

Social Media Policy

Comune di SUNO

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 è divisa in due parti: I) Policy esterna, che regola i comportamenti degli utenti negli spazi di presidio dell'ente (artt. da 4 a 7) 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 (artt. 8 e 9).

B) Oggetto

Il presente documento ha l'obiettivo di creare un programma di gestione dei *social media* istituzionali del Comune di Suno, a sostegno della credibilità e della reputazione dello stesso, nella convinzione che i *social network* possano 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.

C) Riferimenti normativi

Nel nostro ordinamento non esistono divieti espliciti né precisi obblighi giuridici relativi alla presenza delle Pubbliche Amministrazioni sui siti di *social networking*. Questo non comporta, dal punto di vista giuridico, l'automatica irrilevanza del ricorso a questi innovativi strumenti da parte degli Enti. Anzi, nel caso in cui un Ente pubblico decida di fare ricorso ai social, deve necessariamente tenere nella giusta considerazione alcuni provvedimenti legislativi per assicurare correttezza e legittimità al loro utilizzo. Di seguito sono riepilogati i principali atti normativi rilevanti ai fini della presente Policy:

- D. Lgs. n. 82/2005 (Codice dell'Amministrazione Digitale), in particolare gli artt. 3, 9 e 54;
- D. Lgs. n. 33/2013 (Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni);
- Legge n. 150/2000 (Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni);
- Legge n. 4/2004 (Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici), in particolare l'art. 1 co. 2;
- D. Lgs. n. 163/2006 (Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE);

- Legge n. 633/1941 (Legge a protezione del diritto d'autore e di altri diritti connessi al suo esercizio);
- D. Lgs n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali).

D) 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.

SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA ED INTERNA

1. Finalità

Il Comune di Suno 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 l'utenza esterna è chiamata ad attenersi nel rapportarsi con i social media e le principali regole di gestione cui il personale interno è chiamato ad attenersi nella gestione degli stessi relativamente al Comune di Suno.

Si precisa, inoltre, che le piattaforme digitali non sono sostitutive dei consueti canali di contatto, informazione e comunicazione dell'Ente.

2. Elenco degli *account* ufficiali

Il Comune di Suno è ufficialmente presente nei social media tramite le pagine e i profili qui citati :
Facebook: <https://it-it.facebook.com/ComuneSuno/>

3. Responsabilità

L'amministratore degli *account* istituzionali è individuato nel Sindaco pro-tempore e comprende anche la responsabilità delle pubblicazioni. L'amministratore (o suo delegato) individua, abilita e incarica uno o più referenti per le attività di gestione e pubblicazione dei contenuti.

4. Contenuti

I contenuti pubblicati nei social media riguardano – a titolo esemplificativo - 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.

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 *ex artt. 13 e 14 Regolamento U.E. n. 2016/67*.

5. 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 espresse con correttezza e misura, nel rispetto di quelle altrui;
- ciascuno è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime. Non saranno tollerati 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 Sarno con contenuti di terzi, la ripubblicazione in altro contesto, eventuali rielaborazioni e altre forme di trattamento non sono sotto il controllo di questo Ente.

6. Moderazione

Gli *account social* istituzionali vengono gestiti di norma negli orari di servizio degli uffici. I tempi di risposta variano in base alla tipologia di richiesta. Per contattare direttamente gli uffici comunali, tramite email o telefono, i riferimenti sono contenuti nel sito web istituzionale dell'Ente.

La moderazione da parte dell'Ente all'interno dei propri spazi è finalizzata a contenere comportamenti contrari alle norme d'uso. In caso di violazione delle regole di utilizzo, i commenti potranno essere cancellati, i contenuti inappropriati segnalati alla piattaforma *social*, potrà essere bloccato l'utente e, ove vi siano gli estremi, si potrà segnalare il fatto all'Autorità giudiziaria competente.

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.

La moderazione viene svolta solo a posteriori per regolare eventuali comportamenti contrari alle regole di utilizzo e ad altre norme vigenti. Possono essere sottoposti a moderazione, e se necessario rimossi senza avviso, a titolo meramente esemplificativo, i contenuti creati dagli utenti:

- non attinenti rispetto ai contenuti pubblicati dall'Ente (*off topic*);
- contenenti dati personali propri o di terzi, soprattutto se sensibili, o altre forme di violazione della *privacy*, ad esempio con riferimenti a informazioni o fatti personali o altri elementi che potrebbero consentire l'identificazione di persone;
- che costituiscono messaggi indesiderati di qualsiasi genere (cd. *spam*);
- inseriti ripetutamente e/o al fine di disturbare o provocare;
- che costituiscono pubblicità o promozione di attività commerciali, di prodotti o servizi privati con fini di lucro e/o non attinenti rispetto alle attività istituzionali dell'Ente;
- che violano le norme sul diritto d'autore/*copyright* o che utilizzano in modo improprio un marchio registrato;
- con fine elettorale o propagandistico;
- contenenti insulti, turpiloquio, linguaggio inappropriato, minacce;
- discriminatori, ingannevoli, allarmistici, illeciti o di incitamento a compiere attività illecite;
- che costituiscono, in qualsiasi modo, violazione della normativa vigente, anche riguardo al rispetto della dignità personale, dei diritti umani, dei principi di libertà e uguaglianza e che abbiano contenuto discriminatorio per genere, razza, etnia, lingua, credo religioso, opinioni politiche e orientamento sessuale.

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.

Gli utenti possono rivolgere le loro segnalazioni (ad esempio abusi o violazioni del copyright) a: amministrazione@comune.suno.novara.it

7. Regole di conversazione

Il Comune invita i suoi utenti a una conversazione educata, pertinente e rispettosa.

7.1 Abbreviazioni. Non è opportuno postare utilizzando ripetutamente compressioni lessicali non tipiche della lingua italiana tipo “x“, “cmq“, “ke“, “tt” o similari.

7.2 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 con il *ban* immediato (interdizione dal *social*) dell'utente *fake*.

7.3 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.

7.4 Segnalazioni, reclami e 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.

8. Responsabilità degli incaricati interni

Gli *account social* istituzionali vengono gestiti di norma negli orari di servizio degli uffici dal Sindaco, con la collaborazione dei referenti individuati. I contenuti degli utenti devono essere monitorati e, in caso di richieste, queste devono essere prese in considerazione, direttamente se possibile, oppure inoltrando all'ufficio competente. I tempi di risposta non sono predeterminati e variano in base alla tipologia della richiesta. È necessaria la collaborazione di tutti i servizi dell'Ente per garantire una efficace presenza nei *social media* sia per i contenuti da riportare sia per le risposte da assicurare.

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; non è possibile esprimere opinioni personali. 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.

Deve in ogni caso essere rispettato quanto previsto dal D.P.R. n. 62 del 2013 “Regolamento recante il codice di comportamento dei dipendenti pubblici”.

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 parole;
- organizzare contenuti e documenti in modo che siano facili da trovare durante la navigazione;
- in caso di reclami, condividere la risposta con il Responsabile di Settore;
- non eliminare nessun commento salvo i seguenti casi, che possono essere sottoposti a moderazione (cfr. art. 6), e se necessario rimossi senza avviso, i contenuti creati dagli utenti:

- a) non attinenti rispetto ai contenuti pubblicati dall'Ente (*off topic*);
- b) contenenti dati personali propri o di terzi, soprattutto se sensibili, o altre forme di violazione della *privacy*, ad esempio con riferimenti a informazioni o fatti personali o altri elementi che potrebbero consentire l'identificazione di persone;
- c) che costituiscono messaggi indesiderati di qualsiasi genere (cd. *spam*);
- d) inseriti ripetutamente e/o al fine di disturbare o provocare;
- e) che costituiscono pubblicità o promozione di attività commerciali, di prodotti o servizi privati con fini di lucro e/o non attinenti rispetto alle attività istituzionali dell'Ente;

f) che violano le norme sul diritto d'autore/*copyright* o che utilizzano in modo improprio un marchio registrato;

g) con fine elettorale o propagandistico;

h) contenenti insulti, turpiloquio, linguaggio inappropriato, minacce;

i) discriminatori, ingannevoli, allarmistici, illeciti o di incitamento a compiere attività illecite;

l) che costituiscono, in qualsiasi modo, violazione della normativa vigente, anche riguardo al rispetto della dignità personale, dei diritti umani, dei principi di libertà e uguaglianza e che 5 abbiano contenuto discriminatorio per genere, razza, etnia, lingua, credo religioso, opinioni politiche e orientamento sessuale.

Non saranno pubblicate informazioni su attività lavorative, servizi e progetti e documenti non ancora resi pubblici (prima che siano ufficialmente deliberati o comunicati formalmente alle parti), nonché informazioni personali e dati sensibili.

9. Sanzioni previste

Con riferimento alle sanzioni riservate al personale del Comune, si precisa che le fattispecie riportate di seguito, a titolo meramente esemplificativo, con lo scopo di orientare il comportamento dei dipendenti, non hanno natura disciplinare e non sono inserite nel fascicolo personale. Esse hanno esclusivamente la finalità di impedire nell'immediato il ripetersi di scorrettezze che possono danneggiare l'immagine del Comune e del suo personale:

- Pubblicazione di contenuti irriverenti verso il proprio responsabile o colleghi;
- Pubblicazione di contenuti dove sembra che l'opinione sia attribuita al Comune;
- Utilizzo non approvato o deformazione (se approvato l'utilizzo) del logo del Comune;
- Pubblicazione di contenuti in cui si parla male di un concorrente, anche indiretto;
- Divulgazione di informazioni riservate o interne;
- Commento in merito a informazioni sul Comune;
- Apertura di un profilo legato al Comune senza autorizzazione;
- Pubblicazione di un commento dal profilo personale che contenga turpiloquio o volgarità.

Qualora il comportamento dovesse rispondere alle tipologie previste dal Codice di comportamento e assumere carattere di particolare gravità, le sanzioni disciplinari tipiche saranno adottate previo esperimento del procedimento disciplinare.

10. Privacy

Il trattamento dei dati personali segue le policy in uso nelle diverse piattaforme utilizzate. I dati sensibili 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.

11. Riferimenti

Vademecum Pubblica Amministrazione e social media - Formez PA, 2011 Social media e PA, dalla formazione ai consigli per l'uso - Formez PA, 2017 Social media e PA, dalla formazione ai consigli per l'uso - Formez PA, 2018 AGID + Team Digitale "Linee guida di design per i servizi web della Pubblica Amministrazione" <https://docs.italia.it/>.

12. Norme Finali

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.