

COMUNE DI RADDUSA

(Città Metropolitana di Catania)

REGOLAMENTO SOCIAL

MEDIA POLICY

Approvato con delibera di C.C. N. 22 del 27-06-2024

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 Raddusa (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 I – SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA

Art. 3 – PROFILI ISTITUZIONALI

3.1. Sono da considerare profili istituzionali non solo il profilo principale ma anche tutti gli altri profili tematici gestiti dalle singole Direzioni, Aree, Uffici o Servizi, 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 dal Responsabile CED, l'unico ad essere a conoscenza delle password dei profili.

3.4. L'apertura, la cancellazione e la gestione di uno o più social media in nome dell'Ente devono essere autorizzate dal Responsabile CED, su richiesta inoltrata su apposito modulo.

3.5. Attualmente costituiscono account istituzionali dell'Ente, i seguenti:

a) Facebook. La pagina ufficiale è "Comune di Raddusa"

3.6. 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.

3.7. 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.

4.2. I contenuti elaborati in base ai principi di cui al precedente punto del presente articolo, le modalità e i tempi di comunicazione sono dettagliati in un piano editoriale a cadenza annuale, da inserire all'interno del piano annuale di comunicazione dell'Ente.

ART. 5 – MODERAZIONE

5.1. I canali social media dell'Ente vengono moderati nel normale orario di lavoro, 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.

5.2. Il gestore dei profili (Responsabile CED) è tenuto a rispondere a eventuali richieste di informazione dei cittadini, nei limiti delle competenze dell'Ente.

5.3. Le risposte potranno essere comunicate direttamente al cittadino o, in alternativa, indicando i percorsi istituzionali da seguire per reperire le stesse. Le risposte dovranno contenere indirizzi web istituzionali e, ove possibile, indirizzi mail e numeri telefonici che permettano al cittadino di approfondire autonomamente gli argomenti segnalati.

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

5.5. 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.

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

5.7. 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. 6 – RESPONSABILITÀ PER MALFUNZIONAMENTI TECNICI

6.1. 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. 7 – COSTI DI GESTIONE

7.1. Come dai vigenti regolamenti dei social network utilizzati dall'Ente, non sono previsti né prevedibili, alla data di redazione del presente disciplinare, costi di registrazione e gestione.

7.2. 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 II – SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA

Art. 8 – USO DEI SOCIAL NETWORK DA PARTE DEI DIPENDENTI DELL'ENTE

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

Art. 9 – USO DEI SOCIAL NETWORK IN RAPPRESENTANZA DELL'ENTE

9.1. 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.

9.2. Sono ammesse autorizzazioni temporanee a terzi di accesso ai ruoli della pagina, esclusivamente per i ruoli di editor e di inserzionista, concesse dal Responsabile CED, 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.

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

Art. 10 – RESPONSABILITÀ DEI PROFILI ISTITUZIONALI

10.1. Il responsabile dei profili istituzionali dell'Ente è il Responsabile CED, che garantisce la gestione dei profili.

10.2. Il responsabile dei profili tutela i principi dell'art. 2 del presente Regolamento.

10.3. Il Responsabile 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.

10.4. Tutti gli altri profili tematici di cui all'art.3, punto 1, in gestione ai singoli servizi regionali, devono attenersi alle indicazioni del presente disciplinare, con la regola di condividere preventivamente i contenuti con il Responsabile CED, al fine di creare una comunicazione univoca e omogenea dell'Ente.

ART. 11 – PUBBLICAZIONE

11.1. Il Responsabile 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.

11.2. I post potranno essere organici o a pagamento, ai sensi dell'art. 2, comma 1, della l. n. 150/2000, che prevede che "Le attività di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni si esplicano, oltre che per mezzo di programmi previsti per la comunicazione istituzionale non pubblicitaria, anche attraverso la pubblicità".

11.3. Gli eventi organizzati da privati o associazioni saranno diffusi e pubblicizzati solo se patrocinati dall'Ente secondo le modalità previste dalla relativa normativa in tema di patrocini.

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

11.5. 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.

11.6. Non saranno pubblicati contenuti di natura commerciale.

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

ART. 12 – USO PRIVATO DEI SOCIAL NETWORK DA PARTE DEI DIPENDENTI DELL'ENTE

12.1. 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 alle seguenti disposizioni, e quindi:

- a) Il dipendente non usa a fini privati le informazioni di cui dispone per ragioni d'ufficio;
- b) 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;
- c) Salvo il diritto di esprimere valutazioni e diffondere informazioni a tutela dei diritti sindacali e dei cittadini, il dipendente o il dirigente 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;
- d) Il dipendente non assume impegni né anticipa l'esito di decisioni o azioni proprie o altrui inerenti all'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 e dal Regolamento del diritto di accesso agli atti dell'amministrazione;
- e) Il dirigente, 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. 13 – ENTRATA IN VIGORE

13.1. Il presente disciplinare entra in vigore dopo l'approvazione del ed è pubblicato sul portale istituzionale dell'Ente (comune.raddusa.ct.it), nella sezione "Altri contenuti" di "amministrazione trasparente".

13.2. Per ogni informazioni aggiuntiva su questo disciplinare si può contattare il Responsabile CED.