



PROVINCIA DI SAVONA

DECRETO DEL PRESIDENTE

N. 9 DEL 18/01/2024

SETTORE AFFARI GENERALI

SERVIZIO COMUNICAZIONE

OGGETTO: SOCIAL MEDIA STRATEGY DELLA PROVINCIA DI SAVONA STRATEGIA E STRUMENTI DI COMUNICAZIONE DIGITALE

Il Presidente della Provincia

VISTO CHE La comunicazione istituzionale on-line è l'attività prevista dalla Legge 150/2000 per le amministrazioni pubbliche con l'obiettivo di gestire, sviluppare e migliorare le relazioni delle istituzioni con i loro cittadini, mediante modalità di interazione, opportunità di partecipazione ed accesso tipiche della comunicazione via web.

VISTE le indicazioni espresse dal Codice dell'Amministrazione Digitale, CAD, termine con il quale è comunemente indicato il D. Lgs. del 7 marzo 2005, n. 82 e successive modifiche (testo) che è stato aggiornato e integrato con il testo del NUOVO CAD, Decreto legislativo n. 235/2010, per favorire e promuovere iniziative per l'alfabetizzazione digitale dei cittadini e semplificare l'esercizio digitale di accesso ai servizi

PREMESSO CHE nella sempre più moderna e condivisa vision di smart governance, la comunicazione pubblica digitale, sul web e sui social-media, permette alla P.A. di offrire servizi e fornire informazioni immediate di ampissima diffusione e di affrontare la gestione di una crisi in maniera pronta ed efficace.

PREMESSO INOLTRE CHE i presidi virtuali dell'Ente sulla rete veicolano in modo rapido, gratuito e capillare quel ventaglio di opportunità offerte dalla Pubblica Amministrazione al servizio del cittadino, che ancora troppo spesso faticano ad essere note al di fuori degli uffici.

CONSIDERATO CHE i social-media nella Pubblica Amministrazione svolgono un ruolo strategico e indispensabile nella comunicazione online dell'Ente, assolvendo due scopi tra loro complementari: l'informazione e l'avvicinamento di utenti ed istituzioni, al fine di costruire con loro una relazione di reciproca fiducia ed ascolto, utile a monitorare il livello di soddisfazione ed efficacia dei servizi resi. Essi migliorano la relazione con l'utente perché prevedono e favoriscono una comunicazione bidirezionale, moderabile e costruttiva, che raccoglie e gestisce le opinioni della comunità, contrastando l'esordio e l'alimentarsi di fake-news da parte di detrattori ed allarmisti, che non solo andrebbero ad inficiare il buon esito dell'operato pubblico, ma potrebbero indebolirne reputazione e

immagine pubblica oltre a rivelarsi dannose e pericolose per la pubblica incolumità in caso di emergenza.

EVIDENZIATO CHE fermo restando che le piattaforme digitali non siano sostitutive dei consueti canali di contatto, informazione e comunicazione dell'Ente e quindi non sono assoggettate ai medesimi obblighi di pubblicità e trasparenza, la Provincia di Savona intende utilizzare i social media, in coordinamento costante con la comunicazione già offerta dal proprio sito istituzionale, al fine di potenziare e massimizzare la divulgazione delle informazioni di pubblico interesse, facilitare l'accesso ai servizi, favorire il dialogo e la partecipazione, nonché promuovere il territorio, l'economia e l'immagine complessiva della Provincia di Savona.

PRESO ATTO CHE nel dettaglio si intende fornire:

- Comunicazione istituzionale per diffondere informazioni ufficiali riguardanti le attività, i progetti e gli eventi dell'ente, nonché le decisioni prese a livello amministrativo. L'obiettivo è promuovere la trasparenza e l'accessibilità delle singole iniziative.
- Coinvolgimento della comunità: nell'ascolto attivo di opinioni/segnalazioni/suggerimenti da parte dell'utenza, incoraggiando la partecipazione e il dialogo costruttivo.
- Promozione del territorio: i canali social possono essere utilizzati per promuovere le risorse culturali, turistiche ed economiche del territorio provinciale per valorizzarlo e fornire informazioni di rilevanza per turisti e visitatori, in accordo con i singoli comuni ed a supporto delle loro esigenze.
- Comunicazione d'emergenza per la veicolazione immediata e più amplificata possibile di messaggi, avvisi e prescrizioni di tutela dell'incolumità pubblica da diffondersi in modo diretto e ufficiale, in condivisione con le forze dell'ordine e gli organi di vigilanza coinvolti, contrastando una possibile manipolazione dell'informazione e l'alimentarsi di pericolose fake news
- Presidio, partecipazione e moderazione della "conversazione mediatica" inerente l'operato dell'Ente, al fine di garantire riposte competenti e autorevoli.

In funzione delle precedenti premesse

DECRETA con il presente atto la volontà di procedere all'attuazione delle seguenti misure:

1. **Adozione della Social Media Strategy 2024** (*allegato 1*) riportante l'analisi di dettaglio dello stato dell'arte degli strumenti comunicativi digitali attuali e degli obiettivi e strumenti digitali di cui si ritiene necessario dotarsi
2. **Adozione di una propria Social Media Policy**, di seguito "SMP" (*allegato 2*) come strumento di comunicazione che disciplini ufficialmente la gestione di account, profili e pagine dell'Ente sulle principali piattaforme social, al fine di garantire coerenza, trasparenza ed efficacia alla comunicazione stessa.
In base al tipo di pubblico di riferimento, essa si distingue in :
 - Social Media Policy esterna, per disciplinare la propria presenza sulle piattaforme social, la relazione con gli utenti esterni e le regole di comportamento (netiquette) richieste
 - Social Media Policy interna, per fornire indicazioni al personale interno sulle modalità attese di gestione operativa e strategica dei medesimi canali social
3. **Costituzione di una Redazione Web interna con funzione di Social Media Team** addetta alla gestione dei profili social

4. **Costituzione di un Gruppo di Lavoro intersettoriale** per la condivisione periodica delle tematiche di principale valore/interesse/urgenza/necessità di essere veicolate esternamente all'utenza, che andranno ad alimentare il calendario editoriale dei singoli canali. Il suddetto Gruppo di Lavoro, tramite la creazione di una chat interna di confronto e richiesta informazioni, più snella ed informale, opererà anche nel riscontro immediato ed efficace di commenti e segnalazioni che necessitino di una moderazione immediata e competente, ad opera del Servizio Comunicazione che ne gestirà il ruolo di coordinamento e collettore delle informazioni, nonché l'onere stesso della pubblicazione.

5. **Adesione all'Associazione PA SOCIAL - ASSOCIAZIONE ITALIANA PER LA NUOVA COMUNICAZIONE.** Prima associazione italiana dedicata alla comunicazione e informazione digitale, quella portata avanti attraverso web, social network, chat, intelligenza artificiale. Si occupa di divulgazione, formazione, pubblicazioni, ricerche ed è la prima rete a livello mondiale nel suo genere con la partecipazione di numerosi professionisti, giornalisti, comunicatori, nuove professioni del digitale, amministratori, manager, enti e aziende pubbliche, associazioni, imprese, cittadini.

E di affidare al **Servizio Comunicazione** la gestione e il coordinamento di tutte le attività collegate all'attuazione delle misure precedenti, nonché la successiva reportistica periodica di risultato ed andamento, utile alla programmazione periodica e successiva degli interventi.

di pubblicare il presente atto all'Albo on line per quindici giorni consecutivi.

Il Presidente
OLIVIERI PIERANGELO