



Comune di Soragna

Provincia di Parma

DELIBERAZIONE N. 29

DEL 29/04/2019

VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

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 **ventinove** del mese di **aprile**, alle ore **14:45**, presso la Sala della Giunta, sono stati convocati i componenti della Giunta Comunale.

| ASSESSORI | PRESENTI | ASSENTI |
|--------------------------------|-----------------|----------------|
| IACONI FARINA SALVATORE | X | |
| GIORDANI FEDERICO | X | |
| ALINOV IIVONNE | | X |
| BORLENGHI GIOVANNI | | X |
| FONTANA SIMONA | X | |

Totale presenti N. 3

Totale assenti N 2

Partecipa Il Segretario Comunale, Dott.ssa Giuseppina Mingoia, che provvede alla stesura del presente verbale.

Riscontrata la validità della seduta, per la sussistenza del numero legale, il Sindaco, Sig. Salvatore Iaconi Farina, assume la Presidenza, dichiara aperta la seduta ed invita la Giunta a deliberare sull'argomento in oggetto.

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:

- 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 spazio, offrendo sempre comunicazioni informative e rigorose e, dall’altro, per quanto possibile, sarà opportuno ricordare 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.

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;

Acquisito, altresì, il parere di legittimità favorevolmente reso dal Segretario Comunale, ai sensi dell'art. 3 del regolamento comunale sui controlli interni dell'azione

amministrativa e dell'art. 31 dello Statuto comunale;

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.
- 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 dichiarare**, con separata, unanime votazione, la presente deliberazione immediatamente eseguibile ai sensi di legge.

Letto, confermato e sottoscritto:

Il Sindaco
Salvatore Iaconi Farina

Il Segretario Comunale
Dott.ssa Giuseppina Mingoia



Comune di Soragna

Provincia di Parma

P.le Meli Lupi, 1 – 43019 Soragna

Tel. 0524/598911 – Cod Fisc. E P.IVA: 00223170341

PEC: protocollo@postacert.comune.soragna.pr.it

PARERE DI REGOLARITA' TECNICA

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

Proposta di Delibera di Giunta Comunale avente ad 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 del servizio, vista la proposta di deliberazione relativa all'oggetto, esprime parere favorevole, sotto il profilo della regolarità tecnica, ai sensi dell'art. 49 del T.U.E.L. approvato con D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267.

Motivazioni o altre annotazioni:

Soragna, 08/03/2019

Il Responsabile del Servizio
DELEO MASSIMILIANO / INFOCERT SPA
Firmato digitalmente



Comune di Soragna

Provincia di Parma

P.le Meli Lupi, 1 – 43019 Soragna

Tel. 0524/598911 – Cod Fisc. E P.IVA: 00223170341

PEC: protocollo@postacert.comune.soragna.pr.it

PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE

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

PROPOSTA DI DELIBERA DI GIUNTA COMUNALE AVENTE AD 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 del servizio finanziario, vista la proposta di deliberazione relativa all'oggetto, esprime parere favorevole, sotto il profilo della regolarità contabile, ai sensi dell'art. 49 del T.U.E.L. approvato con D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267.

Soragna, 25/03/2019

Il Responsabile del Servizio
Elena Stellati / INFOCERT SPA



Comune di Soragna

Provincia di Parma

P.le Meli Lupi, 1 – 43019 Soragna

Tel. 0524/598911 – Cod Fisc. E P.IVA: 00223170341

PEC: protocollo@postacert.comune.soragna.pr.it

PARERE DI LEGITTIMITÀ (art 31 dello Statuto Comunale)

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 Segretario comunale, vista la proposta di deliberazione relativa all'oggetto, esprime **esprime parere favorevole** sotto il profilo della legittimità, ai sensi dell'art. 31 dello Statuto Comunale.

Soragna, 16/04/2019

Il Responsabile del Servizio
Giuseppina Rita Mingoa / INFOCERT SPA
Firmato digitalmente



Comune di Soragna

Provincia di Parma

P.le Meli Lupi, 1 – 43019 Soragna

Tel. 0524/598911 – Cod Fisc. E P.IVA: 00223170341

PEC: protocollo@postacert.comune.soragna.pr.it

Deliberazione di Giunta Comunale

N. 29

DEL 29/04/2019

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 IL PRESENTE ATTO VIENE PUBBLICATO ALL'ALBO PRETORIO COMUNALE IN DATA DI OGGI PER **15 GIORNI** CONSECUTIVI (ART. 124 COMMA 1° T.U. DELLE LEGGI SULL'ORDINAMENTO DEGLI ENTI LOCALI (D.LGS 267/2000).

Soragna, 06/05/2019

addetta

Antonella Passera / INFOCERT SPA

Firmato digitalmente

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.

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 di polizia.

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



La polizia a servizio di polizia

La relazione tra la polizia e le nostre comunità è cambiata da due distinti livelli in relazione tra loro. La sicurezza è garantita dai concreti livelli di protezione a rischi che gravano sulla comunità in un dato momento storico e che viene percepita che, condizionata dal clima, esprime il livello di timore che i cittadini manifestano rispetto alle 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 un senso di non pienamente giustificato timore nei confronti della realtà che ci circonda.

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 di individuare quelle più affidabili e di rispettarle ai propri bisogni in una giusta 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 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?

COPIA CARTACEA DI ORIGINALE DIGITALE - Delibera di Giunta N° 29 del 29/04/2019. Attesto che la presente copia cartacea è conforme all'originale informatico, sottoscritto con firma digitale, il cui certificato è intestato a SALVATORE IACONI FARINA, GIUSEPPINA RITA MINGOIA Documento stampato il giorno 08/06/2019 da Deleo Massimiliano. Responsabile Settore Polizia Municipale Massimiliano Deleo

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

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

ritutto il
 senta
 zione
 ia locale"
 era in
 rritorio e
 sserre
 mente
 a dagli



oggetti ad essa attigui. Questo servizio non può identificato come una mera emanazione iva della politica e dell'amministrazione, in), 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 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*

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

COPIA CARTACEA DI ORIGINALE DIGITALE - Delibera di Giunta N° 29 del 29/04/2019. Attesto che la presente copia cartacea è conforme all'originale informatico, sottoscritto con firma digitale, il cui certificato è intestato a SALVATORE IACONI FARINA, GIUSEPPINA RITA MINGOIA Documento stampato il giorno 08/06/2019 da Deleo Massimiliano. Responsabile Settore Polizia Municipale Massimiliano Deleo

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

Infatti occorre tenere in considerazione che i contenuti che pubblichiamo sono destinati ai cittadini e quindi non possono essere a loro utili, inoltre occorre avere consapevolezza che anche in quel momento si parla a nome del Comune 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 fatto istantanei, in pochi attimi il materiale pubblicato raggiunge una moltitudine di destinatari, essendo facilmente fruibile 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, disastri naturali, emergenze, sicurezza, mobilità, informazioni su alcune iniziative di controllo, richieste di autorizzazioni o collaborazione, ecc.</p> | <p>Promuovono comportamenti corretti, sensibilizzano 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 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> |





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

essere frutto di un'adeguata preparazione

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 in considerazione i contatti con gli uffici preposti.

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

Prendersi in contatto con il **Digital Champion** di riferimento del territorio della propria zona, in modo da avere un supporto specialistico gratuito. Pianificare nel dettaglio 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 modalità e regole, ecc.).

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

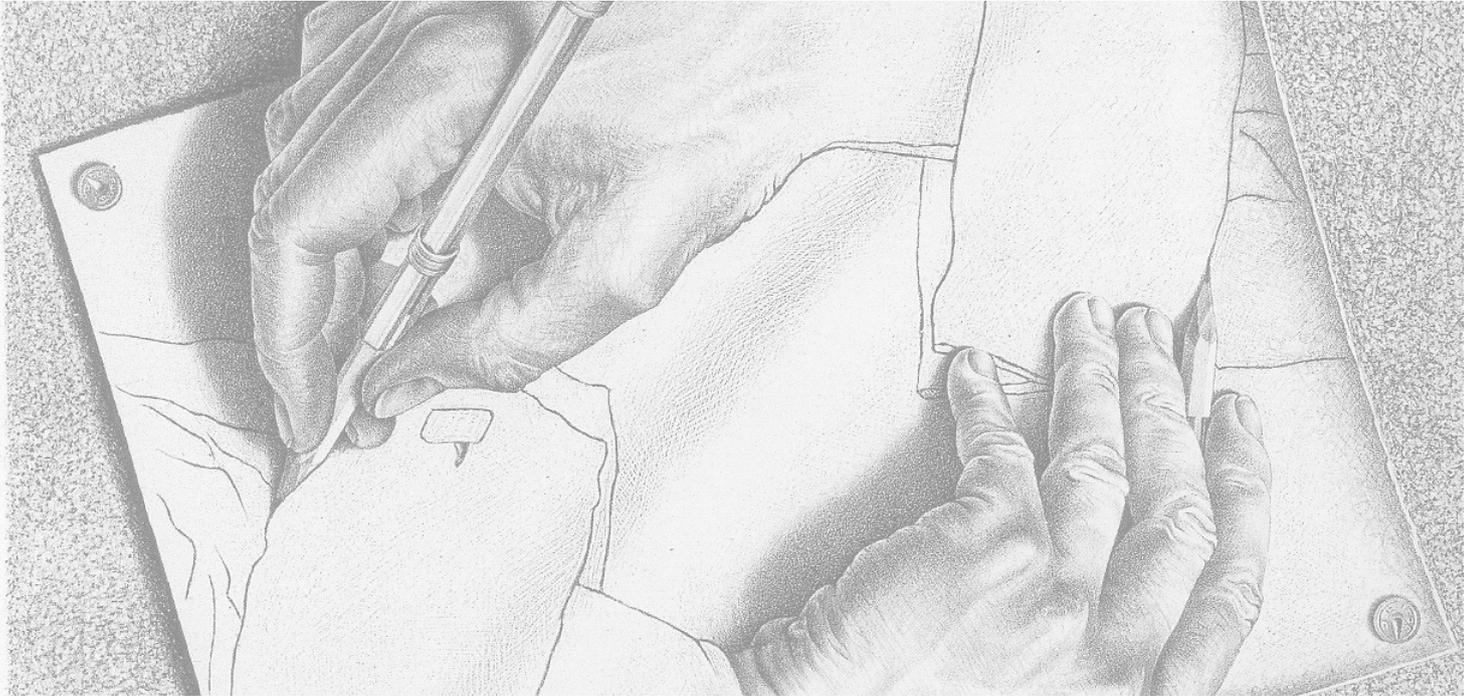
* Organizzare le giornate formative dirette agli operatori responsabili dell'inserimento dei contenuti sui profili social. La formazione deve avere in oggetto:

- ➔ 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° 29 del 29/04/2019.
 Attesto che la presente copia cartacea è conforme all'originale informatico, sottoscritto con firma digitale, il cui certificato è intestato a
 SALVATORE IACONI FARINA, GIUSEPPINA RITA MINGOIA Documento stampato il giorno 08/06/2019 da Deleo Massimiliano.
 Responsabile Settore Polizia Municipale Massimiliano Deleo

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

rofilo attivato deve essere "Pubblico"

Twitter: PMNomedelComando (oPMNomeEnte)
 MdelFrignano, PMCesenatico, ecc.)

Facebook: Polizia Municipale Nome del Comando
 me Ente) (es. Polizia Municipale Corpo Unico del
 ano, Polizia Municipale di Cesenatico) e nelle
 nazioni indicare "Pagina ufficiale della
 ia Municipale di.....".

vare progressivamente i vari social
 uati e non collegarli tra loro ma inserire i
 ti utilizzando le specifiche modalità di
 o di essi.

quanto riguarda le sole immagini di profilo,
 ogo del Comando o dell'ente.

annizzare una conferenza stampa per spiegare
 o dell'iniziativa o anche solo inviare dei
 icati stampa.

arsi di un archivio di immagini proprie,
 ve e non, da utilizzare quando serve a
 o del testo. Alimentare con foto l'archivio
 e un'immagine sempre attuale. Le foto
 o riportare data e luogo dello scatto.

zzare prioritariamente gli # definiti a livello
 le.

* 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 di canali social attivati e loro caratteristiche salienti;
 - pianificazione 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;
 - comunicazione interna ed esterna.
- Il piano operativo, come ogni piano, va periodicamente verificato ed aggiornato alle criticità e alle esigenze progressivamente emerse.

POLICY INTERNA per l'utilizzo degli strumenti

Definire e comunicare puntualmente le regole di accesso ed uso degli strumenti 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 dovranno attenersi i componenti del comando.

Definire i diversi livelli 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.

Definire 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° 29 del 29/04/2019.
 Attesto che la presente copia cartacea è conforme all'originale informatico, sottoscritto con firma digitale, il cui certificato è intestato a SALVATORE IACONI FARINA, GIUSEPPINA RITA MINGOIA Documento stampato il giorno 08/06/2019 da Deleo Massimiliano.
 Responsabile Settore Polizia Municipale Massimiliano Deleo

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 che ci aiutano a evitare errori e superare le criticità che inevitabilmente 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.

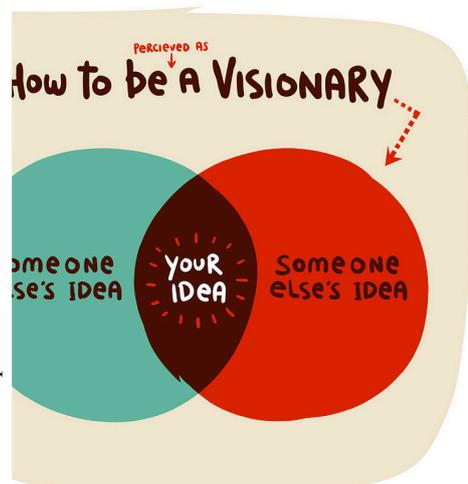
Anche in questo mondo possiamo presentarci come un unico soggetto unito e coeso, articolato sul territorio.

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.

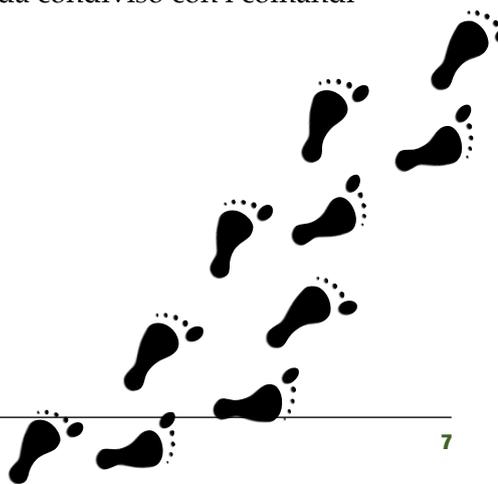
La supervisione della regione favorirà la circolazione delle migliori esperienze, il sostegno alle attività e la messa a disposizione di strumenti e competenze anche con il prezioso aiuto del sistema dei Digital Champion.



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

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

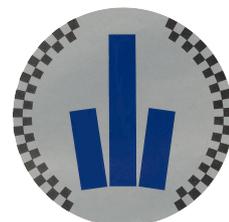


Promozione Polizia Locale



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 di polizia a servizio di polizia.

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**



Comando di polizia a servizio di polizia

La percezione della sicurezza delle nostre comunità è cambiata da due distinti livelli in relazione tra loro. La sicurezza è costituita dai concreti livelli di esposizione a rischi che gravano sulla comunità in un dato momento storico e che viene percepita che, condizionata dal clima, esprime il livello di timore che i cittadini manifestano rispetto alle 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 timori non pienamente giustificati dai 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 giusta 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 lo e gestito direttamente. Analizziamo le ragioni.

ritutto il
senta
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), 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° 29 del 29/04/2019. Attesto che la presente copia cartacea è conforme all'originale informatico, sottoscritto con firma digitale, il cui certificato è intestato a SALVATORE IACONI FARINA, GIUSEPPINA RITA MINGOIA Documento stampato il giorno 08/06/2019 da Deleo Massimiliano. Responsabile Settore Polizia Municipale Massimiliano Deleo

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> |
| LA CHIAVE | PAROLA CHIAVE | PAROLA CHIAVE |
| <p>Verificabilità: 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 si presta per "discutere", si presta per comunicare messaggi oggettivi ed empatici. La sua natura di social "della rete" rende necessaria grande attenzione 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° 29 del 29/04/2019. Attesto che la presente copia cartacea è conforme all'originale informatico, sottoscritto con firma digitale, il cui certificato è intestato a SALVATORE IACONI FARINA, GIUSEPPINA RITA MINGOIA Documento stampato il giorno 08/06/2019 da Deleo Massimiliano. Responsabile Settore Polizia Municipale Massimiliano Deleo

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.).

edere un piano organizzativo per la gestione ività:

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

pliare progressivamente il gruppo al resto del ndo, evitando così la centralizzazione su pochi; bilire un calendario di incontri periodici del gruppo editor con cui valutare l'andamento e condividere gie e proposte innovative.

nizzare le giornate formative dirette agli operatori iti dell'inserimento dei contenuti sui profili social.

iazione deve avere in oggetto:

inalità dell'attività

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

etiquette, cioè le regole generali di comportamento rte degli utenti internet

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

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

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

acebook aprire una pagina e non un profilo no; la pagina viene aperta attraverso il profilo ale dell'amministratore che la crea. E' utile prevedere due amministratori della pagina.

- * 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.

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;
- identificazione canali social attivati e loro caratteristiche salienti;
- identificazione di # (hashtag) standard, utilizzando prioritariamente quelli identificati nelle linee guida;
- 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 social attivati, indicare chi ha accesso, chi può creare le informazioni, chi è incaricato di moderare;
- definire le modalità di pubblicazione delle comunicazioni e le regole di comportamento a cui 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, a chi e a quale livello di dettaglio.
- individuare i canali alternativi dove i cittadini possono acquisire/fare informazioni, segnalazioni, interventi, atti, ecc. in modo da evitare un uso distorto e riprodotto 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.
- * Specificare che non si tratta di canali da utilizzare per le emergenze, né per segnalazioni formali o esposti.

COPIA CARTACEA DI ORIGINALE DIGITALE - Delibera di Giunta N° 29 del 29/04/2019. Attesto che la presente copia cartacea è conforme all'originale informatico, sottoscritto con firma digitale, il cui certificato è intestato a SALVATORE IACONI FARINA, GIUSEPPINA RITA MINGOIA Documento stampato il giorno 08/06/2019 da Deleo Massimiliano. Responsabile Settore Polizia Municipale Massimiliano Deleo

#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
- #metodiraccoltalocalità

#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
 - #beniritrovatilocalità
 - #biciritrovatelocalità
 - #personeritrovatelocalità
 - #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
 - #veicolosospettolocalità
 - #accattonaggiolocalità
 - #personesospettelocalità
 - #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° 29 del 29/04/2019.
 Attesto che la presente copia cartacea è conforme all'originale informatico, sottoscritto con firma digitale, il cui certificato è intestato a SALVATORE IACONI FARINA, GIUSEPPINA RITA MINGOIA Documento stampato il giorno 08/06/2019 da Deleo Massimiliano.
 Responsabile Settore Polizia Municipale Massimiliano Deleo

#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
#ricercapersone
#ricercatestimoni

#DICONODINOI

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

PER TUTTI

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



COPIA CARTACEA DI ORIGINALE DIGITALE - Delibera di Giunta N° 29 del 29/04/2019. Attesto che la presente copia cartacea è conforme all'originale informatico, sottoscritto con firma digitale, il cui certificato è intestato a SALVATORE IACONI FARINA, GIUSEPPINA RITA MINGOIA Documento stampato il giorno 08/06/2019 da Deleo Massimiliano. Responsabile Settore Polizia Municipale Massimiliano Deleo

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 e, 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

