

Deliberazione N. 321 / 2013

Estratto dal verbale delle deliberazioni di Giunta

OGGETTO: LA PROVINCIA DI PESARO E URBINO SUI SOCIAL MEDIA - LINEE DI INDIRIZZO

L'anno **duemilatredici** il giorno **diciannove** del mese di **Dicembre** alle ore **08:30** in Pesaro nella sala delle adunanze "Sara Levi Nathan".

A seguito di avvisi, si è riunita la Giunta Provinciale nelle persone dei Signori:

RICCI MATTEO	Presidente	Assente
ROSSI DAVIDE	Vice Presidente	Presente
CIARONI DANIELA	Assessore	Presente
GALUZZI MASSIMO	Assessore	Presente
MINARDI RENATO CLAUDIO	Assessore	Presente
PAPI DOMENICO	Assessore	Presente
PORTO TARCISIO	Assessore	Presente
SERI MASSIMO	Assessore	Assente

Assiste il Segretario Generale **BENINI RITA**.

Riconosciuta legale l'adunanza il Sig. **ROSSI DAVIDE**, assunta la Presidenza, invita i Membri della Giunta stessa a prendere in trattazione i seguenti oggetti:

(OMISSIS)

LA GIUNTA PROVINCIALE

Premesso che:

- le nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione ci proiettano verso un'epoca di importanti cambiamenti sociali e culturali in cui gli individui e le organizzazioni si devono confrontare con una molteplicità di nuovi strumenti e linguaggi comunicativi;
- la Pubblica Amministrazione, nel corso degli ultimi anni, ha seguito la crescita di stili di vita associati al web, consapevole che il mondo digitale, i suoi ritmi, i suoi linguaggi e i suoi vantaggi possono contribuire a ridurre la distanza fra i cittadini e le Istituzioni;
- nell'era del web 2.0 i social network offrono agli Enti Pubblici la possibilità di costruire col cittadino nuove forme di dialogo e di condividere con lui informazioni, contenuti e spazi per lo scambio di conoscenze e opinioni;

Premesso ancora che:

- la comunicazione istituzionale deve saper raccogliere la sfida dell'innovazione ed evolversi con lo stesso ritmo con cui si evolvono le nuove tecnologie, e con esse la società e i suoi cittadini. Il percorso verso la conoscenza e il corretto utilizzo di tutti gli strumenti atti a migliorare l'uso della tecnologia dentro e per le pubbliche amministrazioni non deve tuttavia dimenticare i tradizionali strumenti di comunicazione e diffusione che vanno adattati alla nuova realtà, accorciando la distanza fra cittadini e istituzioni e rispondendo alla crescente richiesta di interazione costruttiva;
- la Provincia di Pesaro e Urbino ha colto le straordinarie potenzialità dei social network in termini di comunicazione e servizio alla cittadinanza, di feedback per l'attività amministrativa, di trasparenza, di ritorno di immagine per l'Ente nel suo complesso e per il suo territorio;

Considerato che:

- per ottimizzare l'uso di queste piattaforme nella prospettiva della comunicazione pubblica occorre creare prassi condivise dagli operatori della comunicazione social, che costruiscono modelli d'azione a partire dalle proprie conoscenze ed esperienze, sulla base dei feedback dei cittadini-utenti, con la consapevolezza delle potenzialità dello strumento e la delicatezza delle relazioni aperte con il pubblico. Diventa di fondamentale importanza la questione della "credibilità" e della formazione di figure professionali specializzate che abbiano le molteplici competenze necessarie per gestire la complessità che deriva dall'implementazione degli strumenti web di seconda generazione all'interno delle pubbliche amministrazioni;

- l'Ufficio Comunicazione e Relazioni con il Pubblico si è dato l'obiettivo di elaborare e attuare una strategia di comunicazione orientata all'utilizzo dei social network per comunicare, accrescere il confronto diretto con i cittadini e instaurare nuovi rapporti di dialogo;
- l'obiettivo, denominato "Provincia 2.0 - Realizzare la corretta e proficua presenza dell'Amministrazione provinciale sui social network", viene realizzato in coerenza con il *Vademecum "Pubblica Amministrazione e social media"* curato da Formez PA nel dicembre 2011 nell'ambito delle attività finalizzate alla elaborazione delle Linee guida per i siti web delle PA (previste dalla Direttiva n. 8 del 26 novembre 2009 del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione) per *"..approfondire le modalità con le quali i social media possono essere utilizzati dalla PA per migliorare la comunicazione e il contatto diretto con i cittadini."*;
- il *Vademecum "Pubblica Amministrazione e social media"* sopracitato indica le modalità con cui *"La Pubblica Amministrazione italiana deve costruire nuove modalità di interazione e partecipazione, rafforzando la percezione di trasparenza e di efficienza. In questo scenario, gli spazi di social networking rappresentano una grande opportunità per la PA, non solo per informare e comunicare in maniera efficace ma anche per costruire una relazione di fiducia, per ascoltare e monitorare il livello di soddisfazione dei cittadini."*;

Ritenuto che la strategia di comunicazione della Provincia di Pesaro e Urbino per l'utilizzo dei social network deve essere capace di sviluppare:

- una comunicazione diretta con i cittadini
- il concetto di trasparenza da obbligo normativo in strumento di partecipazione
- una maggiore capacità da parte dell'Ente di cogliere le istanze reali della società
- il monitoraggio delle opinioni dei cittadini sulle tematiche di competenza
- la partecipazione e la cittadinanza attiva;

Preso atto che:

- l'Ufficio Comunicazione e Relazioni con il Pubblico ha effettuato la pianificazione operativa dei profili social attraverso le seguenti azioni:
 - analisi dello scenario
 - indagine preliminare della presenza su facebook delle Amministrazioni provinciali e della Provincia di Pesaro e Urbino
 - pianificazione operativa del profilo facebook della Provincia di Pesaro e Urbino e redazione del piano editoriale
 - redazione, sulla scorta del *Vademecum*, di una proposta di *"Social media Policy esterna ed interna per la gestione dei profili social della Provincia di Pesaro e Urbino"*;

- lo scopo della proposta di *Social media Policy esterna* è quello di informare gli utenti del web sulle finalità, i contenuti e le regole d'uso dei canali web e web 2.0 e che lo scopo della proposta di *Social media Policy interna* è quello di definire le principali regole di gestione dei social network della Provincia di Pesaro e Urbino da parte del personale interno;
- l'indagine preliminare della presenza della nostra Provincia su Facebook ha rilevato l'esistenza di diversi profili amministrati da uffici dell'Ente (tra cui Turismo, Cultura, Politiche giovanili e Urbanistica);
- si è ritenuto necessario creare uno spazio di incontro tra gli autori dei profili social esistenti e coloro che, a vario titolo e con diverse responsabilità, partecipano al processo di comunicazione dell'Ente (Rete interna dei Referenti per la Comunicazione) e pertanto il 15 ottobre 2013 è stato istituito un **Tavolo di lavoro per i Social network** dove condividere le varie esperienze in corso, le buone prassi e dove integrare in una strategia comune le proposte per il futuro; il **Tavolo di lavoro** viene coordinato dall'Ufficio Comunicazione e dall'Ufficio Gestione telematica provinciale;
- il **Tavolo di lavoro** ha analizzato la proposta di "*Social media Policy esterna ed interna per la gestione profili social dell'Ente*" redatta dall'Ufficio Comunicazione e ha approvato una proposta condivisa;

Ritenuto che :

- il *Vademecum "Pubblica Amministrazione e social media"* e la proposta di "*Social media Policy esterna ed interna per la gestione profili social dell'Ente*" approvata dal **Tavolo di lavoro per i Social network** possono costituire le **Linee di indirizzo** a cui fare riferimento per "*..approfondire le modalità con le quali i social media possono essere utilizzati dalla PA per migliorare la comunicazione e il contatto diretto con i cittadini.*";

Visto l'art. 48 del D.Lgs. 267/2000;

Visto il parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica di cui all'art. 49, comma 1, del T.U.E.L. ex D.Lgs. n. 267/2000, che si allega;

Esaminato dal Servizio Ragioneria;

Con voti unanimi,

DELIBERA

Per quanto esposto in premessa:

- 1) di approvare le **Linee di Indirizzo della Provincia di Pesaro e Urbino per la presenza dell'Ente sui social media**;

2) di stabilire che le Linee di Indirizzo sono costituite dai seguenti allegati:

- *Vademecum “Pubblica Amministrazione e social media”*(Formez P.A 2011) – Allegato 1
- *“Social media Policy Esterna”* - Allegato 2
- *“Social media Policy Interna”* - Allegato 3

3) che gli allegati costituiscono parte integrante della presente delibera;

4) che il ***Tavolo di lavoro di lavoro per i Social Network*** viene coordinato dall'Ufficio Comunicazione della Provincia e dall'Ufficio Gestione telematica provinciale;

5) di dichiarare il presente atto immediatamente eseguibile, ex art. 134, comma 4, del T.U.E.L..

(OMISSIS)

Del che si è redatto il presente verbale.

IL VICE PRESIDENTE

F.to **ROSSI DAVIDE**

SEGRETARIO GENERALE

F.to **BENINI RITA**

La presente copia, composta di n.6..... pagine, è conforme all'originale conservato in atti e consta altresì di n.....4.... allegati per un totale di n. ...76..... pagine.

Pesaro,

IL CAPO UFFICIO 1.0.3
ROCCHI MIRIAM

Si certifica che una copia informatica della presente deliberazione è stata affissa in data
all'Albo Pretorio on-line della Provincia per la prescritta pubblicazione per 15 giorni interi e consecutivi.

Pesaro,

IL RESPONSABILE DELLA PUBBLICAZIONE
PACCHIAROTTI ANDREA

Si certifica che una copia informatica della presente deliberazione è stata pubblicata all'Albo Pretorio on-line per 15 giorni interi e consecutivi, non computando il giorno di affissione, dal al
(n. di Registro)

Pesaro,

IL RESPONSABILE DELLA PUBBLICAZIONE
PACCHIAROTTI ANDREA

La presente deliberazione è divenuta esecutiva il 19/12/2013 perché dichiarata immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4, del T.U.E.L. 267/2000.

Pesaro,

IL RESPONSABILE DELLA PUBBLICAZIONE
PACCHIAROTTI ANDREA