CITTA' DI VILLADOSSOLA

PROVINCIA DEL VERBANO-CUSIO-OSSOLA
Via G. Marconi n. 21 C.A.P. 28844
Tel.: 0324/501411 Fax 0324/575097 C.F. e P.I. 00233410034
E-mail: municipio@comune.villadossola.vb.it
PEC: comunedivilladossola@postecert.it

SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA

Definizioni:

Finalità
Il Comune di Villadossola intende utilizzare i social media per svolgere un'attività di comunicazione nell'ambito delle proprie finalità istituzionali, indicate nello Statuto.
Il presente documento definisce le principali regole di gestione cui il personale interno è chiamato ad attenersi nella gestione dei social media del Comune di Villadossola.
Si precisa, inoltre, che le piattaforme digitali non sono sostitutive dei consueti canali di contatto, informazione e comunicazione dell'Ente nemmeno per quanto concerne gli obblighi di pubblicità e trasparenza.

Elenco degli account ufficiali
Il Comune Villadossola è presente nei social media tramite le pagine e i profili elencati nella pagina "Social media Policy" del Comune di Villadossola, sui social network Facebook: "Teatro La Fabbrica Villadossola" e Instagram "teatrolafabbricavilladossola".
Ogni nuovo canale social istituzione deve essere autorizzato dall'Amministrazione.

Chi gestisce lo spazio social dell'Ente
Con apposito incarico, il Sindaco o Dirigente di riferimento autorizza e incarica il personale per la gestione dell'account del "Teatro La Fabbrica Villadossola", centro culturale del Comune di Villadossola, che deve essere gestito nel rispetto della presente Policy e di eventuali e ulteriori indicazioni fornite dal Sindaco o Dirigente di riferimento.
Possono essere individuati, abilitati e incaricati uno o più referenti per le attività di gestione e pubblicazione dei contenuti.

Contenuti
I contenuti pubblicati nei social media riguardano informazioni di servizio, scadenze, eventi, manifestazioni, bandi, progetti, iniziative, opportunità di coinvolgimento e partecipazione dei cittadini, comunicazioni degli amministratori e aggiornamenti in situazioni di emergenza.
Si possono condividere anche contenuti, messaggi di pubblico interesse o utilità, realizzate da altri enti, soggetti o cittadini della comunità.

Regole di utilizzo
I contenuti pubblicati dall'Ente possono essere condivisi, utilizzati e commentati dagli utenti nel rispetto di alcune regole:

- le opinioni devono essere esposte con correttezza e misura, nel rispetto di quelle altrui;
- ciascuno è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime. Non saranno tollerati insulti, volgarità, offese, minacce e, in generale, atteggiamenti violenti.

- I contenuti pubblicati devono rispettare sempre la privacy delle persone. Devono essere evitati riferimenti a fatti che ledano la sfera personale di terzi;
- l'interesse pubblico degli argomenti è un requisito essenziale: non è possibile utilizzare questi spazi per affrontare casi personali né, rispetto al tema di interesse generale, allargare il confronto in modo generico e indiscriminato.
- Sono vietate forme di pubblicità, spam o promozione di interessi privati o di attività illegali e non sono ammessi contenuti che violino la normativa in materia di diritto d'autore e marchi registrati.

L'aggregazione dei contenuti pubblicati dal Comune di Villadossola con contenuti di terzi, la ripubblicazione in altro contesto, eventuali rielaborazioni e altre forme di trattamento non sono sotto il controllo di questo Ente.

Utilizzo dei social da parte di personale autorizzato in rappresentanza dell'Ente

Gli account social istituzionali vengono gestiti di norma negli orari di servizio degli uffici da personale preposto alle attività di comunicazione.

Il personale preposto ha a disposizioni le credenziali di accesso agli account istituzionali che devono essere mantenute segrete e non accessibili a terzi non autorizzati. Il rinnovo delle password dell'account istituzionale va concordato con il Responsabile di riferimento.

I contenuti degli utenti devono essere monitorati e, in caso di richieste, queste devono essere prese in considerazione, direttamente se possibile, oppure inoltrando all'ufficio competente. E' necessaria la collaborazione di tutti i servizi dell'Ente per garantire una efficace presenza nei social media sia per i contenuti da riportare sia per le risposte da assicurare.

Gli incaricati alla pubblicazione dei contenuti rappresentano l'Ente, e lo spazio virtuale dovrà essere considerato come uno spazio pubblico, non privato, in cui trattare tematiche che riguardano l'Amministrazione e non è possibile esprimere alcuna opinione personale.

Per la **redazione dei testi** da pubblicare nei social, è opportuno:

- scrivere documenti semplici e lineari, che tengano conto in primis dei bisogni del lettore;
- usare un linguaggio semplice e chiaro, seguendo le indicazioni della "Guida al linguaggio della Pubblica Amministrazione" su stile, tono di voce, uso delle parole[1];
- organizzare contenuti e documenti in modo che siano facili da trovare durante la navigazione;
- stimolare le risposte e la partecipazione inserendo brevi descrizioni anche dalle immagini o video, ove possibile anche alle condivisioni.
- predisporre un buon archivio audio/video/foto dove sarà possibile attingere per la pubblicazione; le immagini devono essere di proprietà dell'Ente o con licenza Creative Commons specificandola e seguendone scrupolosamente le regole. Qualora le immagini di proprietà dell'Ente riguardino persone fisiche queste devono aver autorizzato la pubblicazione della propria immagini previa raccolta del consenso informato.

Per la **gestione dei contenuti** è opportuno:

- rispondere ai commenti critici, con materiale informativo e con toni garbati
- non eliminare nessun commento se non nei casi previsti nella Social Media Policy esterna (es. commenti volgari o diffamatori);
- in caso di reclami, condividere la risposta con il Dirigente di Settore ed eventualmente dar conto di eventuali disagi e scusarsi e illustrare le azioni che sono in programma.

[1] "Linee guida per i siti web della PA – Vademecum Pubblica Amministrazione e Social Media", Formez PA 2011 pag. 31

Utilizzo privato dei social da parte dei dipendenti

Anche nell'uso privato dei social, si tenga presente che: "…la persona può essere comunque identificata dagli altri utenti dello stesso social network come un dipendente della PA e, come tale, deve impegnarsi a mantenere un comportamento corretto." [2]

Pertanto, 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:

- è proibito divulgare informazioni confidenziali ossia non possono essere divulgate le informazioni riservate sulle attività lavorative: documenti, progetti, corrispondenza, procedimenti non deliberati, fatti riconducibili ad utenti etc.; vige, infatti, un obbligo di tutela del segreto d'ufficio e della riservatezza con divieto di diffusione, salvo eventuali eccezioni stabilite, di informazioni, video e fotografie che riprendono locali e persone in assenza delle relative autorizzazioni.
- non divulgare, materiale fotografico e materiale multimediale dell'amministrazione senza autorizzazione; i contenuti emanati dal profilo istituzionale potranno essere utilizzati liberamente sui propri profili privati.
- non utilizzare i loghi del Comune sui social e comunque non senza una preventiva autorizzazione da parte del Dirigente competente.
- Astenersi dalla trasmissione e diffusione mediante qualsiasi strumento o canale di comunicazione, di messaggi minatori ovvero ingiuriosi, commenti e dichiarazioni pubbliche offensive nei confronti dell'amministrazione, riferiti ad attività istituzionali e più in generale al suo operato che, per le forme e i contenuti, possono comunque nuocere all'amministrazione con relativa lesione all'immagine o al prestigio o compromissione dell'efficienza.
- se un dipendente sceglie di rendere noto il luogo in cui lavora dovrà specificare la qualifica rivestita all'interno del Comune, specificare che le opinioni espresse hanno carattere personale e non impegnano in alcun modo la responsabilità dell'Ente e citare il profilo istituzionale del Coomune. Ricordiamo, infatti, 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.

Utilizzo Delle Tecnologie Informatiche

Gli account istituzionali possono essere utilizzati soltanto per fini connessi all'attività lavorativa o ad essa riconducibili e in nessun modo può essere compromessa la sicurezza o la reputazione dell'amministrazione.

Il personale, nell'utilizzo dei propri account di social media, deve utilizzare ogni cautela affinché le proprie opinioni o i propri giudizi su eventi, cose o persone, non siano in alcun modo attribuibili direttamente alla Pubblica Amministrazione di appartenenza.

In ogni caso il personale è tenuto ad astenersi da qualsiasi intervento o commento che possa nuocere al prestigio, al decoro o all'immagine dell'Amministrazione di appartenenza o della Pubblica Amministrazione in generale.

[2] "Linee guida per i siti web della PA – Vademecum Pubblica Amministrazione e Social Media", Formez PA 2011 pag. 31

Al fine di garantirne i necessari profili di riservatezza le comunicazioni, afferenti direttamente o indirettamente il servizio non si dovranno svolgere attraverso conversazioni pubbliche mediante l'utilizzo di piattaforme digitali o social media. Sono escluse da tale limitazione le attività o le comunicazioni per le quali l'utilizzo dei social media risponde ad una esigenza di carattere istituzionale.
Fermi restando i casi di divieto previsti dalla legge, il personale non potrà divulgare o diffondere per ragioni estranee al loro rapporto di lavoro con l'amministrazione e in difformità alle disposizioni di cui al decreto legislativo 13 marzo 2013, n. 33, e alla legge 7 agosto 1990, n. 241, documenti, anche istruttori, e informazioni di cui ne abbia la disponibilità.

Responsabilità
Eventuali comportamenti non conformi alla presente Policy verranno segnalati agli uffici competenti per l'applicazione dei relativi procedimenti disciplinari

Privacy
Il trattamento dei dati personali segue le policy in uso nelle diverse piattaforme utilizzate. I dati particolari postati in commenti o post pubblici all'interno dei canali sui social media dell'Ente verranno rimossi.
La pubblicazione di contenuti e le altre attività di gestione da parte dell'Ente nei propri account ufficiali sui social media, avviene nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

Per eventuali segnalazioni contattare: telefono: (+39) 0324.501411; fax: (+39) 0324.575097; email: municipio@comune.villadossola.vb.it; PEC: comunedivilladossola@postecert.it