

DISCIPLINARE ‘SOCIAL MEDIA POLICY’ DEL COMUNE DI BORGIO VEREZZI

Art. 1 – Oggetto

Il presente documento regola l'utilizzo e la gestione dei profili istituzionali e tematici del Comune di Borgio Verezzi (di seguito anche denominato “Comune”) attivi sui social network e definisce le principali regole di gestione dei *social media* relativamente alla *policy* esterna (regole di comportamento per l'utenza negli spazi di presidio dell'Ente ed esplicitazione, nei confronti della stessa utenza, dei contenuti e delle modalità di relazione dell'Ente in tali spazi) e alla *policy* interna (modalità d'uso dei siti di *social networking* da parte del personale, uso in rappresentanza dell'Ente, uso privato, modalità di gestione degli account, codice di comportamento del personale).

Art. 2 – Principi

Il Comune 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, nonché di dialogo con i cittadini, ai fini dell'espletamento dei doveri di comunicazione previsti dall'art. 1, comma 5 della L. n. 150/2000 e per la cosiddetta “*sentiment analysis*”, finalizzata alla verifica del raggiungimento degli obiettivi di governo e al monitoraggio generale del *feed-back* restituito dai cittadini e dagli utenti dei social comunali quale strumento di confronto.

I contenuti diffusi dall'Ente attraverso i *social network* non sostituiscono gli obblighi istituzionali di pubblicità e trasparenza, ma sono da intendere come strumenti complementari al raggiungimento degli stessi.

I profili istituzionali aperti sui *social network* dal Comune sono da considerarsi, dunque, come una risorsa aggiuntiva rispetto ai tradizionali canali di comunicazione e vanno utilizzati in coerenza con questi ultimi e rispetto alle funzioni e agli obiettivi fondamentali dell'Ente.

Art. 3 – Profili Istituzionali

Sono da considerare profili istituzionali non solo l'eventuale profilo principale ma anche tutti gli altri profili tematici gestiti dai singoli servizi, nonché le pagine/evento temporanee nate dai profili stessi dell'Amministrazione, i quali devono essere autorizzati sia per effettuarne l'apertura e la chiusura, sia relativamente ai piani editoriali generali predisposti per la loro gestione.

I profili istituzionali devono sempre contenere il logo ufficiale del Comune o altro più specifico logo realizzato e autorizzato dall'Ente stesso, e il rimando alla pagina web ufficiale del Comune all'interno delle informazioni sul profilo/pagina social.

La gestione degli strumenti di rete sociale è coordinata a livello generale dal responsabile dell'area Affari Generali, competente per i servizi di informazione ai cittadini e la comunicazione istituzionale e turistica, coadiuvato dagli altri responsabili, per quanto di competenza di ciascuno, e dal Segretario Comunale quale supervisore generale e RTD comunale.

L'apertura, la cancellazione e la gestione di uno o più pagine sui *social media* in nome del Comune devono essere autorizzati dall'ufficio Segreteria - Area Affari Generali su richiesta dei responsabili dei servizi competenti, da inoltrarsi su apposito modulo allegato al presente disciplinare (Modulo A1).

La gestione operativa di una o più pagine sui *social media* effettuata da terzi (dipendenti o incaricati esterni) in nome del Comune, così come la profilazione sul sito istituzionale per eventuali pubblicazioni, devono essere autorizzate dall'ufficio Segreteria - Area Affari Generali, su richiesta dei diretti interessati, inoltrata su apposito modulo (Modulo A2).

Art. 4 – Contenuti

I contenuti della comunicazione attuata attraverso i *social network* sono, come tutti i contenuti della

comunicazione istituzionale, quelli indicati dall'art. 1, comma 5, della L. n. 150/2000, e, segnatamente, quelli finalizzati a:

- a. illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative, al fine di facilitarne l'applicazione;
- b. illustrare le attività delle istituzioni e il loro funzionamento;
- c. favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
- d. promuovere conoscenze allargate e approfondite su temi di rilevante interesse pubblico e sociale;
- e. favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
- f. promuovere l'immagine delle amministrazioni, nonché quella dell'Italia, in Europa e nel mondo, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi d'importanza locale, regionale, nazionale ed internazionale;
- g. accorciare la distanza fra cittadini e istituzioni rispondendo alla crescente richiesta di interazione costruttiva.

I contenuti elaborati in base ai principi di cui al precedente comma 1), le modalità e i tempi di comunicazione dovranno tenere conto delle esigenze di comunicazione generali dell'Ente e di quelle emerse di volta in volta nei vari servizi (a titolo di esempio: eventi, comunicazioni istituzionali, atti da condividere con la cittadinanza, etc.).

Art. 5 – Modalità di accesso dell'utenza

L'accesso degli utenti ai profili *social* istituzionali e tematici dell'Amministrazione comunale è limitato alla pubblicazione di commenti ai post o all'invio di messaggi laddove reso possibile dalle piattaforme *social*. Il soggetto che decide di pubblicare nei suddetti profili può liberamente esprimersi in forma propositiva o critica, non ricorrendo in alcun caso a locuzioni o affermazioni volgari, scurrili, di stampo razzista o che possano ledere la sensibilità o l'orientamento politico, religioso o di genere della comunità. 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.

Art. 6 – Moderazione

I profili/pagine ufficiali dell'Ente vengono gestiti di norma negli orari di servizio di ciascun ufficio responsabile, fatte salve le eventuali esigenze legate ad eventi e iniziative di tipo turistico-promozionale e a situazioni di emergenza o urgenza (ad es. informative ai cittadini per la sicurezza pubblica). Ogni richiesta di informazione e segnalazione pervenuta dagli utenti tramite i social viene valutata dal gestore operativo della pagina/profilo e trasmessa agli uffici competenti se necessario o, se opportuno e possibile, gestita direttamente.

I tempi di risposta degli uffici competenti possono variare in base alla tipologia di richiesta o segnalazione e secondo la procedura da adottare.

Se la piattaforma di social media non è lo strumento adeguato a soddisfare la richiesta, il responsabile della pagina/profilo informa l'utente sulla procedura da seguire e gli uffici a cui rivolgersi.

Per le segnalazioni, si raccomanda quanto segue:

- in caso di pericolo ed emergenza, rivolgersi al numero 112 attivo 24 ore su 24

Per necessità circoscritte a precisi ambiti, è possibile chiamare anche i seguenti numeri:

Polizia di Stato: 113 (incidenti, furti, ecc.).

Vigili del Fuoco: 115 (incendi, emergenze meteo).

Servizio di urgenza ed emergenza medica: 118 (necessità legate alla salute).

Guardia Forestale: 1515

Soccorso in mare: 1530

- in caso di problemi di competenza della Polizia Municipale o della Protezione Civile comunale contattare il numero 019.610510.

In ogni caso si invita a non presentare segnalazioni anonime e a non pubblicare dati personali propri o di terzi o altri elementi che potrebbero consentire l'identificazione di persone.

Non è prevista moderazione preventiva su eventuali contenuti creati dagli utenti (post, commenti, tweet ecc.). La moderazione può avvenire a posteriori al fine di regolare eventuali comportamenti degli utenti contrari a quanto previsto da questa *policy* e dalla normativa vigente. Le operazioni di moderazione sono curate dal responsabile di ciascun account, in accordo con il referente generale comunale. Il gestore dei profili potrà altresì rifiutare di inserire o rimuovere ogni materiale che violi le norme indicate nel presente documento.

L'Ente si riserva il diritto di segnalare all'autorità giudiziaria preposta degli utenti che violino la presente *social media policy* o la legge.

Art. 7 – Responsabilità per malfunzionamenti tecnici

Le piattaforme tecnologiche sulle quali sono installati i *new media* non sono di proprietà del Comune. Qualsiasi malfunzionamento non è quindi imputabile all'Ente.

Art. 8 – Costi di gestione

Come dai vigenti regolamenti dei *social network* utilizzati dall'Ente, non sono previsti né prevedibili, alla data di redazione del presente documento, costi di registrazione e gestione dei profili/pagine istituzionali.

Eventuali formalità che dovessero in futuro essere previste dagli amministratori dei singoli *social network* saranno prese in considerazione al fine della valutazione nella piattaforma in relazione agli oneri da sostenere.

Art. 9 – Uso dei *social network* da parte dei dipendenti dell'ente

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.

Art. 10 – Uso dei *social network* in rappresentanza dell'ente

Possono accedere a un *social networking* con un account istituzionale, e attraverso di esso agire in nome e per conto dell'Ente, i dipendenti espressamente autorizzati ai sensi dell'art. 3 e con le modalità previste dai successivi artt. 11 e 12.

Sono ammesse autorizzazioni temporanee a terzi di accesso ai ruoli della pagina, esclusivamente per i ruoli di editor e di inserzionista, concesse dal referente comunale incaricato dall'Ente, in situazioni di emergenza in cui sia necessario un tempestivo presidio della pagina o un presidio h24, o per progetti di comunicazione speciali (ad es. legati a servizi turistici o al Festival Teatrale). I soggetti temporaneamente autorizzati sono tenuti ad attenersi a tutte le disposizioni contenute nel presente documento e alla disciplina comunque applicabile in materia.

Il referente comunale *Media Social Policy* (responsabile area affari generali) è individuato quale amministratore/coamministratore dei profili istituzionali al fine di monitorare, tutelare la continuità lavorativa e la sicurezza dei profili stessi, in collaborazione con il Segretario Comunale quale supervisore generale e RTD del Comune.

Art. 11 – Responsabilità nei confronti dei profili istituzionali

Chi si occupa della pubblicazione dei messaggi sui *social network* è responsabile dei contenuti che invia, del materiale foto e video utilizzato e delle opinioni che esprime. L'interesse pubblico degli argomenti è un requisito essenziale: non è possibile utilizzare gli spazi per svolgere attività politica o di

promozione, nonché affrontare casi di natura personale. Non è ammessa nessuna forma di pubblicità diretta. Il personale che accede per uso privato ai *social network* è tenuto a rispettare le norme di comportamento di cui all'art. 11ter del Codice di Comportamento dei dipendenti del Comune di Borgo Veruzzi aggiornato, approvato con DGC n.3 del 15.1.2024. Oltre a quanto previsto dal codice di comportamento, il personale è tenuto a considerare lo spazio virtuale come uno spazio pubblico e non privato, in particolare per quanto riguarda il lavoro e le tematiche che attengono la propria Amministrazione. Per i profili istituzionali, così come per gli altri profili tematici di cui all'art.3, punto 1, in gestione ai singoli servizi comunali, chiunque pubblici un contenuto deve attenersi alle indicazioni del presente documento.

Art. 12 – Pubblicazione

Quanti abilitati alla pubblicazione di contenuti sui profili principali si attengono alle più comuni regole di trasparenza, correttezza ed efficacia comunicativa, privilegiando le informazioni di pubblica utilità come supporto alla semplificazione e facilitazione della vita dei cittadini e come accesso agli atti e servizi della Pubblica amministrazione che hanno un impatto sui cittadini. Trattandosi di un Comune con economia principalmente basata sul turismo, grande importanza rivestono tutte le pubblicazioni relative a notizie, eventi e diffusione di media (immagini e video) utili alla promozione e valorizzazione del territorio a tale scopo.

Gli eventi organizzati da privati o associazioni sono diffusi e condivisi solo se patrocinati o sostenuti dall'Ente secondo le modalità previste dalla relativa normativa in tema di patrocini e/o se ritenuti di pubblica utilità.

I contenuti pubblicati sono di interesse generale e rispettano le norme sulla *privacy*; sono evitati riferimenti a fatti o dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano la sfera personale di terzi.

Non sono pubblicati contenuti di natura espressamente commerciale, fatta salva la promozione di servizi ed eventi gestiti dai concessionari di pubblici servizi turistici (Grotte – Teatro Gassman), in generale consentita. La presenza sui *social* di loghi o denominazioni di enti privati è possibile solo quando legata ad eventi organizzati, patrocinati o sostenuti dal Comune, e comunque in virtù del pubblico interesse rilevato (ad esempio inserimento di sponsor di eventi pubblici nelle grafiche promozionali).

L'eventuale condivisione di *post* o *stories* temporanee pubblicati da privati (es. commercianti, titolari di strutture ricettive e gestori di servizi turistici locali) è consentita solo laddove il contenuto presenti profili di interesse pubblico ai fini della promozione del territorio comunale e delle relative attrattive.

I profili istituzionali non possono mai essere utilizzati per la propaganda politica ed elettorale e operano nel rispetto della disciplina sulla *par condicio* e sul silenzio elettorale.

Autorizzazione attivazione canale social istituzionale/tematico del Comune di Borgo Verezzi

Si richiede l'autorizzazione ad attivare/utilizzare un canale social per il servizio/ufficio:

Nome canale social:

Canale social richiesto (inserire una x in prossimità del campo corrispondente):

- Facebook
- Instagram
- Telegram
- Twitter
- Altro _____ (indicare nome social)

A tal fine si rendono note le seguenti finalità:

Il/la sottoscritto/a si impegna inoltre:

- A seguire quanto disposto nel disciplinare della *social media policy*
- Ad aggiungere come amministratore della pagina/profilo social il referente comunale della *social media policy* o un suo delegato
- A comunicare al referente comunale le credenziali di accesso del profilo
- A designare il/i referente/i operativo/i del profilo/pagina social inviando il modulo "Referente operativo canale social" (modulo A.2), firmato dal dipendente o dall'incaricato esterno, per le opportune configurazioni della pagina social in oggetto.

Dichiara di essere a conoscenza della Privacy Policy disponibile sul sito del comune di Borgo Verezzi e attualmente in vigore, per ciò che concerne il trattamento dei dati personali.

Data e luogo

Firma

Referente operativo canale social del Comune di Borgo Verezzi – autorizzazione ad interagire

Il/la sottoscritto/a _____ richiede l'autorizzazione, al responsabile del servizio (*area comunale di riferimento*) _____ per l'utilizzo del canale social (*denominazione*) _____ per il servizio/ufficio _____

Canale social richiesto (inserire una x in prossimità del campo corrispondente):

- Facebook
 Instagram
 Telegram
 Twitter
 Altro _____ (indicare nome social)

In qualità di (selezionare un profilo):

- Editor
 Amministratore

Di essere attualmente nei seguenti rapporti con il Comune di Borgo Verezzi:

Dipendente

In tal caso indicare:

Area/Settore/Ufficio _____

Ruolo nell'organizzazione _____

Privato afferente ad un servizio pubblico dell'Ente

In tal caso indicare:

Indicare servizio _____

Attività che saranno svolte _____

Periodo dal _____ al _____

Attività commerciale delegata dall'Ente

In tal caso indicare:

Scopo dell'utilizzo social _____

Periodo dal _____ al _____

A tal fine il/la sottoscritto/a dichiara di essere a conoscenza e di accettare:

- Quanto disposto nel disciplinare *social media policy* di Borgo Verezzi e le responsabilità derivanti all'utilizzo;
 la Privacy Policy in vigore, disponibile sul sito del comune di Borgo Verezzi e attualmente in vigore.

Data e luogo

Firma
