



COMUNE *di* COSSIGNANO
P R O V I N C I A D I A S C O L I P I C E N O

Linee guida

“Social media policy”

Approvato con Deliberazione di Giunta comunale nr. ... del

Nella convinzione che i social media possano consentire una relazione più diretta e una maggiore partecipazione dei cittadini alle attività del Comune di Cossignano che abbiano interesse pubblico, l'Amministrazione Comunale attiva pagine o account sui principali strumenti social presenti in rete.

Sui social media del Comune di Cossignano vengono condivise notizie provenienti dai canali di comunicazione ufficiali dell'Amministrazione (sito istituzionale, uffici e servizi, associazioni).

Associazioni e/o gruppi di cittadini possono chiedere di pubblicare, sugli account social, informazioni relative ad attività e/o eventi sul territorio di Cossignano. La pubblicazione di tali contenuti sarà subordinata ai criteri di cui al paragrafo seguente “responsabilità esterna” e/o, per quanto riguarda eventi, manifestazioni, sagre, etc. alla concessione del Patrocinio da parte dell'Ente.

Elenco degli account ufficiali

Facebook

Instagram

Telegram

WhatsApp

Il Comune di Cossignano si riserva la possibilità di creare nuove pagine/account social o di eliminare quelle esistenti a seconda delle necessità di comunicazione ravvisate dagli uffici competenti, sentita l'Amministrazione comunale.

Sulla homepage del sito istituzionale: www.comune.cossignano.ap.it verranno riportati, a cura del responsabile del servizio ICT del comune, l'elenco aggiornato dei social network gestiti direttamente dall'Ente.

Il Comune di Cossignano si riserva di segnalare eventuali casi di violazione della proprietà intellettuale o di abuso dell'identità e dell'immagine dell'Ente, anche tramite account falsi (cosiddetti fake account), ai gestori delle piattaforme e, se necessario, alle autorità giudiziarie competenti.

Finalità

Le presenti linee guida disciplinano il funzionamento della comunicazione istituzionale del Comune di Cossignano attraverso l'utilizzo dei social media, definisce le modalità di pubblicazione e di accesso ai documenti nonché di ogni altra informazione in esso contenuta.

Il Comune di Cossignano utilizza i principali social media per comunicare con i cittadini attraverso la Rete, ai sensi della normativa vigente in materia.

I canali social del Comune di Cossignano sono utilizzati per informare i cittadini circa le attività istituzionali dell'Ente, nel rispetto dei seguenti principi:

- a. trasparenza dell'attività amministrativa;
- b. rafforzamento del dialogo tra amministrato ed amministrazione;
- c. stimolazione verso una partecipazione attiva della cittadinanza alla vita comune;

- d. divulgazione di comunicazioni istituzionali e di informazioni di pubblica utilità;
- e. promozione delle attività istituzionali e di rilevanza territoriale.

Definizioni

Social media: un gruppo di applicazioni basate sul web che permettono lo scambio e la creazione di contenuti generati dagli utenti.

Account: il complesso dei dati identificativi di un utente che consentono l'accesso a un servizio telematico.

Contenuti

I canali social del Comune di Cossignano producono propri contenuti testuali, fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali che possono essere riprodotti liberamente, ma devono sempre essere accreditati al canale originale di riferimento. Se tali contenuti provengono da terzi, i canali social del Comune di Cossignano ne riconoscono la proprietà e/o copyright.

I commenti e i post degli utenti, che sono invitati a presentarsi sempre con nome e cognome, rappresentano l'opinione dei singoli e non quella dell'Ente, che non può essere ritenuto responsabile di ciò che viene postato sui canali da terzi.

Responsabilità interna

L'amministratore degli account, nominato dal Sindaco con apposito provvedimento, ha il compito della supervisione delle pubblicazioni. In accordo con i gestori predispone un piano editoriale delle pubblicazioni nel quale vengono stabilite le tempistiche, i contenuti, le informazioni, le immagini, i video, etc., che si riterrà necessario divulgare agli utenti.

Il gestore/editor o i gestori del canale social è responsabile, civilmente e penalmente, del corretto uso delle risorse informatiche, dei servizi/programmi a cui ha accesso e dei dati trattati a fini istituzionali e della verifica degli aggiornamenti dei termini di servizio dei social network.

Il gestore/editor o i gestori sono altresì responsabili del contenuto delle comunicazioni effettuate e ricevute a fini istituzionali, anche per quanto attiene la riservatezza dei dati ivi contenuti, la cui diffusione impropria potrebbe configurare violazione d'ufficio o della normativa per la tutela dei dati personali.

Gestione degli account

Gli indirizzi mail utilizzati per l'iscrizione ai social network devono essere istituzionali e destinati alla specifica assegnazione (es. info@comune.cossignano.ap.it). I numeri di telefono collegati alle applicazioni di proprietà del Comune di Cossignano.

L'account ufficiale deve dare conto di quante più informazioni possibili tra quelle elencate:

- link al sito istituzionale
- logo ufficiale
- indirizzo fisico
- categorizzazione entro la classe "Ente Pubblico" (per Facebook)

- numero di telefono del Comune
- indirizzo e-mail
- nominativo del gestore/editor

I soggetti abilitati alla gestione degli account sono:

- il Sindaco;
- la Giunta Comunale;
- soggetti individuati dal Sindaco con apposito provvedimento; i soggetti individuati non percepiranno alcun compenso e non sarà instaurato alcun rapporto di pubblico impiego.

Le password o gli strumenti per garantire l'accesso sono nella piena disponibilità del Sindaco, in qualità di rappresentante legale del Comune.

Tali pubblicazioni non sostituiscono in alcun modo le forme di pubblicità prescritte dalla legge, né pregiudicano il diritto di accesso agli atti amministrativi, bensì hanno lo scopo di aggiungersi ad esse per rendere maggiormente incisiva l'attività di comunicazione dell'Ente.

Contenuti e norme di comportamento del gestore

Sui profili comunali possono essere pubblicati:

- a. atti dell'Amministrazione;
- b. informazioni riguardo eventi organizzati o patrocinati dal Comune di Cossignano;
- c. manifestazioni o eventi di interesse pubblico;
- d. Comunicazioni di pubblico interesse.

La pubblicazione di altri contenuti può essere proposta dai Consiglieri comunali e dai responsabili dei servizi comunali.

Le richieste di pubblicazione di cui sopra devono essere trasmesse, esclusivamente per via telematica, all'amministratore e ai gestori degli account nel tempo utile per la pubblicazione ovvero 5 giorni prima rispetto alla data di prevista pubblicazione; eventuali deroghe possono essere concordate con il Sindaco.

Oltre i limiti imposti dalla normativa è vietata la pubblicazione o diffusione di:

- contenuti idonei alla propaganda elettorale;
- insulti o offese di qualsiasi genere;
- contenuti o link di carattere commerciale con scopi di lucro;
- contenuti che presentano un linguaggio inappropriato;
- contenuti che divulgano dati e informazioni personali;
- contenuti di natura discriminatoria per genere, etnia, lingua, credo religioso, opinioni politiche, orientamento sessuale, età, condizioni personali e sociali;
- informazioni che promuovono o sostengono attività illegali, che violano il copyright o che utilizzano in modo improprio un marchio registrato;
- contenuti che contengono informazioni false e/o non verificate.

Il gestore dell'account avrà facoltà di non approvare richieste o rimuovere contenuti che siano in violazione con le precedenti norme o che possano essere lesivi dell'immagine e del decoro del Comune.

Nei servizi di messaggistica istantanea, le comunicazioni sono unidirezionali da parte dell'Ente. Gli stessi verranno utilizzati per la trasmissione di tutte le news pubblicate sul sito istituzionale attraverso la trasmissione del relativo link e delle informazioni di interesse pubblico che l'Amministrazione riterrà utile comunicare ai cittadini.

I contenuti delle pubblicazioni devono, inoltre, rispettare:

- la pianificazione strategica e operativa approvata con il piano editoriale;
- i tempi delle pubblicazioni;
- lo stile informale delle pubblicazioni (educativo, informativo, di intrattenimento), semplice, breve e preciso;
- omogeneità dei messaggi e dei contenuti.

Responsabilità esterna

Ogni utente esterno è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime. Il Comune di Cossignano non può essere ritenuto responsabile del comportamento degli utenti stessi, riservandosi la facoltà di rimuovere contenuti osceni, violenti, diffamatori e in generale lesivi della dignità delle persone e il decoro delle istituzioni, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza.

In ogni caso, saranno rimossi dall'Amministratore tutti i post, i commenti o i materiali audio/video che:

- riportano commenti non pertinenti a quel particolare argomento pubblicato (off topic)
- hanno un contenuto politico o propagandistico;
- mirano a promuovere attività commerciali e con finalità di lucro;
- presentano un linguaggio inappropriato e/o un tono minaccioso, violento, razzista, volgare o irrispettoso;
- presentano contenuti illeciti o di incitamento a compiere attività illecite;
- hanno contenuti offensivi, ingannevoli, allarmistici, o in violazione di diritti di terzi;
- divulgano dati e informazioni personali o che possono cagionare danni o ledere la reputazione a terzi;
- presentano contenuti osceni, pornografici o pedopornografici, o tale da offendere la morale comune e la sensibilità degli utenti;
- hanno un contenuto discriminatorio per genere, etnia, lingua, credo religioso, opinioni politiche, orientamento sessuale, età, condizioni personali e sociali;
- si caratterizzano come spamming essendo ripetuti più volte sui post dei social;
- promuovono o sostengono attività illegali, che violano il copyright o che utilizzano in modo improprio un marchio registrato.

Si sottolinea che tutto ciò che è pubblicato dagli utenti è sottoposto ai termini del servizio di Facebook, Instagram, Telegram e WhatsApp ed eventuali altri social media e può essere utilizzato da tali società come da condizioni generali di contratto sottoscritte. Per maggiori

informazioni, consultate i rispettivi termini del servizio.

Per chi dovesse violare queste condizioni o quelle contenute nelle policy degli strumenti adottati ci si riserva il diritto di usare il ban o il blocco per impedire ulteriori interventi e di segnalare l'utente ai responsabili della piattaforma ed eventualmente alle forze dell'ordine preposte.

Orari, risposte e moderazione

Il Comune di Cossignano invita ad una conversazione educata, pertinente e rispettosa. Non saranno tollerati insulti, turpiloquio, minacce o atteggiamenti che ledano la dignità delle persone e il decoro delle istituzioni, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza.

I profili/pagine ufficiali dell'Ente vengono gestiti di norma negli orari di servizio di ciascun ufficio responsabile.

Ogni richiesta di informazione e segnalazione degli utenti viene valutata e trasmessa agli uffici competenti o, se opportuno e possibile, gestita direttamente. I tempi di risposta degli uffici competenti possono variare in base alla tipologia di richiesta o segnalazione e secondo la procedura da adottare. Se la piattaforma di social media non è lo strumento adeguato per soddisfare la richiesta, il responsabile della pagina/profilo informa l'utente sulla procedura da seguire e gli uffici a cui rivolgersi.

Non è prevista moderazione preventiva su eventuali contenuti creati dagli utenti (post, commenti, ecc.). La moderazione può avvenire a posteriori al fine di regolare eventuali comportamenti degli utenti contrari a quanto previsto da questa policy e dalla normativa vigente.

Privacy

Si ricorda che il trattamento dei dati personali degli utenti risponde alle policy in uso sulle piattaforme utilizzate (Facebook, Instagram, Telegram e WhatsApp, etc.). I dati sensibili postati in commenti o post pubblici all'interno dei canali social del Comune di Cossignano verranno rimossi. I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ai canali dell'Ente saranno trattati nel rispetto delle leggi italiane sulla privacy.

Si richiama altresì l'art. 17 del Regolamento europeo per la Protezione dei Dati Personali (GDPR) 2016/679 disciplinante il diritto all'oblio.