



Città di Nichelino

REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO E LA GESTIONE DELLE PAGINE ISTITUZIONALI DEI SOCIAL NETWORK DEL COMUNE DI NICHELINO

SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA E SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA

Art. 1 – OGGETTO

1. Il presente regolamento norma l'utilizzo e la gestione dei profili istituzionali del Comune di Nichelino attivi sui social network e definisce le principali regole di gestione dei social media relativamente alla policy esterna (regole di comportamento per l'utenza negli spazi di presidio dell'Ente ed esplicitazione, nei confronti della stessa utenza, dei contenuti e delle modalità di relazione dell'Ente in tali spazi) e alla policy interna (modalità d'uso dei siti di social networking da parte del personale, uso in rappresentanza dell'Ente, uso privato, modalità di gestione degli account, codice di comportamento del personale).

Art. 2 – PRINCIPI

1. Il Comune di Nichelino riconosce il web e i new media tra gli strumenti principali per il raggiungimento dell'efficacia dell'informazione e della comunicazione pubblica e di emergenza, nonché di dialogo con i cittadini, ai fini dell'espletamento dei doveri di comunicazione previsti dall'art. 1, comma 5 della L. n. 150/2000 e per l'analisi del sentiment, finalizzata a concorrere all'attuazione e alla verifica del raggiungimento degli obiettivi di governo.

2. I contenuti diffusi dall'Ente attraverso i social network non sostituiscono gli obblighi istituzionali di pubblicità e trasparenza, ma sono da intendere come strumenti complementari al raggiungimento degli stessi.

3. I profili istituzionali aperti sui social network dal Comune di Nichelino sono da considerarsi, dunque, come una risorsa aggiuntiva rispetto ai tradizionali canali di comunicazione e vanno utilizzati in coerenza con questi ultimi e rispetto alle funzioni e agli obiettivi fondamentali dell'Ente.

SEZIONE 1 – SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA

Art. 3 – PROFILI ISTITUZIONALI

1. Sono da considerare profili istituzionali non solo il profilo principale ma anche tutti gli altri profili tematici gestiti dai singoli assessorati o servizi, nonché le pagine/evento temporanee nate dai profili



Città di Nichelino

stessi dell'Amministrazione, i quali, dunque, devono essere autorizzati sia quanto all'apertura e alla chiusura, sia relativamente ai piani editoriali predisposti per la loro gestione.

2. I profili istituzionali devono sempre contenere il logo ufficiale del Comune e il rimando alla pagina web ufficiale del Comune.

3. La gestione degli strumenti di rete sociale è coordinata a livello generale dall'Ufficio Comunicazione e dall'Ufficio Centro Elaborazione Dati per le rispettive competenze.

4. L'apertura, la cancellazione e la gestione di uno o più pagine sui social media in nome del Comune di Nichelino devono essere autorizzati dall'ufficio Comunicazione, su richiesta dei responsabili delle varie strutture tematiche, inoltrata su apposito modulo scaricabile dalla Intranet aziendale (Modulo A1).

5. La gestione di una o più pagine sui social media in nome del Comune di Nichelino, così come la profilazione sul sito istituzionale per eventuali pubblicazioni, devono essere autorizzate dall'ufficio Comunicazione, su richiesta dei diretti interessati, inoltrata su apposito modulo scaricabile dalla Intranet aziendale (Modulo A2).

Art. 4 – CONTENUTI

1. I contenuti della comunicazione attuata attraverso i social network sono, come tutti i contenuti della comunicazione istituzionale, quelli indicati dall'art. 1 comma 5 della L. n. 150/2000, e, segnatamente, quelli finalizzati a:

- a) illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative, al fine di facilitarne l'applicazione;
- b) illustrare le attività delle istituzioni e il loro funzionamento;
- c) favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
- d) promuovere conoscenze allargate e approfondite su temi di rilevante interesse pubblico e sociale;
- e) favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
- f) promuovere l'immagine delle amministrazioni, nonché quella dell'Italia, in Europa e nel mondo, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi d'importanza locale, regionale, nazionale ed internazionale;
- g) accorciare la distanza fra cittadini e istituzioni rispondendo alla crescente richiesta di interazione costruttiva



Città di Nichelino

2. I contenuti elaborati in base ai principi di cui al precedente comma 1), le modalità e i tempi di comunicazione sono contenuti in un piano editoriale redatto settimanalmente tenendo conto delle esigenze di comunicazione emerse di volta in volta (a titolo di esempio: eventi, comunicazioni istituzionali, atti da condividere con la cittadinanza etc.).

ART. 5 – MODALITÀ DI ACCESSO DELL'UTENZA

1. L'accesso degli utenti ai profili social istituzionali e tematici dell'Amministrazione comunale è limitato alla pubblicazione di commenti ai post o all'invio di messaggi laddove reso possibile dalle piattaforme social. Il soggetto che decide di pubblicare nei suddetti profili può liberamente esprimersi in forma propositiva o critica, non ricorrendo in alcun caso a locuzioni o affermazioni volgari, scurrili, di stampo razzista o che possano ledere la sensibilità o l'orientamento politico, religioso o di genere della comunità.

2. I commenti, le foto, i video e altro materiale grafico inserito devono rispettare i requisiti dell'interesse generale, della critica positiva, del rispetto della riservatezza delle persone.

3. Ogni utente 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 del servizio. La responsabilità si estende alla violazione degli accessi protetti, del copyright e delle licenze d'uso.

Art. 6 – MODERAZIONE

I profili/pagine ufficiali dell'Ente vengono gestiti di norma negli orari di servizio di ciascun ufficio responsabile.

Ogni richiesta di informazione e segnalazione degli utenti viene valutata e trasmessa agli uffici competenti o, se opportuno e possibile, gestita direttamente.

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

Se la piattaforma di social media non è lo strumento adeguato a soddisfare la richiesta, il responsabile della pagina/profilo informa l'utente sulla procedura da seguire e gli uffici a cui rivolgersi.

Per le segnalazioni, si raccomanda quanto segue:

- in caso di pericolo ed emergenza, rivolgersi agli appositi numeri attivi 24 ore su 24 (112 Carabinieri, 113 Polizia di Stato, 115 Vigili del Fuoco, 118 emergenza sanitaria);



Città di Nichelino

- in caso di problemi di competenza della Polizia Municipale o della Protezione Civile del Comune di Nichelino contattare il Comune al numero 01168191 o ai diversi contatti presenti sul sito istituzionale dell'Ente <https://comune.nichelino.to.it/>.

In ogni caso si invita a non presentare segnalazioni anonime e a non pubblicare dati personali propri o di terzi o altri elementi che potrebbero consentire l'identificazione di persone.

Non è prevista moderazione preventiva su eventuali contenuti creati dagli utenti (post, commenti, tweet ecc.). La moderazione può avvenire a posteriori al fine di regolare eventuali comportamenti degli utenti contrari a quanto previsto da questa policy e dalla normativa vigente. Le operazioni di moderazione sono curate dal responsabile di ciascun account, in accordo con il proprio Capo Settore e/o con l'Ufficio Comunicazione. Il gestore dei profili potrà altresì rifiutare di inserire o rimuovere ogni materiale che violi le norme indicate nel regolamento.

L'Ente si riserva il diritto di segnalare all'autorità giudiziaria preposta degli utenti che violino la presente social media policy o la legge.

Art. 7 – RESPONSABILITÀ PER MALFUNZIONAMENTI TECNICI

Le piattaforme tecnologiche su cui sono installati i new media non sono di proprietà del Comune di Nichelino. Qualsiasi malfunzionamento non è quindi imputabile all'Ente.

ART. 8 – COSTI DI GESTIONE

1. Come dai vigenti regolamenti dei social network utilizzati dall'Ente, non sono previsti né prevedibili, alla data di redazione del presente regolamento, costi di registrazione e gestione.
2. Eventuali formalità che dovessero in futuro essere previste dagli amministratori dei singoli social network saranno prese in considerazione al fine della valutazione nella piattaforma in relazione agli oneri da sostenere.

SEZIONE 2 – SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA

Art. 9 – USO DEI SOCIAL NETWORK DA PARTE DEI DIPENDENTI DELL'ENTE

In base a quanto indicato nelle "Linee guida per i siti web della PA" previste dalla Direttiva n. 8 del 26 novembre 2009 del Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione e nel relativo Vademecum



Città di Nichelino

“Pubblica amministrazione e social media” curato da Formez PA per conto del medesimo Ministero, le modalità d’uso dei siti di social networking da parte del personale, tanto nell’attività professionale quanto nella propria vita privata, si possono distinguere in due casi specifici: uso in rappresentanza dell’Ente e uso privato.

Art. 10 – USO DEI SOCIAL NETWORK IN RAPPRESENTANZA DELL’ENTE

1. Possono accedere a un social networking con un account istituzionale, e attraverso di esso agire in nome e per conto dell’Ente, i dipendenti espressamente autorizzati dalla pubblica amministrazione ai sensi dell’art. 3 e con le modalità previste dai successivi art. 11 e 12 del presente regolamento.
2. Sono ammesse autorizzazioni temporanee a terzi di accesso ai ruoli della pagina, esclusivamente per i ruoli di editor e di inserzionista, concesse dal dirigente del servizio di comunicazione o suo delegato, in situazioni di emergenza in cui sia necessario un tempestivo presidio della pagina o un presidio h24, o per progetti di comunicazione speciali realizzati attraverso post a pagamento o a progetti di specifici. I soggetti temporaneamente autorizzati sono tenuti ad attenersi a tutte le disposizioni contenute nel presente regolamento e alle norme di legge.
3. Un componente del Centro Elaborazione Dati, dell’Ufficio Comunicazione e dei servizi preposti dovrà essere inserito come amministratore nei profili istituzionali al fine di monitorare, tutelare la continuità lavorativa e la sicurezza dei profili istituzionali.

Art. 11 – RESPONSABILITÀ NEI CONFRONTI DEI PROFILI ISTITUZIONALI

Chi si occupa della pubblicazione dei messaggi sui social network è responsabile dei contenuti che invia, del materiale foto e video utilizzato e delle opinioni che esprime. L’interesse pubblico degli argomenti è un requisito essenziale: non è possibile utilizzare gli spazi per svolgere attività politica o di promozione, nonché affrontare casi di natura personale. Non sarà ammessa nessuna forma di pubblicità. Il personale dell’Ente che accede per uso privato ai social network è tenuto a rispettare alcune norme di comportamento. Occorre considerare, infatti, 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”. (Linee Guida per i siti web della PA – Vademecum pubblica Amministrazione e Social Media, dicembre 2011, p.31).

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 come uno spazio pubblico e non privato, in particolare per quanto riguarda il lavoro e le tematiche che attengono la propria Amministrazione.



Città di Nichelino

Per i profili istituzionali, così come per gli altri profili tematici di cui all'art.3, punto 1, in gestione ai singoli servizi comunali, chiunque pubblici un contenuto deve attenersi alle indicazioni del presente regolamento, con la regola di condividere (prima della pubblicazione) i contenuti e il piano editoriale con l'Ufficio Comunicazione al fine di creare una comunicazione univoca e omogenea dell'Ente.

ART. 12 – PUBBLICAZIONE

1. Quanti abilitati alla pubblicazione di contenuti sui profili principali si atterranno a regole di trasparenza, correttezza ed efficacia comunicativa, privilegiando le informazioni di pubblica utilità come supporto alla semplificazione e facilitazione della vita dei cittadini e come accesso agli atti della Pubblica amministrazione che hanno un impatto sui cittadini.
2. Potranno anche essere pubblicati contenuti a pagamento, ai sensi dell'art. 2 comma 1) L. 150/2000, che prevede che "Le attività di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni si esplicano, oltre che per mezzo di programmi previsti per la comunicazione istituzionale non pubblicitaria, anche attraverso la pubblicità".
3. Gli eventi organizzati da privati o associazioni saranno diffusi e rilanciati solo se patrocinati dall'Ente secondo le modalità previste dalla relativa normativa in tema di patrocinii e/o se ritenuti di pubblica utilità.
4. I contenuti pubblicati saranno di interesse generale e rispetteranno le norme sulla privacy. Saranno evitati riferimenti a fatti o dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano la sfera personale di terzi.
5. Non saranno pubblicati contenuti di natura commerciale.
7. I profili istituzionali non potranno essere utilizzati per la propaganda politica ed elettorale e sono tenuti al rispetto della legge sulla Par Condicio e silenzio elettorale.

DISPOSIZIONI FINALI

ART. 14 – ENTRATA IN VIGORE

Il presente regolamento entra in vigore dopo l'approvazione del DPO e della Giunta ed è pubblicato sul portale istituzionale del Comune www.comune.nichelino.to.it