

# **Social Media Policy**

## **del Comune di Priolo Gargallo**

*Libero consorzio comunale di Siracusa*



|                       |   |
|-----------------------|---|
| <b>SOMMARIO</b> ..... | 2 |
|-----------------------|---|

## **SEZIONE I - SOCIAL MEDIA POLICY (INTERNA ED ESTERNA DI UN SOGGETTO PUBBLICO)**

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| <b>Art. 1</b> - Oggetto ..... | 3 |
| <b>ART. 2</b> - Principi..... | 3 |

## **SEZIONE II – SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA**

|                                                                  |   |
|------------------------------------------------------------------|---|
| <b>ART. 3</b> – Profili istituzionali.....                       | 3 |
| <b>ART. 4</b> – Contenuti.....                                   | 4 |
| <b>ART. 5</b> – Modalità di accesso dell’utenza.....             | 4 |
| <b>ART. 6</b> – Moderazione.....                                 | 5 |
| <b>ART. 7</b> – Responsabilità per malfunzionamenti tecnici..... | 5 |
| <b>ART. 8</b> – Costi di gestione.....                           | 5 |

## **SEZIONE III SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA**

|                                                                                        |   |
|----------------------------------------------------------------------------------------|---|
| <b>ART. 9</b> – Uso dei social network da parte dei dipendenti dell’Ente .....         | 5 |
| <b>ART. 10</b> – Uso dei social network in rappresentanza dell’Ente.....               | 6 |
| <b>ART. 11</b> – Responsabilità dei profili istituzionali .....                        | 6 |
| <b>ART. 12</b> – Pubblicazione.....                                                    | 6 |
| <b>ART. 13</b> – Uso privato dei social network da parte dei dipendenti dell’Ente..... | 7 |

## **DISPOSIZIONI FINALI**

|                                         |   |
|-----------------------------------------|---|
| <b>ART. 14</b> – Formazione.....        | 7 |
| <b>ART. 15</b> – Entrata in vigore..... | 8 |

## **SEZIONE I - Social media policy (interna ed esterna di un soggetto pubblico)**

### **Art. 1 – OGGETTO**

1.1. Il presente disciplinare regola l'utilizzo e la gestione dei profili istituzionali del Comune di Priolo Gargallo (SR) (di seguito indicato come "Ente" o "Amministrazione") nei siti di social networking 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**

2.1. L'Ente 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 l'analisi del sentiment, finalizzata a concorrere all'attuazione e alla verifica del raggiungimento degli obiettivi di governo.

2.2. 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.

2.3. I profili istituzionali aperti sui social network dall'Ente sono da considerare, 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.

## **SEZIONE II – SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA**

### **Art. 3 – PROFILI ISTITUZIONALI**

3.1. Sono da considerare profili istituzionali i profili principali di ogni social network, nonché le pagine/evento temporanee nate dai profili stessi dell'Amministrazione, i quali, dunque, devono essere autorizzati sia quanto all'apertura e alla chiusura, sia relativamente ai piani editoriali predisposti per la loro gestione.

3.2. I profili istituzionali devono sempre contenere il logo ufficiale dell'Ente.

3.3. La gestione degli strumenti di rete sociale è coordinata a livello generale dall'ufficio CED.

3.4. L'apertura, la cancellazione e la gestione di uno o più social media in nome dell'Ente devono essere autorizzate dall'ufficio CED, su richiesta dei responsabili delle varie strutture dell'Ente.

3.5. L'elenco dei social network attivi e delle relative pagine, con l'indicazione del servizio competente alla gestione e degli amministratori, è costantemente aggiornato e reso disponibile nel portale istituzionale dell'Ente, nella sezione Amministrazione trasparente.

3.6. L'Ente non risponde di ulteriori account – ad esso riferiti – sui social di cui ai precedenti punti 3.5. e 3.6.

#### **Art. 4 – CONTENUTI**

4.1. 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.

#### **ART. 5 – MODALITÀ DI ACCESSO DELL'UTENZA**

5.1. L'accesso degli utenti ai profili social istituzionali e tematici dell'Ente è limitato alla pubblicazione di commenti ai post. 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, di genere della comunità.

5.2. 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.

5.3. 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, della privacy, del diritto di autore e delle licenze d'uso.

5.4. La pubblicazione dei contenuti è in ogni caso sottoposta a procedura di moderazione da parte degli addetti, individuati dall'art. 5, punto 1, del presente disciplinare, per contenere eventuali comportamenti contrari alle norme d'uso. In caso di mancato rispetto della presente policy e delle norme di legge, l'Ente si riserva la possibilità di cancellare i contenuti, bloccare gli utenti, segnalarli ai filtri di moderazione del social network ospitante.

## **Art. 6 – MODERAZIONE**

6.1. I canali social media dell'Ente vengono moderati dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 13.00, tranne che in caso di eventi particolari per i quali il personale sia in servizio oltre il normale orario di lavoro o in casi eccezionali e di emergenza, in cui devono essere garantite le necessità di comunicazione in tempo reale.

6.2. Sono scoraggiati e comunque soggetti a moderazione commenti e contenuti non pertinenti all'argomento pubblicato nel post (off topic), osservazioni pro o contro campagne politiche o indicazioni di voto, commenti e post scritti per disturbare la discussione o offendere chi gestisce e modera i canali social, spam.

6.3. Non sono ammessi contenuti che violino il diritto d'autore, né l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati.

6.4. In base ai criteri di cui all'art. 6, punto 1 e agli artt. 11 e 12 del presente disciplinare, il gestore dei profili potrà omettere la risposta quando la domanda sia pretestuosa o offensiva. È previsto, in questo caso, l'uso dello strumento di segnalazione di spam o, in caso di offese, turpiloquio o minacce, la cancellazione dei post, il ban o il blocco degli utenti che hanno messo in atto i sopracitati comportamenti lesivi o la loro segnalazione ai responsabili della piattaforma.

6.5. Il gestore dei profili potrà altresì, in base agli stessi criteri di cui all'art. 6, punto 1, modificare, rifiutare di inserire o rimuovere ogni materiale che violi le norme indicate nel disciplinare.

6.6. 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**

7.1. Le piattaforme tecnologiche su cui sono installati i new media non sono di proprietà dell'Ente che, quindi, non risponde di qualsiasi malfunzionamento delle medesime.

## **ART. 8 – COSTI DI GESTIONE**

8.1. Non sono previsti né prevedibili, alla data di redazione del presente disciplinare, costi di registrazione e gestione.

8.2. 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.

## **SEZIONE III – SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA**

### **Art. 9 – USO DEI SOCIAL NETWORK DA PARTE DEI DIPENDENTI DELL'ENTE**

9.1. 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, ovvero uso in rappresentanza dell'Ente e uso privato.

#### **Art. 10 – USO DEI SOCIAL NETWORK IN RAPPRESENTANZA DELL'ENTE**

10.1. 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 art. 11 e 12 del presente Regolamento.

10.2. Sono ammesse autorizzazioni temporanee a terzi di accesso ai ruoli della pagina, esclusivamente per i ruoli di editor e di inserzionista, concesse dall'ufficio CED, anche in situazioni di emergenza in cui sia necessario un tempestivo presidio della pagina o un presidio 24 ore su 24, o per progetti di comunicazione speciali realizzati attraverso post a pagamento.

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

10.4. Il portavoce e/o l'addetto stampa dell'Ente è autorizzato all'uso dei social, esclusivamente per i ruoli di editor e di inserzionista, per le finalità connesse allo svolgimento del proprio incarico.

#### **Art. 11 – RESPONSABILITÀ DEI PROFILI ISTITUZIONALI**

11.1. Il responsabile dei profili istituzionali principali dell'Ente è la Posizione organizzativa del CED o suo delegato. Il responsabile di eventuali profili tematici è il dirigente del servizio che ha richiesto l'apertura e che garantisce la gestione del profilo.

11.2. Il responsabile del profilo tutela i principi dell'art. 2 del presente Regolamento.

11.3. L'ufficio CED è deputato alla selezione dei contenuti da pubblicare nei profili istituzionali principali, in base ai criteri previsti dall'art. 1, comma 5, della l. n. 150/2000.

11.4. Tutti gli eventuali profili tematici in gestione a singoli servizi dell'Ente devono attenersi alle indicazioni del presente disciplinare, con la regola di condividere preventivamente i contenuti con l'ufficio CED, al fine di creare una comunicazione univoca e omogenea dell'Ente.

#### **ART. 12 – PUBBLICAZIONE**

12.1. L'ufficio CED come gestore dei profili principali pubblicherà contenuti scritti con 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 della Pubblica amministrazione che hanno un impatto sui cittadini.

12.2. Per quanto riguarda lo stile dei testi scritti, delle fotografie, dei video e dei materiali grafici si deve preventivamente concordare con il coordinamento redazionale delle pagine, di competenza dell'Ufficio CED.

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

12.4. Nel rispetto del GDPR non devono essere diffusi né dati particolari né dati di tipo giudiziario. Prima della pubblicazione, gli stessi dati e tutte le informazioni che permettano, direttamente o indirettamente, l'attribuzione di essi a determinate persone, devono essere rimossi od oscurati in misura tale da non poter essere ripristinati.

12.5. Non saranno pubblicati contenuti di natura commerciale.

12.6. I profili istituzionali non potranno essere utilizzati per la propaganda politica ed elettorale.

## **ART. 13 – USO PRIVATO DEI SOCIAL NETWORK DA PARTE DEI DIPENDENTI DELL'ENTE**

13.1. Il dipendente che acceda, dal luogo di lavoro o da luogo privato a un sito di social networking con account personale per i propri interessi deve attenersi al disposto del codice di comportamento dell'Ente.

Il dipendente non usa a fini privati le informazioni di cui dispone per ragioni d'ufficio.

Il dipendente utilizza il materiale o le attrezzature di cui dispone per ragioni di ufficio e i servizi telematici e telefonici dell'ufficio nel rispetto dei vincoli posti dall'amministrazione.

Salvo il diritto di esprimere valutazioni e diffondere informazioni a tutela dei diritti sindacali e dei cittadini, il dipendente o la posizione organizzativa si astiene da dichiarazioni pubbliche offensive dell'immagine dell'amministrazione e precisa, in ogni caso, che le dichiarazioni sono effettuate a titolo personale, quando ricorra la circostanza.

Il dipendente non assume impegni né anticipa l'esito di decisioni o azioni proprie o altrui inerenti l'Ufficio, al di fuori dei casi consentiti. Fornisce informazioni e notizie relative a procedimenti o atti, in corso o in fase di conclusione, solo nelle ipotesi previste dalle disposizioni di legge in materia di accesso, rilascia copie ed estratti di atti o documenti secondo la sua competenza, con le modalità stabilite dalle norme in materia di accesso agli atti dell'amministrazione.

La posizione organizzativa, nei limiti delle sue possibilità, evita che notizie non rispondenti al vero quanto all'organizzazione, all'attività e ai dipendenti possano diffondersi. Favorisce la diffusione della conoscenza di buone prassi e buoni esempi al fine di favorire il senso di fiducia nei confronti dell'amministrazione.

## **DISPOSIZIONI FINALI**

### **ART. 14 – FORMAZIONE**

14.1. L'Ente effettuerà, periodicamente, un ciclo formativo sui temi dell'etica pubblica e sul comportamento etico nell'ambito del quale saranno illustrate le disposizioni concernenti l'utilizzo di risorse telematiche, nonché la regolamentazione interna dei social network, oggetto della presente Social Media Policy.

14.2. La durata e le altre disposizioni relative al ciclo formativo sono deliberate, nell'ambito delle attività formative dell'Ente, sulla base delle disponibilità di bilancio preventivo dell'anno di riferimento.

14.3. La partecipazione alla prima edizione del ciclo formativo di cui al punto precedente è obbligatoria.

## **ART. 15 – ENTRATA IN VIGORE**

15.1. Il presente disciplinare entra in vigore dopo l'approvazione del Regolamento da parte del Consiglio Comunale ed è pubblicato sul portale istituzionale dell'Ente ([www.comune.priologargallo.sr.it](http://www.comune.priologargallo.sr.it)), nella sezione "Altri Contenuti" di "Amministrazione Trasparente".