

## **LINEE GUIDA ORGANIZZATIVE SULL'USO DEI SOCIAL MEDIA DA PARTE DEL CORPO DELLA POLIZIA LOCALE DI SAVONA**

### **Articolo 1 Finalità e scopi**

1. L'utilizzo dei social media da parte della Polizia Locale di Savona è finalizzato alla comunicazione istituzionale del Corpo, a fornire informazioni alla cittadinanza e a tutti coloro che frequentano la Città, in particolare:

1. promuovere l'immagine del Corpo, conferendo conoscenza e visibilità a tutte le attività del servizio in parola;
2. illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative, nelle materie di competenza della Polizia Locale al fine di facilitarne l'applicazione;
3. illustrare le attività istituzionali del Corpo e il loro funzionamento;
4. favorire l'accesso ai servizi resi dalla Polizia Locale ed a promuoverne la conoscenza;
5. promuovere, altresì, conoscenze allargate e approfondite su temi di rilevante interesse pubblico e sociale nei limiti delle attribuzioni della Polizia Locale;
6. favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati, nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi del Corpo.

2. Attraverso i social media la Polizia Locale di Savona fornisce, per quanto precede al comma 1, comunicazioni inerenti iniziative e notizie di interesse pubblico, provvedimenti di rilevanza per la comunità, con riguardo anche alla protezione civile, oltre ad ogni altra informazione utile a rendere più agevole il flusso di informazioni verso la cittadinanza relativo alla propria attività istituzionale.

3. Sui social utilizzati dalla Polizia Locale non è ammessa pubblicità, salvo quella prevista dal social media stesso e dallo stesso gestita in completa autonomia.

### **Articolo 2 Social media utilizzati**

1. La Polizia Locale di Savona è attiva sui social media e sceglie quali utilizzare in relazione alle proprie esigenze comunicative, ed alla proprie disponibilità in termini di risorse umane, provvedendo direttamente alla moderazione dei contenuti con le stesse finalità e scopi di cui al precedente articolo 1.

2. I contenuti sono monitorati direttamente dal Comandante o suo delegato, nei giorni feriali dal lunedì al venerdì nelle ore di servizio del personale preposto – amministratore profilo - e fatte salve eventuali emergenze o esigenze di servizio inderogabili o prioritarie.

**Articolo 3**  
**Utilizzo e fruizione dei social media utilizzati dalla**  
**Polizia Locale - *Policy interna e Policy esterna* -**

1. La fruizione delle informazioni e dei contenuti dei social media della Polizia Locale da parte della popolazione, nonché l'accesso agli stessi è disciplinato dal seguente *vademecum*, posto in evidenza sui vari canali utilizzati:

- a) gli utenti dei canali social devono usare un linguaggio appropriato, stante il profilo/pagina di carattere istituzionale su cui si trovano. In tal senso, non saranno approvati e verranno rimossi tutti i post, commenti o materiali audio/video offensivi o inappropriati o che comunque non rispettino le regole della *policy interna o esterna*;
- b) segnalazioni, esposti, lamentele, denunce di qualsiasi genere e tipologia, non potranno essere inviate tramite i social media e saranno rimosse, posto che le stesse dovranno utilizzare i canali istituzionali ordinari; eventuali *tag*, condivisioni ed altro non saranno considerati utili ai fini dell'attività d'istituto;
- c) richieste di intervento e segnalazioni urgenti devono essere sempre inoltrate esclusivamente alla Sala Operativa della Polizia Locale di Savona al numero 019-811818, ovvero al NUE 112. In tal senso, esposti e segnalazioni non urgenti devono, altresì, essere inviati tramite i canali tradizionali; è sempre raccomandato un uso responsabile e razionale dei diversi servizi d'emergenza disponibili;
- d) tutto ciò che è pubblicato è soggetto ai termini di cui ai servizi dei vari social network prescelti e può essere utilizzato dal gestore come da condizioni generali di contratto sottoscritte;
- e) contenuti pubblicati ed opinioni espresse sono di personale responsabilità di chi le pubblica o diffonde. Qualora risultassero diffamatori, calunniosi o non corrispondenti al vero, oltre ad essere rimossi, verranno perseguiti nei termini di Legge;
- f) è richiesto il rispetto delle altrui opinioni, oltre all'esposizione delle proprie con pacatezza, correttezza e misura, basandosi su dati di fatto verificabili;
- g) i commenti devono essere attinenti l'argomento trattato; quanto non attinenti saranno rimossi o non approvati;
- h) in ogni caso, saranno rimossi o non approvati tutti i post, i commenti o i materiali audio/video che:
  - 1) ritraggano passeggeri dei veicoli o pedoni, fotografie, video, contenuti multimediali come targhe di veicoli che ne identificano la loro posizione sul territorio;
  - 2) la diffusione online di dati e/o informazioni personali che potrebbe cagionare danni o ledere la reputazione di terzi, e in tutti quei casi in cui si configuri una violazione delle norme sulla privacy;
  - 3) abbiano contenuto politico, propagandistico o promozionale di attività ed esercizi pubblici o commerciali;
  - 4) divulgino dati e informazioni personali o che possano cagionare danni o ledere la reputazione a terzi;
  - 5) presentino un linguaggio e/o contenuto inappropriato, offensivo, minaccioso, volgare

- o irrispettoso, ingannevole o che viola i diritti di terzi;
- 6) presentino contenuti illeciti o incitino a compiere attività illecite, violino il copyright o che utilizzino in modo improprio un marchio registrato;
- 7) presentino un contenuto osceno, pornografico o pedopornografico o tale da offendere la morale comune e la sensibilità degli utenti;
- 8) abbiano un contenuto discriminatorio per genere, etnia, lingua, credo religioso, opinioni politiche, orientamento sessuale, età, condizioni personali e sociali;
- 9) abbiano contenuti classificabili come *spam*, o *off topic*.

2. Nei casi ove ricorra, ed in particolare per quanto previsto nei casi di cui al precedente comma 1, lettere: a), b), g), e numeri: 1), 2) 3), 4), 5), 6), 7), si procederà ai termini di Legge.

3. La Polizia Locale di Savona, nella gestione dei propri canali social media, opera nel rispetto del Regolamento UE n. 2016/679 (G.D.P.R.) nonché del D.Lgs. 101/2018, oltre che di ogni altra normativa nazionale e comunitaria in materia di trattamento dei dati personali e di privacy, ed in particolare, attraverso i propri social media:

- a) provvede a non divulgare dati personali e sensibili, nonché di eventuali notizie e/o precedenti pregiudizievoli per la persona, salvo che non ricorrano particolari motivi di pubblica utilità o comprovata urgenza;
- b) rispetta il diritto all'oblio;
- c) ove richiesto dei singoli utenti, l'amministratore del profilo si adopera per eliminare ogni riferimento individuale rintracciabile nelle attività dei social media;
- d) tranne il caso di violazioni di legge, sarà compito l'amministratore del profilo eliminare anche tutti i messaggi diretti inviati agli account, a fronte di una specifica richiesta del cittadino.

4. Gli account social media della Polizia Locale non sono accessibili ai minori degli anni 16, fatta salva l'approvazione dei genitori.

5. Il trattamento dei dati personali degli utenti avviene con le modalità previste dal Piano del Comune di Savona e per soli fini istituzionali.

6. Il Comandante, in collaborazione con il CED, ha mandato ed autorizzazione di adottare tutti gli atti necessari per l'attivazione e la gestione del profilo, seguendo i seguenti principi generali:

- a) nominare un amministratore per la gestione del profilo fra il personale con le migliori competenze nella gestione della comunicazione;
- b) 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;
- c) utilizzare nome utente *@PLSavona* o altro compatibile nel caso di modifiche normative in materia di polizia locale;
- d) definire ulteriori regole di comportamento, oltre a quelle di cui alle presenti linee guida, che devono essere utilizzate sia dai dipendenti "*policy interna*", sia dagli utenti "*policy esterna*", anche in relazione ai messaggi accettati;
- e) 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;
- f) 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 della Polizia Locale agli stilemi e alle modalità caratteristici del Web sociale, facendo qualche concessione all'informalità propria di questi ambienti.