

Atto della Giunta

Dati dell'atto

PG (Nr. / Anno)	96274 / 2018
Progr. (Nr. / Anno)	57 / 2018
Data seduta	13/03/2018
Data esecutività	13/03/2018
Unità di riferimento	Area Sicurezza Urbana Integrata
Oggetto	ATTIVAZIONE PROFILO TWITTER @PMBLOGNA - LINEE DI ORIENTAMENTO

Testo dell'atto

LA GIUNTA

Premesso:

che, nello scorso mandato amministrativo, all'interno del Piano Generale di Sviluppo 2011 – 2013, la Giunta ha stabilito la predisposizione di un "Piano di Comunicazione del Comune di Bologna" dedicato a definire la strategia di comunicazione dell'ente, ottimizzando risorse professionali ed economiche presenti nell'Amministrazione;

che il percorso partecipato realizzato da Agenda Digitale durante il precedente mandato amministrativo ha mostrato l'esistenza di un cosiddetto distretto social bolognese, pronto alla condivisione in nome del bene comune, all'interno del quale il Comune di Bologna ha assunto un ruolo centrale;

che nel periodo tra il 20 maggio 2012 e il 19 giugno 2012 è stata avviata una prima ricognizione dei social media aperti dall'Amministrazione Comunale e che nella ricognizione è stato evidenziato che il Comune di Bologna contava 22 presenze su Facebook e 12 su Twitter una situazione frammentata ed eterogenea ma con punte di eccellenza nazionale con potenzialità di divenire driver sociali;

che dal 2012 a oggi la presenza social del Comune di Bologna nelle sue varie articolazioni si è sviluppata e consolidata arrivando a contare 52 presenze tra Facebook, Twitter, Instagram, Google+ e Pinterest (nella cifra non sono contate le biblioteche che hanno per lo più localizzazioni su Facebook e non profili).

Considerato:

che le nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione inducono le organizzazioni pubbliche a confrontarsi sull'utilizzo di nuovi strumenti e linguaggi comunicativi che possano agevolare il perseguimento delle proprie finalità istituzionali;

che i social network (rete sociale) hanno totalmente aperto e modificato le frontiere della comunicazione digitale, espandendo, quali "piazze virtuali", la capacità di comunicare;

che i social network offrono alle Pubbliche Amministrazioni la possibilità di costruire con il cittadino nuove forme di dialogo e di condividere con lui informazioni, contenuti e spazi per lo scambio di conoscenze e opinioni;

che i social network sono, comunque, da considerarsi strumenti che integrano e non sostituiscono i tradizionali canali di comunicazione attraverso i quali l'Amministrazione rende disponibili le informazioni e i propri servizi al cittadino;

che tra i social network, Twitter è uno strumento di comunicazione che permette, con i suoi 280 caratteri e con un numero di connessioni potenzialmente infinito, di veicolare in tempo reale informazioni sintetiche, omogenee e di facile consultazione.

Atteso:

che l'uso dei social network da parte della Pubblica Amministrazione può rientrare indubbiamente tra le attività di informazione e comunicazione istituzionali di cui alla Legge n. 150/2000 che, all'art. 1, comma 5, espressamente prevede che tali attività siano finalizzate a:

- promuovere l'immagine del Corpo di Polizia Municipale, conferendo conoscenza e visibilità a tutte le attività del servizio in parola;
- illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative, al fine di facilitarne l'applicazione;
- illustrare le attività delle istituzioni e il loro funzionamento;
- favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
- promuovere conoscenze allargate e approfondite su temi di rilevante interesse pubblico e sociale;
- favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati, nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi.

Considerato:

che la Polizia Municipale di Bologna svolge il proprio servizio su quattro turni, garantendo una presenza sul territorio continuativa per tutte le 24 ore;

che tale presenza continuativa sul territorio fa della Polizia Municipale essa stessa fonte di informazioni (su mobilità, eventi, ecc.) che se veicolate in tempo reale ai cittadini sono di utilità generale.

Ritenuto:

che un profilo twitter proprio della Polizia Municipale è da considerarsi uno strumento di interesse generale per la collettività in quanto idoneo a condividere e "veicolare" in tempo reale contenuti ed informazioni connessi alla fruizione del territorio cittadino, alla viabilità e alle molteplici attività d'istituto della Polizia Municipale;

che la Regione Emilia-Romagna, nell'esercizio delle sue funzioni di coordinamento e di indirizzo in materia di polizia amministrativa locale, promuove l'uso di social network, tra cui Twitter, quale strumento di comunicazione diretta che, mettendo in relazione la polizia municipale e i cittadini, promuove il ruolo della Polizia Locale quale punto di riferimento della comunità in cui presta il proprio servizio (Delibera di Giunta Regionale 612/2013).

Tenuto conto:

che un account Twitter istituzionale necessita di modalità di redazione e pubblicazione formalizzate, proprio allo scopo di conferire maggiore ufficialità e autorevolezza allo spazio e alle conversazioni che si svolgono al suo interno;

che la creazione di un account twitter è gratuito;

Ritenuto, pertanto,

di autorizzare l'attivazione del profilo twitter utilizzando il nome utente @PMBOLOGNA, compresa l'approvazione del contratto di servizio rilasciato dal sito di Twitter durante la registrazione che non comporta spese per l'Amministrazione;

di individuare nel Comandante del Corpo di Polizia Municipale, Dott. Romano Mignani, l'amministratore del profilo istituzionale;

di dare mandato al Comandante di adottare tutti gli atti necessari per l'attivazione e la gestione del profilo, seguendo i seguenti principi generali:

- definire la tipologia dei contenuti (messaggi oggettivi, educativi ed empatici) che si vogliono comunicare in relazione ai soli compiti e funzioni della polizia locale, con particolare attenzione alle informazioni su fatti ed eventi imprevisti che incidono sulla viabilità ordinaria;
- assicurare modalità di coordinamento con gli altri profili social del Comune e con le direttive della Regione Emilia-Romagna in materia di uso dei social network da parte della polizia locale;
- definire precise regole di comportamento che devono essere utilizzate sia dai dipendenti, "policy interna", che dagli utenti, "policy esterna", anche in relazione al tipo di messaggi accettati (con la riserva di rimuovere spam, off topic, commenti offensivi o inappropriati) e alla privacy degli utenti;
- gestire il profilo con la finalità di proporre informazioni obiettive e verificabili, promuovere comportamenti corretti e suscitare empatia tra la cittadinanza e il Corpo anche attraverso la pubblicazione di fotografie che ritraggono momenti della quotidianità del servizio;
- escludere il canale Twitter come canale d'accesso per richieste e gestione di interventi, informazioni e segnalazioni di vario tipo, indirizzando la cittadinanza ad altre modalità di comunicazione istituzionale;
- individuare lo stile comunicativo da impiegare sia a livello di vocabolario sia di tono complessivo, riaffermando da un lato la natura istituzionale dello spazio, offrendo sempre comunicazioni informative e rigorose e dall'altro però, per quanto possibile, raccordando la voce del corpo di polizia municipale agli stili e alle modalità caratteristici del Web sociale, facendo qualche concessione all'informalità propria di questi ambienti;

di autorizzare la modifica del nome utente @PMBologna in altro compatibile nel caso di eventuali modifiche normative in materia di polizia locale.

Dato atto che la presente deliberazione non comporta riflessi sulla situazione economico-finanziaria dell'Ente;

Preso atto, ai sensi dell'art. 49, comma 1, del Decreto Legislativo 8 agosto 2000, n. 267, così come modificato dal D.L. 174/2012, del parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica espresso dal Responsabile dell'Area Sicurezza Urbana Integrata e della dichiarazione del Responsabile dell'Area Risorse Finanziarie che il parere in ordine alla regolarità contabile non è dovuto.

Su proposta dell'Area Sicurezza Urbana Integrata

A voti palesi ed unanimi;

DELIBERA

per le ragioni espresse in premessa, parte integrante e sostanziale del presente atto:

1) DI AUTORIZZARE l'attivazione del profilo twitter utilizzando il nome utente @PMBOLOGNA, compresa l'approvazione del contratto di servizio rilasciato dal sito di Twitter durante la registrazione;

1.

2) DI INDIVIDUARE nel Comandante del Corpo di Polizia Municipale, Dott. Romano Mignani, l'amministratore del profilo istituzionale;

1.

3) DI DARE MANDATO al Comandante di adottare tutti gli atti necessari per l'attivazione e la gestione del profilo, seguendo i seguenti principi generali:

- definire la tipologia dei contenuti (messaggi oggettivi, educativi ed empatici) che si vogliono comunicare in relazione ai soli compiti e funzioni della polizia locale, con particolare attenzione alle informazioni su fatti ed eventi imprevisti che incidono sulla viabilità ordinaria;
- assicurare modalità di coordinamento con gli altri profili social del Comune e con le direttive della Regione Emilia-Romagna in materia di uso dei social network da parte della polizia locale;

- definire precise regole di comportamento che devono essere utilizzate sia dai dipendenti, “*policy interna*”, che dagli utenti, “*policy esterna*”, anche in relazione al tipo di messaggi accettati (con la riserva di rimuovere spam, off topic, commenti offensivi o inappropriati) e alla privacy degli utenti;
- gestire il profilo con la finalità di proporre informazioni obiettive e verificabili, promuovere comportamenti corretti e suscitare empatia tra la cittadinanza e il Corpo anche attraverso la pubblicazione di fotografie che ritraggono momenti della quotidianità del servizio;
- escludere il canale Twitter come canale d'accesso per richieste e gestione di interventi, informazioni e segnalazioni di vario tipo, indirizzando la cittadinanza ad altre modalità di comunicazione istituzionale;
- individuare lo stile comunicativo da impiegare sia a livello di vocabolario sia di tono complessivo, riaffermando da un lato la natura istituzionale dello spazio, offrendo sempre comunicazioni informative e rigorose e dall'altro però, per quanto possibile, raccordando la voce del corpo di polizia municipale agli stilemi e alle modalità caratteristici del Web sociale, facendo qualche concessione all'informalità propria di questi ambienti;

4) DI AUTORIZZARE la modifica del nome utente @PMBologna in altro compatibile nel caso di eventuali modifiche normative in materia di polizia locale.

Infine, con votazione separata, all'unanimità

DELIBERA

Di dichiarare la presente deliberazione immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D.L.vo 267 del 18 agosto 2000.

•