

SOCIAL MEDIA POLICY

Del COMUNE DI TERRANUOVA BRACCIOLINI

Allegato 1 al Codice di comportamento dei dipendenti del Comune di Terranuova Bracciolini.

Oggetto

Disciplinare per l'utilizzo e la gestione dei canali e delle pagine istituzionali aperte dal Comune di Terranuova Bracciolini su social network e social media e regole di comportamento del personale e degli utenti.

Tutti gli account social tematici in gestione a singoli servizi comunali devono attenersi alle indicazioni del presente Disciplinare.

L'insieme delle regole e dei comportamenti qui descritti definisce la Social Media Policy (SMP) del Comune di Terranuova Bracciolini, e costituisce parte integrante del Codice di comportamento dei dipendenti comunali.

Per chiarezza si individuano due tipologie di policy:

- **Policy interna**, diretta a tutti i dipendenti, collaboratori, consulenti, fornitori.
- **Policy esterna**, diretta a cittadini, imprese, associazioni e a tutti coloro che utilizzano e interagiscono con canali e pagine social del Comune di Terranuova Bracciolini.

Finalità

Il Comune di Terranuova Bracciolini riconosce il web e i new media tra gli strumenti principali per il raggiungimento dell'efficacia dell'informazione e della comunicazione pubblica e di emergenza.

Ha pertanto scelto, per essere più vicino ai propri cittadini, imprese e associazioni, di utilizzare i social media come canali di comunicazione e condivisione di informazioni istituzionali, anche ai fini dell'espletamento dei doveri di comunicazione previsti dall'art. 1, comma 5 della L. n. 150/2000.

Definizioni

- **Comunicazioni**: tutte le comunicazioni interne ed esterne
- **Personale**: include dipendenti, collaboratori, volontari
- **Fornitori**: le imprese, le associazioni e loro dipendenti e collaboratori che abbiano un rapporto contrattuale con il Comune di Terranuova Bracciolini
- **Utenti**: tutti gli utilizzatori di servizi e attività
- **Account dei profili social istituzionali e siti internet**: sito internet istituzionale, sito tematico aterranuova.it, canale Youtube del Comune di Terranuova Bracciolini, profilo Facebook istituzionale, pagina Instagram, canale Telegram, servizio di informazione tramite Whatsapp
- **Account o profili social privati**: canali social gestiti per uso personale dal personale e dai fornitori del Comune di Terranuova Bracciolini
- **Personale autorizzato**: dipendenti espressamente autorizzati alla gestione degli account social istituzionali
- **Social media policy**: l'insieme delle regole per l'utilizzo e l'interazione con i profili social

Profili Istituzionali

Sono da considerarsi account social istituzionali: l'account principale del Comune di Terranuova Bracciolini e tutti gli altri eventuali account tematici gestiti dai singoli servizi, nonché le pagine/evento temporanee attuali e di futura attivazione.

Tutti gli account social istituzionali devono contenere il logo ufficiale del Comune di Terranuova Bracciolini o la dicitura “Comune di Terranuova Bracciolini” nelle note informative a esplicitare con chiarezza l'appartenenza al social network comunale.

La loro apertura e chiusura deve essere autorizzata dal Sindaco, che, in qualità di rappresentante legale dell'Ente, ne custodisce, anche tramite uffici preposti, le credenziali di accesso e ne garantisce la trasmissione al proprio successore.

La gestione ordinaria dei canali social istituzionali è di competenza della Responsabile della comunicazione istituzionale che, in quanto Social media manager, ne cura la costante supervisione ed il coordinamento dell'attività di comunicazione, nonché le valutazioni sull'efficienza e sull'efficacia dei profili e dei canali di comunicazione utilizzati.

Autorizzazioni temporanee all'accesso di terzi agli account social istituzionali possono essere concesse dal Social media manager esclusivamente per i ruoli di editor in situazioni di emergenza in cui sia necessario un tempestivo presidio della pagina o un presidio h24, o per progetti di comunicazione speciali.

I soggetti temporaneamente autorizzati sono tenuti ad attenersi a tutte le disposizioni contenute nel presente Disciplinare e alle norme di legge.

L'elenco dei social network attivi è costantemente aggiornato e reso disponibile nel portale istituzionale del Comune <https://comune.terranuova-bracciolini.ar.it>

Contenuti

I contenuti diffusi attraverso gli account social istituzionali del Comune di Terranuova Bracciolini non sostituiscono gli obblighi istituzionali di pubblicità e trasparenza, ma costituiscono una risorsa aggiuntiva rispetto ai tradizionali canali di comunicazione e concorrono a:

- agevolare l'accesso ai servizi
- favorire la trasparenza dell'attività amministrativa,
- incoraggiare il dialogo e il coinvolgimento della comunità e rafforzarne i legami,
- promuovere il territorio e gli eventi pubblici,
- ascoltare e analizzare il sentiment.

Tali contenuti possono riguardare comunicazioni sulle attività e i servizi erogati, comunicati stampa, pubblicazioni e documenti ufficiali, novità normative, informazioni su iniziative ed eventi di settore, immagini e video istituzionali e relativi a eventi a cui l'Ente partecipa. Devono essere scritti con trasparenza, correttezza ed efficacia comunicativa, privilegiando le informazioni di pubblica utilità.

Commenti e post degli utenti, che dovrebbero sempre presentarsi con nome e cognome, rappresentano l'opinione dei singoli e non quella dell'amministrazione comunale, che non può essere ritenuta responsabile della veridicità o meno di ciò che viene postato sui canali da terzi, entità giuridiche o persone fisiche.

Occasionalmente possono essere condivisi contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità realizzate da soggetti terzi (altri enti, testate di informazione web, etc.); in questi casi il Comune di Terranuova Bracciolini si limita a verificare l'attendibilità della fonte ma non ne certifica i contenuti.

Gli eventi organizzati da privati o associazioni sono normalmente diffusi e pubblicizzati se patrocinati dal Comune di Terranuova Bracciolini o ritenuti particolarmente significativi e

rilevanti per la cittadinanza sul sito internet del Comune nella apposita sezione “Notizie”.

Occasionalmente e a discrezione del Social media manager gli eventi principali potranno essere promossi anche sui social network del Comune con post specifici o in modo aggregato.

La presenza di eventuali spazi pubblicitari a margine dei contenuti pubblicati nelle pagine dei social network non è sotto il controllo del Comune di Terranuova Bracciolini, ma è gestita in autonomia dagli stessi social network.

Portali e Social Network Utilizzati

Il Comune di Terranuova Bracciolini è attivo sui seguenti social network:

- Facebook <https://www.facebook.com/ComunediTerranuovaBracciolini>
- Instagram <https://www.instagram.com/comunediterranuova>
- YouTube <https://www.youtube.com/user/TerranuovaB>
- Telegram https://t.me/terranuova_bracciolini
- Whatsapp <https://web.whatsapp.com/>
- Sito istituzionale del Comune <https://comune.terranuova-bracciolini.ar.it/home>
- Sito tematico, testata giornalistica www.aterranuova.it

Parte I – Social Media Policy Interna
--

In base a quanto indicato nelle “Linee guida per i siti web della PA” previste dalla Direttiva n. 8 del 26 novembre 2009 del Ministero per la pubblica amministrazione e l’innovazione e nel relativo Vademecum “Pubblica amministrazione e social media” curato da Formez PA per conto del medesimo Ministero, le modalità d’uso dei siti di social networking da parte del personale, tanto nell’attività professionale quanto nella propria vita privata, si possono distinguere in due casi specifici: uso in rappresentanza dell’Ente e uso privato.

La SMP Interna fornisce dunque le principali norme di comportamento da osservare sia che si utilizzino account social istituzionali, sia che si usino account social privati, ma riferiti a persone o attività che svolgono prestazioni o hanno ruoli direttamente inerenti al Comune di Terranuova Bracciolini.

L’intenzione non è di scoraggiare o limitare indebitamente l’espressione personale o le attività online, ma di rendere edotto e tutelare personale e fornitori dal potenziale danno che possono causare (direttamente o indirettamente) all’Ente, e di conseguenza a sé stessi, con l’uso poco accorto degli account social privati.

Ogni persona è infatti direttamente responsabile del contenuto che pubblica a titolo personale e ne risponde di fronte alla legge, ma anche, se in violazione del Codice di Comportamento dei dipendenti, disciplinarmente.

La SMP Interna si rivolge e si applica quindi a:

- chi si occupa di amministrare i canali social del Comune di Terranuova Bracciolini;
- tutti i dipendenti, consulenti, collaboratori, fornitori del Comune di Terranuova Bracciolini, che utilizzano propri account social privati.

Uso privato dei Social Network

Il personale e i fornitori del Comune di Terranuova Bracciolini, che utilizzano profili social

privati per i propri interessi, devono impegnarsi a mantenere un comportamento corretto e rispettoso dell'organizzazione presso cui prestano attività e attenersi a quanto previsto dal D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 - Regolamento recante Codice di Comportamento dei dipendenti pubblici e dal Codice di Comportamento del personale del Comune di Terranuova Bracciolini.

Nello specifico al personale e ai fornitori del Comune di Terranuova Bracciolini **non è consentito**, anche nei propri account social privati:

- a. utilizzare, divulgare e pubblicare informazioni e documenti di cui dispongono o siano venuti a conoscenza nello svolgimento di attività e prestazioni effettuate per il Comune di Terranuova Bracciolini, sia che riguardino sé stessi, terze parti (partner, istituzioni, utenti, stakeholder, etc...) o servizi e progetti (salvo espressa e preventiva autorizzazione o salvo non siano già presenti sugli account social istituzionali dell'Ente), né anticipare l'esito di decisioni o azioni proprie o altrui o fornire informazioni e notizie relative a procedimenti o atti, in corso o in fase di conclusione;
- b. condividere o diffondere foto, video o altro materiale multimediale che riprenda locali comunali e personale (ad eccezione di eventi pubblici che si svolgono presso la sede di lavoro o se in possesso di esplicita autorizzazione delle strutture e delle persone coinvolte);
- c. aprire blog, pagine o altri canali a nome del Comune di Terranuova Bracciolini o che trattino argomenti riferiti all'attività istituzionale dell'Ente (salvo il ruolo di Social Media Manager);
- d. utilizzare il logo o l'immagine del Comune di Terranuova Bracciolini (salvo espressa e preventiva autorizzazione dell'Ente);
- e. diffondere, condividere o mostrare apprezzamento a dichiarazioni pubbliche offensive dell'immagine del Comune di Terranuova Bracciolini (salvo il diritto di esprimere valutazioni e diffondere informazioni a tutela dei diritti sindacali e il legittimo diritto di critica)
- f. diffondere, condividere o mostrare apprezzamento a commenti o messaggi minatori o ingiuriosi, riferiti a personale, fornitori e amministratori del Comune di Terranuova Bracciolini;
- g. mostrarsi con divise o strumentazioni ed equipaggiamenti forniti dall'Ente o all'interno di sedi, edifici, uffici del Comune di Terranuova Bracciolini (salvo espressa e preventiva autorizzazione);
- h. affermare o far intendere di parlare a nome del Comune di Terranuova Bracciolini (salvo espressa e preventiva autorizzazione);
- i. utilizzare l'identità di altro personale o fornitore.

Inoltre, nell'uso dei propri account social privati devono attenersi a queste ulteriori regole:

- a) in caso scelgano di rendere noto il proprio ruolo all'interno del Comune di Terranuova Bracciolini, o sia reso noto da altri, specificare nelle informazioni biografiche personali, che le opinioni espresse hanno carattere personale e non rappresentano posizioni o strategie dell'Ente;
- b) rispettare la privacy dei colleghi;
- c) aderire e rispettare i Termini di utilizzo della piattaforma di social media su cui operano.

Deroghe ai divieti sopra esposti posso essere concesse previa autorizzazione scritta del Social Media Manager.

La violazione delle presenti regole di comportamento può comportare l'adozione da parte del Comune di Terranuova Bracciolini di azioni disciplinari sulla base di quanto indicato nel Codice di Comportamento del personale dell'Ente, salvo ulteriori azioni risarcitorie.

Uso istituzionale dei social network

Solo il personale espressamente autorizzato può accedere agli account social istituzionali del Comune di Terranuova Bracciolini e attraverso di essi agire in nome e per conto dell'Ente.

La gestione degli account social istituzionali comprende l'apertura e chiusura degli account, la

valutazione e la scelta dei contenuti, l'inserimento di contenuti, il monitoraggio e la presa in carico di commenti, richieste, segnalazioni, messaggi, la cancellazione di commenti che non rispettano le SMP o in violazione di legge.

Il personale autorizzato deve:

- a) divulgare e commentare solo le informazioni classificate come informazioni di dominio pubblico.
- b) assicurarsi che tutti i contenuti pubblicati siano accurati e non fuorvianti e siano conformi e pertinenti alle politiche e servizi del Comune di Terranuova Bracciolini.
- c) commentare solo argomenti di espressa competenza e autorità del Comune di Terranuova Bracciolini e assicurarsi che i commenti rispettino le SMP.
- d) aderire ai Termini di utilizzo del social media pertinente
- e) rispettare copyright e la normativa sulla privacy.
- f) essere educato e rispettoso verso tutte le persone con cui interagisce.

Il personale autorizzato **non può**:

- g) pubblicare o condividere materiale che viola il copyright e la privacy.
- h) diffondere o mostrare apprezzamento verso contenuti offensivi, osceni, diffamatori, minacciosi, molesti, discriminatori, razzisti, sessisti o illegali.
- i) utilizzare o divulgare qualsiasi informazione riservata.
- j) fare commenti o pubblicare materiale che potrebbe causare danni alla reputazione del Comune di Terranuova Bracciolini o portarne discredito.

Il Social Media Manager è deputato alla selezione dei contenuti da pubblicare e può, a sua discrezione, modificare o rifiutare di inserire o rimuovere materiale valutato essere in violazione delle SMP, sia che questo riguardi documenti, foto, informazioni provenienti o detenute dal Comune di Terranuova Bracciolini, sia che sia stato inserito da utenti esterni.

Parte II – Social Media Policy Esterna

Il Comune di Terranuova Bracciolini si impegna a gestire spazi di comunicazione e dialogo all'interno dei propri profili social istituzionali chiedendo ai propri interlocutori - che hanno la possibilità di partecipare attivamente attraverso forme di interazione come commenti e messaggi - il rispetto di alcune regole.

Regole di utilizzo

Cittadini, imprese, associazioni, possono liberamente esprimersi in forma propositiva o critica pubblicando commenti ai post o scrivendo messaggi, consapevoli che nei social network ognuno è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime.

Non sono comunque tollerati insulti, volgarità, offese, minacce e violazioni della privacy delle persone.

A tutti si chiede di esporre la propria opinione con correttezza e misura e di rispettare le opinioni altrui.

Non è possibile utilizzare questi spazi per affrontare casi personali, in quanto l'interesse pubblico degli argomenti è un requisito essenziale.

Non è tollerata alcuna forma di pubblicità, spam o promozione di interessi privati o di attività illegali.

Non possono essere pubblicati post e commenti che siano discriminatori o offensivi nei confronti di altri utenti (presenti o meno alla discussione), enti, associazioni, aziende o di chi gestisce e modera i profili social, per nessuna ragione.

Non saranno tollerati insulti, turpiloquio, minacce o atteggiamenti che ledano la dignità personale, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza o altri principi costituzionalmente riconosciuti.

Vanno evitati riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica, atteggiamenti violenti, offensivi o discriminatori rispetto al genere, orientamento sessuale, opinioni politiche, età, religione, origini etniche, disabilità.

Risposte a commenti e messaggistica

L'obiettivo del Comune di Terranuova Bracciolini è di rispondere alle osservazioni di cittadini, imprese, associazioni attraverso messaggi o nei commenti ai post ogni volta possibile, ovvero segnalare le criticità emerse agli uffici competenti per una risposta più inerente all'argomento.

I tempi di risposta variano in base alla tipologia di richiesta; non tutto può essere risolto attraverso i canali social media, ma sarà fatto il possibile per indicare le soluzioni migliori nei tempi minori.

Alle richieste sarà fornita risposta solo se pertinenti alle competenze del Comune di Terranuova Bracciolini e ai servizi da esso erogati. Non sarà data risposta a domande pretestuose, poste per fare polemiche o offensive.

Le risposte saranno fornite direttamente sul canale social utilizzato dal cittadino per la richiesta o ricorrendo alla messaggistica privata ogni qualvolta si ravvisi la possibilità che le risposte possano violare la privacy o ledere la sfera personale di terzi.

I social network non sono lo strumento abilitato per inviare segnalazioni che devono essere indicate nell'apposita pagina predisposta sul sito internet istituzionale e sull'app istituzionale del Comune: <https://comune.terranuova-bracciolini.ar.it/segnalazioni/segnalazione-disservizio/crea> (Per reclamo si intende una comunicazione scritta per lamentare un disservizio; per segnalazione si intende l'informazione circa situazioni e/o eventi comportanti un potenziale pericolo e pertanto si richiede un intervento, oppure situazioni che creano disagio nella fruizione degli spazi pubblici).

I profili social del Comune di Terranuova Bracciolini sono gestiti e monitorati dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 13:30 con un presidio negli altri orari e nei giorni festivi solo in caso di eventi particolari o in casi eccezionali e di emergenza in cui si reputa necessario garantire una comunicazione in tempo reale. Ai messaggi inviati alla pagina verrà risposto ordinariamente entro 48 ore (72 ore nel week end o ponti festivi).

Moderazione

La moderazione sui profili social istituzionali del Comune di Terranuova Bracciolini avviene a posteriori, ovvero in un momento successivo alla pubblicazione, ed è finalizzata, unicamente, al contenimento di eventuali comportamenti contrari alle norme d'uso.

Non è prevista alcuna moderazione preventiva.

Rimozione di contenuti o di utenti

In caso di mancato rispetto delle regole definite in questa SMP, il Comune di Terranuova Bracciolini valuta la possibilità di cancellare i contenuti, allontanare gli utenti dai propri profili e segnalarli ai

filtri di moderazione del social network ospitante.

In particolare, sono rimossi:

- locuzioni o affermazioni volgari, scurrili, di stampo razzista o sessista;
- contenuti che possano ledere la sensibilità o l'orientamento politico o religioso della comunità, che perpetuano discriminazione su lingua, religione, opinioni politiche, genere, età, stato civile, nazionalità, disabilità fisica o mentale o orientamento sessuale;
- contenuti con riferimenti sessuali o link (collegamenti) o altro riconducibili a siti con contenuto pornografico o pedopornografico,
- link a worms, trojans, virus o malware;
- contenuti o link di carattere commerciale;
- materiale di incoraggiamento ad attività illecite;
- contenuti che violino l'interesse di una proprietà legale o di terzi;
- contenuti che violino il diritto d'autore o l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati.
- commenti o post che presentino dati sensibili in violazione della Legge sulla privacy;
- osservazioni pro o contro campagne politiche o indicazioni di voto;

Sono soggetti a moderazione ed a richiesta di rimozione o di modifica i seguenti commenti e contenuti:

- non pertinenti all'argomento pubblicato (off topic);
- scritti per disturbare la discussione o offendere chi gestisce e modera i canali social
- spam
- interventi inseriti ripetutamente

Sono bannati o bloccati coloro che violano ripetutamente queste regole al fine di impedire ulteriori interventi. Il Comune di Terranuova Bracciolini si riserva la possibilità di segnalare tali soggetti ai filtri della piattaforma ospitante ed eventualmente all'autorità giudiziaria.

I commenti, le foto, i video e altro materiale grafico inserito devono rispettare i requisiti dell'interesse generale, della critica positiva, del rispetto della riservatezza delle persone.

Ogni utente deve tenere un comportamento rispettoso dell'etica e delle norme di buon uso dei servizi di rete ed è direttamente responsabile, civilmente e penalmente, a norma delle vigenti leggi, per l'uso del servizio. La responsabilità si estende alla violazione degli accessi protetti, del copyright e delle licenze d'uso.

Responsabilità per malfunzionamenti

I profili social istituzionali del Comune di Terranuova Bracciolini fanno parte di piattaforme tecnologiche non di proprietà dell'Ente. Qualsiasi malfunzionamento non è quindi ad esso imputabile.

Privacy

Il trattamento dei dati personali degli utenti risponde alla normativa vigente. I dati personali sensibili inseriti in commenti o post pubblici all'interno dei canali sui social media del Comune di Terranuova Bracciolini dovranno essere rimossi. I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ai gestori dei canali saranno trattati nel rispetto delle norme vigenti sulla protezione dei dati personali.

L'utente deve valutare con la necessaria attenzione l'opportunità, nei propri interventi, di inserire, o meno, dati personali, compreso l'indirizzo e-mail, foto o video che possano rivelarne, anche indirettamente, l'identità o rendere identificabili altre persone e luoghi privati. Se un utente pubblica, attraverso un account ufficiale dell'Ente, dati personali propri o di terzi, soprattutto se sensibili, o altre forme di violazione della privacy, il contenuto può essere sottoposto a moderazione e se necessario rimosso senza avviso.