

Allegato C



Città di **CASTELFRANCO VENETO**
Provincia di Treviso

Disciplinare

SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA

Social media policy INTERNA del Comune di Castelfranco Veneto

Modalità di gestione degli account istituzionali sui social media e regole di gestione per il personale interno.

Indice

- 1. Finalità**
- 2. Elenco degli account ufficiali**
- 3. Responsabilità**
- 4. Contenuti**
- 5. Regole di utilizzo**
- 6. Responsabilità degli incaricati**
- 7. Privacy**
- 8. Riferimenti**

1. FINALITA'

Il Comune di Castelfranco Veneto intende utilizzare i social media per svolgere un'attività di comunicazione nell'ambito delle proprie finalità istituzionali, indicate nello Statuto.

Il presente documento definisce le principali regole di gestione cui il personale interno è chiamato ad attenersi nella gestione dei social media del Comune di Castelfranco Veneto.

Si precisa, inoltre, che le piattaforme digitali non sono sostitutive dei consueti canali di contatto, informazione e comunicazione dell'Ente.

2. ELENCO DEGLI ACCOUNT UFFICIALI

Il Comune di Castelfranco Veneto è ufficialmente presente nei social media tramite le pagine e i profili elencati nella pagina "Social media" del sito istituzionale <https://www.comune.castelfrancoveneto.tv.it/index.php>

3. RESPONSABILITÀ

L'amministratore degli account istituzionali è individuato nel sindaco pro-tempore e comprende anche la responsabilità delle pubblicazioni.

L'amministratore (o suo delegato) individua, abilita e incarica uno o più referenti per le attività di gestione e pubblicazione dei contenuti.

4. CONTENUTI

I contenuti pubblicati nei social media riguardano informazioni di servizio, scadenze, eventi, manifestazioni, bandi, progetti, iniziative, opportunità di coinvolgimento e partecipazione dei cittadini, comunicazioni degli amministratori e aggiornamenti in situazioni di emergenza.

Si possono condividere anche contenuti, messaggi di pubblico interesse o utilità, realizzate da altri enti, soggetti o cittadini della comunità.

5. REGOLE DI UTILIZZO

I contenuti pubblicati dall'Ente possono essere condivisi, utilizzati e commentati dagli utenti nel rispetto di alcune regole:

- le opinioni devono essere espresse con correttezza e misura, nel rispetto di quelle altrui;
- ciascuno è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime. Non saranno tollerati insulti, volgarità, offese, minacce e, in generale, atteggiamenti violenti.
- I contenuti pubblicati devono rispettare sempre la privacy delle persone. Devono essere evitati riferimenti a fatti che ledano la sfera personale di terzi;

- l'interesse pubblico degli argomenti è un requisito essenziale: non è possibile utilizzare questi spazi per affrontare casi personali né, rispetto al tema di interesse generale, allargare il confronto in modo generico e indiscriminato.
- Sono vietate forme di pubblicità, spam o promozione di interessi privati o di attività illegali e non sono ammessi contenuti che violino la normativa in materia di diritto d'autore e marchi registrati.

L'aggregazione dei contenuti pubblicati dal Comune di Castelfranco Veneto con contenuti di terzi, la ripubblicazione in altro contesto, eventuali rielaborazioni e altre forme di trattamento non sono sotto il controllo di questo Ente.

6. RESPONSABILITA' DEGLI INCARICATI

Gli account social istituzionali vengono gestiti di norma negli orari di servizio degli uffici.

I contenuti degli utenti devono essere monitorati e, in caso di richieste, queste devono essere prese in considerazione, direttamente se possibile, oppure inoltrando all'ufficio competente. E' necessaria la collaborazione di tutti i servizi dell'Ente per garantire una efficace presenza nei social media sia per i contenuti da riportare sia per le risposte da assicurare.

Gli incaricati alla pubblicazione dei contenuti rappresentano l'Ente, e lo spazio virtuale dovrà essere considerato come uno spazio pubblico, non privato, in cui trattare tematiche che riguardano l'Amministrazione; non è possibile esprimere opinioni personali.

Anche nell'uso privato dei social, si tenga presente: *"...la persona può essere comunque identificata dagli altri utenti dello stesso social network come un dipendente della PA e, come tale, deve impegnarsi a mantenere un comportamento corretto."*¹

Per la redazione dei testi da pubblicare nei social, è opportuno:

- scrivere documenti semplici e lineari, che tengano conto in primis dei bisogni del lettore;
- usare un linguaggio semplice e chiaro, seguendo le indicazioni della "Guida al linguaggio della Pubblica Amministrazione" su stile, tono di voce, uso delle parole;
- organizzare contenuti e documenti in modo che siano facili da trovare durante la navigazione;²
- non eliminare nessun commento se non i casi previsti nella Social Media Policy esterna;
- in caso di reclami, condividere la risposta con il Dirigente di Settore.

7. PRIVACY

Il trattamento dei dati personali segue le policy in uso nelle diverse piattaforme utilizzate. I dati sensibili postati in commenti o post pubblici all'interno dei canali sui social media dell'Ente verranno rimossi.

¹ "Linee guida per i siti web della PA – Vademecum Pubblica Amministrazione e Social Media", Formez PA 2011, pag. 31

² AGID + Team Digitale "Linee guida di design per i servizi web della Pubblica Amministrazione"
<https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-linee-guida-docs/it/stabile/doc/content-design/linguaggio.html>

La pubblicazione di contenuti e le altre attività di gestione da parte dell'Ente nei propri account ufficiali sui social media, avviene nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

8. RIFERIMENTI

Vademecum Pubblica Amministrazione e social media - Formez PA, 2011
Social media e PA, dalla formazione ai consigli per l'uso - Formez PA, 2017
Social media e PA, dalla formazione ai consigli per l'uso - Formez PA, 2018
AGID + Team Digitale "Linee guida di design per i servizi web della Pubblica Amministrazione"
<https://docs.italia.it/>