



## COMUNE DI ROSIGNANO MARITTIMO

Provincia di Livorno

---

### *Social media policy*

#### **Termini e condizioni d'uso dei canali *social* del comune di Rosignano Marittimo.**

##### **Che cosa è una *social media policy*?**

È un documento utile per programmare le modalità e i parametri di gestione dei *social media* di una amministrazione, necessario per informare cittadini e personale interno.

##### **Accettazione dei termini della *policy***

Utilizzare i canali *social* del comune di Rosignano Marittimo comporta l'accettazione della *policy*. Pertanto Ti invitiamo a leggere con attenzione il presente documento.

### *Social media policy esterna*

**Cosa è?** È il documento che regola il comportamento degli utenti nelle piattaforme *social* dell'ente.

##### **Come riconoscere i profili ufficiali del comune di Rosignano Marittimo?**

Gli *account* ufficiali del comune di Rosignano Marittimo sui *social media* sono definiti attraverso lo stemma e la chiara e immediata indicazione "comune di Rosignano Marittimo".

##### **Elenco degli *account* ufficiali e struttura *social* dell'ente**

Il comune di Rosignano Marittimo è ufficialmente presente nei *social media* tramite le pagine e i profili elencati nella pagina "*social media*" del sito istituzionale <http://www.comune.rosignano.livorno.it/site5/pages/home.php> - con la specificazione dei soggetti e degli uffici responsabili.

In questa *policy* i *social media* si intendono come tutti gli strumenti via *web* che consentono la diffusione di informazioni "in tempo reale", la partecipazione e l'interazione con gli utenti. Trattandosi di parte di un universo in costante evoluzione in base alle evoluzioni del mercato e alle tecnologie disponibili, è difficile stabilire piattaforme fisse e costanti nel tempo e nelle modalità. Ad oggi, sono stati adottati dalla amministrazione quelli maggiormente diffusi e in grado di produrre una comunicazione efficace.

## **Finalità**

Il comune di Rosignano Marittimo utilizza i canali *social media* come strumento di informazione e di comunicazione con i cittadini attraverso la rete, creare un'interazione positiva nei luoghi reali e virtuali. I canali istituzionali sono gestiti dall'amministrazione comunale. Il canale ufficiale di informazione dell'ente è il sito [www.comune.rosignano.livorno.it](http://www.comune.rosignano.livorno.it)

## **Moderazione**

I canali *social media* del comune di Rosignano Marittimo sono gestiti di norma negli orari di servizio di ciascun ufficio responsabile.

Le richieste di informazione e le segnalazioni degli utenti sono monitorate, valutate e trasmesse agli uffici competenti o gestite direttamente, se opportuno e possibile. I tempi di risposta possono variare in base alla tipologia di richiesta, considerata la procedura da adottare. L'impegno che ci si assume con il presente documento è di rispondere alle richieste dei cittadini ogni volta che sia possibile. Non tutte le richieste possono trovare risposta mediante i *social media*, però la volontà è di indicare in ogni caso le soluzioni migliori, in virtù del costante monitoraggio che gli stessi *media* richiedono per loro intrinseca natura.

## **Contenuti**

I canali *social media* del comune di Rosignano Marittimo vengono utilizzati per informare e comunicare coi cittadini su servizi, progetti e iniziative. I contenuti pubblicati sono relativi prioritariamente alle attività istituzionali, informazioni sui bandi, sui servizi e gli eventi, messaggi di pubblica utilità, iniziative, progetti, azioni di marketing territoriale.

Il comune inoltre può condividere e rilanciare occasionalmente contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità realizzate da soggetti terzi, quali altri enti, soggetti o cittadini della comunità. Pur verificandone per quanto possibile la precisione e l'attendibilità, l'amministrazione non si assume alcuna responsabilità per eventuali informazioni errate o non aggiornate.

Inoltre loro peculiarità è produrre contenuti propri che vanno ad affiancare il testo, fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali che possono essere riprodotti liberamente, ma che devono essere sempre riferiti alla fonte da cui sono tratti. Quando, nei canali *social* istituzionali, il comune di Rosignano Marittimo utilizza contenuti multimediali provenienti da Vimeo, Flickr o Youtube, se ne rispettano i termini e le condizioni d'uso ivi indicate.

Sui profili *social* dell'amministrazione ogni cittadino può proporre liberamente proprie iniziative o rilanciare contenuti e messaggi provenienti anche da soggetti terzi - enti pubblici, fondazioni, associazioni e gruppi presenti sul territorio - a condizione che il loro contenuto sia di pubblico interesse e coerente con gli obiettivi di comunicazione dell'amministrazione, pena la loro rimozione. I suddetti profili possono essere utilizzati per iniziative patrocinate o che coinvolgano l'amministrazione. Non è consentito il loro utilizzo per scopi privati e personali, finalità politiche e commerciali. In particolare, nel rispetto dei principi di libertà, uguaglianza e tolleranza, non saranno ammessi post e commenti a carattere pedopornografico e pornografico, che incitino alla discriminazione e alla violenza, in particolare per motivi razziali, etnici, di genere, religiosi o che abbiano tra i loro fini l'apologia del fascismo o del nazismo. Non è ammessa la promozione di attività o iniziative che violino il diritto d'autore o che utilizzino, senza autorizzazione, marchi registrati.

Gli amministratori si impegnano ad utilizzare i *social* istituzionali solo in relazione alle proprie attività di mandato, impiegando per il resto gli *account* personali o dei rispettivi partiti e movimenti politici.

Chiediamo a tutti di rispettare la vocazione dei canali e dei profili *social* dell'amministrazione - informare e dialogare sui temi dell'amministrazione cittadina - e pertanto si chiede di evitare di postare in qualsiasi spazio commenti a scopo di propaganda politica. Nel tutelare la libertà di esprimere la propria opinione, saranno rimossi eventuali post e commenti di carattere offensivo.

L'aggiornamento dei contenuti è costante e coordinato sui canali *social*, salvo esigenze specifiche. Laddove sia possibile, si rendono più facilmente individuabili le tematiche e le iniziative mediante l'indicazione degli *hashtag*. Inoltre, laddove ritenuto necessario, si procede alla creazione di eventi per rendere più agevole il loro reperimento nel *web*.

### **Uso dei *social media* nei momenti di emergenza o in caso di calamità naturali**

In caso di emergenza o calamità naturali che colpiscano il territorio del comune di Rosignano Marittimo, i profili istituzionali ufficiali si impegnano a diffondere informazioni ai cittadini, su indicazione del Centro Operativo Comunale e delle istituzioni preposte.

### **Stile comunicativo e interazioni.**

Il linguaggio impiegato nella comunicazione coi cittadini è semplice e diretto, evitando formulazioni burocratiche, che costituiscono una barriera. Nella moderazione, lo stile è neutrale, senza riferimenti personali.

Ognuno è libero di esprimere la propria opinione, nel rispetto delle regole della buona educazione e del rispetto. Le presenti linee guida sono da intendersi ad integrazione dei principi noti - ad ogni membro della *community* - come *netiquette*. Su canali e profili *social* del comune di Rosignano Marittimo non si esercita alcuna moderazione preventiva, ma saranno rimossi in ogni caso:

- ✓ contenuti che promuovano, favoriscano o perpetuino discriminazioni di genere, in base a razza, lingua, religione, opinioni politiche, credo, età, stato civile, status in relazione alla pubblica assistenza, nazionalità, disabilità fisica o mentale o orientamento sessuale;
- ✓ contenuti sessuali o *link* a contenuti sessuali;
- ✓ *spam*, di natura commerciale;
- ✓ conduzione o incoraggiamento di attività illecite;
- ✓ informazioni che possono tendere a compromettere la sicurezza personale o dei sistemi pubblici;
- ✓ contenuti che violino l'interesse di una proprietà legale o di terzi o il diritto d'autore o che utilizzino, senza autorizzazione, marchi registrati;
- ✓ commenti o post che presentino dati sensibili in violazione delle disposizioni sulla *privacy*;
- ✓ interventi inseriti ripetutamente.
- ✓ *off topic*, commenti non pertinenti a un particolare argomento pubblicato;
- ✓ commenti e post scritti con linguaggio offensivo, volti a disturbare la discussione e offendere chi modera i canali e i profili *social*.

Le violazioni ripetute di termini e condizioni contenuti nella presente *policy* può portare al blocco per impedire il perpetrarsi della violazione e alla segnalazione dell'utente ai responsabili della piattaforma ed eventualmente alle forze dell'ordine preposte. A tali conseguenze può portare anche la violazione della proprietà intellettuale o di abuso dell'identità o dell'immagine dell'Ente, anche tramite *fake* (*account* falsi).

### **Privacy**

I dati personali degli utenti - condivisi mediante post e commenti pubblici e messaggi privati - sono trattati ai sensi delle *policy* in uso nelle diverse piattaforme impiegate e in ogni caso nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 del parlamento europeo e del consiglio del 27 aprile 2016. I post

pubblici contenenti dati sensibili pubblicati all'interno dei *social media* del comune di Rosignano Marittimo vengono rimossi.

## ***Social media policy interna***

**Cosa è?** È il documento che definisce le regole e i comportamenti dei dipendenti del comune di Rosignano Marittimo nell'utilizzo di canali e profili *social media* istituzionali dell'Ente.

### **Comportamento dei dipendenti del comune di Rosignano Marittimo sui *social media***

Ogni dipendente del comune di Rosignano Marittimo può intervenire sui *social media* del medesimo Ente, astenendosi dal nuocere agli interessi o all'immagine dell'amministrazione, e interagisce, comunicando con gli utenti, laddove richiesto, fornendo le informazioni e le spiegazioni richieste, fatte salve le norme sul segreto d'ufficio e la normativa in materia di tutela e trattamento dei dati personali. Fatto salvo il diritto di esprimere valutazioni e diffondere informazioni a tutela dei diritti sindacali, il dipendente si astiene, nel relazionarsi sui *social media*, da dichiarazioni lesive nei confronti dell'amministrazione. I dipendenti, che rintraccino in rete problematiche e discussioni che possano arrecare un danno all'amministrazione, sono tenuti a informare i responsabili dei *social media*.

Gli *account* personali di dipendenti e collaboratori, incaricati di gestire e moderare canali e profili ufficiali, possono essere usati per l'accesso alle funzioni di amministratore dei suddetti canali e profili soltanto nel caso in cui risulti difficoltoso o inefficiente creare un *account* di servizio, atto alla gestione dei profili dell'amministrazione. Fatto salvo tale specifico caso, quando si procede a pubblicare contenuti, post e commenti sui profili istituzionali o sulle pagine tematiche in nome e per conto dell'Ente, non devono essere usati gli *account* personali. Qualora sia necessario ai responsabili dell'amministrazione fornire una risposta circostanziata o di natura tecnica, la pubblicazione deve avvenire a mezzo del profilo istituzionale o tematico.

In caso di violazione della presente disposizione, il dipendente è passibile di sanzione disciplinare ai sensi delle vigenti disposizioni di legge o di contratto.

### **Profili istituzionali e tematici**

L'amministrazione comunale può dotarsi anche di ulteriori profili *social media* tematici gestiti autonomamente dai settori, per perseguire specifici obiettivi comunicativi, propri di ciascun servizio e ufficio, e raggiungere segmenti di pubblico ben definiti. La responsabilità dei contenuti, dell'aggiornamento e del corretto funzionamento del profilo tematico è completamente a carico del settore che lo ha attivato.

La richiesta di attivazione di un nuovo profilo tematico su uno o più *social media* deve essere autorizzata espressamente dalla giunta comunale, previo parere del Dirigente e della P.O. responsabili. La giunta comunale individua con delibera gli uffici competenti, che a loro volta segnalano anche i dipendenti incaricati di moderarli, gestirli e aggiornarli. La medesima richiesta viene comunicata a tutte le unità organizzative, in particolar modo alla U.O. Supporto organi di governo, preposta al costante aggiornamento della sezione del sito che contiene profili e rispettivi responsabili. I profili e gli *account* attivati su richiesta dei settori mantengono carattere istituzionale e indicano chiaramente il riferimento alla amministrazione di appartenenza.

Nel caso di profili tematici già esistenti al momento della pubblicazione delle presenti linee guida, i settori coinvolti sono invitati a segnalare i nomi dei redattori incaricati alla U.O. Supporto organi di governo.

**Versione del documento**

La prima data di pubblicazione del presente documento è il 5 luglio 2018, il testo viene rivisto e aggiornato in base alle esigenze.