



COMUNE DI COCCAGLIO

LINEE GUIDA PER LA GESTIONE DEI PROFILI SOCIAL AFFERENTI ALL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

Articolo 1 Oggetto

1. Le presenti linee guida disciplinano la gestione ed il funzionamento dei profili social aperti o comunque gestiti dall'Amministrazione comunale, con particolare riferimento alle modalità di pubblicazione e di accesso ai documenti, nonché di ogni altra informazione in essi contenute.
2. Tutti i profili social riferibili all'Ente sono considerati profili istituzionali. Essi si identificano in quanto fanno specifico riferimento alla denominazione "Comune di Coccaglio" e/o perché ne contengono lo stemma unitamente ad altre denominazioni.
3. La presente policy è pubblicata sui profili social del Comune, ove previsto e possibile, e sul sito internet comunale. L'adesione agli account comporta l'automatica accettazione della presente disciplina oltre a quelle generali delle piattaforme disponibili on line.

Articolo 2 Finalità e contenuti

1. Il Comune di Coccaglio utilizza i propri social per:
 - agevolare l'accesso ai servizi da parte dei cittadini;
 - divulgare informazioni di servizio e comunicazioni istituzionali (a titolo di esempio: bandi, scadenze, informazioni di servizio e di pubblica utilità, aggiornamenti in situazioni di emergenza, comunicati stampa, fotonotizie, ecc.);
 - favorire la trasparenza dell'attività amministrativa, la promozione del territorio e di eventi pubblici.
1. I contenuti diffusi dall'Ente attraverso i propri profili social non sostituiscono gli obblighi istituzionali di pubblicità e trasparenza. Gli stessi, infatti, non possono essere utilizzati in sostituzione delle ordinarie modalità di interlocuzione con i servizi/uffici comunali per le prestazioni dagli stessi erogati.
2. Per la creazione e la gestione dei profili social afferenti all'Amministrazione comunale, così come per la definizione dei ruoli e delle responsabilità conseguenti, si assume a riferimento quanto



disposto dalle “Linee Guida per i siti web della PA – Vademecum Pubblica Amministrazione e social media” del Ministero della Funzione Pubblica.

3. Il Comune si riserva anche la facoltà di condividere e rilanciare contenuti generati da terzi, qualora risultino di pubblico interesse. In questo caso, il Comune 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.
4. Gli eventuali spazi pubblicitari presenti nelle pagine gestite dal Comune non dipendono dall’Amministrazione, ma sono generati automaticamente dai sistemi dei social network e social media.

Articolo 3 Tipologia di profili social

1. E’ ammessa l’apertura di ulteriori profili social, oltre a facebook e instagram che sono già attivi, previa autorizzazione da parte della Giunta comunale, quali ad esempio telegram.
2. E’ ammessa l’attivazione di profili social anche in via temporanea e predeterminata, relativamente a specifiche iniziative progettuali, quali eventi culturali, sportivi, sociali, e così via, di iniziativa esclusiva dell’Amministrazione od anche in collaborazione con altre Amministrazioni, enti o associazioni.
3. I profili social istituzionali possono essere unidirezionali (chiusi) o bidirezionali (aperti). La modalità aperta o chiusa, se ammessa alternativamente dal social, verrà stabilita dalla giunta comunale.

Articolo 4 Gestione dei profili social

1. Il titolare dei profili dell’Ente è il Sindaco pro-tempore in qualità di legale rappresentante.
2. La gestione dei profili social può essere affidata a personale interno, nonché ad operatori esterni.
3. Il Sindaco, cui competono i diritti di amministrazione e gestione dei profili, per ciascuno di essi, individua nei responsabili di PO il ruolo di amministratore. Ciascun Responsabile potrà a sua volta individuare il personale incaricato delle funzioni di aggiornamento dei contenuti, specificando tempi e modi di gestione dei profili social nell’ambito della complessiva attività lavorativa del dipendente. I singoli incarichi potranno avere durata determinata o indeterminata ed in qualsiasi momento potranno essere revocati.

Gli Assessori e i Consiglieri comunali potranno inviare richieste di pubblicazione, esclusivamente per via telematica, al Responsabile di PO competente per materia, (comprensivi di eventuali allegati o fotografie), al meno 3 giorni prima rispetto alla data di prevista pubblicazione sulla pagina.



4. Le pubblicazioni sui social non sostituiscono in alcun modo le forme di pubblicità prescritte dalla legge, né pregiudicano il diritto di accesso agli atti amministrativi, bensì hanno lo scopo di aggungersi ad esse per rendere maggiormente incisiva l'attività di comunicazione dell'Ente.
5. Per maggiore diffusione delle pubblicazioni e per una pubblicità più mirata si potranno acquistare strategie di divulgazione delle notizie a pagamento proposte dagli stessi social network, compresi spazi pubblicitari, mediante l'uso degli strumenti di pagamento disponibili nel tempo ed il cui utilizzo sia ammesso da parte della pubblica amministrazione. Tali sistemi di pagamento verranno gestiti dal personale dipendente appositamente incaricato, nel rispetto delle indicazioni fornite dal Responsabile dell'Area economico finanziaria relativamente al rispetto dei principi contabili e del Responsabile competente per materia per quanto concerne fattispecie e limiti di spesa.
6. Nello specifico, la gestione dei profili social mira a:
 - implementare e coordinare la presenza del Comune sui diversi social media per le finalità di cui al precedente articolo 2, collegando ove possibile tutti i profili creati;
 - interagire con eventuali partner al fine di condividere e avviare azioni congiunte;
 - gestire i messaggi pubblicati sui profili social istituzionali da utenti esterni nel caso di pagine aperte.

Articolo 5 Policy esterna

1. Per i profili Facebook e Instagram viene stabilita la modalità aperta ovvero l'accesso è libero e aperto a tutti.
2. Il soggetto che decide di scrivere sui suddetti profili dell'Amministrazione, potrà liberamente esprimersi in forma critica o propositiva, non ricorrendo in alcun caso a locuzioni o affermazioni scurrili, bestemmie o turpiloqui in genere, che possono ledere la sensibilità o l'orientamento politico e religioso della comunità presente; i contenuti e le foto, che possono essere inseriti, devono essere di interesse generale o criticamente propositive.
3. Sono inoltre espressamente vietati da parte di chiunque:
 - l'utilizzazione dei profili social istituzionali come mezzo per pubblicizzare un partito od un esponente politico;
 - gli insulti di qualsiasi genere; le eventuali critiche devono essere rispettose delle idee altrui e non essere effettuate mediante insulti;
 - le apologie di ideologie politiche, religiose, o qualsiasi enfaticizzazione di superiorità di una razza, etnia, nazionalità, regione, ideologia o credo religioso;
 - l'inserimento di contenuti o link di carattere commerciale con scopi di lucro ed in generale tutti quelli che non riguardano il territorio di Coccaglio o la pubblica amministrazione in genere;
 - commenti con finalità di propaganda politica;
 - sono da evitare atteggiamenti sarcastici e denigratori, in modo da rendere il clima delle discussioni il più sereno possibile;
 - l'inserimento di contenuti o link di carattere pornografico, pedopornografico, o comunque contrari al comune senso del pudore;



- l'inserimento di contenuti o link per i quali non sia stata preventivamente accertata l'assenza di virus, worms, trojans o malware in genere;
 - le incitazioni all'odio razziale, riferimenti al nazismo e al fascismo.
4. Il gestore del profilo (individuato come all'art.4 comma 3) potrà, a sua discrezione, modificare, rifiutare di inserire o rimuovere ogni materiale che giudica essere in violazione delle precedenti norme. Tali provvedimenti seguiranno una gradualità a seconda della violazione e/o abuso commesso e consisteranno in particolare:
 - nel preavvisare, ove possibile, il soggetto che contravviene alle regole sopracitate, richiamando il contenuto del presente Regolamento ed indicandogli la violazione. Il gestore del profilo provvederà al contempo ad eliminare il post incriminato presente sulle pagine dell'amministrazione e/o a segnalarlo tramite le apposite procedure previste dalle piattaforme, quando lo riterrà offensivo o lesivo rispetto alle norme del vigente Regolamento;
 - nel caso di reiterate violazioni e/o abusi, il gestore del profilo provvederà a bloccare il colpevole con gli strumenti messi a disposizione dal social media.
 5. L'eventuale violazione di legge comporterà, da parte dell'Ente, la denuncia dell'utente alle Autorità competenti per le attività illecite o illegali compiute dallo stesso. L'utente è tenuto a risarcire i danni prodotti all'immagine istituzionale del Comune di Coccaglio.
 6. Ogni singolo utente delle pagine social deve tenere un comportamento rispettoso dell'etica e delle norme di buon uso dei servizi di rete ed è direttamente responsabile, civilmente e penalmente, a norma delle vigenti leggi. La responsabilità si estende anche alla violazione degli accessi protetti, del copyright e delle licenze d'uso.

Articolo 6 Policy interna

1. La Social media policy interna individua le principali regole di gestione dei social media istituzionali da parte del personale autorizzato alla loro gestione e da parte del personale che, comunque, li utilizza anche nell'ambito della propria sfera privata.
2. Tutte le informazioni, in qualsiasi formato, pubblicate sui profili social dell'Ente, devono essere adeguate rispetto alla specifica community da raggiungere/sollecitare ed alla specifica news da veicolare, ma pur sempre adeguate al carattere istituzionale dell'Ente. A tal fine, sono redatti contenuti testuali ad hoc e si utilizzano immagini e grafica a corredo dei contenuti stessi nel rispetto delle normative in materia di copyright e licenze d'uso.
3. La gestione dei profili social riferiti all'Ente dovrà avvenire nel più scrupoloso rispetto della normativa privacy vigente nel tempo. Dovranno inoltre essere rispettate le seguenti linee di comportamento:
 - l'autore dei contenuti inseriti nei social dovrà essere sempre identificabile e tutte le informazioni e/o immagini pubblicate dovranno essere contestualizzate in modo tale che sia sempre possibile associarle a ciò che si sta veicolando e alla data di pubblicazione;
 - il linguaggio utilizzato dovrà essere tale da consentire di mantenere un adeguato livello di credibilità ed autorevolezza del profilo social;
 - dovranno essere evitati toni ironici o troppo confidenziali.

