

## ALLEGATO

### **PIANO DI COMUNICAZIONE E LINEE GUIDA DEL CORPO DI POLIZIA LOCALE DELLA PROVINCIA DI MODENA**

#### **Premessa**

La Polizia Locale della Provincia di Modena intende modernizzare la propria attività informativa per renderla sempre più evoluta e aggiornata anche attraverso l'utilizzo degli strumenti di comunicazione multimediali per interagire con i cittadini in modo più diretto ed informale e al tempo stesso per promuovere il ruolo e la professionalità di tutti gli operatori che ne fanno parte, onde trasmettere un'immagine credibile di vicinanza alla comunità.

Un'informazione qualificata può sicuramente avere un effetto di rassicurazione e migliorare la trasparenza e la fiducia nelle istituzioni, soprattutto nella Polizia Locale che ne rappresenta un prioritario e naturale interfaccia.

Comunicazione, quindi, non legata a situazioni esclusivamente emergenziali, o come momento finale di un progetto ma intesa come idea globale che accompagna il lavoro della Polizia Locale della Provincia in tutte le sue fasi. Si vuole esportare conoscenze, esperienze e idee per un coinvolgimento sempre più ampio, fondato sul dialogo collaborativo che permetterà di incidere positivamente sulla corretta percezione della identità e dei servizi per costruire un rapporto aperto e proficuo con tutti i cittadini e gli utenti.

Obiettivo generale del presente piano, quindi, è quello di sviluppare, promuovere e diffondere nella Polizia Locale della Provincia di Modena un processo di cambiamento culturale volto a fornire, attraverso la comunicazione istituzionale originale ed il nuovo profilo "Instagram", un accesso diretto, semplificato e qualitativamente valido alle informazioni e ai servizi resi all'utenza, migliorandone la fruibilità.

La comunicazione, quindi, sarà affidata ai mass media tradizionali (stampa, radio e televisione) ma anche al sito web e ai social media.

#### **Linee guida della comunicazione affidata ai mass media tradizionali.**

Tale comunicazione dovrà essere gestita in collaborazione con l'Ufficio Stampa secondo le consuete modalità attualmente in essere, che già erogano il servizio istituzionale con un adeguato ed omogeneo livello di qualità, sicurezza ed aggiornamento.

#### **Linee guida della comunicazione affidata ai social media (Instagram).**

Si ritiene fondamentale, in questa parte, fissare i criteri di riconoscibilità, di aggiornamento, di usabilità e di accessibilità del social media "Instagram" della Polizia Locale della Provincia di Modena, al fine di assicurare la pubblicazione delle informazioni e l'aggiornamento dei contenuti secondo criteri che favoriscano il pieno raggiungimento degli obiettivi di conoscenza e di servizio al cittadino/utilizzatore:

- Trattasi di uno spazio pubblico e come tale va sempre considerato;
- L'Amministratore del profilo è il Comandante del Corpo della Polizia Locale della Provincia di Modena, che si avvarrà della collaborazione del personale interno al Corpo previamente identificato in apposito atto e dell'Ufficio Stampa, con cui sarà condivisa la linea editoriale pur nel rispetto della specificità del servizio;

- I contenuti pubblicati devono rispondere ai bisogni dei cittadini e devono seguire i principi della trasparenza ed essere documentati in modo chiaro e aperto;
- I messaggi pubblicati devono riguardare argomenti volti alla promozione di attività, campagne di comunicazione e azioni informative;
- I commenti non coerenti con i temi trattati o che adottano un linguaggio inappropriato saranno trattati ai sensi e per gli effetti del “Social media policy esterna”, approvato con atto del Presidente n. 89 del 22/06/2021;
- Il contenuto dei post deve essere oggettivo nella descrizione, educativo per promuovere comportamenti corretti e sensibilizzare su temi specifici, empatico facendo emergere, pur nell’alveo della naturale professionalità, l’umanità e il legame di fiducia che si vuole instaurare con l’utente/cittadino;
- Il linguaggio deve essere improntato su “parole chiave” che esprimono affidabilità, credibilità e coerenza/vicinanza.