Approvato con Deliberazione di Giunta Comunale n. 119 del 17/10/2024

Città di Castenaso

Social media policy Comune di Castenaso

Social media policy Comune di Castenaso

Art. 1 – Oggetto

Il presente documento regola la gestione dei profili istituzionali dei social network Facebook, Instagram e YouTube del Comune di Castenaso, le modalità di pubblicazione delle informazioni contenute e le regole di gestione dei rapporti con gli utenti che interagiscono con la pagina dell'Ente (policy esterna) e le modalità di uso da parte degli operatori interni all'Ente o incaricati dall'ente stesso (policy interna).

Art. 2 – Principi

Il rapporto tra la Pubblica Amministrazione e i cittadini nell'ultimo decennio ha vissuto una fase di profondo mutamento: i siti istituzionali non costituiscono più il principale punto di accesso alle informazioni. Sempre più spesso, i cittadini si informano attraverso le proprie reti di relazioni, cercano il dialogo diretto con il proprio interlocutore, sia esso un'azienda o un ente pubblico, all'interno di spazi pensati per una comunicazione a due vie. Il Comune di Castenaso riconosce internet, i social network e i new media quali importanti strumenti per migliorare la trasparenza amministrativa, incrementare la partecipazione dei cittadini alla vita politica e la 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.

I contenuti diffusi dall'Ente attraverso i social network non sostituiscono gli obblighi istituzionali di pubblicità e trasparenza, ma sono da intendere come strumenti integrativi e complementari al raggiungimento degli stessi. I profili istituzionali aperti sui social network dal Comune sono da considerarsi, dunque, come una risorsa aggiuntiva rispetto ai tradizionali canali di comunicazione istituzionale e vanno utilizzati in coerenza con questi ultimi e rispetto alle funzioni e agli obiettivi fondamentali dell'Ente, anche in riferimento al rafforzamento delle modalità di interazione e partecipazione dei cittadini.

Art. 3 – Il profilo istituzionale e le pagine social del Comune

Il Comune di Castenaso è disponibile sui seguenti social network:

- Facebook della Città di Castenaso https://www.facebook.com/comunedicastenaso/
- Instagram https://www.instagram.com/comunedicastenaso/
- YouTube https://www.youtube.com/user/comunedicastenaso

In relazione alle specifiche esigenze comunicative sono stati aperti i canali e relative pagine: *"Biblioteca Comunale Casa Bondi"*, e *"Museo della Civiltà Villanoviana (MUV)"*.

Il canale denominato *"Comune di Castenaso"* è gestito dall'U.O. Comunicazione - Area Innovazione e Digitalizzazione del Comune.

I canali denominati *"Biblioteca Comunale Casa Bondi"*, e *"Museo della Civiltà Villanoviana (MUV)"* sono gestiti dalla U.O. Servizi Culturali e Politiche Giovanili.

Il canale denominato *"Cinema Italia Castenaso"* ad oggi è gestito dal soggetto titolare dell'appalto di gestione del cinema e come tale soggetto ad una propria policy che comunque si armonizza con il presente documento e non deve essere in contrasto con esso, stante la funzione istituzionale del cinema stesso.

Art. 4 - Individuazione e funzioni dell'Amministratore

L'Amministratore dei profili e pagine istituzionali Facebook, Instagram e YouTube è individuato nel responsabile della Comunicazione dell'Ente. L'Amministratore (o suo delegato) individua, abilita ed incarica i gestori delle singole pagine (Editor).

Art. 5. – Individuazione degli Editor

Gli Editor potranno essere individuati tra i responsabili dei servizi dell'Area Innovazione e Servizi al Cittadino o loro delegati. Possono essere nominati Editor altresì il Responsabile della U.O. Servizi Culturali, nonché i dipendenti e collaboratori di ditte esterne cui è appaltato il servizio di comunicazione, previa sottoscrizione dell'atto di incarico a Responsabile Esterno del Trattamento Dati. Gli Editor accederanno alla gestione della pagina tramite un proprio profilo Facebook e utilizzando le credenziali dell'Ente per accedere a Instagram e YouTube, e dovranno attenersi al Codice di comportamento dei dipendenti del Comune di Castenaso adottato con Deliberazione di Giunta Comunale n. 193 del 30/12/2022.

Art. 6 - Gestione delle pagine: contenuti e pubblicazione

I contenuti della comunicazione attuata attraverso i social network hanno nell'interesse pubblico degli argomenti trattati il loro requisito essenziale. Essi sono, come tutti i contenuti della **comunicazione istituzionale**, coerenti con 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;
g. accorciare la distanza fra cittadini e istituzioni rispondendo alla crescente richiesta di interazione costruttiva.

La pagina Facebook del Comune di Castenaso e il profilo Instagram vengono quindi utilizzati per fornire ai cittadini informazioni sulle attività dell'amministrazione comunale, su eventi patrocinati in programma, e notizie di pubblica utilità come, per esempio, orari di apertura o chiusura di sportelli, viabilità stradale, allerte meteo, servizi scolastici, accesso ai servizi pubblici.

Lo staff di gestione delle pagine e profili social si riserva di condividere post a carattere istituzionale, per dare visibilità a iniziative artistiche, culturali, sportive, benefiche di interesse pubblico che si svolgono in città. Non saranno condivisi contenuti pubblicitari o di associazioni a scopo di lucro.

Le pagine e i canali Facebook, Instagram e YouTube producono propri contenuti testuali, fotografie, grafiche, video e altri materiali multimediali che sono da considerarsi in licenza Creative Commons CC BY-NC-ND 3.0 IT: significa che possono essere riprodotti liberamente, anche al di fuori dei sopracitati social media, esclusivamente per scopi non commerciali e devono sempre essere accreditati al canale originale di riferimento.
Il **canale YouTube** veicola dirette di eventi istituzionali che restano fruibili anche in differita per permettere agli utenti di seguire le iniziative in programma.
Per le dirette streaming del Consiglio Comunale e delle Commissioni Consiliari, invece, è attualmente attivo il **canale Civcam**: https://castenaso.civicam.it/ dove è possibile (oltre che seguire le dirette), rivedere le registrazioni delle sedute.
Gli incaricati alla pubblicazione e creazione dei contenuti sono tenuti a rispettare le più comuni regole di trasparenza, correttezza ed efficacia comunicativa, dando priorità alle informazioni sulla pubblica utilità, eventi e attività istituzionali e territoriali, le iniziative dedicate alla facilitazione della vita dei cittadini, come gli atti della Pubblica amministrazione che hanno un impatto sui cittadini. I profili istituzionali, esattamente come il sito internet dell'ente, non possono essere utilizzati per la propaganda politica ed elettorale e operano nel rispetto della disciplina sulla par condicio e sul silenzio elettorale.

Art. 7 - Modalità di accesso dell'utenza

L'accesso degli utenti ai profili social istituzionali dell'Amministrazione comunale è limitato alla pubblicazione di commenti ai post o all'invio di messaggi nelle modalità previste dalle stesse piattaforme social. Ogni utente è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime. Il Comune non può essere ritenuto responsabile del comportamento degli utenti. Il soggetto che decide di pubblicare commenti ai post dei suddetti profili può liberamente esprimersi in forma propositiva o critica, non ricorrendo in alcun caso a locuzioni o affermazioni volgari, scurrili, di stampo razzista o che possano ledere la sensibilità e la dignità delle persone. Ogni utente deve tenere un comportamento rispettoso dell'etica e delle norme di buon uso dei servizi di rete ed è direttamente responsabile, civilmente e penalmente a norma delle vigenti leggi, per l'uso del servizio. La responsabilità si estende alla violazione degli accessi protetti, del copyright e delle licenze d'uso. I commenti, le foto, i video e altro materiale grafico inserito devono rispettare i requisiti dell'interesse generale, del rispetto della riservatezza delle persone.
I canali Facebook e Instagram non sono lo strumento principale per inviare segnalazioni, per queste infatti è predisposta la piattaforma Comuni-Chiamo raggiungibile al link: https://me.comuni-chiamo.com/@castenaso#!report che permette un più rapido smistamento delle richieste agli uffici competenti e relativa risoluzione delle problematiche. Ciononostante, le segnalazioni che eventualmente venissero veicolate tramite i social, vengono prese in consegna dagli Editor e inoltrate agli uffici di competenza, negli orari di servizio. I tempi di risposta degli uffici competenti possono variare in base alla tipologia di richiesta o segnalazione e secondo la procedura da adottare.
Si rammenta che per eventuali comunicazioni in situazioni di emergenza, occorre rivolgersi alla Polizia Locale al numero 051.787654 o il numero unico per le emergenze 112.

Art. 8 - Moderazione

I profili/pagine ufficiali dell'Ente vengono di norma gestiti durante gli orari di servizio.
Tutti possono intervenire ed esprimere la propria libera opinione. Per la natura tecnica e pratica delle piattaforme social, non è possibile effettuare alcun controllo preventivo e i commenti degli utenti sono immediatamente visibili, ma il Responsabile della pagina/profilo si riserva di moderare e intervenire seguendo quanto stabilito dalla presente policy. I commenti devono essere pertinenti al contenuto del post in cui sono pubblicati e in particolare, non sono accettati commenti che contengano:

- diffamazione o minacce, insulti, turpiloquio;
- contenuti che ledano la dignità delle persone, i diritti delle minoranze, la tutela dei minori e l'appartenenza a gruppi etnici, politici, religiosi;
- contenuti volti a diffamare o ledere l'immagine dell'Amministrazione Comunale e dei suoi dipendenti;
- contenuti che violino la Legge sulla privacy o sul diritto d'autore/copyright o che utilizzano in modo improprio un marchio registrato;
- contenuti non pertinenti (off topic);
- spam o inserimento link a siti esterni fuori tema;
- promozione di organizzazioni politiche;
- interventi inseriti ripetutamente al chiaro ed evidente scopo di costituire interferenza ad una corretta comunicazione istituzionale;
- contenuti di natura pubblicitaria o di sollecitazione al commercio;
- commenti che sostengano o incoraggino attività illecite.

Queste tipologie di contributi del pubblico potranno essere oggetto di moderazione ed eventualmente rimosse e, in caso di violazione dell suddette regole, il Responsabile della Comunicazione può utilizzare le funzioni fornite da ciascuna piattaforma per segnalare i contenuti inappropriati, bloccare l'utente e/o segnalarlo ai responsabili della piattaforma e, in caso di mancato rispetto della legge, alle autorità giudiziarie competenti, fatta salva la possibilità di ulteriori azioni giudiziali, anche risarcitorie, qualora ne ricorrano i presupposti.
La pagina Facebook e il profilo Instagram 'Comune di Castenaso' sono impostati in modalità "controllo dei tag/menzioni" e spetta agli Editor, coordinati dal Responsabile della Comunicazione, l'ammissibilità della menzione o eventualmente la sua rimozione qualora non risulti in linea con la comunicazione dell'Ente.
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 chi gestisce e modera i canali social, i commenti contenenti pubblicità, lo spam, subiranno insindacabile eliminazione.
Parimenti, gli utenti che commentano i post sistematicamente e reiteratamente con l'evidente scopo di disturbare la discussione e ledere l'immagine dell'Amministrazione, potranno, ad insindacabile giudizio del Responsabile della Comunicazione dell'Ente, essere bloccati temporaneamente o definitivamente senza necessità di preavviso.

Art. 9 – Uso dei social network istituzionali da parte dei dipendenti dell'ente e responsabilità
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 nell’attività professionale in rappresentanza dell’Ente prevede che 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. 5 del presente documento e con le modalità previste dai successivi artt. 6 e 9. Sono ammesse autorizzazioni temporanee a terzi di accesso ai ruoli della pagina, esclusivamente per il ruolo di editor, concesse dall’U.O. Comunicazione, in situazioni di emergenza in cui sia necessario un tempestivo presidio della pagina o un presidio h24, o per progetti di comunicazione speciali espressamente autorizzati e riferiti ai profili social istituzionali dell’Ente così come elencati all’articolo 3 della presente policy. I soggetti temporaneamente autorizzati sono tenuti ad attenersi a tutte le disposizioni contenute nel presente documento e alla disciplina comunque applicabile in materia.
Chi si occupa della pubblicazione dei messaggi sui social network istituzionali del Comune è responsabile dei contenuti che invia, del materiale foto e video utilizzato e delle opinioni che esprime. L’interesse pubblico degli argomenti è un requisito essenziale: non è possibile utilizzare gli spazi per svolgere attività politica o di promozione, nonché affrontare casi di natura personale. Non è ammessa nessuna forma di pubblicità.

Art. 10 - Entrata in vigore e integrazioni

Il presente Disciplinare entra in vigore in relazione all’attuazione della specifica deliberazione di Giunta. La creazione di nuove pagine e profili dedicati a specifici servizi sarà disposta dall’Amministratore del profilo istituzionale e non richiederà aggiornamenti del disciplinare stesso.