COMUNE DI CANTELLO

SOCIAL MEDIA POLICY

INDICE

PREMESSE

A) Che cos'è una social media policy

B) Oggetto

C) Accettazione dei termini della policy

I) POLICY ESTERNA

Articolo 1 – Finalità

Articolo 2 – Contenuti

Articolo 3 – Regole di conversazione

3.1 – Abbreviazioni

3.2 – Utente Fake

3.3 – Campagna elettorale

3.4 – Segnalazioni, reclami, richieste di informazioni

3.5 – Regole sulla privacy

3.6 – Contatti utili

Articolo 4 – Account/profili istituzionali

4.1 – Accesso ai profili Cantello in Comune

4.2 – Gestione e manutenzione dei social media istituzionali

4.3 – Assegnazione degli amministratori degli account/profili istituzionali

II) POLICY INTERNA

Articolo 5 – Modalità d'uso in rappresentanza dell'ente

5.1 – Uso di titoli e di hashtag

5.2 – Social degli eventi

5.3 – Pubblicazione di immagini e album

Articolo 6 - Modalità d'uso privato

III) NORME FINALI

Articolo 7 – Entrata in vigore

PREMESSE

A) Che cos'è una *social media policy*
È un documento necessario per creare un programma di gestione dei *social media* in un ente, informando il personale sulle sue responsabilità per sostenere la credibilità e la reputazione dell'ente stesso e fornendo dei parametri sia per il personale di quest'ultimo che per l'utenza.
La *social media policy* (di seguito la "*Policy*") è divisa in due parti:

I) *Policy* esterna, che regola i comportamenti degli utenti negli spazi di presidio dell'ente.
II) *Policy* interna, che definisce le regole e i comportamenti rivolti a chi coordina e gestisce gli strumenti e i contesti dei *social media* dell'ente.

B) Oggetto
Il presente documento ha l'obiettivo di creare un programma di gestione dei *social media* istituzionali del Comune di Cantello (di seguito il "Comune"), a sostegno della credibilità e della reputazione dello stesso, nella convinzione che i *social network* possono consentire una relazione più diretta e una maggiore partecipazione dei cittadini alle attività del Comune.
Tali canali si intendono integrativi e non sostitutivi di quelli istituzionali di comunicazione tradizionalmente utilizzati dall'amministrazione comunale (di seguito l'"Amministrazione").

C) Accettazione dei termini della policy
Utilizzare i *social media* istituzionali del Comune comporta l'accettazione della *Policy*; l'uso dei canali dopo la pubblicazione di eventuali modifiche alla Policy sarà considerato accettazione delle stesse.

I) POLICY ESTERNA

art.1 Finalità
Il Comune utilizza i principali *social media* per comunicare con i cittadini attraverso la rete.
I *social media* istituzionali sono coordinati e gestiti dall'Area comunicazione che fa capo all'Amministrazione, in collaborazione con il personale della biblioteca e il personale del Comune.
I *social media* istituzionali del Comune sono, moderati come segue: dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 18.00; il sabato mattina dalle 9.00 alle 12.00, ad eccezione di urgenze relative alla pubblica utilità.

Il Comune utilizza i *social media* istituzionali nell'ambito delle proprie finalità istituzionali, come meglio specificato nel successivo articolo 2, per:
. informare su proprie iniziative e attività istituzionali;
. segnalare eventi e manifestazioni;
. diffondere notizie e informazioni di pubblica utilità;

. favorire la partecipazione, il confronto e il dialogo con i cittadini, nell'ottica della trasparenza e della condivisione e, generalmente, per le finalità previste dall'articolo 1 comma 5 della Legge 150/2000 “Disciplina delle attività di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni”.

Il Comune è ufficialmente presente sui *social media* tramite le pagine e i profili elencati nell’area “*social media*” del sito istituzionale www.comunedicantello.gov.it

Il Comune si riserva di segnalare eventuali casi di violazione della proprietà intellettuale o di abuso dell'identità e dell'immagine dello stesso, anche tramite account falsi (*fake*), ai gestori delle piattaforme e, se necessario, alle autorità giudiziarie competenti.

La presenza del Comune sui *social media* non ha l’obiettivo di sostituire i tradizionali strumenti di informazione e di comunicazione, bensi’ di integrarli e allargare il proprio bacino di utenza.

Occorre inoltre precisare che i *social media* non sono da considerarsi come canali di richiesta intervento: eventuali richieste in tal senso, anche se pervenute attraverso i sistemi di messaggistica integrati nei diversi *social media*, verranno inviati agli uffici competenti e/o si provvederà ad informare l’utente circa le corrette modalità di utilizzo del servizio e ad indicare l’Ufficio di riferimento cui è necessario rivolgersi, come piú dettagliatamente descritto al successivo articolo 3.4.

Art.2 Contenuti

I contenuti pubblicati sui *social media* possono riguardare comunicazioni sulle attività e i servizi del Comune orientati a:

- promuovere campagne informative di qualsiasi genere, escluse quelle politiche e/o promozionali di particolari gruppi politici;
- diffondere foto e/o video di eventi organizzati direttamente dal o, in taluni casi di particolare rilevanza, anche solo co-organizzati o patrocinati;
- diffondere comunicati stampa o materiale fotografico che abbiano finalità istituzionali;
- informare la cittadinanza su servizi di pubblico interesse (pubblici o di volontariato)
- incentivare il *marketing* territoriale e la promozione del territorio condividendo eventi e manifestazioni.

Il Comune non si assume alcuna responsabilità per i contenuti di pubblico interesse forniti e prodotti da terzi come:

- eventuali informazioni errate e/o non aggiornate
- Foto e/o video non regolamentate dalla LIBERATORIA/CONSENSO PER PUBBLICAZIONE IMMAGINI FOTOGRAFICHE E RIPRESE AUDIO-VIDEO (ex art. 96 L. 633/1941 – Legge sul Diritto d’Autore)
- Dati sensibili non regolamentati dall’ INFORMATIVA TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (ARTT. 13 e 14 REGOLAMENTO UE 2016/679)

Art. 3 Regole di conversazione
Il Comune invita i suoi utenti a una conversazione educata, pertinente e rispettosa.
Sui canali *social* del Comune non è prevista alcuna moderazione preventiva: tutti possono intervenire per esprimere la propria libera opinione, seguendo le buone regole dell'educazione e del rispetto altrui.
I commenti e i *post* degli utenti, che dovrebbero sempre presentarsi con nome e cognome, rappresentano l'opinione dei singoli e il Comune non può essere ritenuto responsabile di ciò che viene postato sui suoi canali da terzi.

Non saranno tollerati insulti, turpiloquio, minacce o atteggiamenti che ledano la dignità delle persone e il decoro delle Istituzioni, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza. Le presenti linee guida sono da intendersi come integrazione dei principi noti come "*netiquette*": https://it.wikipedia.org/wiki/Netiquette

In particolare, saranno rimossi previa comunicazione privata ed eventualmente verrà inoltrata opportuna segnalazione alle autorità competenti:

- contenuti che promuovono, favoriscono o perpetuano la discriminazione sulla base del sesso, della razza, della lingua, della religione, delle opinioni politiche, credo, età, stato civile, status in relazione alla pubblica assistenza, nazionalità, disabilità fisica e/o mentale e/o orientamento sessuale;
- contenuti di carattere pornografico e pedopornografico;
- spam, messaggi pubblicitari e promozioni di attività personali (blog, siti privati, ecc.) verranno subito rimossi;
- conduzione o incoraggiamento di attività illecite;
- informazioni che possono tendere a compromettere la sicurezza personale o dei sistemi pubblici (attività di *hacking*);
- contenuti che violino l'interesse di una proprietà legale o di terzi;
- commenti o post che presentino dati sensibili in violazione della Legge sulla privacy.
- contenuti che violino il diritto d'autore e l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati;
- commenti con finalità di propagando politica.

È vietato pubblicare link riconducibili a siti con contenuto pornografico o pedopornografico, virus e *spyware* in genere.
Tale violazione comporterà la denuncia del responsabile della pubblicazione alle competenti autorità.

Verranno inoltre moderati:

- i commenti che risultano fuori argomento rispetto alla discussione di un determinato post (*off topic*);
- gli interventi inseriti reiteratamente;
- i commenti e i post scritti per disturbare la discussione o offendere chi gestisce e modera i canali *social*.

Art. 3.1 Abbreviazioni
Non é opportuno postare utilizzando ripetutamente compressioni lessicali non tipiche della lingua italiana tipo "*x*", "*cmq*", "*ke*", "*tt*" o similari.

Art. 3.2 Utente Fake
Sebbene sia consentito iscriversi ai *social* con più *account*, questi non devono essere sfruttati per violare il regolamento e causare fastidio agli altri utenti.
Comportamenti di questo tipo saranno puniti col *ban* immediato (interdizione dal social) dell'utente *fake*.

Art. 3.3 Campagna elettorale
I social media istituzionali del Comune informano e dialogano sui temi dell'amministrazione cittadina.
Nel corso della campagna elettorale, anche nel rispetto della legge 28/2000 ss.mm.ii ("*Disposizioni per la parità di accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie e per la comunicazione politica*"), è vietato l'utilizzo dello spazio della Bacheca e dei commenti a scopi di propaganda politica.
Sarà sempre tutelata la libertà di esprimere la propria opinione, ma saranno rimossi i *post* e i commenti che mirano a offendere e/o screditare qualunque candidato alla carica di Sindaco e/ o di consigliere comunale.

Per chi dovesse violare ripetutamente queste condizioni o quelle contenute nelle *policy* degli strumenti adottati, il Comune si riserva il diritto di usare il *ban* o il blocco per impedire ulteriori interventi e di segnalare l'utente ai responsabili della piattaforma ed eventualmente alle autorità competenti.

Art. 3.4 Segnalazioni, reclami, richieste di informazioni
I canali *social* non costituiscono il canale ufficiale per raccogliere segnalazioni, reclami o richieste di informazioni.
A segnalazioni, reclami e richieste di informazioni comunque pervenute attraverso i *social media* istituzionali del Comune sarà risposto indicando all'utente la procedura da seguire e gli uffici comunali a cui rivolgersi,
Non esistono tempi minimi o massimi per le risposte e le stesse vanno intese come elementi di facilitazione di interazione con gli uffici comunali
Non potranno, inoltre, essere trattati casi personali, ma saranno fornite e ribadite informazioni generali di interesse comune. In ogni caso, non verranno tenute in considerazione segnalazioni anonime e a non pubblicare dati personali propri o di terzi o altri elementi che potrebbero consentire l'identificazione di persone.

Art. 3.5 Regole sulla privacy
Il trattamento dei dati personali degli utenti risponde alle *policy* in uso sulle piattaforme utilizzate.
I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ai nostri canali saranno trattati nel rispetto delle leggi di volta in volta vigenti in materia.

Art. 3.6 Contatti utili
Attraverso la messaggistica privata del profilo Facebook oppure all' indirizzo *email*: comunicazione.cant@gmail.com

Art. 4 Account/profili istituzionali
Art. 4.1 Accesso ai profili Cantello in Comune
Si accede dal sito o attraverso i motori di ricerca. I *social media* istituzionali del Comune sono pubblici e visibili anche da persone che non hanno profili *social* personali.

Art. 4.2 Gestione e manutenzione dei *social media* istituzionali
La gestione dei profili *social* del Comune è in capo al Sindaco e ai Responsabili dell'Area Comunicazione designati dal Sindaco stesso.

Art. 4.3 Assegnazione degli amministratori degli *account*/profili istituzionali
L'assegnazione degli amministratori degli *account* è in capo al Sindaco.

II) POLICY INTERNA

La *Policy* Interna individua le principali regole di gestione dei *social media* istituzionali del Comune.
Per quanto riguarda le tipologie di utilizzo, essa si distingue tra: le modalità d'uso in rappresentanza dell'ente e le modalità d'uso c.d. privato.

Art.5 Modalità d'uso in rappresentanza dell'ente
Il presente paragrafo indica le modalità di comportamento che i Responsabili dell'Area comunicazione e, più in generale, chi ha un ruolo di amministratore dei *social media* istituzionali del Comune deve rispettare nel caso in cui agiscano sul *social* in nome e per conto del Comune.

L'obiettivo è trasferire sui *social* le singole informazioni declinandole secondo un "linguaggio" consono alla specifica *community* da raggiungere/sollecitare ed alla specifica informazione da veicolare.

Nello specifico, la gestione dei *social media* istituzionali mira a:
- implementare e coordinare la presenza del Comune sui diversi *social media*;
- interagire con eventuali *partner* al fine di condividere e avviare azioni congiunte;
- co-adiuvare soggetti interni e/o soggetti esterni che temporaneamente o in maniera continuativa si occupano di inserire i contenuti sui *social media* del Comune;
- gestire i messaggi pubblicati sui *social media* da utenti esterni. In tal senso si specifica che, quando richiesto, viene sempre fornita risposta nel più breve tempo possibile. Nel caso sia necessario, per assicurare la risposta più pertinente ai commenti, il personale autorizzato trasferisce le richieste agli uffici competenti. Nel caso in cui i canali *social* non siano lo strumento adeguato per fornire la corretta informazione, si provvederà ad informare l'utente circa le corrette modalità di utilizzo del servizio e ad indicare l'Ufficio di riferimento cui è necessario rivolgersi.

In particolare dovranno essere rispettate le seguenti linee di comportamento:
- l'autore dei contenuti inseriti nei *social* dovrà essere sempre identificabile;
- il tipo di comunicazione che l'ente persegue sui canali social è "orientata all'utente" ovvero riguarda, in via principale, la comunicazione di pubblico interesse;
- l'animazione degli spazi *social* può avvenire attraverso eventuali iniziative partecipative: *chat*, sondaggi, discussioni aperte;
- tutti i canali *social* aperti dovranno, dove possibile, essere collegati tra loro in modo da consentire la permeabilità e la circolarità delle informazioni pubblicate;
- la gestione delle pagine avverrà anche attraverso il monitoraggio di segnalazioni e commenti e la cura dell'interazione con gli utenti;
- i criteri di gestione e moderazione dei *post* e dei commenti degli utenti sono dettagliati nella *Policy* esterna del Comune, illustrata nella prima parte del presente documento;

- i tempi di pubblicazione sono decisi nell'ambito dell'organizzazione quotidiana delle attività.
- evitare di rivelare informazioni e problematiche riguardanti l'ambito lavorativo;
- rispettare la privacy dei colleghi;
- non divulgare foto video e/o altro materiale multimediale che riprenda locali e personale senza all'esplicita autorizzazione dei titolari del diritto alla riservatezza;

Nel caso di apertura di pagine istituzionali e/o di progetto, nonché di pagine legate a particolari iniziative di comunicazione partecipate anche in parte dal Comune , si prevede la possibilità di accreditare altro personale, pro tempore, per l'inserimento di contenuti.
Le diverse pagine dovranno, comunque, sempre mantenere un'unica veste editoriale e rispettare le linee di comportamento *online* definite nel presente documento.

Inoltre al fine di assicurare un'unica veste editoriale, occorre considerare le seguenti specifiche:

Art. 5.1 Uso di titoli e di *hashtag*
Ogni singolo post redatto deve appartenere ad una rubrica precisa, prevedendo l'uso degli *hashtag* che lo qualifichino come titolo/rubrica in funzione della principale tematica trattata.

Art. 5.2 Social degli eventi
ll Comune individua due livelli di importanza degli eventi, tenendo conto del livello di coinvolgimento della stessa Amministrazione e profilando, per ciascuno di essi, delle linee guida (trattate piú oltre in maniera esemplificativa e non esaustiva) da seguire:

1. Eventi organizzati e/o gestiti dal Comune in collaborazione con altri enti e/o partner di specifici progetti.
Numero 1 e/o 2 *post* informativi precedenti l'evento
Pubblicazione di numero 2 e/o 3 *post* durante l'evento in base alla disponibilità di contenuti

2. Eventi organizzati da soggetti terzi che l'Amministrazione intende divulgare in quanto ritenuti di interesse strategico per i cittadini o perché patrocinati.
Numero 1 *post* informativo precedente l'evento con il *link* alla notizia.

Art. 5.3 Pubblicazione di immagini e album
La pubblicazione di una singola immagine va sempre contestualizzata. Deve quindi riportare il riferimento testuale all'iniziativa e/o evento e, ove possibile, un *link* di approfondimento. Parimenti, la pubblicazione su Facebook di un album fotografico prevede un esaustivo richiamo - nel titolo e/o nel sottotitolo - all'iniziativa e/o evento nonché, per ogni singola foto, un ulteriore dettaglio con didascalia esplicativa e/o dichiarazione.

Art. 6 Modalità d'uso privato
Il presente paragrafo disciplina l'uso privato ossia il caso in cui l'individuo acceda ai *social network* con un *account* personale in proprio nome e per proprio conto.
I dipendenti e i collaboratori del Comune, nella configurazione, utilizzo e gestione dei propri *account* privati sui *social media*, sono tenuti a rispettare alcune semplici norme di comportamento:

- devono osservare un comportamento pubblico rispettoso dell'organizzazione presso la quale lavorano;
- devono 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 al Comune;
- rispettare quanto previsto nel Codice di Comportamento dei dipendenti comunali;
- specificare che le opinioni espresse hanno carattere strettamente personale e non impegnano in alcun modo l'Amministrazione.

I dipendenti e i collaboratori possono liberamente condividere sui propri profili privati i contenuti diffusi dai canali *social* del Comune, quali informazioni su iniziative e o progetti nonché video, immagini e/o infografiche.

III) NORME FINALI

Art. 7. Entrata in vigore
La presente Policy entra in vigore ad avvenuta esecutività della delibera di approvazione.
All'entrata in vigore della presente Policy, per il funzionamento e l'utilizzo degli account sui *social media* non sono previsti costi di registrazione e di gestione a carico del Comune.
Qualora le società proprietarie di tali piattaforme dovessero prevedere costi (es. canoni annuali) o si rendesse necessario ricorrere a terzi per il mantenimento dei profili o simili, la Giunta Comunale valuterà in seguito l'opportunità di stanziare o meno risorse finanziarie ad hoc.

Per quanto non previsto in questo documento, si rimanda alle norme nazionali.