



Comune di Alpignano

**Manuale per la gestione dei social network e
social media del Comune di Alpignano**

Approvato con Delibera n. _____ del _____

Indice generale

| | |
|--|----------|
| Art. 1 – Oggetto..... | 3 |
| Art. 2 – Account istituzionali..... | 3 |
| Art. 3 – Finalità, contenuti e gestione..... | 3 |
| Art. 4 – Modalità di accesso agli account e norme di comportamento..... | 5 |
| Art. 5 – Moderazione dei canali social..... | 6 |
| Art. 6 – Sospensioni o limitazioni del servizio..... | 6 |
| Art. 7 – Policy interna..... | 6 |
| Art. 8 – Entrata in vigore..... | 7 |

Art. 1 – Oggetto

1. Il presente manuale disciplina la gestione e il funzionamento degli account sui social network e sui social media del Comune di Alpignano e definisce le modalità di pubblicazione dei contenuti e dell'accesso agli stessi.

2. Il manuale definisce inoltre le principali regole e i comportamenti da parte del personale interno rispetto agli strumenti e ai contesti dei social media.

3. Il presente manuale si ispira in primo luogo alle Policy sull'uso dei social network adottate dal Comune di Alpignano, alle linee guida per i siti web della PA Vademecum Pubblica Amministrazione e Social Media (a cura di Formez PA – dicembre 2011), al Regolamento Generale sulla protezione dei dati Reg. UE n. 679/2016 e al Piano di comunicazione generale approvato con Delibera di Giunta n. 64 del 09/04/2019. Utilizzare i canali social del Comune di Alpignano comporta l'accettazione del presente Manuale.

4. Il canale ufficiale di comunicazione del Comune di Alpignano è il sito web <http://www.comune.alpignano.to.it>

5. I profili istituzionali sui social media affiancati ai tradizionali canali di comunicazione, devono garantire:

- coerenza: la presenza sui social deve essere integrata, per contenuti e stile, con gli altri canali di comunicazione dell'ente, tradizionali e online (sito, posta elettronica);
- aggiornamento costante dei contenuti;
- relazione: mantenere con l'utenza dei social lo stesso standard previsto per l'utenza fisica, di apertura e di ascolto con risposte in tempi rapidi.

Art. 2 – Account istituzionali

Attualmente gli account attivi del Comune di Alpignano sono:

Facebook

- Biblioteca comunale "Caduti per la libertà": <https://www.facebook.com/biblioalpignano>
- Informagiovani: <https://www.facebook.com/alpignano.giovani>
- Consulta giovanile Alpignano: <https://www.facebook.com/Alpigiovani/>

Twitter

- Biblioteca comunale "Caduti per la libertà": <https://twitter.com/Biblioalpignano>

Instagram

- Consulta giovani: https://www.instagram.com/cga_alpignano
- Informagiovani: https://www.instagram.com/informagiovani_alpignano

Art. 3 – Finalità, contenuti e gestione

1. Il Comune di Alpignano utilizza i social media per agevolare l'accesso ai servizi da parte dei cittadini, per favorire la trasparenza dell'attività amministrativa, la promozione del territorio e degli eventi pubblici; attraverso tali mezzi vengono offerti alla cittadinanza strumenti di comunicazione per rapportarsi con gli uffici comunali e favorire la percezione di una maggiore vicinanza dell'Amministrazione ai cittadini, facilitando la partecipazione attiva alla vita di comunità. A differenza di un sito web, i social media permettono l'interazione con gli utenti e consentono un feedback, instaurano conversazioni dirette e veloci, ascoltano e monitorano le richieste dei cittadini e il loro livello di soddisfazione.

2. Il presente manuale autorizza la prosecuzione dell'attività dei suddetti account istituzionali, secondo i principi e le finalità finora seguiti, ovvero:

- Biblioteca comunale "Caduti per la libertà": scopi principali della comunicazione tramite social media sono la promozione del libro, della lettura e dell'informazione e la diffusione capillare di notizie relative all'attività della biblioteca quanto a servizi, iniziative ed eventi. A titolo di esempio, vengono pubblicati sui social media gli elenchi delle novità librerie e in dvd, le bibliografie tematiche, le proposte di lettura per diversi target d'età, le recensioni dei bibliotecari; curiosità di storia locale; informazioni sulle attività culturali della biblioteca e dello Sbam; notizie di attualità dal mondo dei libri e della cultura; approfondimenti relativi a eventi storici, giornate celebrative nazionali e internazionali, giornate di sensibilizzazione su particolari temi, accadimenti di attualità.

- Informagiovani: scopi principali della comunicazione tramite social network sono la diffusione di informazioni ai giovani cittadini. A titolo di esempio, vengono pubblicate offerte formative e/o lavorative; notizie relative alle attività del Servizio civile nazionale; proposte per lo svago e il tempo libero, consigli di libri, film, cd musicali, spettacoli; notizie su iniziative e attività del territorio comunale.

- Consulta giovanile Alpignano: scopi principali della comunicazione tramite social network sono la diffusione di informazioni utili ai giovani cittadini e la promozione di contenuti di interesse per questo target d'età, allo scopo di stimolare i cittadini alpighanesi di età compresa tra i 15 e i 30 anni alla cittadinanza attiva. A titolo di esempio, vengono pubblicate notizie relative alle attività e agli eventi organizzati sul territorio dalla Consulta stessa o a cui la Consulta partecipa; informazioni riguardanti le iniziative del Comune di Alpignano destinate ai giovani; contenuti di approfondimento su temi di attualità.

3. Le regole di produzione e pubblicazione dei contenuti valgono per tutti i profili social in capo al Comune di Alpignano e devono essere osservate da tutti gli amministratori di profilo incaricati.

4. I contenuti pubblicati sulle piattaforme di social networking riguardano le attività, le novità normative, i servizi e le iniziative che coinvolgono l'ente, per semplificare e facilitare la vita cittadina.

5. Gli eventi organizzati da privati o singoli o associazioni sono diffusi e pubblicizzati solo se hanno ottenuto il patrocinio e/o la collaborazione del Comune di Alpignano.

6. I contenuti pubblicati sono di interesse generale e rispettano la privacy delle persone e le informazioni riservate e/o protette da copyright.

Non sono pubblicati i contenuti:

- di carattere commerciale;
- di propaganda politica ed elettorale;
- di divulgazione religiosa;
- di informazione su attività lavorative, servizi e progetti non ancora resi pubblici;
- di informazioni personali e dati sensibili giudiziari (secondo quanto indicato dalla normativa).

7. Il Comune si riserva anche la facoltà di condividere contenuti generati da terzi, qualora risultino di pubblico interesse. In questo caso, l'Ente non si assume alcuna responsabilità per eventuali informazioni errate o inesatte, ferme restando le operazioni di verifica svolte, nei limiti del possibile, sull'attendibilità dei messaggi.

8. Gli eventuali spazi pubblicitari presenti negli account gestiti dal Comune non dipendono dall'Amministrazione, ma sono generati automaticamente dai sistemi dei social network e social media.

9. La gestione di ogni singolo account è in capo al Responsabile dell'Area di riferimento, in conformità a quanto previsto dall'art. 109 del d.lgs. 267 del 18/08/2000. Il Responsabile individua il personale dipendente che provvede alla pubblicazione dei contenuti sulla base del presente manuale, utilizzando username e password. Detentori di username e password sono unicamente i componenti degli staff di gestione di ogni singolo account.

10. I dipendenti designati come amministratori dei profili social sono responsabili in prima persona delle loro credenziali di accesso e dei contenuti divulgati e dovranno seguire le regole di pubblicazione del presente manuale.

11. Ogni nuovo account aperto da un ufficio comunale su un canale social dovrà essere istituito con atto amministrativo, che ne definisca linee di indirizzo e campo di azione nei limiti del presente manuale.

12. Eventuali account del Sindaco e/o degli assessori presenti sui social, invece, sono gestiti personalmente dagli interessati e sotto la loro diretta responsabilità.

Art. 4 – Modalità di accesso agli account e norme di comportamento

1. L'accesso (lato-utente) agli account dell'amministrazione comunale è libero e aperto a tutti. Il soggetto che decide di scrivere potrà liberamente esprimersi in forma critica o propositiva, non ricorrendo in alcun caso a locuzioni o affermazioni scurrili, bestemmie o turpiloqui in genere, che possano ledere la sensibilità o l'orientamento politico e religioso.

2. L'interazione sui profili dell'amministrazione da parte dei cittadini è limitata a:

- pubblicazione di commenti ai "post";
- manifestazioni di "like";
- invio di messaggi privati al Comune.

3. Sono espressamente vietati:

- a. l'utilizzo delle pagine istituzionali come mezzo per pubblicizzare un partito o un esponente politico;
- b. gli insulti di qualsiasi genere, mentre le eventuali critiche devono essere rispettose delle idee altrui e sempre nei limiti del commento e non dell'insulto;
- c. atteggiamenti lesivi della dignità personale, dei diritti delle minoranze e dei minori;
- d. le apologie di ideologie politiche, religiose o qualsiasi enfaticizzazione di superiorità di una razza, etnia, nazionalità, ideologia o credo religioso;
- e. l'inserimento di testi, foto o link di carattere commerciale con scopi di lucro;
- f. commenti con finalità di propaganda politica;
- g. testi, link, foto o altro riconducibili a siti con contenuto pornografico o pedopornografico, worms, trojans, virus o malware in genere;
- h. contenuti che violino il diritto d'autore e l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati.

4. Le presenti norme di comportamento sono da intendersi come integrazione dei principi noti come netiquette, che ogni membro di una community online deve già conoscere e rispettare: <http://it.wikipedia.org/wiki/Netiquette>

Art. 5 – Moderazione dei canali social

1. I canali social del Comune di Alpignano vengono implementati nei contenuti dal lunedì al venerdì. La moderazione è garantita almeno nel seguente orario d'ufficio: dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle 14:00. La risposta sarà data in media entro 2 giorni lavorativi.

2. Reclami e segnalazioni non vengono gestiti attraverso i social ma secondo l'iter istituzionale che prevede la compilazione di un format sul sito web del Comune oppure la compilazione di un modulo cartaceo che può essere consegnato all'ufficio URP.

3. L'amministratore potrà, a sua discrezione, modificare, rifiutare di inserire o rimuovere ogni materiale che viola le precedenti norme. Tali provvedimenti seguiranno una gradualità a seconda della violazione e/o abuso commesso e consisteranno in particolare:

a. nel preavvisare, ove possibile, il soggetto che contravviene alle regole sopracitate, richiamando il contenuto di questo Manuale (pubblicato come Social Media Policy sugli stessi account) indicando la violazione connessa. L'amministratore provvederà al contempo a eliminare il post presente sugli account e/o segnalarlo tramite le apposite procedure previste dalle piattaforme, se offensivo o lesivo rispetto alle norme del vigente manuale;

b. nel caso di reiterate violazioni e/o abusi, l'amministratore bloccherà l'utente segnalandolo ai filtri di moderazione del social network ospitante.

4. Verranno rimossi, ed eventualmente verrà inoltrata segnalazione ai gestori dei social network/media:

a. i commenti o i post che presentano dati sensibili in violazione delle norme sulla privacy;

b. gli interventi inseriti ripetutamente;

c. spam, messaggi pubblicitari e promozione di attività personali (blog, siti privati).

Art. 6 – Sospensioni o limitazioni del servizio

Il servizio potrà essere limitato o sospeso in concomitanza con i periodi festivi o durante l'estate.

Art. 7 – Policy interna

1. La social media policy interna è rivolta ai dipendenti dell'ente per definire il codice di comportamento quando utilizzano e pubblicano contenuti sui social media, sia dagli account istituzionali (uso in rappresentanza dell'ente) sia dagli account personali (uso privato).

2. Gli staff di gestione, individuati come previsto dall'art. 3, sono preposti alla pubblicazione dei contenuti sui social media. Il linguaggio e lo stile di comunicazione degli amministratori devono essere adeguati al social utilizzato e più precisamente:

- scrivere in italiano corretto;
- usare un linguaggio amichevole e informale, ma adeguato al ruolo istituzionale di una pubblica amministrazione;
- essere sintetici e abbreviare i link e gli hashtag;
- utilizzare immagini di proprietà dell'ente o libere da copyright;
- rispondere sempre alla richiesta d'informazione presente nei post;
- non eliminare nessun commento con l'esclusione dei casi previsti nei precedenti artt. 4 e 5;
- aggiornare con cadenza periodica e costanza i social utilizzati.

Gli account sono generalmente presidiati e lo staff risulta contattabile, quindi, dal lunedì al venerdì

dalle ore 9:00 alle 14:00.

3. Lo staff pone particolare attenzione alla gestione delle richieste provenienti dagli utenti. Se necessario, lo staff può reindirizzare le richieste ad altri uffici competenti. Salvo particolari periodi in cui il servizio potrebbe essere limitato, come previsto dall'art. 5, la risposta deve essere formulata in un massimo di 2 giorni lavorativi.

4. Nel caso in cui il personale dipendente del Comune di Alpignano acceda a un social media con un profilo personale e per i propri interessi, considerato che la persona è identificabile dagli altri utenti dello stesso social come un dipendente della PA come tale, deve impegnarsi a mantenere un comportamento corretto.

5. Il personale in particolare, è tenuto a:

- non divulgare informazioni riservate del Comune di Alpignano, come la corrispondenza interna, informazioni di terze parti di cui è a conoscenza (ad esempio partner, istituzioni, utenti, stakeholder, etc.) decisioni/progetti da assumere e provvedimenti relativi a procedimenti in corso prima che diventino ufficiali;
- non diffondere messaggi minatori o ingiuriosi, commenti o dichiarazioni pubbliche offensive nei confronti dell'Amministrazione e del suo operato, recando danno alla stessa; ricordare che i propri contenuti, anche se privati, una volta messi in rete possono avere risonanza globale;
- rispettare la privacy dei colleghi, evitando riferimenti all'attività lavorativa svolta, fatte salve le informazioni di dominio pubblico;
- non divulgare foto, video, materiale multimediale che riprenda luoghi e personale all'interno dell'ente, senza autorizzazione preventiva del responsabile della Comunicazione, ad eccezione di eventi pubblici che si svolgono nella sede di lavoro;
- non aprire blog, pagine o altri canali a nome del Comune di Alpignano o che trattino argomenti riferiti all'attività istituzionale del Comune, senza autorizzazione preventiva del responsabile della Comunicazione;
- non utilizzare il logo o l'immagine del Comune di Alpignano su account personali.

6. La modalità d'uso privato dei social non è consentita quando il dipendente è in servizio durante l'orario di lavoro.

Art. 8 – Entrata in vigore

1. La regolamentazione avviene ex post rispetto all'iscrizione dell'ente sui social media elencati all'art. 2 del presente manuale, poiché si è inteso implementare un progetto pilota per valutarne interesse, facilità di aggiornamento e risultati in termini comunicativi. La creazione di nuovi account dedicati a specifici settori o uffici non richiederà aggiornamenti del presente manuale.

2. Il presente manuale, dopo l'approvazione, è pubblicato all'Albo Pretorio on line del Comune di Alpignano, sul sito istituzionale (www.comune.alpignano.to.it) ed entra in vigore il giorno della pubblicazione.