

## **SOCIAL MEDIA POLICY**

### **DISCIPLINARE PER L'UTILIZZO E LA GESTIONE DEI SOCIAL MEDIA DEL COMUNE DI BARBERINO TAVARNELLE**

La Social Media Policy è il codice di condotta, adottato formalmente, che regola la relazione su sui social media tra l'Ente e i suoi utenti.

#### **1. Finalita'**

La presenza del Comune di Barberino Tavarnelle sui social media ha puramente finalità istituzionale e di interesse generale.

Il Comune di Barberino Tavarnelle utilizza i social media per informare, comunicare e fornire ai cittadini un canale di ascolto e partecipazione.

#### **2. Account istituzionali**

Il Comune di Barberino Tavarnelle è ufficialmente presente nei social media tramite i profili/canali istituzionali principali di seguito elencati:

Facebook:

Pagina Comune di Barberino Tavarnelle

Instagram

Profilo "Comune di Barberino Tavarnelle"

Youtube

Canale "Comune di Barberino Tavarnelle"

E' presente inoltre nell'applicazione di messaggistica istantanea:

Whatsapp

Canale "Comune di Barberino Tavarnelle"

#### **3. Organizzazione e gestione**

Gli account istituzionali principali del Comune di Barberino Tavarnelle sui social network sono gestiti e coordinati dall'Area Comunicazione.

Il Responsabile dell'Area Comunicazione individua, abilita e incarica uno o più referenti per le attività di gestione e pubblicazione dei contenuti.

In aggiunta ai canali social istituzionali, l'Ente si riserva la possibilità di creare profili/pagine tematici dedicati alla promozione di attività/progetti specifici dell'Amministrazione gestiti da personale specificamente autorizzato.

Il Responsabile dell'Area Comunicazione autorizza la creazione dei profili/canali tematici, l'accesso ai soggetti incaricati e gestisce le abilitazioni, con particolare riguardo alle situazioni che coinvolgono account personali dei dipendenti o di altro personale incaricato.

I profili/canali istituzionali sopra elencati e i profili/canali tematici sono pubblicati nella pagina "Social media" del sito istituzionale.

Tutti i soggetti incaricati sono responsabili dei contenuti pubblicati e sono tenuti ad assicurare particolare diligenza e riservatezza, anche ai fini della tutela dei dati personali e del rispetto del Codice di comportamento dei pubblici dipendenti, in ordine ai dati e alle informazioni di cui vengono a conoscenza in occasione dell'accesso e della gestione degli strumenti resi disponibili dai social network.

L'interesse pubblico degli argomenti è un requisito essenziale la gestione: non è possibile utilizzare gli spazi per affrontare casi di natura personale o per finalità politiche e/o di parte.

Pertanto, oltre a quanto previsto dal D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, il personale incaricato della pubblicazione 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 l'Amministrazione.

L'utilizzo improprio dei profili social dell'Amministrazione da parte dei dipendenti dell'Ente costituisce violazione del Codice di Comportamento e determina l'applicazione delle sanzioni disciplinari previste dalla normativa vigente e dal Contratto collettivo nazionale e decentrato di Lavoro.

Per gli incaricati esterni, il mancato rispetto delle regole e dei divieti sopra indicati costituisce violazione degli obblighi contrattuali.

#### **4. Contenuti**

Il Comune di Barberino Tavarnelle utilizza i canali social per informare i cittadini su servizi, progetti, scadenze e iniziative.

I contenuti pubblicati (testi, fotografie, video e materiali multimediali) riguardano informazioni di servizio, scadenze, incontri pubblici, eventi, bandi, opportunità di coinvolgimento e partecipazione dei cittadini, comunicazioni degli amministratori, aggiornamenti in situazioni di emergenza ed altre informazioni di pubblica utilità.

L'interesse pubblico degli argomenti trattati è un requisito essenziale: non è possibile utilizzare questi spazi per esporre ed affrontare casi personali o che riguardino terzi non esplicitamente consenzienti, per i quali è invece possibile utilizzare tutti gli altri mezzi di contatto con l'Amministrazione indicati sul sito web istituzionale dell'Ente [www.barberinotavarnelle.it](http://www.barberinotavarnelle.it).

Il Comune di Barberino Tavarnelle può condividere e rilanciare occasionalmente contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità realizzate da soggetti terzi (altri enti, soggetti o cittadini della comunità), citando la fonte originale. Pur verificandone per quanto possibile la precisione e l'attendibilità, l'Amministrazione non si assume alcuna responsabilità per eventuali informazioni errate o non aggiornate.

I canali social dell'Ente producono propri contenuti testuali, fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali che sono da considerarsi in licenza Creative Commons CC BY-ND 3.0 [Attribuzione – Non opere derivate <http://creativecommons.org/licenses/by-nd/3.0/it/deed.it>]: possono essere riprodotti liberamente, ma devono sempre essere accreditate al canale originale di riferimento.

Gli spazi pubblicitari a margine dei contenuti sono gestiti dal social network senza possibilità di controllo da parte dell'Amministrazione Comunale.

### **Regole di utilizzo**

Il Comune di Barberino Tavarnelle si impegna a gestire spazi di comunicazione e dialogo all'interno del proprio profilo e delle pagine ad esso collegate chiedendo ai propri interlocutori il rispetto di alcune regole:

- 1) E' richiesto di esporre la propria opinione con correttezza e misura, basandosi per quanto possibile su dati di fatto verificabili, e di rispettare le opinioni altrui.
- 2) Ogni utente è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime. Non saranno comunque tollerati insulti, volgarità, offese, minacce e, in generale, atteggiamenti violenti.
- 3) I contenuti pubblicati devono rispettare sempre la privacy delle persone. Vanno evitati i riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano la sfera personale di terzi.
- 4) Non sarà tollerata alcuna forma di pubblicità, spam o promozione di interessi privati o di attività illegali.
- 5) I commenti e/o link esterni devono essere pertinenti rispetto alla discussione di un determinato post: gli amministratori della pagina si riservano di rimuovere gli interventi/commenti che esulano dalla singole discussioni (off topic).

### **Moderazione**

I profili/pagine istituzionali dell'Ente sui social media vengono gestiti durante gli orari di servizio. Tutti hanno il diritto di intervenire ed esprimere la propria libera opinione. Nei canali social del Comune di Barberino Tavarnelle non è prevista alcuna moderazione preventiva. Tuttavia saranno rimossi commenti e post che violino le condizioni esposte in questo documento.

I contributi dei cittadini saranno moderati e/o cancellati nei seguenti casi:

- a) promozione o sostegno di attività illegali;
- b) utilizzo di un linguaggio offensivo, insulti o atteggiamenti che ledono la dignità personale, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza;
- c) diffamazione o minacce, insulti, turpiloquio;
- d) hashtag o messaggi di propaganda politica a favore o contro qualsiasi partito e/o movimento;
- e) diffusione non autorizzata di dati personali di terzi;

- f) attacchi personali di qualsiasi tipo o commenti offensivi rivolti a qualunque gruppo etnico, politico, religioso o a specifiche minoranze;
- g) spam o inserimento link a siti esterni fuori tema;
- h) violazioni del diritto d'autore e utilizzo non autorizzato di marchi registrati.
- i) pubblicità di attività commerciali (fatto salvo per le aziende con le quali l'ente ha stipulato un preciso contratto di sponsorizzazione).

Verranno inoltre moderati:

- a) i commenti che risultano fuori argomento rispetto alla discussione di un determinato post (off topic);
- b) i commenti o i post che presentano dati sensibili;
- c) gli interventi inseriti reiteratamente;
- d) i commenti e i post scritti per disturbare la discussione o offendere chi gestisce e modera i canali social;
- e) lo spam.

La moderazione da parte dell'Amministrazione all'interno dei propri spazi avviene a posteriori, ovvero in un momento successivo alla pubblicazione, ed è finalizzata unicamente al contenimento, nei tempi e nei modi ragionevolmente esigibili, di eventuali comportamenti contrari alle norme d'uso.

Il Comune si riserva il diritto di bloccare l'utente per impedire ulteriori interventi e di segnalarlo ai responsabili della piattaforma ed eventualmente alle forze dell'ordine ed alle autorità preposte qualora dovessero essere violate ripetutamente queste condizioni o quelle contenute nelle regole di utilizzo.

Si chiede di non utilizzare nickname anonimi ma identificarsi col proprio nome e cognome. Nel caso di utilizzo di nickname anonimi o di profili evidentemente falsi (account fake) si valuterà se nell'ambito della discussione ci siano validi motivi per mantenere la condizione di anonimato e, se questi motivi non sussistono, il post e/o commento anonimo potrà essere rimosso a indiscutibile giudizio dei social manager della pagina.

### **Richieste, segnalazioni e risposte**

Per quanto attiene la gestione di richieste o segnalazioni, i canali social del Comune di Barberino Tavarnelle vengono monitorati dai referenti individuati negli orari di servizio.

Gli orari istituzionali di presidio sono pubblicati nella pagina/canale di riferimento.

Al di fuori degli orari indicati non è previsto l'intervento attivo degli operatori comunali.

Gli Amministratori, i Consiglieri comunali ed i dipendenti che desiderino intervenire sulle pagine pubbliche del Comune possono farlo utilizzando i loro account personali, dei quali mantengono la responsabilità.

Gli utenti possono inviare domande, richieste di informazioni e segnalazioni utilizzando il commento pubblico o il messaggio privato.

Alle richieste pervenute all'Amministrazione come commento a post pubblicati o come post pubblico sulla bacheca verrà fornito riscontro in forma pubblica.

Ai messaggi privati verrà data risposta in forma privata e saranno eventualmente resi pubblici i contenuti in forma impersonale, qualora l'informazione sia valutata di pubblico interesse.

Le richieste e segnalazioni coerenti con questa policy sono monitorate e prese in carico con l'obiettivo di rispondere direttamente ai cittadini nel più breve tempo possibile, inoltrandole agli uffici competenti per individuare la risposta, o segnalando link/documenti che si ritengono utili a fornire una risposta.

Le segnalazioni pervenute per mezzo dei social media vengono trasmesse agli uffici competenti tramite il sistema gestionale in uso all'Ente: i dati del profilo utilizzato e le informazioni trasmesse saranno trattate secondo le modalità descritte nelle "Linee guida per la gestione delle segnalazioni trasmesse al Comune di Barberino Tavarnelle" pubblicate nel sito web istituzionale [www.barberinotavarnelle.it](http://www.barberinotavarnelle.it).

I tempi di risposta degli uffici competenti possono variare in base alla tipologia di richiesta o segnalazione e secondo la procedura da adottare.

Si invitano gli utenti a non presentare segnalazioni anonime perché non verranno prese in considerazione e a non pubblicare dati personali propri o di terzi o altri elementi che potrebbero consentire l'identificazione di persone.

I social media non sostituiscono i tradizionali canali di contatto dell'Amministrazione Comunale: nel caso in cui i canali social non siano lo strumento adeguato per soddisfare la richiesta, gli operatori comunali provvederanno a informare i cittadini sulla procedura da seguire e gli uffici a cui rivolgersi.

I canali social non possono essere utilizzati:

- per la presentazione di istanze, domande o modulistica, per le quali si rimanda ai riferimenti degli Uffici pubblicati nel sito internet istituzionale [www.barberinotavarnelle.it](http://www.barberinotavarnelle.it);
- per segnalare situazioni di pericolo ed emergenza, per le quali è necessario rivolgersi agli appositi numeri di pronto intervento.

In nessun caso riceveranno risposta i commenti pubblici o i messaggi privati che violino i principi e le regole espresse in questa social media policy.

## **Privacy**

Il trattamento dei dati personali e sensibili degli utenti risponde alle policy in uso nelle diverse piattaforme.

La pubblicazione di contenuti e le altre attività di gestione da parte dell'Ente nei propri account ufficiali sui social media avviene nel rispetto del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali", del Regolamento Europeo UE 2016/679 e di quanto indicato nel sito istituzionale sezione "Privacy".

## **Contatti**

Per contattare la redazione dei canali social dell'Ente:  
Ufficio Relazioni con il Pubblico

Piazza Matteotti n. 39 - 50028 Tavarnelle Val di Pesa  
Via Cassia n. 49 – 50028 Barberino Val d’Elsa  
Tel. 055 8052324 - 055 8052245 e-mail [urp@barberinotavarnelle.it](mailto:urp@barberinotavarnelle.it)

### **Pubblicazione**

Le seguenti policy sono pubblicate interamente sul sito istituzionale [www.barberinotavarnelle.it](http://www.barberinotavarnelle.it) nella sezione Social Media Policy e tramite link nei canali social attivati dal Comune di Barberino Tavarnelle. L'adesione alle pagine comporta l'automatica accettazione delle presenti social media policy oltre a quelle generali delle piattaforme.

Il testo viene rivisto e aggiornato nel tempo in base alle esigenze scaturenti anche dall'evoluzione tecnologica.