



SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA

del Comune di Borriana

Sommario

Definizioni	2
Finalità	2
Elenco degli account ufficiali	2
Chi gestisce lo spazio social dell'Ente.....	2
Contenuti.....	2
Regole di utilizzo	2
Utilizzo dei social da parte di persone autorizzate al trattamento in rappresentanza dell'Ente	3
utilizzo privato dei social da parte dei dipendenti.....	4
Responsabilità.....	5
Privacy	5
Contatti e aggiornamenti.....	5

Definizioni

Social Media Policy: codice di condotta che regola la relazione su internet, e in particolare sui social media, tra l'Ente e i suoi dipendenti (social media policy interna) e tra l'Ente e gli utenti (social media policy esterna).

Policy: Regolamento che disciplina il comportamento dei collaboratori e dipendenti con relativo impianto sanzionatorio.

Netiquette: regole di comportamento impostate come disclaimer sulle pagine/gruppi social ufficiali. Serve a comunicare agli utenti i criteri di moderazione, pubblicazione e modalità di comunicazione ammesse dall'Ente.

Finalità

Il Comune di Settimo Rottaro intende utilizzare i social media per svolgere un'attività di comunicazione nell'ambito delle proprie finalità istituzionali, indicate nello Statuto.

Il presente documento definisce le principali regole di gestione cui il personale interno è chiamato ad attenersi nella gestione dei social media del Comune di Settimo Rottaro.

Si precisa, inoltre, che le piattaforme digitali non sono sostitutive dei consueti canali di contatto, informazione e comunicazione dell'Ente nemmeno per quanto concerne gli obblighi di pubblicità e trasparenza.

Elenco degli account ufficiali

Il Comune Settimo Rottaro è ufficialmente presente nei social media tramite la pagina e il profilo elencato nella pagina "Social media Policy" del sito istituzionale: <https://it-it.facebook.com/comunediborriana>.

Ogni nuovo canale social istituzione deve essere autorizzato dall'Amministrazione.

Chi gestisce lo spazio social dell'Ente

Il Sindaco in primis, il quale può autorizzare e incaricare altre persone per poter gestire gli account istituzionali, nel rispetto della presente Policy e di eventuali e ulteriori indicazioni fornite dallo stesso.

Possono essere individuati, abilitati e incaricati uno o più referenti per le attività di gestione e pubblicazione dei contenuti.

Attualmente l'altra persona incaricata è il Vice Sindaco del Comune di Borriana, ma non si esclude che ci possano essere ulteriori individuazioni.

Contenuti

I contenuti pubblicati nei social media riguardano informazioni di servizio, scadenze, eventi, manifestazioni, bandi, progetti, iniziative, opportunità di coinvolgimento e partecipazione dei cittadini, comunicazioni degli amministratori e aggiornamenti in situazioni di emergenza.

Si possono condividere anche contenuti, messaggi di pubblico interesse o utilità, realizzate da altri enti, soggetti o cittadini della comunità.

Regole di utilizzo

I contenuti pubblicati dall'Ente possono essere condivisi, utilizzati e commentati dagli utenti nel rispetto di alcune regole:

- Le opinioni devono essere espone con correttezza e misura, nel rispetto di quelle altrui; ciascuno è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime. Non saranno tollerate insulti, volgarità, offese, minacce e, in generale, atteggiamenti violenti.
- I contenuti pubblicati devono rispettare sempre la privacy delle persone. Devono essere evitati riferimenti a fatti che ledano la sfera personale di terzi.
- L'interesse pubblico degli argomenti è un requisito essenziale: non è possibile utilizzare questi spazi per affrontare casi personali né, rispetto al tema di interesse generale, allargare il confronto in modo generico e indiscriminato.
- Sono vietate forme di pubblicità, spam o promozione di interessi privati o di attività illegali e non sono ammessi contenuti che violino la normativa in materia di diritto d'autore e marchi registrati.
- L'aggregazione dei contenuti pubblicati dal Comune di Settimo Rottaro con contenuti di terzi, la ripubblicazione in altro contesto, eventuali rielaborazioni e altre forme di trattamento non sono sotto il controllo di questo Ente.

Utilizzo dei social da parte di persone autorizzate al trattamento in rappresentanza dell'Ente

Gli account social istituzionali vengono gestiti autonomamente dal Sindaco e da persone autorizzate. Tutti hanno a disposizione le credenziali di accesso agli account istituzionali che devono essere mantenute segrete e non accessibili a terzi non autorizzati. La password scelta e utilizzata deve: contenere almeno una lettera maiuscola e almeno una cifra numerica; deve essere lunga almeno 8 caratteri; deve venire modificata ogni 6 mesi, e il rinnovo va concordato con il Sindaco. Nel caso ci siano più profili social, le password non possono essere uguali.

I contenuti degli utenti devono essere monitorati e, in caso di richieste, queste devono essere prese in considerazione, direttamente se possibile, oppure inoltrate all'ufficio competente. E' necessaria la collaborazione di tutti i servizi dell'Ente per garantire sia per garantire i contenuti da riportare nella pagina social, sia per le risposte da assicurare agli utenti.

Gli incaricati alla pubblicazione dei contenuti rappresentano l'Ente, e lo spazio virtuale dovrà essere considerato come uno spazio pubblico, non privato, in cui trattare tematiche che riguardano l'Amministrazione e non è possibile esprimere alcuna opinione personale.

Per la **redazione dei testi** da pubblicare nei social, è opportuno:

- scrivere documenti semplici e lineari, che tengano conto in primis dei bisogni del lettore;
- usare un linguaggio semplice e chiaro, seguendo le indicazioni della "Guida al linguaggio della Pubblica Amministrazione" su stile, tono di voce, uso delle parole¹;
- organizzare contenuti e documenti in modo che siano facili da trovare durante la navigazione;
- stimolare le risposte e la partecipazione inserendo brevi descrizioni anche dalle immagini o video, ove possibile anche alle condivisioni.
- predisporre un buon archivio audio/video/foto dove sarà possibile attingere per la pubblicazione; le immagini devono essere di proprietà dell'Ente o con licenza Creative Commons specificandola e seguendone scrupolosamente le regole. Qualora le immagini di

¹ "Linee guida per i siti web della PA – Vademecum Pubblica Amministrazione e Social Media", Formez PA 2011 pag.

proprietà dell'Ente riguardino persone fisiche queste devono aver autorizzato la pubblicazione della propria immagini previa raccolta del consenso informato.

Per la **gestione dei contenuti** è opportuno:

- rispondere ai commenti critici, con materiale informativo e con toni garbati
- non eliminare nessun commento se non nei casi previsti nella Social Media Policy esterna (es. commenti volgari o diffamatori);
- in caso di reclami, condividere la risposta con il Sindaco o l'Ufficio competente, ed eventualmente dar conto di eventuali disagi e scusarsi, illustrando le azioni che sono in programma.

Utilizzo privato dei social da parte dei dipendenti

Anche nell'uso privato dei social, si tenga presente che: "...la persona può essere comunque identificata dagli altri utenti dello stesso social network come un dipendente della PA e, come tale, deve impegnarsi a mantenere un comportamento corretto." ²

Pertanto, oltre a quanto previsto dal D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 a norma dell'art.54 del decreto legislativo del 30 marzo 2001, n. 165 (Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici), il personale dovrà considerare lo spazio virtuale del social network come spazio pubblico e non privato, in particolare per quanto riguarda il lavoro e le tematiche che attengono la propria Amministrazione.

Fermo restando l'esercizio delle libertà sindacali e del diritto di critica, di seguito sono elencate le linee guida:

- è proibito divulgare informazioni confidenziali ossia non possono essere divulgate le informazioni riservate sulle attività lavorative: documenti, progetti, corrispondenza, procedimenti non deliberati, fatti riconducibili ad utenti etc.; vige, infatti, un obbligo di tutela del segreto d'ufficio e della riservatezza con divieto di diffusione, salvo eventuali eccezioni stabilite, di informazioni, video e fotografie che riprendono locali e persone in assenza delle relative autorizzazioni.
- non divulgare, materiale fotografico e materiale multimediale dell'amministrazione senza autorizzazione; i contenuti emanati dal profilo istituzionale potranno essere utilizzati liberamente sui propri profili privati.
- non utilizzare i loghi del Comune sui social e comunque non senza una preventiva autorizzazione da parte del Dirigente competente.
- astenersi dalla trasmissione e diffusione mediante qualsiasi strumento o canale di comunicazione, di messaggi minatori ovvero ingiuriosi, commenti e dichiarazioni pubbliche offensive nei confronti dell'amministrazione, riferiti ad attività istituzionali e più in generale al suo operato che, per le forme e i contenuti, possono comunque nuocere all'amministrazione con relativa lesione all'immagine o al prestigio o compromissione dell'efficienza.
- se un dipendente sceglie di rendere noto il luogo in cui lavora dovrà specificare la qualifica rivestita all'interno del Comune, specificare che le opinioni espresse hanno carattere personale e non impegnano in alcun modo la responsabilità dell'Ente e citare il profilo istituzionale del

² "Linee guida per i siti web della PA – Vademecum Pubblica Amministrazione e Social Media", Formez PA 2011 pag.

Comune. Ricordiamo, infatti, che le opinioni espresse hanno carattere personale e non rispecchiano l'Amministrazione e devono comunque rispettare il regolamento di comportamento dei dipendenti pubblici D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62.

Responsabilità

Eventuali comportamenti non conformi alla presente Policy verranno segnalati agli uffici competenti per l'applicazione dei relativi procedimenti disciplinari.

Privacy

Il trattamento dei dati personali segue le policy in uso nelle diverse piattaforme utilizzate. I dati particolari postati in commenti o post pubblici all'interno dei canali sui social media dell'Ente verranno rimossi.

La pubblicazione di contenuti e le altre attività di gestione da parte dell'Ente nei propri account ufficiali sui social media, avviene nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

Contatti e aggiornamenti

La social media policy potrà, nell'ottica di miglioramento continuo, essere aggiornata.

Per eventuali segnalazioni contattare:

E-mail: sindaco@comuneborriana.info

PEC: borriana@pec.ptbiellese.it