezione verranno fornite tutte le informazioni utili al cittadino, facendo un frequente uso di link che rinviino ad altre pagine, inserendo i relativi moduli, evitando dunque la classica sezione cumulativa "modulistica" difficilmente fruibile per coloro i quali non sono in possesso di conoscenze specifiche delle materie trattate. La sezione "Cosa fare in caso di..." deve fornire le informazioni relativamente ai seguenti servizi:

Servizi minimi

- § Sanzioni e verbali
- § Incidente stradale
- § Richiesta accesso agli atti
- § Segnalazione/Esposto

Servizi aggiuntivi

- § Oggetti ritrovati / smarriti
- § Altri servizi

Nella colonna laterale, nella sezione **"Info/Campagne"**, così come in quella **"In evidenza"**, possono essere riportate tutte le informazioni aggiuntive, dati di interesse, campagne di sensibilizzazione, ecc. Di seguito alcuni suggerimenti:

- § Resoconto attività annuale
- § Dicono di noi
- § Carta dei servizi
- § Mappe (varchi / ZTL / Velox / Photored)
- § Statistiche (incidenti stradali, ecc.)
- § Link siti istituzionali e/o specialisti
- § Ma lo sapevi che... (la curiosità, diverso da "dicono di noi")
- § Rintraccio persone
- § Animali
- § Cantieri
- § Anagrafe Canina Unica
- § Regole convivenza civile
- § Sezione per i più giovani (campagne su droghe e alcol con video di impatto)
- § Accesso a forum per utenti registrati con moderatore
- § L'esperto risponde (nota: si deve precisare che sono risposte ad informazioni che non costituiscono in alcun modo un parere)

Ulteriori caratteristiche generali facoltative:

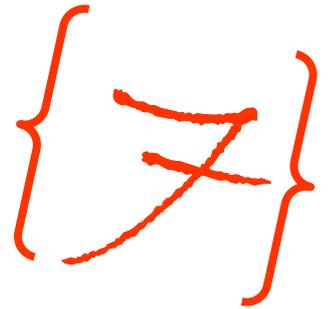
- § Prevedere una versione del sito, o delle sue pagine principali, in altre lingue, ad esempio in inglese.
- § Riservare la possibilità di accesso ad una sezione riservata agli operatori, con account e password, in cui possano trovare tutti gli aggiornamenti normativi, modulistica aggiornata, ecc.

Promozione della polizia locale



Web

“Un sito web funzionale e fruibile per *comunicare, dialogare* e facilitare l'accesso ai *servizi*”



Il web oggi è diventato uno dei canali principali della **comunicazione istituzionale** tra pubblica amministrazione e cittadini consentendo di dialogare con essi e di rilevare facilmente i loro bisogni, il loro gradimento dei servizi offerti e delle informazioni diffuse. Un **sito web** deve oggi **informare, promuovere** e far conoscere il comando, facilitare l'**accesso ai servizi**, aprire nuovi spazi di **partecipazione**, aumentare la **traspa-**

renza amministrativa, erogare servizi permettendo una riduzione dei costi e dei tempi sia per l'ente che per il cittadino, ma soprattutto, per essere efficace, deve essere facilmente **fruibile**.

Questa linea guida fornisce un set di **standard minimi** per riorganizzare le informazioni secondo un principio di utilità per il cittadino che accede alla pagina della **polizia locale** perché ha un bisogno.



Prima di tutto il sito *web* deve essere **accessibile**, cioè comprensibile e facilmente fruibile.

Per questo la sua struttura deve essere chiara e i contenuti ben organizzati.

Deve prevedere un'**intestazione** in cui collocare i loghi istituzionali dell'ente e del comando, privilegiandone i colori istituzionali. In *home page*, devono poi essere riportati in modo molto evidente i **contatti per le emergenze**.

Polizia Municipale 2.0

che, generalmente, accede al sito per risolvere un suo problema specifico.

Le informazioni devono essere organizzate per tematica (es. incidente stradale, sanzioni e verbali, segnalazioni ed esposti, accesso agli atti, oggetti smarriti ecc.), ed all'interno di ciascuna sottosezione devono essere fornite tutte le informazioni utili al cittadino, compresi i moduli relativi a quello specifico problema.

Lo spazio centrale, dedicato alle **notizie**, deve essere aggiornato frequentemente, in base alle novità del momento. Il linguaggio e l'uso delle immagini, fortemente raccomandato, deve essere sobrio e coerente con i contenuti. Nei testi è consigliabile fare un frequente utilizzo di link interni ed esterni per alleggerire la lettura. È inoltre molto utile inserire per ogni notizia il pulsante che consenta al cittadino di condividere la notizia stessa sui **social network**.

Una sezione laterale dovrà contenere le **informazioni relative al comando** quali, ad esempio, le funzioni, le competenze (con indicazioni circa le attività di maggior richiamo e che caratterizzano il corpo), l'organigramma, i contatti, sedi e orari di ricevimento. Aggiungere inoltre il benvenuto del comandante, la storia del corpo, una galleria fotografica e le dotazioni strumentali in uso. Deve essere previsto uno spazio **"Servizi"**, o **"Cosa fare in caso di..."**, pensato e strutturato secondo la prospettiva del cittadino

Si possono poi prevedere sezioni aggiuntive quali **"Info/Campagne"** o **"In evidenza"**, in cui riportare tutte le informazioni ulteriori e interessanti non presenti altrove nel sito, come ad esempio, le campagne di sensibilizzazione, il resoconto dell'attività annuale, le statistiche disponibili, le curiosità, ma anche servizi peculiari come il rintraccio persone, o materiali multimediali, quali video o mappe (varchi, ZTL, *Velox* e *Photored*).

Un altro servizio *on line* interessante è la sezione **"L'esperto risponde"**, particolarmente utile ad aiutare il cittadino in difficoltà su casi specifici.

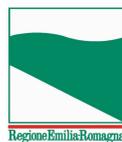
Si possono poi prevedere ad esempio forum di discussione tematici (ad esempio sulle novità del codice della strada o altri argomenti di possibile interesse), aperto agli utenti registrati, necessariamente da moderare a cura di uno o più dei responsabili

del sito.

È importante prevedere, almeno per la pagine più rilevanti, anche una **versione in altre lingue**, in modo da consentire l'utilizzo anche da parte dei cittadini stranieri e turisti.

È possibile infine garantire agli operatori la possibilità di accesso ad una sezione riservata, per utenti registrati, in cui trovare materiale di servizio e strumenti operativi, quali gli aggiornamenti normativi, o la modulistica corretta, ecc.

Da un punto di vista tecnico è necessario avviare tutte le procedure interne per favorire la funzionalità e l'aggiornamento del sito, valorizzando le competenze interne al comando: definirne le regole di gestione, la scelta del tipo di contenuti e le modalità di comunicazione interna al comando per consentire che il flusso interno delle informazioni non subisca rallentamenti o interruzioni.



Regione Emilia-Romagna

Servizio politiche per la sicurezza e la polizia locale
mail: polizialocale@regione.emilia-romagna.it
phone: +39 051 5273356