



SCHEMA

DI

**Social media policy
del Comune di Pinerolo**

Approvato con Delibera 267 del 08.10.2024

Sommario

Premessa.....	2
Ambito di applicazione.....	2
Principi generali di comportamento	3
Prassi di gestione dei social media	3
1. Attivazione e gestione degli account.....	3
2. Creazione e diffusione dei contenuti	4
Regole di netiquette	5

Premessa

1. Il presente documento costituisce la social media policy del Comune di Pinerolo, definita ai sensi dell'art. 11-ter, c.4 del D.P.R. 62/2013, introdotto dal D.P.R. 81/2023. Tale articolo prevede che *"le amministrazioni si possono dotare di una social media policy per ciascuna tipologia di piattaforma digitale, al fine di adeguare alle proprie specificità le disposizioni di cui al presente articolo. In particolare, la social media policy deve individuare, graduandole in base al livello gerarchico e di responsabilità del dipendente, le condotte che possono danneggiare la reputazione delle amministrazioni"*.

2. Al fine di comunicare sui social media, il Comune di Pinerolo ha attivato i seguenti account:

- la pagina Facebook;
- il canale Instagram;
- il canale Telegram;
- il canale Youtube;
- il canale Municipium.

Considerando che l'utilizzo di tali canali avviene secondo modalità analoghe e per le medesime finalità, si è ritenuto opportuno definire un'unica social media policy, trasversale e univoca per i suddetti account e per altri eventuali account che verranno attivati in seguito.

3. Ai fini della lettura di tale documento, si definisce la social media policy quale *"insieme delle regole per l'utilizzo etico e corretto dei social media, al fine di gestire le relazioni tra l'amministrazione e i suoi stakeholder"*.

4. Gli account social media del Comune di Pinerolo sono utilizzati dall'Amministrazione al fine esclusivo di sviluppare una corretta e completa relazione, anche digitale, con i suoi stakeholder. Tali account non sono alternativi o sostitutivi dei canali di accesso ai servizi comunali già previsti e indicati nelle apposite sedi.

5. Questa policy verrà applicata ad eventuali altri strumenti di comunicazione pubblica che dovessero essere attivati.

Ambito di applicazione

1. Si considerano come destinatari del presente documento i soggetti che:
 - propongono o creano contenuti da pubblicare;
 - effettuano un'attività di controllo sui contenuti;
 - pubblicano contenuti e ne curano la diffusione;
 - interagiscono con altri utenti o pagine sui social media;
 - sono incaricati, come consulenti o collaboratori esterni, della gestione degli account dell'ente.

2. Sono destinatari della social media policy anche i cittadini e gli utenti, qualora intervengano a loro volta con contenuti propri (es. commenti, reazioni...) sulle pagine social dell'ente.

Principi generali di comportamento

1. Lo svolgimento di qualsiasi attività sui social media non può prescindere dal rispetto dei principi generali definiti dall'art. 2 del Codice di comportamento. In particolare, il destinatario della Social media policy:

- si astiene da qualsiasi condotta che possa comportare un danno alla reputazione dell'Amministrazione e dei suoi stakeholder;
- si attiene al dovere di riservatezza, quindi tratta e pubblica dati cui ha accesso mediante idonea base giuridica, in osservanza al principio di liceità definito nel Reg. UE 679/2016;
- assicura la piena parità di trattamento a parità di condizioni, astenendosi da qualsiasi discriminazione basata su sesso, nazionalità, origine etnica, caratteristiche genetiche, lingua, religione o credo, convinzioni personali o politiche, appartenenza a una minoranza nazionale, disabilità, condizioni sociali o di salute, età e orientamento sessuale o su altri diversi fattori.

Prassi di gestione dei social media

1. Attivazione e gestione degli account

1. L'Amministrazione, una volta creato un nuovo account sui social media, identifica i soggetti autorizzati a operare sugli stessi, individuandone i ruoli e definendo le attività che possono essere svolte per ciascun dipendente o collaboratore.

2. Le credenziali eventualmente fornite dall'Amministrazione ai suoi dipendenti sono personali e non possono essere cedute a terzi non autorizzati. Tali credenziali identificano una singola persona fisica e non possono essere attribuite collettivamente ad un team o a un ufficio.

3. L'Amministrazione svolge un'iniziativa formativa apposita, anche interna, sui contenuti della social media policy destinata ai dipendenti nominati secondo la suddetta procedura. In caso di inserimento di nuovi dipendenti tra gli amministratori dell'account, tale formazione deve essere effettuata prima che il dipendente possa operare in autonomia sugli account dell'ente. Nel caso in cui l'attività di gestione dei social media venga affidata a collaboratori esterni, questi si impegnano al rispetto del presente documento. Il Comune ove possibile coinvolge tali collaboratori esterni nelle

iniziative formative già programmate per i dipendenti, senza ulteriori oneri per l'Amministrazione.

4. Prima di effettuare qualsiasi attività di pubblicazione online, il dipendente si impegna a leggere i termini e le condizioni d'uso (c.d. policy) della piattaforma social media che sta utilizzando.

2. Creazione e diffusione dei contenuti

1. I contenuti pubblicati sui social media rappresentano l'Amministrazione e non i singoli dipendenti che pubblicano, in nome e per conto della stessa. Infatti, i contenuti diffusi sui social media contribuiscono a definire la reputazione del Comune di Pinerolo. Pertanto, sono vietati i contenuti:

- in contrasto con la normativa;
- incoerenti rispetto ai valori della Costituzione e della Pubblica Amministrazione;
- difformi dai valori dell'Amministrazione, così come esplicitati dal Codice di comportamento e dai documenti istituzionali e programmatici;

Tale disposizione si applica analogamente per la condivisione di contenuti di terzi tramite l'account dell'Amministrazione, anche mediante l'uso di "tag" o "hashtag".

2. I messaggi veicolati sui social media (es. post, video in diretta...) devono essere predisposti prestando la massima attenzione al rispetto del diritto d'autore. Pertanto, non è ammessa la pubblicazione non autorizzata di contenuti di cui l'Amministrazione non detiene tale diritto. Ad esempio, senza aver acquisito l'apposita e preventiva autorizzazione dell'autore, non possono essere pubblicati articoli di riviste o quotidiani, libri, fotografie e video protetti da copyright.

3. I dati personali eventualmente diffusi sui social media devono essere preventivamente acquisiti con idonea base giuridica. Infatti, la pubblicazione di contenuti non può compromettere il diritto alla riservatezza delle persone. A prescindere dalla base giuridica, l'informativa resa ai sensi del principio di trasparenza del GDPR, deve esplicitare che i dati saranno oggetto di diffusione.

4. Il dipendente ha l'obbligo di verificare la fonte delle informazioni che vengono pubblicate, al fine di ridurre la circolazione di notizie false, manipolatorie, ingannevoli o fuorvianti (c.d. fake news).

5. I contenuti oggetto di pubblicazione devono riguardare esclusivamente:

- i servizi dell'ente;
- i progetti e gli eventi del territorio di riferimento dell'ente;
- la raccolta di idee, suggerimenti e critiche da parte dei cittadini;
- altre informazioni che possano essere considerate di valore per gli stakeholder dell'Amministrazione.

In particolare, il requisito essenziale per la scelta dei contenuti da pubblicare è costituito dal carattere di interesse pubblico dei temi trattati.

6. I contenuti oggetto di pubblicazione devono essere predisposti con un linguaggio chiaro e semplice, in grado di essere recepito agevolmente dall'utenza di riferimento (es. per i contenuti multimediali è sempre preferibile attivare i sottotitoli).

Regole di netiquette

1. L'Amministrazione considera i social media come un'ulteriore modalità di vivere la collettività. Pertanto, si riconosce agli utenti il più ampio diritto di partecipare e intervenire nel dibattito digitale, purché sia garantito il rispetto delle buone regole dell'educazione, degli altri e delle loro opinioni.

2. Fatto salvo il diritto degli utenti di esprimere liberamente la propria opinione anche sui social media, l'Amministrazione ha il dovere di segnalare tempestivamente qualsiasi commento offensivo ai canali preposti, aderendo alle specifiche policy o linee guida definite dalle principali piattaforme social media. In caso di violazioni gravi, l'Amministrazione si riserva la possibilità di segnalare quanto accaduto alle autorità giudiziarie.

3. Alle istanze degli utenti sui social media (es. richiesta di informazioni) si deve rispondere con toni cortesi e professionali, rispettando l'ordine di arrivo delle richieste. Tuttavia, si ricorda che i canali social hanno finalità informativa e di comunicazione e non sono il punto di accesso ai servizi dell'ente.

4. In ragione dei contenuti pubblicati dagli utenti sulle pagine istituzionali dell'ente, l'Amministrazione si impegna a bloccare e rimuovere tempestivamente:

- commenti, anche con immagini, video e link, di contenuto violento, provocatorio, minatorio, discriminatorio verso il genere, la razza e le minoranze, calunnioso, volgare, offensivo, che incitano ad atti violenti o illegali, ingannevoli, allarmistici o che violano i diritti di terzi;
- messaggi con contenuti osceni, pornografici, pedopornografici o offensivi per la sensibilità degli utenti;
- commenti contenenti dati e informazioni personali riservate che possono provocare danni o ledere la reputazione delle persone fisiche;
- attività di spam o inserimento di link a siti esterni fuori tema;
- comunicazioni commerciali non autorizzate;
- qualsiasi altra esternazione lesiva della reputazione degli stakeholder dell'ente.

Si ricorda che ciascun utente è personalmente responsabile dei commenti pubblicati e delle conseguenze giuridiche di dichiarazioni e comportamenti.