

COMUNE PONTERANICA
(Provincia di Bergamo)

**REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO E LA GESTIONE
DEI PROFILI ISTITUZIONALI DEL COMUNE ATTIVI
SUI SOCIAL NETWORK**

Approvato con deliberazione di Consiglio comunale n. del

Art. 1 – Oggetto

Il presente documento regola l'utilizzo e la gestione dei profili istituzionali del Comune di Ponteranica (di seguito anche denominato "Comune") attivi sui social network e definisce le principali regole di gestione dei *social media* relativamente alla *policy* esterna (regole di comportamento per l'utenza negli spazi di presidio dell'Ente ed esplicitazione, nei confronti della stessa utenza, dei contenuti e delle modalità di relazione dell'Ente in tali spazi) e alla *policy* interna (modalità d'uso dei siti di *social networking* da parte del personale, uso in rappresentanza dell'Ente, uso privato, modalità di gestione degli account, codice di comportamento del personale).

Art. 2 – Principi

Il Comune riconosce il *web* e i *media* tra gli strumenti principali, ma non unici per il raggiungimento dell'efficacia dell'informazione e della 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 e per l'analisi del *sentiment*, finalizzata a concorrere all'attuazione e alla verifica del raggiungimento degli obiettivi di governo.

I contenuti diffusi dall'Ente attraverso i *social network* non sostituiscono gli obblighi istituzionali di pubblicità e trasparenza, ma sono da intendere come strumenti 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 e vanno utilizzati in coerenza con questi ultimi e rispetto alle funzioni e agli obiettivi fondamentali dell'Ente.

Art. 3 – Profili Istituzionali

1. Il Sindaco individua un proprio staff - di cui possono far parte dipendenti e/o amministratori comunali e/o altri soggetti incaricati - quali gestori delle pagine/account del Comune.
2. Le password di accesso sono in capo al Sindaco, in qualità di rappresentante legale dell'Ente proprietario dei suddetti account.
3. L'elenco delle persone autorizzate alla gestione della pagine/account, l'inserimento di contenuti e la moderazione dei commenti viene individuato con separato provvedimento del Sindaco.
4. Sono da considerare profili istituzionali non solo il profilo principale ma anche tutti gli altri profili tematici gestiti dai singoli assessorati o servizi, nonché le pagine/evento temporanee nate dai profili stessi dell'Amministrazione, i quali, dunque, devono essere autorizzati dal Sindaco sia quanto all'apertura e alla chiusura, per la loro gestione.

I profili istituzionali devono sempre contenere il logo ufficiale del Comune e il rimando alla pagina web ufficiale del Comune.

Art. 4 – Contenuti

I contenuti della comunicazione attuata attraverso i *social network* sono, come tutti i contenuti della comunicazione istituzionale, 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. dare conoscenza e visibilità agli eventi organizzati o sostenuti dal Comune;
- g. accorciare la distanza fra cittadini e istituzioni rispondendo alla crescente richiesta di interazione costruttiva);
- h. Comunicare in modo tempestivo situazioni di criticità ed emergenza che interessano il territorio comunale.

Art. 5 – Modalità di accesso dell'utenza

L'accesso degli utenti ai profili *social* istituzionali e tematici dell'Amministrazione comunale è limitato alla pubblicazione di commenti ai post o all'invio di messaggi laddove reso possibile dalle piattaforme *social*. Il soggetto che decide di pubblicare nei suddetti profili può liberamente esprimersi in forma propositiva o critica, non ricorrendo in alcun caso a locuzioni o affermazioni: offensive, volgari, scurrili, di stampo razzista o che possano ledere la sensibilità o l'orientamento politico, religioso o di genere della comunità.

I commenti, le foto, i video e altro materiale grafico inserito devono rispettare i requisiti dell'interesse generale, della critica positiva, del rispetto della riservatezza 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.

Art. 6 – Moderazione

I canali *social* vengono regolarmente monitorati e implementati, se possibile anche al di fuori degli orari tradizionali d'ufficio, per accrescere la costanza dell'informazione e la vicinanza ai cittadini e rispondere alle contingenze con carattere d'urgenza. I cittadini utenti hanno la possibilità di avanzare richieste attraverso messaggi alla pagina. In tal caso la richiesta viene presa in carico e viene fornita una risposta nel più breve tempo possibile, ma preferibilmente in orari d'ufficio. I canali *social* non sostituiscono in nessun caso né i tradizionali canali di richieste agli uffici competenti da parte della cittadinanza né le comunicazioni ufficiali dell'amministrazione, bensì funzionano come canali di integrazione dei suddetti. In ogni caso si invita a non presentare segnalazioni anonime.

Non è prevista moderazione preventiva su eventuali contenuti creati dagli utenti (post, commenti, tweet 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.

L'Ente si riserva il diritto di segnalare all'autorità giudiziaria preposta degli utenti che violino la presente *social media policy* o la legge.

Art. 7 – Responsabilità per malfunzionamenti tecnici

Le piattaforme tecnologiche su cui sono installati i *new media* non sono di proprietà del Comune. Qualsiasi malfunzionamento non è quindi imputabile all'Ente.

Art. 8 – Costi di gestione

Come dai vigenti regolamenti dei *social network* utilizzati dall'Ente, non sono previsti né prevedibili, alla data di redazione del presente documento, costi di registrazione e gestione.

Eventuali formalità che dovessero in futuro essere previste dagli amministratori dei singoli *social network* saranno prese in considerazione al fine della valutazione nella piattaforma in relazione agli oneri da sostenere.

Art. 9 – Uso dei *social network* da parte dei dipendenti dell'ente

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, tanto nell'attività professionale quanto nella propria vita privata, si possono distinguere in due casi specifici: uso in rappresentanza dell'Ente e uso privato.

Art. 10 – Modalità d'uso privata

Questo articolo disciplina il caso in cui il personale dipendente del Comune acceda a un sito di *social networking* con un account personale e per i propri interessi. In tal caso va considerato che la persona può essere comunque identificata dagli altri utenti del loro stesso *social network* come un dipendente della PA e, come tale, deve impegnarsi a mantenere un comportamento corretto. Pertanto, oltre a quanto previsto dal D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 - 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 alla propria Amministrazione. Allo stesso tempo è tenuto ad osservare un comportamento pubblico rispettoso dell'organizzazione presso cui lavora. Nello specifico:

- non può divulgare attraverso i *social network* informazioni riservate, come la corrispondenza interna, informazioni di terze parti di cui è a conoscenza (ad esempio partner, istituzioni, utenti, stakeholder, etc...) o informazioni su attività lavorative, servizi, progetti e documenti di cui è a conoscenza per ragioni d'ufficio,
- fermi restando il corretto esercizio delle libertà sindacali e del diritto di critica, non è consentita la trasmissione e diffusione, di messaggi minatori ovvero ingiuriosi, commenti e dichiarazioni pubbliche offensive nei confronti dell'Amministrazione, riferiti alle attività istituzionali del Comune e più in generale al suo operato, che per le forme e i contenuti possano comunque nuocere all'Amministrazione, ledendone l'immagine o il prestigio o compromettendone l'efficienza,
- deve rispettare la privacy dei colleghi,
- non può aprire blog, pagine o altri canali a nome del Comune o che trattino argomenti riferiti all'attività istituzionale del Comune;
- non può utilizzare il logo o l'immagine del Comune su account personali;
- la modalità d'uso privato di *social networking* non è consentita quando il dipendente è in servizio durante l'orario di lavoro.

Art. 11 – Pubblicazione

Quanti abilitati alla pubblicazione di contenuti sui profili principali si attengono alle regole di trasparenza, correttezza ed efficacia comunicativa, privilegiando le informazioni di pubblica utilità come supporto alla semplificazione e facilitazione della vita dei cittadini e come accesso agli atti della Pubblica amministrazione che hanno un impatto sui cittadini.

Gli eventi organizzati da privati o associazioni sono diffusi e rilanciati solo se patrocinati dall'Ente secondo le modalità previste dalla relativa normativa in tema di patrocinii e/o se ritenuti di pubblica utilità.

I contenuti pubblicati sono di interesse generale e rispettano le norme sulla *privacy*; sono evitati riferimenti a fatti o dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano la sfera personale di terzi.

Non sono pubblicati contenuti di natura commerciale.

I profili istituzionali non possono essere utilizzati per la propaganda politica ed elettorale e operano nel rispetto della disciplina sulla *par condicio* e sul silenzio elettorale.

Art. 12 – Norme finali

Il presente regolamento, ferma restando la pubblicazione della relativa delibera di approvazione, entra in vigore decorsi quindici giorni dalla data di inizio della pubblicazione all'albo pretorio, da effettuare dopo che la delibera di approvazione è divenuta esecutiva. Se dichiarato urgente dal Consiglio comunale in sede di approvazione entra in vigore il giorno successivo alla pubblicazione all'albo pretorio della delibera di approvazione.