

## **OGGETTO: attivazione pagina facebook “Polizia Locale Ravenna” – linee di orientamento**

Relatore Vice Sindaco Assessore alla Polizia Municipale Eugenio Fusignani

### **LA GIUNTA COMUNALE**

#### **Premesso che:**

1. con deliberazione di G.C. n.229549/814 del 21/12/18, esecutiva ai sensi di legge, è stato approvato il piano esecutivo di gestione triennale 2019/2021;
2. nel P.E.G. è previsto, quale obiettivo per il Corpo di Polizia Locale, l'ampliamento dei canali di informazione con il cittadino con particolare attenzione all'uso dei social network;

#### **Considerato che:**

- le nuove tecnologie dell'informazione della comunicazione inducono le Amministrazioni Pubbliche a confrontarsi sull'utilizzo di nuovi strumenti e linguaggi comunicativi che possano agevolare il perseguimento delle proprie finalità istituzionali;
- i social network hanno totalmente aperto e modificato le frontiere della comunicazione digitale, espandendo, quali “piazze virtuali” la capacità di comunicare;
- i social network offrono, alle Pubbliche Amministrazioni, la possibilità di costruire con il cittadino nuove forme di dialogo e di condividere con lui informazioni, contenuto e spazi per lo scambio di conoscenze ed opinioni;
- 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;
- tra i social network, facebook, è uno strumento di comunicazione che permette di veicolare, in tempo reale, informazioni e di raggiungere un' ampia fascia di cittadini;

#### **Atteso**

- che l'uso dei social network da parte della PA 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 Locale, 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 Locale di Ravenna svolge il proprio servizio su quattro turni, garantendo una presenza continuativa per tutte le 24 ore;
- tale presenza è fonte di informazioni (esempio per nuove viabilità, per eventi e manifestazioni, ecc.), che se veicolate in tempo reale al cittadino costituiscono un servizio di interesse generale.

#### **Ritenuto**

- che una pagina facebook della Polizia Locale può essere uno strumento idoneo per favorire, accanto agli strumenti e alle forme di comunicazione istituzionale già utilizzati, una tipologia di relazione con il cittadino che consenta di condividere e “veicolare” ulteriormente contenuti ed informazioni connesse alla fruizione del territorio cittadino, alla viabilità e alle molteplici attività d'istituto;

- 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 facebook, quale strumento di comunicazione diretta che, mettendo in relazione la polizia locale 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**

- una pagina facebook necessita di modalità di redazione e pubblicazione formalizzate, proprio allo scopo di conferire maggiore ufficialità allo spazio e alle conversazioni che si svolgono al suo interno,
- la creazione di una pagina facebook è gratuita.

#### **Ritenuto, pertanto**

- di autorizzare l'attivazione della pagina facebook "*Polizia Locale Ravenna*", compresa l'approvazione della registrazione;
- di individuare nel Comandante, Andrea Giacomini, l'amministratore del profilo;
- di dare mandato al Comandante di adottare tutti gli atti necessari per l'attivazione e la gestione della pagina, seguendo i seguenti principi generali:
  - definire la tipologia dei contenuti (messaggi oggettivi, educativi ed empatici) che si vogliono comunicare in relazione ai 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 il sito istituzionale del Comune e gli altri social network del Comune;
  - 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 la pagina 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 quotidiani del servizio della Polizia Locale;
  - escludere la pagina facebook come canale d'accesso per richieste e gestione di interventi, informazioni e segnalazioni di vario tipo, indirizzando la cittadinanza ad altre modalità comunicative istituzionali;
  - 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, raccontando la voce del corpo di Polizia Locale agli stilemi e alle modalità caratteristici del Web social, facendo qualche connessione all'informalità propri di questi ambienti.

**Dato atto che:** su proposta della Polizia Locale, ai sensi dell'art. 49 comma 1, del Decreto Legislativo 8 agosto 2000, n. 267 è stato richiesto e formalmente acquisito agli atti il parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica espresso dal Dirigente del Servizio Polizia Locale e di regolarità contabile espresso dal Responsabile del Servizio Finanziario.

A voti unanimi, espressi in forma palese, nei modi di legge;

### **DELIBERA**

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

1. di autorizzare l'attivazione della pagina facebook "*Polizia Locale Ravenna*";
2. di individuare nel Comandante, Andrea Giacomini, l'amministratore della pagina;
3. di dare mandato al Comandante di adottare tutti gli atti necessari per l'attivazione e la gestione della pagina, seguendo i seguenti principi generali:

- a. definire la tipologia dei contenuti (messaggi oggettivi, educativi, ed empatici) che si vogliono comunicare in relazione ai compiti e funzioni della polizia locale, con particolare attenzione alle informazioni su fatti ed eventi imprevisti che incidono sulla viabilità ordinaria;
  - b. assicurare modalità di coordinamento con il sito istituzionale del Comune e gli altri social network del Comune;
  - c. 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 messaggio accettati (con la riserva di rimuovere spa, off topic, commenti offensivi o inappropriati) e alla privacy degli utenti;
  - d. 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 quotidiani del servizio di Polizia Locale;
  - e. 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, raccontando la voce del Corpo di Polizia Locale agli stilemi e alle modalità caratteristici del web, facendo qualche concessione all'informalità propri di questi ambienti.
4. di dare atto che la manifestazione in oggetto non presenta costi diretti per l'Amministrazione Comunale;
  5. di dichiarare la presente deliberazione immediatamente eseguibile, ai sensi dell'art. 134 c.4 del D. Lgs. n. 267/2000.