



ALLEGATO 2

AL REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO E L'UTILIZZO DEGLI ACCOUNT ISTITUZIONALI SOCIAL MEDIA POLICY/NETIQUETTE

Premesse

La presente Social Media Policy (di seguito SMP) disciplina formalmente l'utilizzo e la gestione di account, profili e pagine sulle piattaforme di social media.

In base al contesto di riferimento, la SMP si distingue in:

1. Social Media Policy Interna, che fornisce indicazioni sulla gestione operativa dei canali social ai seguenti destinatari:
 - a. Dipendenti del Comune di Avise nello svolgimento delle attività di servizio;
 - b. Amministratori del Comune di Avise nello svolgimento delle attività istituzionali;
 - c. Soggetti esterni, affidatari di servizi di gestione dei canali social, che sono tenuti ad accettare espressamente tale policy;
2. Social Media Policy Esterna, che disciplina la presenza dell'Ente sulle piattaforme social, le modalità di relazione con gli utenti esterni e le regole di comportamento previste.

1. Social media policy interna

1.1 PREMESSA

La SMP interna stabilisce le principali linee guida per la gestione dei social media del Comune Avise da parte del personale interno e dei soggetti esterni incaricati.

Si occupa, inoltre, delle interazioni tra l'Ente e i suoi dipendenti sui social media.

Nell'affidamento di appalti di servizi inerenti alla gestione dei social media dell'Ente, la presente SMP dovrà essere espressamente indicata, nonché accettata dalla società assegnataria del servizio.

La SMP viene comunicata, per l'accettazione, agli affidatari di tali tipologie di servizi attualmente in essere a fronte di affidamenti antecedenti all'approvazione del presente documento.

1.2. MODALITÀ D'USO IN RAPPRESENTANZA DELL'ENTE

Il Comune Avise utilizza i social media per l'informazione e la comunicazione istituzionale e la promozione del territorio.

I contenuti divulgati dell'Ente tramite i social media non devono intendersi come alternativi rispetto a quelli previsti dagli obblighi istituzionali di pubblicità e trasparenza.

1.3. GESTIONE DEI CANALI SOCIAL E RESPONSABILITÀ

I soggetti interni ed esterni incaricati della gestione dei social media hanno il compito di creare contenuti per le diverse piattaforme social.

Il Segretario dell'Ente impartisce direttive e vigila sulla gestione dei social da parte del personale sulla base della presente SMP e delle disposizioni vigenti in materia.

1.4. CONTENUTI

I contenuti pubblicati dovranno rispondere ai criteri di:

- appropriatezza: tutti i contenuti pubblicati sui canali social devono essere di pubblico interesse e pertinenti alle finalità e attività istituzionali del Comune di Avise;
- veridicità: il personale addetto al caricamento dei contenuti devono assicurarsi che le informazioni condivise siano accurate e verificabili;
- accessibilità: è opportuno redigere contenuti social sulle diverse piattaforme rispettando i criteri di accessibilità (es. non utilizzare font diversi da quelli predefiniti, usare i campi dedicati all'accessibilità, moderare l'utilizzo di emoji)

1.5 LO STILE DI COMUNICAZIONE (TONE OF VOICE)

Lo stile di comunicazione deve essere improntato sui seguenti principi:

- adottare uno stile amichevole, pur mantenendo la sobrietà propria di un'istituzione pubblica;
- fornire risposte complete ma circostanziate, rinviando, quando possibile, ad ulteriori approfondimenti sui siti web istituzionali e agli uffici preposti;
- assumere toni distensivi e mai polemici.

1.6. INTERAZIONE CON IL PUBBLICO

Nel rapporto con il pubblico occorre garantire:

- risposte tempestive: è auspicabile rispondere in tempi brevi cercando di fornire assistenza e informazioni utili;
- rispetto e cortesia: ogni interazione con il pubblico deve essere condotta con rispetto e cortesia;
- rinvio a risorse ufficiali: quando necessario, bisogna indirizzare il pubblico a risorse ufficiali o canali di comunicazione appropriati per ulteriori informazioni (es. siti web istituzionali)

In caso di reclami specifici sull'operato dell'Ente occorre:

- contattare l'Ufficio competente per condividere la risposta;
- dar conto di eventuali disagi e scusarsi per possibili disagi.

1.7. RISERVATEZZA E DIRITTO D'AUTORE

I responsabili dei contenuti dei profili istituzionali, tanto in relazione agli account attivi che a quelli di futura attivazione, garantiscono il rispetto della normativa vigente in materia di tutela e trattamento dei dati personali, della disciplina relativa all'accesso agli atti e alla trasparenza, nonché in materia di segreto d'ufficio.

La presenza sui social network è sempre disciplinata dai termini di servizio specifici per la piattaforma. I responsabili dei contenuti dei profili istituzionali prendono visione della privacy policy delle diverse piattaforme, che restano le uniche a detenere il trattamento dei dati personali degli utenti.

Nel caso di pubblicazione di foto o video, il responsabile dei contenuti verifica la necessità di acquisire il consenso dell'interessato e, in caso di minori di età o soggetti incapaci, dei relativi rappresentanti legali.

I responsabili dei contenuti dei profili istituzionali prestano particolare attenzione alla paternità dei contenuti pubblicati sugli account o pagine istituzionali sui diversi canali di comunicazione social.

Essi acquisiscono, altresì, le autorizzazioni per l'utilizzo di immagini, video e altri contenuti di terze parti, nel rispetto del diritto d'autore e si astengono, in ogni caso, dal pubblicare contenuti che possono arrecare danno all'immagine o alla sicurezza dell'Ente o dei suoi dipendenti.

2. Social media policy esterna

2.1 PREMESSA

La SMP esterna si occupa delle interazioni sui social -media tra il Comune di Avise, i cittadini e gli utenti della rete.

Il rispetto di tutti i principi disciplinati dal presente documento è finalizzato alla creazione di un ambiente online inclusivo e rispettoso in cui il Comune di Avise:

- offra all'utenza pubblica una comunicazione efficace, professionale, coerente e coordinata sui diversi profili social dell'Ente;
- dia ulteriore sostegno alla percezione di trasparenza e di efficienza da parte della cittadinanza quale parte integrante di una relazione di fiducia e collaborazione.

2.2 REGOLE DI UTILIZZO (C.D. NETIQUETTE)

Il Comune di Avise garantisce la libertà d'espressione e la condivisione di informazioni e conoscenze, ma considera imprescindibile che tali libertà vengano esercitate da chiunque nel pieno rispetto delle libertà e dei diritti altrui.

A tale proposito, tutti gli utenti sono invitati a rispettare con attenzione le comuni regole di buona educazione e buon senso, nonché le regole di netiquette necessarie a garantire un confronto civile, un linguaggio appropriato e la partecipazione di tutti.

Il Comune di Avise adotta una propria netiquette per i propri profili istituzionali, aderendo alle linee guida e alle condizioni di utilizzo fissate dalle principali piattaforme social.

In particolare, per garantire l'interesse pubblico e un corretto uso degli spazi di comunicazione e dialogo messi a disposizione nei propri profili social, l'Amministrazione esige il rispetto dei seguenti principi:

- tutti hanno il diritto di intervenire ed esprimere liberamente la propria opinione nel rispetto di quella altrui;
- ognuno è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime. Eventuali commenti sotto i post del Comune e i post degli utenti che menzionano il Comune rappresentano l'opinione dei singoli e non quella del Comune, il quale non può essere ritenuto responsabile di ciò che viene pubblicato da terzi;
- l'interesse pubblico degli argomenti trattati è requisito essenziale: non è possibile utilizzare i profili istituzionali e gli spazi in argomento per esporre ed affrontare casi personali o che riguardano terzi non esplicitamente consenzienti, posto che per tali esigenze è invece possibile utilizzare i servizi di messaggistica personale o di contatto indicati sul sito web istituzionale. Non è possibile presentare istanze di accesso documentale o civico attraverso i canali di comunicazione social;

- chi presenta dati, notizie od opinioni su fatti o tematiche specifiche propone argomentazioni fondate e non pretestuose e fa riferimento a fonti attendibili e verificabili;
- ogni discussione è legata ad un tema specifico a cui i partecipanti si attengono, evitando di allargare il confronto in modo generico ed indiscriminato;
- i contenuti pubblicati rispettano la riservatezza delle persone: devono essere evitati riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano o invadono la sfera personale di terzi o che contengano dati o informazioni personali, proprie o di terzi;
- non è ammessa alcuna forma di pubblicità volta a promuovere interessi personali, anche di propaganda elettorale, attività commerciali e con fini di lucro, a favorire interessi privati, a configurare apologia e/o istigazione ad attività illegali;
- non sono ammessi contenuti che comportino la violazione del diritto d'autore o che utilizzino in modo non autorizzato marchi registrati;
- non sono ammessi contenuti che determinino una compromissione della sicurezza nazionale o dei sistemi pubblici;
- non vengono condivise notizie che segnalino presunti allarmi sociali o di protezione civile, truffe, informazioni di apparente pubblica utilità, di raccolta fondi e messaggi appartenenti alle c.d. catene di Sant'Antonio, che sono utilizzati comunemente dagli spammer per raccogliere contatti;
- non sono ammessi interventi che utilizzano un linguaggio inappropriato o che contengano insulti, volgarità, offese, minacce o atteggiamenti che ledano od offendano la razza, il sesso, la religione, le opinioni politiche, la dignità personale, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza;

2.3 MODERAZIONE DEI CONTENUTI

Per moderazione si intende l'attività svolta dagli amministratori dei profili istituzionali e ufficiali del Comune, durante l'interazione tra gli utenti della specifica piattaforma.

Si considera fondamentale il ruolo degli utenti nel segnalare interventi offensivi od inappropriati affinché l'Amministrazione possa provvedere alla loro cancellazione o rimozione.

Saranno rimossi, senza alcun preavviso, commenti e interventi che, in qualunque momento, violino le condizioni esposte nelle suddette Regole di utilizzo e, ingenerale, risultino non coerenti con le finalità di comunicazione istituzionale del Comune e con i contenuti comunicativi dei suoi profili istituzionali (c.d. *off topic*).

Analogamente al contenuto testuale, anche le emoji sono oggetto di moderazione. Saranno cancellate nel più breve tempo possibile quelle che incitano all'odio, alla violenza, al razzismo, o che comunque risultino offensive, anche in considerazione del contesto e della tipologia di messaggio che si intende veicolare o che risulti percepito.

2.4 RESPONSABILITÀ

Ciascun utente è personalmente responsabile dei post inseriti, dei commenti, delle fotografie, dei video e dei materiali caricati, nonché delle conseguenze giuridiche, civili e penali di dichiarazioni e comportamenti non conformi alla legge.

2.5 PRIVACY

Il trattamento dei dati personali degli utenti segue le policy in uso nelle diverse piattaforme utilizzate.

I dati e gli interventi inseriti sono visibili e consultabili da qualsiasi utente che acceda ai profili social istituzionali e sono indicizzabili e reperibili anche dai motori di ricerca generalisti.

I dati dei visitatori dei profili istituzionali del Comune di Avise sono utilizzati nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

Circa i trattamenti di dati personali effettuati dai gestori di social network ai quali partecipi il Comune si rimanda alle informazioni da questi rese attraverso le rispettive privacy policy.

Il Comune tratta i dati personali conferiti dall'utenza attraverso la visita e l'interazione con i profili istituzionali, nell'ambito delle proprie finalità istituzionali, esclusivamente per gestire le interazioni con l'utenza (commenti, post pubblici, ecc.) e nel rispetto della normativa vigente.