

# Allegato A

## POLICY INTERNA PRIMA DISPOSIZIONE SULL'USO DEI SOCIAL NETWORK ISTITUZIONALI

### PRINCIPI GENERALI:

Si richiamano i contenuti delle disposizioni già dettate in merito all'apertura ed al funzionamento dei profili istituzionali creati, o in via di creazione, sui social network, e si precisano i limiti ed i criteri a cui occorre far riferimento quando si postano o si twittano messaggi. Si ricorda in particolare l'obiettivo di esaltare quella funzione di assicurazione che costituisce una delle colonne portanti nel concetto di *police service*, intimamente connesso alla strategia di contenimento dell'insicurezza percepita e di rinforzo all'attività di polizia di comunità, diretta, anche attraverso l'efficacia comunicativa, ad aumentare la fiducia dei cittadini nei riguardi dell'istituzione e quindi a raccogliere, nell'ottica di un modello di sicurezza partecipata e di coinvolgimento della cittadinanza attiva, ogni possibile risorsa dal capitale sociale utile al miglioramento della qualità della vita.

L'attività di inserimento di post e di tweet è, di norma, assegnata in via esclusiva al Comandante.

Ogni post ed ogni tweet può essere catalogato in differenti livelli di gestione dei contenuti, per cui in prima attuazione si potrebbero individuare tre livelli:

- **Messaggi di 1° livello** = Sono costituiti da informazioni routinarie, quasi sempre dirette alla comunicazione di situazioni o fatti estremamente delimitati e concreti, di utilità generale (es.: strada che viene temporaneamente chiusa e motivo; riapertura della strada precedentemente temporaneamente chiusa; vie interessate da divieti temporanei di circolazione in occasione di eventi o manifestazioni, strade interessate da divieti temporanei di sosta in occasione di eventi o manifestazioni). Dopo una prima fase di avviamento, gli agenti che verranno individuati dal Comandante possono postare o twittare tali messaggi in autonomia;
- **Messaggi di 2° livello** = Sono costituiti da informazioni non urgenti che contengono comunicazioni di tipo empatico o che coinvolgono l'attività del Comando (es.: comunicazioni di promozione dei comportamenti corretti, informazioni su alcune attività in corso da parte della Polizia Locale, informazioni contenute in foto o filmati con brevi didascalie, messaggi di ricerca di persone scomparse). Di norma, il messaggio, prima di essere postato o twittato, andrà condiviso con il Comandante;
- **Messaggi di 3° livello** = Sono costituiti da risposte a quesiti o questioni poste dagli utenti, con possibile polemica mascherata, o da messaggi riferiti alle strategie istituzionali (es.: informazioni su campagne di controlli o su obiettivi dell'attività del Corpo) e possono comprendere foto o filmati. Prima di postare o twittare, il messaggio va concordato con il Comandante o, quando possibile, deve essere scritto dal Comandante.

Le indicazioni di riferimento sul modo con cui scrivere i messaggi, si può sintetizzare come segue:

SI	NO
Informazioni di utilità pratica	Slogan fini a sé stessi per dire quanto siamo bravi
Messaggi educativi su comportamenti corretti	Notizie di fatti di cronaca
Poche cose e chiare	Messaggi oscuri o equivocabili
Toni rassicuranti, empatici	Messaggi allarmistici
Informazioni aggiornate in tempo reale	Informazioni non “chiuse”
Comunicazioni utili, pratiche	Comunicazioni senza riferimenti
Quando possibile priorità alla spiegazione sul fine di un intervento	Riferimento a dovere normativo
Mai riferimenti alle sanzioni	Indicazione sanzioni previste
Esistono argomenti tabù (* vedi nota)	Non si può parlare di tutto
Indicazioni di servizi ritenuti utili da comunicare perché è il loro fine (posto di controllo)	Indicazioni su servizi da non comunicare perché sarebbero compromessi (posto di controllo). Valuta il comandante.
Controllare sempre la sintassi prima di pubblicare	Errori grammatica, ortografia
Linguaggio comprensibile, tecnico ma non gergale	Tecnicismo, dialetto, gergo
Comunicazioni che ci coinvolgono come prima istituzione	Promozione o comunicazione su attività o eventi altrui
Piano concreto, locale, vicino	Messaggi vaghi, astrazioni, riferimenti a scenari globali o lontani

**\* Argomenti tabù:**

- Sono, in genere, da evitare post e tweet relativi ad attività di polizia giudiziaria, specialmente se in corso;
- Sono, in genere, da evitare messaggi riferiti ad attività di polizia svolta da altri corpi;
- Sono, in genere, da evitare e, comunque, rappresentano messaggi di 3° livello, post e tweet relativi a questioni complesse che implicano scenari delicati (es.: criminalità organizzata) o considerazioni su scelte di natura politica, anche nazionale;
- Sono, in genere, da evitare messaggi su argomenti di nicchia o riservati ad un pubblico qualificato (es.: tecnici del settore edilizio) oppure interpretazioni normative non suffragate, quanto meno, dalla Suprema Corte di Cassazione.

## COERENZA E TEMPESTIVITÀ:

Si richiama, fortemente, la necessità di dare **coerenza** alle nostre comunicazioni. Per cui, a titolo di esempio, se invitiamo la popolazione a segnalarci venditori porta a porta o situazioni sospette, dicendo che controlleremo, quando poi qualcuno, di conseguenza, ci chiama il successivo invio della pattuglia sul posto per i controlli dovrà essere sostanzialmente immediato!

L'idea di "prossimità" si può, peraltro, declinare in vari modi: tra questi vi rientra indubbiamente la rapidità di intervento quando il cittadino ci chiama perché ha bisogno di noi "qui ed ora".

Anche la risposta alle questioni oppure ai quesiti che ci vengono posti deve essere quanto più tempestiva possibile; il che non significa che non potremo prenderci il tempo per dare una risposta corretta e completa (nel caso in cui si ritenga che per rispondere occorra tempo per approfondimenti, si può dare subito una risposta interlocutoria). Significa invece che i nostri profili social debbono essere quotidianamente e costantemente presidiati, almeno durante l'orario di lavoro, compatibilmente con le risorse umane a disposizione e le priorità di servizio.

Il personale in servizio, qualora appositamente individuato dal Comandante con specifica disposizione, dovrà, quindi, almeno ad inizio turno e, poi, quando possibile, verificare sui social se ci sono messaggi diretti al Comando e, nel caso, dare una risposta (esaustiva o interlocutoria), ovvero informare il Comandante (subito se la questione non è rinviabile).

Parimenti, il personale di cui sopra, dovrà curare con il massimo scrupolo la divulgazione dei messaggi di 1° livello, tempestivamente, al fine di assicurare la massima attendibilità dell'informazione divulgata (si pensi alla chiusura o alla riapertura di una strada).

Si ribadisce, infine, che l'attività istituzionale condotta sui social è un'attività del Comando (non del Comandante), che mette fortemente in gioco la nostra reputazione, credibilità, attendibilità, e, in ultima analisi, la fiducia nei nostri confronti.



**Il Comandante**  
*Isp. Sup. Deleo Massimiliano*

A handwritten signature in dark ink, appearing to read "M. Deleo", written over the typed name of the commandant.