

## **COMUNE DI BERTINORO**

### **DISCIPLINARE PER L'UTILIZZO DELLA PAGINA FACEBOOK E DEI SOCIAL MEDIA DEL COMUNE DI BERTINORO**

#### **I - PREMESSE**

Art. 1 Oggetto

Art. 2 Principi e finalità

Art. 3 Responsabilità tecnica e di gestione dei contenuti

#### **II - SEZIONI SPECIFICHE: SITI ISTITUZIONALI E TEMATICI**

Art.4 Istituzione

Art.5 Competenze e responsabilità per la pubblicazione

Art.6 I contenuti da pubblicare nel sito web istituzionale

Art.7 Tempi di pubblicazione ed aggiornamento dei dati

Art.8 Utilizzo del sito da parte degli utenti

Art.9 Proprietà intellettuale e Diritto d'autore

Art.10 Marchi

#### **III - SEZIONI SPECIFICHE: SOCIAL MEDIA**

Art.11 Pagine social del Comune di Bertinoro

Art.12 Competenze e responsabilità per la pubblicazione

Art.13 Modalità di accesso alle pagine Facebook e Instagram e norme di comportamento

Art.14 Vigilanza sui contenuti e responsabilità degli utenti

Art.15 Accessibilità e Privacy

Art.16 Entrata in vigore e integrazioni.

#### **ALLEGATI:**

Allegato A social media policy esterna (netiquette)

Allegato B social media policy interna

## **I- PREMESSE:**

### **Art.1 - Oggetto**

1. Il presente disciplinare regola l'utilizzo e la gestione dei siti e dei profili istituzionali del Comune di Bertinoro sui nuovi canali di comunicazione (Facebook ed Instagram) e definisce le modalità di pubblicazione, redazione e gestione delle informazioni multimediali ivi contenute e della moderazione dei contenuti.

### **Art.2 - Principi e Finalità**

1. Il Comune di Bertinoro riconosce la comunicazione digitale sia attraverso i siti istituzionali che attraverso i social network, quali utili strumenti di scambio e condivisione delle informazioni, nonché di fattiva collaborazione tra Amministrazione pubblica e Cittadinanza, reputandoli mezzi efficaci anche per raggiungere quella fascia di popolazione più giovane, che interagisce quotidianamente e quasi esclusivamente con strumenti digitali; in un'ottica di consolidamento della relazione con il cittadino, favorita dalla trasparenza offerta dalla presenza della PA sui social network, nel rispetto di quanto indicato nelle policy dei singoli canali attualmente in vigore ed in quelle allegate al presente disciplinare come "Allegato A" social media policy esterna ed "Allegato B" social media policy interna.

2. Il Comune di Bertinoro è ufficialmente presente sul web e nei social media tramite le pagine e i profili elencati nella home page del sito istituzionale [www.comune.bertinoro.fc.it](http://www.comune.bertinoro.fc.it)

3. Gli account ufficiali dell'Ente sono utilizzati, nell'ambito delle proprie finalità istituzionali per informare su proprie iniziative e attività istituzionali; segnalare eventi, manifestazioni, iniziative culturali e per il tempo libero; diffondere notizie di pubblica utilità.

4. Per la creazione e la gestione degli account nei diversi siti di social networking, così come la definizione dei ruoli e delle responsabilità 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.

5. Per la creazione e gestione dei siti istituzionali si osservano le regole del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) approvato con D. Lgs.82/2005 e le Linee guida di design per i siti internet ed i servizi digitali per la PA, di volta in volta vigenti.

### **Art.3 - Responsabilità tecnica e di gestione dei contenuti**

1. Le piattaforme tecnologiche su cui sono installati i social network non sono di proprietà del comune di Bertinoro, quindi, qualsiasi malfunzionamento non è imputabile a questa amministrazione.

2. Il personale appositamente designato ed autorizzato dall'Ente per la gestione dei contenuti dei siti e delle pagine social ha la responsabilità della gestione dei siti istituzionali e di ciascun account attivato sui social media in rappresentanza e per conto dell'Ente, per il quale agisce.
3. Qualora siano condivisi e rilanciati contenuti in documenti generati da terzi, il personale 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.

## **I- SEZIONI SPECIFICHE:**

### **SITI ISTITUZIONALI E TEMATICI**

#### **Art.4 - Istituzione**

1. Il Comune di Bertinoro, dispone di un proprio sito raggiungibile all'indirizzo [www.comune.bertinoro.fc.it](http://www.comune.bertinoro.fc.it), (sito istituzionale ufficiale). Dispone, inoltre, dei seguenti ulteriori siti tematici: [www.visitbertinoro.it](http://www.visitbertinoro.it)
2. Il sito istituzionale è istituito ai sensi degli articoli 53 e 54 del D. Lgs. 82/2005, Codice dell'amministrazione digitale (CAD), e ottempera alla normativa in vigore. Mediante il sito, l'Ente diffonde le proprie informazioni e consolida la propria immagine istituzionale migliorando la comunicazione con la collettività e risponde agli obblighi previsti dal nuovo decreto sulla trasparenza amministrativa (dlgs. n.33/2013).
3. I siti sopra elencati sono gli strumenti con i quale l'Ente offre i propri servizi in rete alla cittadinanza, al fine di migliorare l'efficienza, l'efficacia e la trasparenza dell'azione amministrativa, oltre al dialogo con il cittadino.

#### **Art.5 - Competenze e responsabilità per la pubblicazione**

1. Ciascun Responsabile di Settore provvede a predisporre le notizie, i documenti, le informazioni, i bandi, gli avvisi e quant'altro sia relativo alla propria area di competenza da pubblicare obbligatoriamente sul sito web istituzionale. Ciascuno è responsabile dei contenuti e del tempestivo aggiornamento degli atti della propria area.
2. La Giunta Comunale/Il Sindaco nomina, altresì, i responsabili dei siti tematici di cui al comma 1 dell'art.5, che potranno anche essere persone fisiche o giuridiche esterne all'ente, abilitate alla gestione e pubblicazione dei contenuti, nel rispetto del presente regolamento e della normativa privacy dettata dal D.lgs.196/2003 e GDPR 679/2016, oltreché dalle norme che disciplinano il diritto d'autore.

3. Sulla home page del sito istituzionale, in un'apposita sezione denominata “Guide Tematiche”, sono collocati i link a tutti i siti tematici dell'Ente.

#### **Art.6 - I contenuti da pubblicare nel sito web istituzionale**

1. Fermo restando le disposizioni a tutela della privacy, sul sito Internet comunale, vengono pubblicati tutti gli atti previsti come obbligatori dal Codice dell'Amministrazione Digitale (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.), dal Decreto sulla Trasparenza (D.Lgs. n. 33/2013) e tutti quelli per i quali leggi e regolamenti prevedano tale forma di pubblicità.

2. Sul sito comunale vengono pubblicate anche tutte le notizie, i documenti, gli eventi ed ogni altra informazione che l'Amministrazione comunale ed i Responsabili di Settore ritengano utili per perseguire i principi e le finalità di cui all'art.2.

#### **Art.7 - Tempi di pubblicazione ed aggiornamento dei dati**

1. I tempi di pubblicazione degli atti sul sito web istituzionale sono quelli previsti dalla normativa vigente per ogni tipologia di documento. Ciascun Responsabile di Settore provvede periodicamente ad aggiornare le informazioni già presenti sul sito di propria competenza, con le scadenze imposte dalla normativa secondo l'opportunità.

#### **Art.8 - Utilizzo del sito da parte degli utenti**

1. I documenti e le informazioni sono resi disponibili o pubblicati in formato di tipo aperto e sono riutilizzabili senza ulteriori restrizioni diverse dall'obbligo di citare la fonte e di rispettarne l'integrità.

2. I documenti e le informazioni inviate direttamente al cittadino su sua esplicita richiesta attraverso il sito possono essere utilizzati esclusivamente ad uso personale.

#### **Art.9 - Proprietà intellettuale e Diritto d'autore**

1. Il Comune di Bertinoro, salvaguarda i propri diritti di proprietà intellettuale, ivi compresi i diritti d'autore, marchi e segni di riconoscimento, attenendosi alle politiche e alle procedure previste per la loro tutela. È pertanto contraria alla riproduzione non autorizzata di software, di documentazione o di altri materiali protetti da diritto d'autore. È, altresì, vietato qualsiasi comportamento volto a determinare la perdita, il furto, la diffusione non autorizzata o l'uso improprio della proprietà intellettuale propria o altrui ovvero di informazioni riservate.

2. Per l'utilizzo del logo e dei marchi del Comune di Bertinoro, deve essere richiesta una preventiva autorizzazione, mediante domanda scritta, indirizzata a [protocollo@comune.bertinoro.fc.it](mailto:protocollo@comune.bertinoro.fc.it).

## **Art.10 - Marchi**

1. La denominazione "Comune di Bertinoro ", il logo, i marchi, i materiali ed i documenti presenti nel sito Web e nei siti tematici sono di esclusiva proprietà del Comune di Bertinoro. È vietata la riproduzione degli stessi, anche parziale, con qualsiasi mezzo analogico o digitale senza la preventiva autorizzazione scritta del Comune.

## **SOCIAL MEDIA**

### **Art.11 - Pagine social del Comune di Bertinoro**

1. I canali social del Comune di Bertinoro, sono riconoscibili dal nome oppure per la presenza dello stemma ufficiale.

2. Le pagine attualmente attivate sono le seguenti:

Facebook

Ufficio Turistico Bertinoro:

Instagram

Visitbertinoro

### **Art.12 - Competenze e responsabilità per la pubblicazione**

1. Il titolare del profilo a cui è collegata la pagina comunale è il Comune di Bertinoro, nella persona del Sindaco pro tempore, quale titolare del trattamento dei dati.

2. Il Responsabile del Settore Affari Generali o un suo delegato, il quale tutela i principi dell'art. 2 del presente regolamento, ne cura la gestione e/o tutta la policy di sicurezza e di accesso.

3. L'elenco delle persone autorizzate alla gestione della pagina con la relativa competenza e l'inserimento di contenuti viene individuato con separato provvedimento del titolare del profilo.

4. Eventuali altri profili tematici in gestione ai singoli assessorati o servizi comunali, dovranno attenersi alle indicazioni del presente disciplinare con l'opportuna regola di condividere i contenuti al fine di creare una comunicazione univoca ed omogenea dell'ente e avranno come responsabile gli autorizzati alla gestione.

5. I contenuti pubblicati riguardano le iniziative a cui il titolo delle pagine si ricollega e saranno, in ogni caso, di interesse generale rispettando la privacy delle persone; saranno evitati riferimenti a fatti e/o dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano la sfera personale di terzi.

6. La presenza di spazi pubblicitari a margine dei contenuti pubblicati nelle pagine dei social network utilizzati dal Comune di Bertinoro, non è sotto il controllo dell'amministrazione, ma è gestita in autonomia dagli stessi social network.

5. Nel rispetto degli artt. 9 e 10 GDPR, non devono essere diffusi dati sensibili né giudiziari né ogni altra informazione che permetta, direttamente o indirettamente, l'attribuzione a determinate persone fisiche.

### **Art.13 - Modalità di accesso alla pagina Facebook e Instagram e norme di comportamento**

1. Le persone incaricate ai sensi del precedente art.12 provvedono ad accreditarsi al servizio con "username" e "password" abbinando alla pagina stessa uno o più profili Facebook o Instagram (relativi a persone fisiche ai quali verranno attribuiti ruoli di amministrazione della stessa pagina), a gestire le abilitazioni della pagina Facebook o Instagram, ad effettuare le opportune comunicazioni e ad ogni altro adempimento tecnico di cui al presente regolamento.

2. L'accesso per la consultazione delle pagine Facebook e Instagram dell'Amministrazione Comunale è in modalità "pubblica", libera ed aperta a tutta la community presente sui social network in oggetto.

3. I contenuti e le foto che possono essere inseriti devono essere di interesse generale o criticamente propositive, nel rispetto della normativa in materia di trattamento dei dati personali.

4. In ogni caso, la pubblicazione di contenuti e/o commenti sulle pagine Facebook e Instagram è sottoposta a procedura di moderazione da parte degli addetti individuati al precedente art.12, e potranno essere segnalati e bloccati gli utenti che non rispettano il presente disciplinare.

5. Il Comune di Bertinoro, rispetta la libertà d'espressione e favorisce la partecipazione nei termini indicati nel presente disciplinare. Per garantire un confronto civile tutti gli iscritti sono tenuti a rispettare le comuni regole di buona educazione e buon senso.

Gli amministratori della pagina, incaricati dall'amministrazione comunale, intervengono come moderatori degli interventi. Verranno eliminati senza darne evidenza pubblica:

- spam e messaggi commerciali e pubblicitari;
- i commenti che riportano dati personali e sensibili;
- i commenti inseriti a semplice fine di propaganda politica, sindacale, religiosa;
- i commenti che non sono in tema con le finalità informative, culturali e turistiche della pagina;
- i commenti che si trasformano in chat personale tra utenti;
- i commenti fuori argomento, replicati o inseriti al solo fine di intralciare la discussione;
- i commenti che utilizzano un linguaggio non appropriato (minacce, frasi che ledono la dignità personale);
- i commenti offensivi verso gli amministratori del canale o altri utenti;

- i commenti inseriti con lo scopo di innescare polemiche e che non siano espressione del diritto di critica o di libertà di pensiero;
- i messaggi che offendono la dignità e l'immagine del Comune di Bertinoro, e dei suoi cittadini, degli Amministratori e dipendenti comunali, delle istituzioni civili e religiose.

6. Sono inoltre espressamente vietati:

- a) l'utilizzazione delle pagine istituzionali come mezzo per pubblicizzare un partito od un esponente politico;
- b) gli insulti di qualsiasi genere, mentre le eventuali critiche devono essere rispettose delle idee altrui e sempre nei limiti del commento e non dell'insulto;
- c) le apologie di ideologie politiche, religiose, o qualsiasi enfattizzazione di superiorità di una razza, etnia, nazionalità, regione, ideologia o credo religioso;
- d) l'inserimento di contenuti o link di carattere commerciale con scopi di lucro ed in generale tutti quelli che non riguardano il territorio di Bertinoro, o la pubblica amministrazione in genere;
- e) le comunicazioni scritte e le discussioni non dovranno essere in nessun caso di contenuto politico e propagandistico né riferirsi direttamente o indirettamente alla politica o a personaggi del mondo politico;
- f) sono da evitare atteggiamenti sarcastici e denigratori, in modo da rendere il clima delle discussioni il più sereno possibile;
- g) è vietato postare link o altro riconducibili a siti con contenuto pornografico, pedopornografico, worms, trojans, virus o malware in genere.

#### **Art.14 - Vigilanza sui contenuti e responsabilità degli utenti**

1. Ogni singolo utente del suddetto servizio 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, per l'uso fatto del servizio e l'utente è tenuto a risarcire gli eventuali danni all'immagine istituzionale del Comune di Bertinoro. La responsabilità si estende anche alla violazione degli accessi protetti, del diritto d'autore e delle licenze d'uso.

2. Il controllo e la verifica di quanto disposto nel presente disciplinare, fermo restando l'obbligo di denunciare all'Autorità Giudiziaria eventuali reati perseguibili d'ufficio, è in capo al gestore del profilo.

3. I controlli possono essere fatti al momento e/o a campione, anche in tempi successivi e qualsiasi comportamento ritenuto non ammissibile alla luce di quanto sopra verrà punito. La moderazione degli amministratori degli account istituzionali avviene a posteriori e mai in maniera preventiva.

4. Stante la difficoltà materiale di monitorare integralmente tutti i contenuti, si auspica un aiuto concreto da parte di tutti gli utenti al fine di creare un'atmosfera serena e amichevole. Pertanto, eventuali comportamenti non compatibili con il suddetto disciplinare andranno segnalati all'Amministrazione comunale o attraverso e-mail al gestore della pagina del comune.

5. Il gestore della pagina potrà, sentita l'Amministrazione, modificare, rifiutare di inserire o rimuovere ogni materiale che giudica essere in violazione delle precedenti norme utilizzando la modalità di moderazione più idonea. Tali provvedimenti seguiranno una gradualità a seconda della violazione e/o abuso commesso e consisteranno in particolare:

a) nel preavvisare, ove possibile, il soggetto che contravviene alle regole sopraccitate, richiamando il contenuto di questo disciplinare ed indicandogli la violazione. Il gestore della pagina 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 disciplinare;

b) nel caso di reiterate violazioni e/o abusi, il gestore della pagina provvederà a bloccare il colpevole con gli strumenti messi a disposizione dai social media.

6. In ordine ai provvedimenti di cui al precedente comma 5, il gestore della pagina dovrà per quanto possibile documentare gli abusi e darne tempestivamente comunicazione al Sindaco ed al Responsabile previamente individuato come da art.12, che analizzate le singole situazioni potrà stabilire di "riabilitare" soggetti sospesi o di riammettere commenti e/o informazioni rimosse.

7. In caso di violazioni ripetute, l'amministratore della pagina si riserva, previa ammonizione all'interessato, di segnalarlo ai responsabili della piattaforma richiedendone il bando per impedire ulteriori interventi.

8. Le pagine Facebook ed Instagram non possono essere utilizzate per scopi vietati dalla legislazione vigente. Eventuali comportamenti rilevanti sotto il profilo penale verranno segnalati alle autorità competenti.

#### **Art.15 - Accessibilità e Privacy**

1. Ogni piattaforma di social media è responsabile per il livello di accessibilità informatica garantito ai propri utenti. L'Ente non può comunque essere ritenuto responsabile per eventuali difficoltà nell'accessibilità ai contenuti da esso diffusi attraverso gli account ufficiali sui social media.

2. Il trattamento dei dati personali degli utenti all'interno delle piattaforme di social media è regolato dai termini di servizio che ogni utente accetta al momento della registrazione su dette piattaforme.



3. 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” e dal GDPR 679/2016.

4. Se un utente trasmette dati personali al Comune di Bertinoro, con messaggi privati o funzioni simili attraverso una piattaforma di social media, tali dati saranno trattati dal responsabile dell'account e dagli uffici dell'Ente nel rispetto della normativa vigente.

5. Se un utente pubblica, attraverso un account ufficiale dell'Ente, dati personali propri o di terzi, soprattutto se sensibili, o altre forme di violazione della privacy, ad esempio con riferimenti a informazioni o fatti personali o altri elementi che potrebbero consentire l'identificazione di persone, il contenuto può essere sottoposto a moderazione e se necessario rimosso senza avviso.

#### **Art.16 - Entrata in vigore e integrazioni.**

Il presente Disciplinare entra in vigore unitamente alla Deliberazione che lo approva. La creazione di nuove pagine Facebook o Instagram dedicate a specifici servizi sarà disposta dall'Amministratore del profilo istituzionale e non richiederà aggiornamenti del disciplinare stesso. Il controllo e la verifica di quanto disposto nel presente disciplinare, fermo restando l'obbligo di denunciare all'Autorità Giudiziaria eventuali reati perseguibili d'ufficio, sono in capo al Responsabile appositamente individuato dal Sindaco.

## ALLEGATI

### Allegato A - Social media policy esterna (netiquette)

#### **Norme di comportamento (netiquette)**

La policy esterna riguarda l'uso del canale social da parte dei cittadini.

**Il profilo ufficiale Facebook del Comune di Bertinoro NON è un canale d'accesso per richieste di intervento e/o segnalazioni di vario tipo.**

L'Amministrazione utilizza il social media Facebook per comunicare informazioni con finalità istituzionali e di interesse generale per la collettività.

Il profilo istituzionale Facebook è uno strumento di comunicazione diretta con i cittadini che permette di condividere contenuti ed informazioni connessi alle molteplici attività istituzionali svolte. Attraverso il proprio canale social, il Comune di Bertinoro può ad esempio condividere e rilanciare contenuti di pubblico interesse pubblicati da altri utenti, istituzionali e no, interagendo con i cittadini per gli scopi sopra descritti, rendere visibili le iniziative istituzionali, incoraggiare la partecipazione dei cittadini, diffondere una copertura in diretta di eventi istituzionali o di interesse etc.

I contenuti pubblicati dagli utenti sono comunque sottoposti ai termini di servizio di Facebook e possono essere utilizzati da tale società come da condizioni di contratto sottoscritte.

Gli amministratori della pagina Facebook del Comune di Bertinoro si riservano di rimuovere i commenti (testuali, ipertestuali o video-fotografici) pubblicati da terzi che risultino, secondo la sua valutazione, non attinenti all'argomento trattato ed al quale si riferiscono.

**Sono rimossi tutti i commenti o i materiali audio e video-fotografici che risultino o integrino le seguenti condotte:**

- utilizzo di un linguaggio offensivo o scurrile e/o di un tono minaccioso violento, volgare o irrispettoso;
- presenza di contenuti illeciti o di incitamento a compiere attività illecite, promozione o sostegno di attività illegali, offensivi, ingannevoli, allarmistici;
- presenza di contenuti a carattere osceno, pornografico o pedopornografico, o tale da offendere la sensibilità degli utenti;
- diffamazione o minaccia;
- diffusione non autorizzata di dati personali di terzi, riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica che ledano la sfera personale di altre persone;
- presenza di contenuti politici o propagandistici;
- presenza di contenuti pubblicitari;

- attacchi personali di qualsiasi tipo o commenti offensivi o discriminatori per genere, razza, etnia, lingua, credo religioso, specifiche minoranze, opinioni politiche, orientamento sessuale, età, condizioni personali e sociali, etc.;
- spam o inserimenti di link a siti esterni o commenti fuori tema;
- promozione di raccolta fondi o di prodotti, servizi od organizzazioni politiche o commerciali e con finalità di lucro;
- violazione del diritto d'autore e utilizzo improprio o non autorizzato di marchi registrati;

**Gli amministratori dispongono il blocco dell'utente nei casi sopra elencati e nei casi di cosiddetti “falsi account” o di profili che pubblicano contenuti in contrasto con la presente policy. È fatta salva l'eventuale dovuta comunicazione all'Autorità Giudiziaria**

### **Privacy**

Il trattamento dei dati personali degli utenti risponde alle policy in uso sulle diverse piattaforme utilizzate (in questo caso Facebook) secondo le condizioni generali di contratto accettate al momento della sottoscrizione. I dati sensibili postati in commenti o post pubblici all'interno dei canali sui social media del profilo ufficiale Facebook del Comune di Bertinoro saranno rimossi. I dati condivisi dai cittadini attraverso i messaggi privati spediti direttamente ai gestori dei canali saranno trattati nel rispetto delle leggi italiane sulla privacy.

## B. Social Media Policy Interna

### **DISPOSIZIONI SULL'USO DEI SOCIAL NETWORK ISTITUZIONALI**

Il presente documento contiene le disposizioni in merito al funzionamento del profilo istituzionale creato o quelli eventualmente in via di creazione sui social network, e precisa i limiti ed i criteri a cui occorre far riferimento quando si postano messaggi.

Si ricorda, in particolare, l'obiettivo di valorizzare la comunicazione fra Cittadino e Pubblica Amministrazione che costituisce una delle colonne portanti nel concetto di *trasparenza amministrativa*, diretta ad aumentare la fiducia dei cittadini nei riguardi dell'istituzione.

#### **Obiettivo**

Il profilo Facebook é uno strumento idoneo a favorire, accanto ad altri strumenti ed alle forme istituzionali di comunicazione già utilizzati, una tipologia di relazione con i cittadini che consente di condividere e veicolare contenuti ed informazioni connessi alle iniziative istituzionali di interesse degli stessi.

L'attività di pubblicazione di informazioni ed avvisi su Facebook è, di norma, assegnata all'Amministratore della Pagina e/o al personale debitamente autorizzato secondo i criteri di seguito indicati.

#### **Contenuti**

##### **A. Livelli di gestione**

- Messaggi di primo livello: sono costituiti da **informazioni routinarie**, quasi sempre dirette alla comunicazione di **situazioni o fatti estremamente delimitati e concreti, di utilità generale** (es.: chiusura/apertura sportelli, modalità di prenotazione, contatti etc.). Il messaggio di risposta può essere postato in autonomia dai soggetti autorizzati.
- Messaggi di secondo livello: sono costituiti da **informazioni non urgenti** che contengono comunicazioni **di tipo empatico** o che coinvolgono l'attività dell'Amministrazione (es.: comunicazioni di iniziative, eventi o manifestazioni etc.). Il messaggio di risposta può essere postato in autonomia dai soggetti autorizzati.
- Messaggi di terzo livello: sono costituiti da **risposte a quesiti o questioni poste dagli utenti**, con possibile polemica mascherata (es.: informazioni su obiettivi, iniziative, elezioni) e possono comprendere foto o filmati. Prima di postare, il messaggio di risposta va sempre concordato con l'Amministratore della pagina.

##### **B. Tipologia di messaggi**

###### Messaggi empatici

Sono finalizzati a promuovere le iniziative dell'amministrazione locale e quindi a rafforzare la fiducia dei cittadini nelle istituzioni.

Esempi:

- a) Consigli utili
- b) Disponibilità all'aiuto e alla risoluzione di problemi
- c) Annunci per ricerca animali smarriti
- d) Annunci relatività animali ritrovati
- e) Eventi, sagre, iniziative
- f) Mostre e manifestazioni
- g) Post di altri enti o amministrazioni che meritano richiamo

#### Viabilità dell'ultimo minuto

Informazioni su fatti ed eventi imprevisti che incidono sulla viabilità ordinaria (ad esempio incidenti stradali, disagi alla viabilità, divieti temporanei di circolazione e sosta in occasione di eventi e manifestazioni o di lavori, sospensione circolazione ecc.).

#### Messaggi oggettivi

Informazioni correnti dirette alla comunicazione di situazioni o fatti estremamente confinati e concreti, di utilità generale. Rientrano in questa tipologia anche la gestione di segnalazioni e quesiti posti dagli utenti. Le risposte devono avere carattere generale. Possono essere annunci relativi ad allerta meteo, orari sportelli, sospensione servizi, attivazione centralini etc.

### **C. Modalità di redazione dei contenuti**

<b>SI</b>	<b>NO</b>
Informazioni di utilità pratica	Slogan fini a sé stessi per autoelogiarsi
Poche cose e chiare	Messaggi oscuri o equivocabili
Toni rassicuranti, empatici	Messaggi allarmistici
Informazioni aggiornate in tempo reale	Comunicazioni senza riferimenti
Comunicazioni utili, pratiche	Non si può parlare di tutto
Controllare sempre la sintassi prima di pubblicare	Tecnicismo, dialetto, gergo
Linguaggio comprensibile, tecnico ma non gergale	Promozione o comunicazione su attività o eventi altrui
<i>Ripostare</i> , senza modifiche o alterazioni del contenuto, post o notizie di altre organizzazioni che possono riguardare il territorio o la collettività tutta	Messaggi vaghi, astrazioni, riferimenti a scenari globali o lontani

Inoltre:

- per la redazione dei post **attenersi alle aree tematiche**;
- adottare uno **stile amichevole** pur mantenendo la sobrietà propria di una istituzione pubblica, utilizzare il “tu”, evitare emoticon e abbreviati (ad esempio evitare l’abbreviativo “x” invece della parola “per”), avviare le risposte con un ringraziamento o con un saluto, **essere sintetici** e ridurre la lunghezza dei link, non assumere toni polemici, anche in caso di reclami o giudizi negativi sull’Ente;
- aggiungere **ad ogni link un breve testo descrittivo** con le parole chiave;
- utilizzare spesso **immagini** (di proprietà dell’Ente o con licenza Creative Commons specificandola e seguendone scrupolosamente le regole);
- non lasciare **nessun post** di richiesta informazioni **privo di risposta**;
- **non eliminare nessun commento** con la sola esclusione dei casi previsti dalla Policy esterna;

**In caso di reclami specifici** sull’operato dell’Ente:

- contattare l’Ufficio competente per condividere la risposta
- dar conto di eventuali disguidi e scusarsi
- illustrare le azioni che sono in programma;
- stimolare la curiosità ponendo domande (lo sapevi che?) ed invitare all’azione;
- contattare pagine affini o attinenti;
- controllare regolarmente la sezione Insights;

### **Modalità d’uso privato**

È il caso in cui si **accede a un sito** di social networking **con un account personale** per i propri interessi.

*“In tal caso, al di là della prassi d’accesso dal luogo di lavoro, va considerato che 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.” (pag. 31 “Linee Guida per i siti web della PA – Vademecum Pubblica Amministrazione e social media”).*

**Pertanto, oltre a quanto previsto dal D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 - Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici e dal Codice di Comportamento adottato dal Comune di Bertinoro con delibera di Giunta n. 90 del 17.10.2023, il personale 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 la propria Amministrazione.**

## D. Operatività

La risposta alle questioni oppure ai quesiti che vengono posti deve essere quanto più tempestiva possibile; questo non significa che non sarà possibile prendersi il tempo necessario per dare una risposta corretta e completa (un ottimo modo è dare subito una risposta interlocutoria e rimandare ad approfondimenti), significa, però, che il profilo Facebook deve essere quotidianamente presidiato, almeno durante l'orario di lavoro, compatibilmente con le risorse umane a disposizione e le priorità di servizio. In caso di attivazione di *Facebook Messenger* potrebbe essere utile inserire una risposta automatica per ricordare ai cittadini che il **profilo ufficiale Facebook del Comune di Bertinoro NON è un canale d'accesso per richieste segnalazioni di vario tipo, con invito ad utilizzare i canali ufficiali.**

## **DISPOSIZIONI SULL'USO DEI SOCIAL NETWORK ISTITUZIONALI**

Il presente documento contiene le disposizioni in merito al funzionamento del profilo istituzionale creato o quelli eventualmente in via di creazione sui social network, e precisa i limiti ed i criteri a cui occorre far riferimento quando si postano messaggi.

Si ricorda, in particolare, l'obiettivo di valorizzare la comunicazione fra Cittadino e Pubblica Amministrazione che costituisce una delle colonne portanti nel concetto di *trasparenza amministrativa*, diretta ad aumentare la fiducia dei cittadini nei riguardi dell'istituzione.

### **Obiettivo**

Il profilo Facebook è uno strumento idoneo a favorire, accanto ad altri strumenti ed alle forme istituzionali di comunicazione già utilizzati, una tipologia di relazione con i cittadini che consente di condividere e veicolare contenuti ed informazioni connessi alle iniziative istituzionali di interesse degli stessi.

L'attività di pubblicazione di informazioni ed avvisi su Facebook è, di norma, assegnata all'Amministratore della Pagina e/o al personale debitamente autorizzato secondo i criteri di seguito indicati.

### **Contenuti**

#### **A. Livelli di gestione**

- Messaggi di primo livello: sono costituiti da **informazioni routinarie**, quasi sempre dirette alla comunicazione di **situazioni o fatti estremamente delimitati e concreti, di utilità generale** (es.: chiusura/apertura sportelli, modalità di prenotazione, contatti etc.). Il messaggio di risposta può essere postato in autonomia dai soggetti autorizzati.
- Messaggi di secondo livello: sono costituiti da **informazioni non urgenti** che contengono comunicazioni **di tipo empatico** o che coinvolgono l'attività dell'Amministrazione (es.: comunicazioni di iniziative, eventi o manifestazioni etc.). Il messaggio di risposta può essere postato in autonomia dai soggetti autorizzati.
- Messaggi di terzo livello: sono costituiti da **risposte a quesiti o questioni poste dagli utenti**, con possibile polemica mascherata (es.: informazioni su obiettivi, iniziative, elezioni) e possono comprendere foto o filmati. Prima di postare, il messaggio di risposta va sempre concordato con l'Amministratore della pagina.

#### **B. Tipologia di messaggi**

##### Messaggi empatici

Sono finalizzati a promuovere le iniziative dell'amministrazione locale e quindi a rafforzare la fiducia dei cittadini nelle istituzioni.

Esempi:

- Consigli utili
- Disponibilità all'aiuto e alla risoluzione di problemi
- Annunci per ricerca animali smarriti



- Annunci relatività animali ritrovati
- Eventi, sagre, iniziative
- Mostre e manifestazioni
- Post di altri enti o amministrazioni che meritano richiamo

### Viabilità dell'ultimo minuto

Informazioni su fatti ed eventi imprevisti che incidono sulla viabilità ordinaria (ad esempio incidenti stradali, disagi alla viabilità, divieti temporanei di circolazione e sosta in occasione di eventi e manifestazioni o di lavori, sospensione circolazione ecc.).

### Messaggi oggettivi

Informazioni correnti dirette alla comunicazione di situazioni o fatti estremamente confinati e concreti, di utilità generale. Rientrano in questa tipologia anche la gestione di segnalazioni e quesiti posti dagli utenti. Le risposte devono avere carattere generale. Possono essere annunci relativi ad allerta meteo, orari sportelli, sospensione servizi, attivazione centralini etc.

## C. Modalità di redazione dei contenuti

SI	NO
Informazioni di utilità pratica	Slogan fini a sé stessi per autoelogiarsi
Poche cose e chiare	Messaggi oscuri o equivocabili
Toni rassicuranti, empatici	Messaggi allarmistici
Informazioni aggiornate in tempo reale	Comunicazioni senza riferimenti
Comunicazioni utili, pratiche	Non si può parlare di tutto
Controllare sempre la sintassi prima di pubblicare	Tecnicismo, dialetto, gergo
Linguaggio comprensibile, tecnico ma non gergale	Promozione o comunicazione su attività o eventi altrui
Ripostare, senza modifiche o alterazioni del contenuto, post o notizie di altre organizzazioni che possono riguardare il territorio o la collettività tutta	Messaggi vaghi, astrazioni, riferimenti a scenari globali o lontani

Inoltre:

- per la redazione dei post **attenersi alle aree tematiche**;
- adottare uno **stile amichevole** pur mantenendo la sobrietà propria di una istituzione pubblica, utilizzare il “tu”, evitare emoticon e abbreviativi (ad esempio evitare l’abbreviativo “x” invece della parola “per”), avviare le risposte con un ringraziamento o con un saluto, **essere sintetici** e ridurre la lunghezza dei link, non assumere toni polemici, anche in caso di reclami o giudizi negativi sull’Ente;
- aggiungere **ad ogni link un breve testo descrittivo** con le parole chiave;
- utilizzare spesso **immagini** (di proprietà dell’Ente o con licenza Creative Commons specificandola e seguendone scrupolosamente le regole);
- non lasciare **nessun post** di richiesta informazioni **privo di risposta**;
- **non eliminare nessun commento** con la sola esclusione dei casi previsti dalla Policy esterna;

**In caso di reclami specifici** sull’operato dell’Ente:

- contattare l’Ufficio competente per condividere la risposta

- dar conto di eventuali disguidi e scusarsi
- illustrare le azioni che sono in programma;
- stimolare la curiosità ponendo domande (lo sapevi che?) ed invitare all'azione;
- contattare pagine affini o attinenti;
- controllare regolarmente la sezione Insights;

### **Modalità d'uso privato**

È il caso in cui si **accede a un sito** di social networking **con un account personale** per i propri interessi.

*“In tal caso, al di là della prassi d'accesso dal luogo di lavoro, va considerato che 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.” (pag. 31 “Linee Guida per i siti web della PA – Vademecum Pubblica Amministrazione e social media”).*

**Pertanto, oltre a quanto previsto dal D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 - Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, il personale 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 la propria Amministrazione.**

### **D. Operatività**

La risposta alle questioni oppure ai quesiti che vengono posti deve essere quanto più tempestiva possibile; questo non significa che non sarà possibile prendersi il tempo necessario per dare una risposta corretta e completa (un ottimo modo è dare subito una risposta interlocutoria e rimandare ad approfondimenti), significa, però, che il profilo Facebook deve essere quotidianamente presidiato, almeno durante l'orario di lavoro, compatibilmente con le risorse umane a disposizione e le priorità di servizio. In caso di attivazione di *Facebook Messenger* potrebbe essere utile inserire una risposta automatica per ricordare ai cittadini che il **profilo ufficiale Facebook del Comune di Bertinoro NON è un canale d'accesso per richieste segnalazioni di vario tipo, con invito ad utilizzare i canali ufficiali.**