

# Social media policy interna ed esterna

Linee guida per l'utilizzo dei social media

# **INDICE**

## **Premessa**

### **1. Policy interna**

- 1.1. Indicazioni generali
- 1.2. Uso in rappresentanza dell'Ente
  - 1.2.1. Creazione di profili social
  - 1.2.2. Amministratori interni ed esterni
  - 1.2.3. Gestione dei siti social
  - 1.2.4. Creazione di contenuti social
  - 1.2.5. Proprietà dei contenuti
  - 1.2.6. Pubblicazione e condivisione dei contenuti
- 1.3. Uso privato

### **2. Policy esterna**

- 2.1. Indicazioni generali
- 2.2. Le finalità perseguite dall'Amministrazione sui social network
- 2.3. Chi gestisce gli spazi social ufficiali del Comune
- 2.4. I social utilizzati dal Comune
- 2.5. I comportamenti consentiti all'utenza
- 2.6. Informativa ai sensi della normativa in materia di riservatezza dei dati personali

### **3. Piano di comunicazione per gli anni 2020-2022 per i social network del Comune di Montelupone**

## Premessa

Non vi sono obblighi normativi per le PA a essere presenti con presidi istituzionali sui siti social. Questi strumenti, infatti, possono integrare ma non sostituire i tradizionali canali di comunicazione tra l'amministrazione e la cittadinanza. Tuttavia, è noto ormai che il ricorso ai social è in costante aumento. Gli utenti cercano informazioni prevalentemente attraverso di loro e, soprattutto, sono gli utenti stessi a veicolare e diffondere le informazioni condividendole con i loro contatti o interagendo con esse. I due terzi delle informazioni che raggiungono l'utenza sono, infatti, veicolate dai propri contatti virtuali.

Essere sui *social network* per la PA può voler significare: avvicinarsi alla cittadinanza ricorrendo a strumenti di immediato accesso; stabilire un rapporto più diretto, partecipativo e trasparente fornendo strumenti ufficiali che favoriscano il raggiungimento dei canali tradizionali di comunicazione.

L'utilizzo di siti social, però, implica azioni che possono riguardare:

- copyright, diritto d'autore, titolarità dei contenuti e dei dati pubblici (L. 633/1941);
- attività di informazione e comunicazione delle PA (L. 150/2000);
- *privacy* e sicurezza (D. L. 196/2003);
- accessibilità (L. 4/2004);
- diritto dei cittadini all'uso delle tecnologie (D. L. 82/2005);
- contratti, condizioni e termini d'uso (D. L. 163/2006).

Per questo motivo il Comune di Montelupone ritiene necessaria la definizione di linee guida per la gestione dei siti social e dei contenuti da essi veicolati. La redazione di tale documento, infatti, è finalizzata a una corretta gestione del profilo dell'Ente sui *social network* e alla riduzione del rischio di critiche e contenziosi.

Le presenti linee guida sono costituite di due parti: una dedicata alla *policy interna*, e una dedicata alla *policy esterna*. La *policy interna* è destinata al personale del Comune e a chi per esso gestisce i social media e i loro contenuti; quella esterna è rivolta ai cittadini e sarà resa pubblica e disponibile sul sito istituzionale.

## **1. Policy interna**

### **1.1. Indicazioni generali**

La *social media policy interna* è destinata a tutto il personale interno del Comune e a quello interno ed esterno che cura la gestione dei social media e dei contenuti in essi inseriti; ed è volta a regolare ruoli e funzioni e per evitare situazioni di conflitto.

La policy interna ha l'obiettivo di assicurare una corretta e proficua presenza dell'Ente sui social network, fornendo agli operatori tutte le indicazioni necessarie quali:

- le caratteristiche delle due modalità di utilizzo dei social da parte dei dipendenti: uso in rappresentanza dell'Ente e uso privato;
- quali contenuti possono essere pubblicati e con quale tipo di licenza;
- informare tutti i dipendenti dell'Ente delle attività intraprese sui social media;
- definire le cautele in materia di sicurezza (come, per esempio, in relazione ai requisiti delle password di accesso).

### **1.2. Uso in rappresentanza dell'Ente**

#### ***1.2.1. Creazione dei profili social***

La creazione dei profili social spetta all'Ente, con proprie credenziali, e per fare ciò l'Ente può avvalersi della collaborazione di società esterne, professionisti ed esperti del settore. Sarà l'Ente che individuerà di volta in volta uno o più Amministratori dei social.

#### ***1.2.2. Amministratori dei profili social***

Amministratori dei social possono essere individuati nel personale dipendente dell'Ente, o in figure esterne all'Ente (società di servizi o altro, compresi volontari che operano in accordo con l'Ente).

#### ***1.2.3. Gestione dei profili social***

Le condizioni di utilizzo dei social prevedono che l'utente accetti di essere l'unico responsabile per ogni attività che avvenga tramite il proprio account. Per questo l'Amministratore che agisce in nome dell'Ente, deve rigorosamente rispettare le norme di utilizzo previste da ciascun social e seguirne gli aggiornamenti. L'elenco dei profili social attivati con le informazioni relative alle loro attivazioni e modalità di gestione saranno indicati nel file "GESTIONE SITI WEB E SOCIAL ISTITUZIONALI.xlsx", il cui aggiornamento è a cura dell'Ente.

#### ***1.2.4. Creazione dei contenuti social***

Per la redazione dei contenuti bisogna attenersi ad uno stile equilibrato tra la voce dell'Amministrazione e le modalità di scrittura dei social network; i contenuti devono essere chiaramente riconducibili all'Ente, e non devono contenere: contenuti diffamatori, immorali, di istigazione all'odio e all'intolleranza; contenuti in violazione dei diritti di autore o in violazione della privacy degli utenti e/o di altre persone; contenuti che offendano altri membri della community o inneschino sterili polemiche; materiali pornografici, pedopornografici e immagini di nudi; spam, messaggi "cloni" o che non abbiano alcuna attinenza con le finalità della pagina; annunci, messaggi commerciali e pubblicitari, di informazione e propaganda.

Ciascun contenuto creato dall'Ente, o da essa commissionato per la pubblicazione sui social, potrà essere corredato della seguente metadattazione, che il creatore/curatore del contenuto produrrà attraverso la compilazione della scheda che gli sarà fornita dall'Ente.

La "Scheda Metadattazione contenuti social" è realizzata in formato .xlsx, ed è composta di due fogli. Nel primo foglio, nominato "Rif" sono indicati i riferimenti principali (titolo della scheda e contatti principali e istituzionali del Comune). Il secondo foglio (Tab. 1) contiene la scheda di Metadattazione composta di due parti: dati per la "Gestione dei contenuti", e "Metadattazione Dublin Core":

*Tab. n. 1 – Dati e Metadati da fornire per ciascun contenuto pubblicato sui social dell'Ente*

<b>Gestione dei contenuti</b>	
Nome file	(Nome del file per esteso, compresa l'estensione)
durata di pubblicazione dal-al	(Indicare la data di pubblicazione e, eventualmente, di rimozione)
Social di diffusione	(Social in cui il contenuto è stato caricato e/o condiviso)
<b>Metadati Dublin Core</b>	
Titolo	(Titolo di riferimento attribuito al contenuto)
Descrizione	(Breve descrizione del contenuto della risorsa. Testo descrittivo libero che può includere un riassunto analitico, un indice, o una rappresentazione grafica del contenuto)
Anno	(Anno di realizzazione del contenuto)
Autore/Creatore	(Nome e cognome dello o degli autori)

Collaboratore	(Eventuale indicazione dei collaboratori nella realizzazione e/o gestione del contenuto. Entità – una persona, un'organizzazione o un servizio – che ha contribuito alla produzione e alla gestione della risorsa)
Editore	(Se il contenuto è commissionato dall'Ente, per Editore è da intendersi l'Ente stesso)
Relazione	(Riferimento ad una risorsa correlata)
Origine	(Indicare il sito in cui il contenuto viene caricato)
Tipo	(Indicare se: testo, audio, immagine, video, altro)
Gestione dei diritti	(Indicare tipologia di utilizzo dei contenuti)

### **1.2.5. Proprietà dei contenuti**

Se non diversamente concordato, i contenuti realizzati da o per conto dell'Ente si ritengono di proprietà dell'Ente, cui spettano i relativi diritti di proprietà intellettuale fatti salvi i diritti morali riconosciuti agli autori, come previsti dalla L. 633/1941.

### **1.2.6. Pubblicazione e condivisione dei contenuti**

La pubblicazione, la durata della pubblicazione e la rimozione dei contenuti sono decise dall'Ente. La condivisione sui social dell'Ente di post o contenuti presenti in social altrui, deve essere decisa dall'Ente.

## **1.3. Uso privato**

Oltre a quanto previsto dal D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 a norma dell'art. 54 del decreto legislativo del 30 marzo 2001, n. 165 “Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici”, il personale dovrà 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 la propria Amministrazione.

Fermo restando l'esercizio delle libertà sindacali e del diritto di critica, di seguito sono elencate le linee guida per il corretto utilizzo privato:

- è proibito divulgare informazioni confidenziali;
- non possono essere divulgate le informazioni riservate sulle attività lavorative: documenti, progetti, corrispondenza, procedimenti non deliberati etc.;
- non è consentito divulgare nessun tipo di materiale e in nessuna forma (testo, immagini, audio, video, altro) dell'amministrazione senza autorizzazione;

- messaggi e post emanati dall'Ente potranno essere utilizzati liberamente su i propri profili privati;
- è proibito utilizzare i loghi dell'Ente sui social e comunque non senza una preventiva autorizzazione da parte dell'Ente;
- se un dipendente sceglie di rendere noto, attraverso i social dell'Ente, il luogo in cui lavora, dovrà specificare la qualifica rivestita all'interno dell'Ente.

Ricordiamo che le opinioni espresse hanno carattere personale e non rispecchiano l'Amministrazione e devono comunque rispettare il regolamento di comportamento dei dipendenti pubblici D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62.

## **2. Policy esterna**

### **2.1. Indicazioni generali**

La *social media policy esterna* è un documento destinato alla cittadinanza ed è volto a regolare il rapporto tra questa e l'Ente nell'ambito dei social media. Con essa si illustrano all'utenza le regole di comportamento da tenere negli spazi di presidio dell'Ente, e si indicano quali contenuti e quali modalità di relazione ci si deve aspettare dall'Ente in tali spazi.

La sua pubblicazione è finalizzata a rendere più semplice e trasparente la gestione di questi spazi, riducendo al minimo il rischio di critiche e malintesi relativi all'interazione con i cittadini-utenti.

Il documento potrà subire modifiche e aggiornamenti, pertanto invitiamo a consultarlo periodicamente.

### **2.2. Le finalità perseguite dall'Amministrazione sui *social network***

Il Comune di Montelupone utilizza i social network per informare l'utenza delle sue attività, beni e servizi. L'informazione sui social non sostituisce ma integra quella diffusa tramite i canali tradizionali, che restano il principale riferimento informativo dell'Ente.

### **2.3. Chi gestisce gli spazi social ufficiali del Comune**

La gestione degli spazi social, e dei contenuti su di essi diffusi, è di competenza del Comune.

### **2.4. I social utilizzati dal Comune**

Al 30/09/2020 il Comune di Montelupone è presente su diverse piattaforme social con i seguenti profili ufficiali:

- **Pagina Facebook:** <https://www.facebook.com/monteluponerassegnastampa/>

- **Canale Youtube:**

[https://www.youtube.com/channel/UCe7W6c2lC6AtpGmWJoGuAsw?view\\_as=subscriber](https://www.youtube.com/channel/UCe7W6c2lC6AtpGmWJoGuAsw?view_as=subscriber)

- **Profilo Instagram:** <https://www.instagram.com/monteluponeturismo>

- **Sito dedicato al turismo:** <https://www.monteluponeturismo.it/>

Questi spazi non vogliono e non possono sostituirsi in alcun modo alle competenze specifiche di uffici ed organi del Comune.

In generale, tutte le informazioni sono reperibili sul Portale del Comune:



## **2.5. I comportamenti consentiti all'utenza**

Il Comune di Montelupone valorizza la libertà d'espressione e l'interazione di conoscenze, ma richiede che tali libertà siano utilizzate nei limiti del lecito e non offendano gli altri. Buona educazione, buon senso, linguaggio appropriato aiutano a garantire un confronto civile e la partecipazione di tutti.

Si evidenzia che:

- i social network hanno dei termini di servizio che devono essere rispettati da tutti gli utilizzatori;
- ciascun utente è personalmente responsabile dei commenti pubblicati e delle conseguenze giuridiche di dichiarazioni e comportamenti;
- il Comune di Montelupone si riserva di ignorare, nascondere o rimuovere (bloccandone se necessario gli autori) i contenuti vietati o inappropriati, segnalando eventuali violazioni di leggi alle autorità competenti;
- in via esemplificativa e non esaustiva invitiamo quindi a non pubblicare e/o condividere: contenuti diffamatori, immorali, di istigazione all'odio e all'intolleranza; contenuti in violazione dei diritti di autore o in violazione della privacy degli utenti e/o di altre persone; contenuti che offendano altri membri della community o inneschino sterili polemiche; materiali pornografici, pedopornografici e immagini di nudi; spam, messaggi "cloni" o che non abbiano alcuna attinenza con le finalità della pagina; annunci, messaggi commerciali e pubblicitari, di informazione e propaganda.

## **2.6. Informativa ai sensi della normativa in materia di riservatezza dei dati personali**

Il trattamento dei dati personali degli utenti all'interno delle piattaforme di social media è regolato dai termini di servizio che ogni utente accetta al momento della registrazione, e ai quali si rimanda.

I dati trasmessi dagli utenti attraverso messaggi inviati tramite i canali social del Comune di Montelupone saranno trattati nel rispetto del Regolamento Privacy Europeo N. 679 del 2016.

Il Comune di Montelupone può utilizzare i commenti e i materiali postati a scopo statistico, per finalità amministrativo-gestionali, di ricerca e per migliorare i propri servizi.

### 3. Piano di comunicazione per gli anni 2020-2022 per i social network Comune di Montelupone

OBIETTIVI	AZIONI	SOCIAL
a) Presentazione del territorio comunale	Post su: cose da vedere cose da fare paesaggio eventi	Facebook Youtube Instagram Sito monteluponeturismo
b) Valorizzazione del patrimonio culturale	Post su: musei biblioteche teatri territorio eventi	Facebook Youtube Instagram Sito monteluponeturismo
c) Servizio	Post su: Informazioni di servizio	WhatsApp