

SOCIAL MEDIA POLICY

DISCIPLINARE PER L'UTILIZZO E LA GESTIONE DELLE PAGINE ISTITUZIONALI DEI SOCIAL NEW-MEDIA DEL COMUNE DI UDINE

Con il presente aggiornamento della social media policy, l'Amministrazione Comunale prende atto dell'elevato impatto che i canali di comunicazione social hanno assunto nel tempo, consentendo di raggiungere e coinvolgere cittadini e utenti e di veicolare visione e immagine istituzionale dell'Ente.

La presenza nel Comune di Udine di molteplici pagine Facebook e di vari altri account social rendono ora necessario:

- stabilire una chiara organizzazione interna che definisca e precisi gli ambiti di competenza e i profili di responsabilità dei vari uffici gestori di specifici social network istituzionali;
- individuare una struttura deputata a gestire gli account dei profili/pagine istituzionali del Comune dei cosiddetti “new-media”.
- tutelare l'immagine dell'istituzione, anche al fine di impedire l'utilizzo di denominazioni, loghi e ogni altro elemento che possa indurre terzi a ricondurre al Comune di Udine pagine social non autorizzate o informazioni non istituzionalmente adeguate.

I siti web del Comune sono riconosciuti contenitori digitali con valenza ufficiale e legale per i documenti e le notizie ivi pubblicati, ma, stante il rilevante ruolo comunicativo, anche i canali social devono essere necessariamente caratterizzati dai seguenti elementi:

- **caratterizzazione istituzionale:** l'utente deve poter riconoscere la natura di fonte ufficiale e affidabile;
- **trasparenza amministrativa:** con i soli limiti derivanti dalla legge per la tutela dei dati personali;
- **facilità di utilizzo:** contenuti e servizi pubblicati nel sito web devono poter raggiungere un pubblico il più ampio possibile, senza porre barriere dipendenti dal tipo di tecnologia usata o dalle abilità personali.

Il disciplinare per l'utilizzo e la gestione dei new-media del Comune di Udine (Social Media Policy), definisce:

- il soggetto responsabile dei contenuti pubblicati (nome e cognome o ufficio di riferimento);
- le finalità perseguite dall'Amministrazione attraverso l'uso di questi canali;
- il tipo di contenuti che vengono pubblicati;
- i comportamenti consentiti, ossia la relazione che si intende instaurare con il cittadino, precisando quali commenti e argomenti sono accettati e come sono gestiti i commenti non coerenti con i temi trattati o che adottano un linguaggio non appropriato;
- l'informativa ai sensi della normativa in materia di tutela dei dati personali.

Il disciplinare (o social media policy) viene pubblicato sul sito istituzionale dell'ente e, unitamente alla scheda operativa del singolo social network, sulle

pagine social del Comune.

Finalità e contenuti dei social network (new media) del Comune di Udine

Il Comune di Udine utilizza il web (sito internet e social network) per informare, comunicare, ascoltare, condividere e attivare forme di collaborazione e coinvolgimento, incentivando valutazioni, commenti e suggerimenti - coerenti e pertinenti con i temi oggetto della discussione - da parte dei propri cittadini/utenti.

Apertura di nuovi account e social network del Comune di Udine devono essere preventivamente autorizzate con apposito provvedimento della Giunta Comunale. I contenuti pubblicati online riguardano informazioni di servizio e istituzionali, compresi aggiornamenti sulla normativa, scadenze, progetti, eventi, bandi, azioni di coinvolgimento e partecipazione, informazioni e aggiornamenti in situazioni critiche o di emergenza e ogni altra comunicazione coerente con le funzioni proprie dell'istituzione comunale.

Se richiesto, il Comune di Udine – assicurando pari opportunità e non discriminazione in termini di visibilità - può condividere e rilanciare sulle proprie bacheche social contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità realizzate da terzi (altri enti, soggetti o cittadini della comunità), qualora gli stessi siano compatibili e/o collegati alle funzioni dell'Ente.

Ferma restando la verifica - per quanto possibile – sulla precisione e attendibilità dei messaggi condivisi / rilanciati, l'Amministrazione non assume alcuna responsabilità per eventuali informazioni errate o non aggiornate, e lo staff non ne è responsabile.

Eventuale presenza di spazi pubblicitari a margine dei contenuti pubblicati sui social network del Comune è gestita in autonomia dagli stessi social network e non è riconducibile al controllo dell'Amministrazione Comunale.

Organizzazione interna e gestione

Ogni singolo profilo/pagina dei “new media” del Comune di Udine è attribuito a un determinato ufficio e a un solo responsabile che risponde di tutte le azioni compiute sul social network; entrambi vengono individuati in una specifica scheda, il cui fac-simile viene allegato al presente documento. La scheda contiene le informazioni e le regole specifiche di ciascun account o pagina social dell'Ente, integrando – in termini operativi - quanto qui disciplinato.

Chi opera come editor, ovvero gestisce e si occupa della pubblicazione di contenuti sui social network istituzionali, è quindi unico responsabile dei contenuti stessi, del materiale pubblicato (foto, video, ecc.), delle risposte fornite agli utenti: La moderazione dei commenti interviene ex post all'unico scopo di assicurare il rispetto della presente social media policy.

Il soggetto autorizzato a gestire una o più pagine social del Comune di Udine è responsabile dei contenuti ed è tenuto ad assicurare particolare diligenza e riservatezza, anche ai fini della tutela dei dati personali e del rispetto del Codice di comportamento dei pubblici dipendenti, in ordine ai dati e alle informazioni di cui viene a conoscenza in occasione dell'accesso e della gestione degli strumenti

resi disponibili dai social network.

L'interesse pubblico degli argomenti è un requisito essenziale per il gestore/ editor nominato: non è possibile utilizzare gli spazi per affrontare casi di natura personale o per finalità politiche e/o di parte.

Riguardo a tali finalità politiche, gli Amministratori pubblici potranno far riferimento ai propri account personali o a quelli dei rispettivi movimenti politici. A garanzia dell'imparzialità istituzionale, è fatto divieto di rilanciare post provenienti da pagine social degli organi politici.

La veicolazione da parte dell'ente di specifica attività politica che esula dalla normale comunicazione istituzionale presuppone la realizzazione di una pagina Facebook ivi dedicata, gestita in via esclusiva dal personale alle dirette dipendenze del Sindaco, e i contenuti pubblicati si intendono imputabili in solido tra gestore della pagina e organo politico.

Il personale dell'Ente che accede per uso privato ai social network è tenuto a rispettare le norme di comportamento previste dal D.P.R. 16 aprile 2013, n.62 – “Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici” e dal codice di comportamento dell'ente. Il personale deve esser consapevole del fatto che lo spazio virtuale è uno spazio pubblico e non privato per quanto riguarda, in particolare, considerazioni sul proprio lavoro e temi che riguardano in via esclusiva la propria Amministrazione.

E' fatto divieto al personale del Comune di Udine realizzare e gestire pagine social non ufficiali riferibili alle funzioni comunali utilizzando informazioni, materiali e documenti di cui è venuto in possesso per motivi di lavoro.

E' fatto salvo il diritto per l'Amministrazione al risarcimento dei danni – anche di immagine - eventualmente subiti a causa della condotta del lavoratore.

L'Ufficio Comunicazione del Comune di Udine è il detentore della password del profilo “Servizi web” a cui sono collegati tutti gli account della pagine Facebook dell'ente e, ferma restando l'autonoma gestione e la responsabilità esclusiva in capo ai singoli uffici, autorizza gli accessi con funzione di editor e le eventuali sponsorizzazioni di post o di pagine dell'ente.

Ferma restando l'approvazione da parte dell'organo politico, la realizzazione di nuovi e ulteriori profili/pagine sui “new media” presuppongono la preventiva valutazione dell'Ufficio Comunicazione.

Moderazione

La moderazione dei canali social dell'ente avviene a posteriori ed è finalizzata unicamente al contenimento, nei tempi e nei modi ragionevolmente esigibili, di eventuali comportamenti contrari alle norme d'uso.

Tutti hanno il diritto di intervenire nei canali social del Comune di Udine esprimendo la propria opinione, fermo restando che l'interesse pubblico degli argomenti ne costituisce requisito essenziale; negli spazi social dell'Ente valgono le normali regole di correttezza, rispetto delle opinioni altrui, privacy e tutela dei

dati personali. Non è possibile in alcun modo utilizzare gli spazi social del Comune per motivi personali.

Commenti e post degli utenti, che sono invitati a presentarsi sempre con nome e cognome, rappresentano l'opinione dei singoli e non quella dell'Amministrazione Comunale, che non può pertanto essere ritenuta responsabile della veridicità di quanto viene postato da terzi.

Saranno rimossi:

- commenti e post discriminatori, offensivi, violenti o inadeguati nei confronti di altri utenti, presenti o meno alla discussione, di enti, associazioni, aziende o di chi gestisce e modera i canali social
- insulti, turpiloquio, minacce o atteggiamenti che ledano la dignità personale, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza
- le categorie particolari di dati personali (sensibili e/o giudiziari) postati in commenti o post pubblici all'interno dei canali social;
- commenti e post che riportano o linkano a comprovate fake news

Verranno inoltre moderati: i commenti fuori argomento rispetto alla discussione di un determinato post (*off topic*); i commenti o i post che presentano dati sensibili; gli interventi inseriti ripetutamente; i commenti e i post scritti per disturbare la discussione o offendere il personale che gestisce e modera i canali social; lo spam.

Il Comune di Udine si riserva il diritto di usare il ban o il blocco nei confronti di chi viola ripetutamente queste condizioni o quelle contenute nelle policy degli strumenti adottati e si riserva inoltre di effettuare eventualmente la segnalazione ai responsabili della piattaforma e alle forze dell'ordine.

Risposte a quesiti e messaggi

Tutti i quesiti e messaggi vengono gestiti dal Responsabile/editor dello specifico profilo/pagina social che deve sempre fornire risposta nel più breve tempo possibile.

I canali del Comune di Udine vengono presidiati, di regola, dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 17.30 per rispondere direttamente – se possibile - alle richieste dei cittadini o trasferendole nel più breve tempo possibile agli uffici competenti per assicurare adeguata e soddisfacente risposta.

I tempi di risposta variano in base alla tipologia di richiesta; nel caso in cui i canali social non siano lo strumento adatto per soddisfare la richiesta, il responsabile/editor provvede a informare sulle corrette modalità indicando l'ufficio a cui rivolgersi

Contatti

Le segnalazioni (ad esempio: per segnalare abusi o violazioni del *copyright*) devono essere inviate a: centro.redazionale@comune.udine.it

Si allega al presente documento la scheda-tipo per la gestione di singole pagine e social network comunali (all. 1)

Versione del documento

Versione 2.0 – Aprile 2020

Il testo viene rivisto e aggiornato nel tempo in base alle esigenze scaturenti anche dall'evoluzione tecnologica

ALL. 1 – SCHEDA.-TIPO PER LA GESTIONE DELLA SINGOLA PAGINA/ACCOUNT

NOME SOCIAL NETWORK:

Denominazione Pagina/account comunale:

Descrizione e obiettivi :

(Eventuali) ulteriori regole di moderazione:

Ufficio competente :

Responsabile/editor:

Contatti e orari :