



Social media policy per la gestione e l'utilizzo dei social network del Comune di Sassari

- 1 – Oggetto
- 2 – Riferimenti normativi
- 3 – Finalità
- 4 – Contenuti
- 5 – Gestione dei canali social
- 6 – Norme di comportamento
- 7 – Controlli
- 8 – Segnalazioni e comunicazioni
- 9 – Costi del servizio
- 10 – Orari di pubblicazione
- 11 – Oggetto
- 12 – Glossario

1. Oggetto

La *social media policy* disciplina la gestione degli account istituzionali del Comune di Sassari sui principali *social network*.

Il Comune è presente su Facebook, Twitter, Instagram e Youtube, piattaforme multimediali per l'interazione con la popolazione e la condivisione di contenuti e informazioni.

I *link* per accedere ai canali sono:

Facebook: <https://www.facebook.com/Comunedisassari/>

Twitter: <https://twitter.com/comunedisassari>

Instagram: <https://www.instagram.com/comunedisassari/>

Youtube: <https://www.youtube.com/channel/UCEZygiq2sPLK-J6YCQC7TqA>

2. Riferimenti normativi

La *social media policy* rimanda alle seguenti norme:

- D.Lgs. n. 196/2003, Codice in materia di protezione dei dati personali e Regolamento UE 2016/679 (RGPD - Regolamento Generale sulla Protezione dei dati);
- Legge n. 241/1990, Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi;
- D.Lgs. n. 267/2000, Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali;
- Legge n. 28/2000, Disposizioni per la parità di accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie e per la comunicazione politica;
- Legge n. 150/2000, Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni;
- D.Lgs. n. 82/2005, Codice dell'Amministrazione Digitale;
- Codice civile;
- Codice penale;
- Statuto comunale.

3. Finalità

Il Comune utilizza i *social network* per garantire ai cittadini e alle cittadine un accesso rapido, semplice e gratuito alle informazioni, garantendo in questo modo partecipazione e trasparenza.

4. Contenuti

Sui canali social Facebook e Twitter il Comune condivide principalmente informazioni di pubblica utilità, bandi, notizie sulle attività dell'amministrazione.

Su Instagram, attraverso *post* e *stories*, sono condivise prevalentemente immagini e video di promozione del territorio e dei principali eventi culturali organizzati o patrocinati dall'amministrazione.

Su Youtube sono caricati filmati legati alle attività dell'ente (campagne promozionali, eventi di sensibilizzazione, conferenze stampa straordinarie, iniziative dei Settori, ecc.).

L'ufficio Stampa e Comunicazione valuta le richieste di pubblicazione dei contenuti a seconda dell'utilità e dell'opportunità.

Tutti i post e i contenuti pubblicati sui *social network* istituzionali possono integrare ma non sostituire la pubblicazione obbligatoria prevista dalla legge per alcune tipologie di atti (Albo pretorio, sezione "Amministrazione trasparente", ecc.).

Il sito web dell'amministrazione è www.comune.sassari.it.

Tuttavia, in determinate situazioni di emergenza e urgenza, i *social network* hanno rappresentato e rappresentano un fondamentale canale di comunicazione con la popolazione.

5. Gestione dei canali social

I *social network* sono gestiti dall'ufficio Stampa e Comunicazione e dall'Urp (Ufficio relazioni con il pubblico).

Le persone incaricate di gestire gli account sono esperte in materia di comunicazione istituzionale.

Solo i referenti di questi uffici possono essere incaricati a gestire i canali e a pubblicare contenuti.

Le credenziali di accesso non possono essere utilizzate da altri dipendenti del Comune.

Trattandosi di comunicazione istituzionale e non politica, gli account non possono essere

gestiti da amministratori pubblici come sindaco, assessori o consiglieri comunali, né essere utilizzati come strumento di comunicazione politica personale.

6. Norme di comportamento

Coloro che decidono di seguire o interagire attraverso i canali social possono farlo senza limiti di orario.

Non possono ricorrere in alcun caso ad affermazioni scurrili, linguaggio blasfemo, calunnioso, ingiurioso o turpiloqui in genere, che possono ledere la sensibilità o l'orientamento politico e religioso della comunità presente.

Tutti i social sono aperti e chiunque potrà commentare i contenuti pubblicati dagli amministratori, sempre nel rispetto delle norme di buon uso dei servizi di rete.

Sono vietati commenti offensivi e insulti, sia nei confronti di singole persone che nei confronti dell'amministrazione comunale e delle altre istituzioni in generale. Tali commenti saranno rimossi.

Possono essere mosse critiche, ma sempre nei limiti della buona educazione.

Sono vietati la propaganda politica di qualsiasi partito/movimento e qualsiasi riferimento alla superiorità di un'etnia, nazionalità, ideologia o religione.

Nessuna inserzione commerciale, pubblicitaria o promozionale di aziende private potrà essere inoltrata a commento dei post pubblicati dai gestori.

È vietato postare *link* o contenuti riconducibili a siti con contenuto pornografico, pedopornografico, *trojans*, virus o *malware* in genere.

Si applicano a tutti gli effetti le norme dell'ordinamento giuridico italiano. In particolare, la diffamazione a mezzo social rappresenta diffamazione aggravata (art. 595 Codice penale).

7. Controlli

Il controllo e la verifica di quanto disposto nel precedente punto della *social media policy*, fermo restando l'obbligo di denunciare all'Autorità giudiziaria eventuali reati perseguibili d'ufficio, è in capo agli amministratori degli account.

I controlli possono essere fatti al momento o anche in tempi successivi alle fasi di pubblicazione del commento. Vista la mole di pubblicazioni e il numero molto alto di utenti che seguono i canali social, commentano e interagiscono, le verifiche potranno essere fatte a campione.

Chi viola i principi della *social media policy* potrà essere sospeso temporaneamente o rimosso definitivamente dai gestori degli account a seconda della gravità delle affermazioni fatte.

I commenti rappresentano l'opinione dei singoli e non quella del Comune.

Ciascun membro della *community* è consapevole di essere personalmente responsabile dei contenuti inseriti e delle conseguenze giuridiche di dichiarazioni e comportamenti.

Per i casi più gravi, il soggetto autore di contenuti non conformi potrà essere segnalato all'Autorità giudiziaria o al Servizio Affari legali del Comune per tutelare l'immagine e l'onorabilità dell'Amministrazione.

Si applicano anche in questo caso le norme dell'ordinamento giuridico italiano (civili, amministrative e penali).

8. Segnalazioni e comunicazioni

Possono essere inoltrate dagli utenti eventuali comunicazioni o segnalazioni di disservizi.

Non saranno ammesse segnalazioni in forma anonima o di soggetti con *nickname* o *troll*.

Le segnalazioni devono essere circostanziate e gli autori riconducibili a una persona identificabile mediante nome e cognome.

Per la ricezione di segnalazioni restano sempre validi anche gli altri canali ufficiali del Comune (mail, pec, Urp, numeri di telefono, app).

Il diritto di accesso agli atti e alle informazioni, il diritto di accesso civico e generalizzato non possono essere esercitati tramite le piattaforme social e seguono il normale procedimento previsto dai regolamenti comunali.

I cittadini possono mandare messaggi privati diretti al Comune, tramite Messenger, Twitter e Instagram, sempre rispettando le norme d'uso. I messaggi vocali trasmessi in privato non potranno essere presi in considerazione.

Le segnalazioni sono poi smistate dai gestori agli uffici competenti, anche tramite protocollo.

9. Costi del servizio

Il servizio è svolto da dipendenti interni all'Amministrazione comunale e su piattaforme libere ed è gratuito.

Possono essere prese in esame, in via eccezionale e in base alle risorse a disposizione, eventuali pubblicazioni sponsorizzate o inserzioni a pagamento.

10. Orari di pubblicazione

Gli *account social* possono essere aggiornati in qualsiasi orario, tutti i giorni, sabato e domenica inclusi, in particolar modo nel caso di comunicazioni di emergenza (incendi, allerte meteo, mancate erogazioni dell'acqua, calamità naturali, pandemie, ecc.).

Il servizio di comunicazione attraverso i canali social potrà essere limitato o sospeso, in via del tutto straordinaria, durante particolari periodi dell'anno (es. pause estive, natalizie o a causa di assenza del personale), con opportuna comunicazione alla popolazione sulle stesse piattaforme.

11. Utilizzo dei contenuti

Foto, testi e documenti pubblicati nei canali social possono essere liberamente condivisi senza richieste di autorizzazione, ma indicando la fonte e il link di riferimento.

Il download delle foto di proprietà dell'amministrazione comunale e la pubblicazione su altre piattaforme digitali è consentita, senza modifiche, solo se accompagnata dalla citazione della fonte.

Gli utenti possono liberamente *taggare* altre persone in commenti o foto.

11. Glossario

Account: è il profilo personale di un utente all'interno di una piattaforma digitale determinato. Viene creato a seguito di una iniziale registrazione anagrafica al termine della quale si otterrà una coppia username/password per i successivi accessi.

Community: è un gruppo di utenti che si scambiano messaggi sul web e partecipano a forum di discussione su argomenti di comune interesse.

Link: è il collegamento a una pagina web.

Malware: nel linguaggio informatico è un termine generico che descrive un programma/codice dannoso che mette a rischio un sistema, un pc o un dispositivo mobile. Il trojan è un malware che può danneggiare, rubare o mettere in pericolo i dati o la rete informatica utilizzata dall'utente.

Nickname: è il nome di fantasia con il quale l'utente interagisce in rete al posto del suo nome reale.

Post: è un messaggio pubblicato sui canali social da chi gestisce i canali dell'Ente.

Social media policy: è la modalità di gestione degli account istituzionali sui social media e regole di comportamento per gli utenti.

Social network: con l'espressione *social network* si identifica un servizio informatico online che permette la realizzazione di reti sociali virtuali. Si tratta di siti internet, app o piattaforme digitali che consentono agli utenti di condividere contenuti testuali, immagini, video e audio e di interagire tra loro.

Stories: sono contenuti temporanei (video, foto o testi) che restano visibili per 24 ore dalla pubblicazione su Instagram o su Facebook. Decorso questo periodo, è comunque possibile mantenere visibile il contenuto mettendolo in evidenza nella sezione "Storie in evidenza" del profilo.

Tag: nel linguaggio web e social network, è l'etichetta che associa il profilo social di una persona o un'organizzazione a un post, una fotografia o un commento. Si tratta quindi di una citazione, sulla quale si può cliccare, arrivando direttamente alla pagina della persona o dell'organizzazione citata. Taggare è l'azione che porta a creare questa citazione e di norma si concretizza scrivendo il nome della persona o dell'organizzazione preceduta da una chiocciola @.

Troll: nel linguaggio informatico è l'utente di una comunità virtuale, solitamente anonimo, che intralcia il normale svolgimento di una discussione inviando messaggi provocatori, irritanti o fuori tema con l'obiettivo di provocare discussioni.

La *social media policy* entrerà in vigore dalla data di esecutività della relativa deliberazione di Giunta e sarà pubblicata nel sito istituzionale.