



CITTÀ DI CARLENTINI

Libero Consorzio Comunale di Siracusa

SOCIAL MEDIA POLICY del Comune di Carlentini

Approvato con Delibera di G.C.

n. 60 del 04/07/2024

SOCIAL MEDIA POLICY
del
Comune di Carlentini

Luglio 2024

OGGETTO

Disciplinare per l'utilizzo e la gestione dei canali e delle pagine istituzionali aperte dal Comune di Carlentini 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 definiscono la Social Media Policy (SMP) del Comune di Carlentini.

Per chiarezza si individuano due tipologie di policy:

- **Policy interna**, diretta a tutti i dipendenti, collaboratori, consulenti, fornitori, amministratori.
- **Policy esterna**, diretta a cittadini, imprese, associazioni e a tutti coloro che utilizzano e interagiscono con canali e pagine social dell'Ente.

FINALITÀ

Il Comune di Carlentini 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.

Hanno pertanto scelto, per essere più vicini 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, consulenti, volontari
- **Fornitori:** le imprese, le associazioni e loro dipendenti e collaboratori che abbiano un rapporto contrattuale con il Comune di Carlentini
- **Utenti:** tutti gli utilizzatori di servizi e attività.
- **Account o profili social istituzionali:** i canali social del Comune di Carlentini
- **Account o profili social privati:** i canali social gestiti per uso personale dal personale e dai fornitori del Comune di Carlentini
- **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 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 o la dicitura "Città di Carlentini" 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 le credenziali di accesso e ne garantisce la trasmissione al proprio successore.

La gestione ordinaria dei canali social istituzionali è affidata al personale del Comune e/o dell'Azienda Speciale dello stesso, costituito in un "Team di Comunicazione/Ufficio Stampa". Nel Team di Comunicazione oltre ai dipendenti comunali possono essere ricomprese figure specialistiche per attività e funzioni non presenti all'interno dell'Amministrazione comunale.

Per la gestione dei social network sono individuate le seguenti funzioni:

- **Social media manager:** amministratore autorizzato ad aprire e chiudere materialmente gli account social istituzionali, abilitare l'accesso del personale destinato alla gestione dei contenuti, monitorare il corretto utilizzo degli account e il rispetto delle Social Media Policy (SMP), e ad ogni altro adempimento tecnico relativo alla gestione dei profili;
- **Editor dei contenuti:** autorizzato a inserire testi, immagini, video, informazioni, rispondere ai commenti sulla base delle indicazioni e regole generali definite nelle SMP e dal Piano editoriale, nonché segnalare al Social Media Manager eventuali violazioni delle SMP.
- **Content manager:** figura esterna incaricata di produrre immagini foto e video e grafiche per i social

Autorizzazioni temporanee all'accesso di terzi agli account social istituzionali possono essere concesse 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 Disciplinary e alle norme di legge.

L'elenco dei social network attivi è costantemente aggiornato e reso disponibile nel portale istituzionale dell'Ente.

CONTENUTI

I contenuti diffusi attraverso gli account social istituzionali del Comune di Carlentini (in seguito anche Comune), 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, che non può essere ritenuta responsabile della veridicità o meno di ciò che viene postato sui canali da terzi, entità giuridiche o naturali.

Occasionalmente possono essere condivisi contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità realizzate da soggetti terzi (altri enti, testate di informazione web); in questi casi il Comune 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 del Comune, o ritenuti particolarmente significativi e rilevanti per la cittadinanza sul sito internet del Comune nella apposita sezione "calendario eventi".

Occasionalmente e a discrezione del Team di Comunicazione gli eventi principali potranno essere promossi anche sui social del network 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, ma è gestita in autonomia dagli stessi social network.

SOCIAL NETWORK UTILIZZATI

Il Comune di Carlentini è attivo sui seguenti social network: Facebook, Instagram, YouTube, Whatsapp.

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.

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/i, 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;
- tutti i dipendenti, consulenti, collaboratori, fornitori del Comune, oltre agli amministratori e ai politici del Comune (per questi ultimi solo per quanto contenuto alle lettere a - b - c - e - f - g - i dell’elenco seguente) che utilizzano propri account social privati.

USO PRIVATO DEI SOCIAL NETWORK

Il personale e i fornitori del Comune, 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.

Nello specifico al personale e ai fornitori del Comune **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, 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/i), 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, o che trattino argomenti riferiti all'attività istituzionale dell'Ente/i (salvo il ruolo di Social Media Manager);
 - d. utilizzare il logo o l'immagine del Comune (salvo espressa e preventiva autorizzazione dell'Ente);
 - e. diffondere, condividere o mostrare apprezzamento a dichiarazioni pubbliche offensive dell'immagine del Comune (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;
 - g. mostrarsi con divise o strumentazioni ed equipaggiamenti forniti dall'Ente o all'interno di sedi, edifici, uffici del Comune (salvo espressa e preventiva autorizzazione);
 - h. affermare o far intendere di parlare a nome del Comune (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 o legame con il Comune, 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/i;
- 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 azioni disciplinari sulla base di quanto indicato nel Codice di Comportamento del personale dell'Ente.

USO ISTITUZIONALE DEI SOCIAL NETWORK

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

La gestione degli account social istituzionale 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.
- c) commentare solo argomenti di espressa competenza e autorità del Comune 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, 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, sia che sia stato inserito da utenti esterni.

COLLEGAMENTI CON I SOCIAL DI SERVIZI ESTERNI

Al fine di creare una comunicazione univoca e omogenea, ma garantire anche una gestione snella e tempestiva, periodicamente devono essere organizzati incontri del Team di Comunicazione da istituire allo scopo.

Gli incontri servono anche a elaborare o modificare il Piano editoriale e a condividere contenuti, strategie, opportunità e per la gestione integrata degli account social istituzionali riconducibili al Comune.

Nel limite delle possibilità deve essere data priorità alla condivisione e circolazione di contenuti di tutti gli account social istituzionali.

Parte II – Social Media Policy Esterna

Il Comune di Carlentini, 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, età, religione, convinzioni personali, origini etniche, disabilità.

RISPOSTE A COMMENTI E MESSAGGISTICA

L'obiettivo del Comune è di rispondere alle osservazioni e richieste 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 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 ravvisino 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 le segnalazioni e i reclami.

I profili social del Comune sono gestiti e monitorati dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 13:30 e il sabato mattina dalle 9.00 alle 12.00 con un presidio negli orari serali 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 24 ore (48 ore nel week end o ponti festivi).

MODERAZIONE

La moderazione sui profili social istituzionali del Comune 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 queste SMP, il Comune di Carlentini, si riserva 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, 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 a attività illecite;
- informazioni che possono tendere a compromettere la sicurezza o la sicurezza dei sistemi pubblici;
- 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;

- messaggi contenenti dati personali (indirizzi e-mail, numeri di telefono, numeri di conto corrente, indirizzi, etc).

Sono soggetti a moderazione e richiesta la rimozione o la modifica dei 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 o in generale quelle contenute nelle SMP del Comune, al fine di impedire ulteriori interventi. Il Comune di Carlentini, 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 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 alle policy in uso sulle piattaforme social utilizzate.

I dati sensibili postati in commenti pubblici dei profili social istituzionali del Comune, sono rimossi, mentre i dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ai gestori dei canali sono trattati nel rispetto delle leggi italiane sulla privacy.

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.