



CITTÀ DI CIAMPINO

CITTA' METROPOLITANA DI ROMA CAPITALE

Social media policy del Comune di Ciampino

Principi, obiettivi e regole di moderazione dei social media dell'Ente

PREMESSA

Il crescente utilizzo dei social media quale strumento di comunicazione rende necessario stabilire delle regole certe e condivise per l'utilizzo degli stessi, ovvero definire una social media policy, esterna ed interna, aggiornata all'evoluzione della normativa (L. 69/2025, L. 150/2000, D.lgs 82/2005, D.lgs 33/2013) ed elaborata coerentemente con le indicazioni contenute nel Vademecum "Pubblica amministrazione e social media" prodotto da FORMEZ nell'ambito delle attività finalizzate alla elaborazione delle Linee guida per i siti web delle Pubbliche Amministrazioni, previste dalla Direttiva n. 8 del 26 novembre 2009 del Ministro per la Pubblica amministrazione e l'innovazione.

Le pagine istituzionali del Comune di Ciampino sui social sono una risorsa che deve essere utilizzata in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali dell'Ente e, accanto al sito internet istituzionale, costituiscono un'interfaccia complementare ai tradizionali strumenti di comunicazione, attivata per migliorare l'efficacia e la tempestività dell'informazione nonché la partecipazione dei cittadini.

La presenza del Comune sui social network non sostituisce i tradizionali strumenti di informazione e di comunicazione, bensì li integra e ne amplia il bacino di utenza.

I social media non sono canali di assistenza; eventuali richieste in tal senso sono veicolate nelle modalità indicate sul sito internet istituzionale.

CANALI UTILIZZATI

Il Comune di Ciampino utilizza i seguenti social media:

Social: Facebook

Profilo: @Comunediciampino

Link: <https://www.facebook.com/comunediciampino>

Finalità: Informazioni e contenuti multimediali di carattere generale e di servizio, corporate identity, bandi di concorso, promozione eventi promossi dall'Ente, contenuti di natura culturale, artistica e di rilevanza turistica

Social: Instagram

Profilo: @comune__ciampino

Link: https://www.instagram.com/comune_ciampino/

Finalità: Informazioni e contenuti multimediali di carattere generale e di servizio, promozione eventi promossi dall'Ente, contenuti di natura culturale, artistica e di rilevanza turistica

Social: X (ex Twitter)

Profilo: @comuneciampino

Link: <https://x.com/comuneciampino>

Finalità: Brevi informazioni di carattere generale e di servizio, informazioni in tempo reale su allerte meteo, attività di Protezione civile, disposizioni in materia di circolazione stradale sulle tratte di

Comune di Ciampino, Largo F. Armati, 1 - 00043 Ciampino (RM)

Segreteria particolare: 06 79097221-303-434-330 / segreteriasindaco@comune.ciampino.roma.it

Rapporti con la stampa: 06 79097468 / comunicazione@comune.ciampino.roma.it



CITTÀ DI CIAMPINO

CITTA' METROPOLITANA DI ROMA CAPITALE

competenza e altre notizie rilevanti

Social: Youtube

Profilo: @comunediciampino_1974

Link: https://www.youtube.com/@comunediciampino_1974

Finalità: Dirette streaming delle sedute dei Consigli comunali, degli eventi istituzionali, interviste, conferenze stampa, video promozionali

L'Ente potrà aumentare o diminuire i propri canali social senza necessità di aggiornare il presente documento.

SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA

La social media policy esterna contiene le informazioni rivolte agli utenti circa le finalità, le tipologie di contenuti e i comportamenti consentiti sulle pagine/profilo istituzionali creati.

Le finalità di utilizzo dei social media

I contenuti pubblicati sui canali social sono elaborati per finalità di comunicazione istituzionale, in particolare per:

- informare la cittadinanza sulle principali attività, sui servizi erogati e su eventuali situazioni di emergenza;
- diffondere comunicati stampa o materiale fotografico che abbiano finalità istituzionali;
- promuovere campagne informative di sensibilizzazione, escluse quelle politiche/promozionali di particolari gruppi politici;
- diffondere foto/video di eventi organizzati direttamente dal Comune di Ciampino o, in taluni casi di particolare rilevanza, anche solo co-organizzati o patrocinati;
- incentivare la promozione del territorio.

I canali social sono utilizzati dall'Ente per aumentare il coinvolgimento e la partecipazione dei cittadini alle attività dell'Ente attraverso il confronto e il dialogo nell'ottica della trasparenza e della condivisione.

Regole di utilizzo e di conversazione (netiquette)

Nell'utilizzo degli spazi social del Comune si osservano le regole di correttezza di comportamento, di rispetto delle opinioni altrui e della privacy.

Agli utenti che interagiscono con commenti e messaggi nell'ambito dei profili social del Comune viene chiesto di attenersi a semplici regole di buona educazione e rispetto. Tutti hanno il diritto di intervenire esprimendo liberamente la propria opinione attraverso commenti e post pubblicati, fermo restando che il requisito essenziale è l'interesse pubblico degli argomenti.

A discrezione del Comune, potranno essere moderati e/o rimossi – a titolo esemplificativo e non esaustivo – i post, i commenti e i messaggi privati che:

Comune di Ciampino, Largo F. Armati, 1 - 00043 Ciampino (RM)

Segreteria particolare: 06 79097221-303-434-330 / segreteriasindaco@comune.ciampino.roma.it

Rapporti con la stampa: 06 79097468 / comunicazione@comune.ciampino.roma.it



CITTÀ DI CIAMPINO

CITTA' METROPOLITANA DI ROMA CAPITALE

- non risultino attinenti agli argomenti trattati, al contesto della discussione o alle finalità proprie dei canali social (off topic e spam);
- contengano dati sensibili, informazioni personali o riguardino terzi;
- vengano pubblicati, formulati o inviati reiteratamente (crossposting o trolling);
- abbiano quale scopo quello di disturbare la discussione.

Saranno, invece, rimossi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i post, i commenti e i messaggi privati che contengano:

- minacce, turpiloquio, insulti, provocazioni, frasi offensive o volgari, incitazioni all'odio razziale, alla violenza, alla discriminazione di genere o religiosa;
- dati “particolari” (sensibili ed ultrasensibili), come sopra definiti;
- offerte promozionali o di carattere commerciale, che violino il diritto d'autore;
- spam di qualsiasi natura;
- propaganda elettorale o indicazioni di voto durante i periodi delle consultazioni elettorali;
- contenuti costituenti, in qualsiasi modo, violazione della normativa vigente.

Non è possibile in alcun modo utilizzare i social per esigenze personali.

La gestione dei social

La gestione dei profili social ufficiali sopra elencati è coordinata dall'ufficio Comunicazione dell'Ente. L'ufficio preposto ha la facoltà di essere coadiuvato dallo staff del Sindaco.

L'Amministrazione si riserva la possibilità di rimuovere, secondo le modalità consentite dal canale presidiato, tutti i messaggi che violino le regole sopra enunciate. Il Comune bloccherà l'utente (quando possibile dopo un primo avvertimento) che dovesse violare le norme di policy e invierà una segnalazione ai responsabili della piattaforma ed eventualmente alle Autorità competenti, nel caso di pubblicazione di contenuti illeciti e illegali.

Risposte

Le pagine social sono presidiate e gestite unicamente in orario d'ufficio, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 14.00, il martedì e il giovedì anche dalle ore 15.00 alle ore 18.00.

Gli strumenti social NON sono da considerarsi come meri canali di assistenza all'utenza. Eventuali richieste in tal senso, non verranno prese in considerazione.

I messaggi ricevuti tramite i canali social non saranno protocollati, per le comunicazioni ufficiali o aventi valore legale è da utilizzare la PEC istituzionale dell'Ente.

NON è possibile inviare segnalazioni attraverso i canali social. Per comunicazioni urgenti che potrebbero pregiudicare la sicurezza di persone o cose e che richiedono un intervento immediato è necessario contattare il Comando di Polizia locale o il numero unico per le emergenze 112.

SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA

La social media policy interna individua le principali norme di comportamento che i dipendenti del

Comune di Ciampino, Largo F. Armati, 1 - 00043 Ciampino (RM)

Segreteria particolare: 06 79097221-303-434-330 / segreteriasindaco@comune.ciampino.roma.it

Rapporti con la stampa: 06 79097468 / comunicazione@comune.ciampino.roma.it



CITTÀ DI CIAMPINO

CITTA' METROPOLITANA DI ROMA CAPITALE

Comune sono tenuti ad osservare nel momento in cui accedono ai social network con i propri account personali.

I dipendenti e/o collaboratori che si occupano della pubblicazione sui social network sono responsabili dei contenuti che inviano, del materiale foto e video utilizzato e delle opinioni che vengono espresse.

L'interesse pubblico degli argomenti trattati 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.

Oltre a quanto previsto dall'articolo 11-ter, del DPR 62/2013 e dal vigente Codice di comportamento, il personale dipendente dovrà considerare lo spazio virtuale come uno spazio pubblico e non privato, in particolare per quanto riguarda il lavoro e le tematiche che attengono la propria Amministrazione. In ogni caso, vanno evitati e/o rimossi tutti gli interventi e i commenti che possano nuocere al prestigio, al decoro o all'immagine dell'Amministrazione.

TUTELA DEI DATI PERSONALI

Il trattamento dei dati personali segue le policy in uso nelle diverse piattaforme utilizzate. I dati "particolari" (cd. sensibili) postati in commenti o post pubblici all'interno dei canali sui social media del comune verranno rimossi. I dati condivisi dagli utenti attraverso eventuali messaggi privati spediti direttamente al gruppo che gestisce i profili social saranno trattati nel rispetto del Regolamento europeo 679/2016 e del D.lgs. 196/2003, per la parte ancora applicabile, e conservati esclusivamente per il tempo necessario allo svolgimento del servizio richiesto dall'utente.