



Comune di Zumaglia

# MANUALE PER LA GESTIONE DEI SOCIAL NETWORK E SOCIAL MEDIA DEL COMUNE DI ZUMAGLIA

Approvato con Delibera N \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

## Indice Generale

Art. 1 Oggetto .....	pag 3
Art. 2 Finalità, contenuti e gestione .....	pag 3
Art. 3 Modalità di accesso agli account e norme di comportamento .....	pag 4
Art. 4 Moderazione dei canali social .....	pag 5
Art. 5 Sospensioni o limitazioni del servizio .....	pag 5
Art. 6 Policy interna .....	pag 6
Art. 7 Entrata in vigore .....	pag 6

## Art. 1 OGGETTO

Il presente manuale disciplina la gestione ed il funzionamento degli account sui social media del Comune di Zumaglia e definisce le modalità di pubblicazione dei contenuti e dell'accesso agli stessi.

Il manuale definisce, inoltre, le principali regole ed i comportamenti da parte del personale interno rispetto agli strumenti ed ai contesti sociali medi.

Il presente manuale si ispira alle linee guida per i siti web della PA Vademecum Pubblica Amministrazione e Social Media (a cura di Formez PA-dicembre 2011) al Regolamento Generale sulla protezione dei dati Reg. UE 679/2016. Utilizzare i canali social del Comune di Zumaglia comporta l'accettazione del presente manuale.

Il canale ufficiale di comunicazione del Comune di Zumaglia è il sito web <https://www.comune.zumaglia.bi.it>.

I profili istituzionali sui social media affiancati ai tradizionali canali di comunicazione, devono garantire:

- coerenza: la presenza sui social deve essere integrata, per contenuti e stile, con gli altri canali di comunicazione dell'Ente, tradizionali ed online (sito, posta elettronica);
- aggiornamento costante dei contenuti;
- relazione: mantenere con l'utenza dei social lo stesso standard previsto per l'utenza fisica, di apertura e di ascolto con risposte in tempi rapidi.

## Art. 2 Finalità, contenuti e gestione

Il Comune di Zumaglia utilizza i social media per agevolare l'accesso ai servizi da parte dei cittadini, per favorire la trasparenza dell'attività amministrativa, la promozione del territorio e degli eventi pubblici. Attraverso tali mezzi vengono offerti alla cittadinanza strumenti di comunicazione per rapportarsi con gli uffici comunali e favorire la percezione di una maggiore vicinanza dell'Amministrazione ai cittadini, facilitando la partecipazione attiva alla vita di comunità. A differenza di un sito web, i social media permettono l'interazione con gli utenti e consentono un feedback, instaurando conversazioni dirette e veloci, ascoltano e monitorano le richieste dei cittadini.

Le regole di produzione e pubblicazione dei contenuti valgono per tutti i profili social in capo al Comune di Zumaglia e devono essere osservate da tutti gli amministratori di profilo incaricati.

I contenuti pubblicati sulle piattaforme di social networking riguardano le attività, le novità normative, i servizi e le iniziative che coinvolgono l'Ente, per semplificare e facilitare la vita cittadina.

Gli eventi organizzati da privati o singoli o associazioni sono diffusi e pubblicizzati solo se hanno ottenuto il patrocinio e/o la collaborazione del Comune di Zumaglia.

I contenuti pubblicati sono di interesse generale, rispettano la privacy delle persone e le informazioni riservate e/o protette da copyring.

Non sono pubblicati i contenuti:

- di carattere commerciale;
- di propaganda politica ed elettorale;
- di divulgazione religiosa;
- di informazione su attività lavorative, servizi e progetti non ancora resi pubblici;
- di informazioni personali e dati sensibili giudiziari (secondo quanto indicato dalla normativa)

Il Comune si riserva anche la facoltà di condividere contenuti generati da terzi, qualora risultino di pubblico interesse. In questo caso, l'Ente non si assume alcuna responsabilità per eventuali informazioni errate o inesatte, fermo restando le operazioni di verifica svolte, nei limiti del possibile, sull'attendibilità dei messaggi.

Gli eventuali spazi pubblicitari presenti negli account gestiti dal Comune non dipendono dall'Amministrazione, ma sono generati automaticamente dai sistemi dei social network e social media.

La gestione di ogni singolo account è in capo al Sindaco, il quale individua il personale dipendente e/o altro soggetto tra gli amministratori che provvederanno alla pubblicazione dei contenuti sulla base del presente manuale, utilizzando username e password. Dententori di username e password sono unicamente i componenti degli staff di gestione di ogni singolo account.

I dipendenti e/o gli amministratori designati come amministratori dei profili social sono responsabili in prima persona delle loro credenziali di accesso e dei contenuti divulgati per la cui pubblicazione dovranno seguire le regole del presente manuale.

Ogni nuovo account aperto da un ufficio comunale su un canale social dovrà essere istituito con atto amministrativo, che ne definisca linee di indirizzo e campo di azione nei limiti del presente manuale.

Eventuali account del Sindaco, degli Assessori e dei Consiglieri presenti sui social, invece, sono gestiti personalmente dagli interessati e sotto la loro diretta responsabilità.

### Art. 3 Modalità di accesso agli account e norme di comportamento

L'accesso (lato utente) agli account dell'amministrazione è libero e aperto a tutti.

Il soggetto che decide di scrivere potrà liberamente esprimersi in forma critica o propositiva, non ricorrendo in nessun caso a locuzioni o affermazioni scurrili, bestemmie o turpiloqui in genere che possano ledere la sensibilità o l'orientamento politico e religioso.

L'interazione sui profili dell'amministrazione da parte dei cittadini è limitata a:

- pubblicazione di commenti ai "post";
- manifestazione di like;
- invio di messaggi privati al Comune

Sono espressamente vietati:

- l'utilizzo delle pagine istituzionali come mezzo per pubblicizzare un partito o un esponente politico;

- 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;
- atteggiamenti lesivi della dignità personale, dei diritti delle minoranze e dei minori;
- le apologie di ideologie politiche, religiose o qualsiasi enfaticizzazione di superiorità di una razza, etnia, nazionalità, ideologia o credo religioso;
- l'inserimento di testi, foto o link di carattere commerciale con scopo di lucro;
- commenti con finalità di propaganda politica;
- test, foto, link o altro contenuto riconducibile a siti con materiale pornografico o pedopornografico, worms, trojans, virus o malware in genere;
- contenuti che violino il diritto di autore e l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati.

Le presenti norme di comportamento sono da intendersi come integrazione dei principi noti come netiquette, che ogni membro di una community online deve già conoscere e rispettare: <http://it.wikipedia.org/wiki/Netiquette>.

#### Art. 4 Moderazione dei canali social

I canali social del Comune di Zumaglia vengono implementati nei contenuti dal lunedì al venerdì. La moderazione è garantita almeno nel seguente orario d'ufficio: dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 14:00. La risposta sarà data in media entro 2 giorni lavorativi.

Reclami e segnalazioni non vengono gestiti attraverso i social.

L'amministrazione potrà, a sua discrezione, modificare, rifiutare di inserire o rimuovere ogni materiale che viola le 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 di questo manuale (pubblicato come Social Media Policy sugli stessi account) indicando la violazione connessa. L'amministratore provvederà al contempo ad eliminare il post presente sugli account e/o segnalarlo tramite le apposite procedure previste dalle piattaforme, se offensivo o lesivo rispetto alle norme del presente manuale;
- nel caso di reiterate violazioni e/o abusi, l'amministratore bloccherà l'utente segnalando ai filtri di moderazione del social network ospitante.

Verranno rimossi ed eventualmente verrà inoltrata segnalazione ai gestori dei social network/medi:

- i commenti od i post che presentano dati sensibili in violazione delle norme sulla privacy;
- gli interventi inseriti ripetutamente;
- spam, messaggi pubblicitari e promozione di attività personali (blog, siti privati).

#### Art. 5 Sospensione o limitazione del servizio

Il servizio potrà essere limitato o sospeso in concomitanza con i periodi festivi o durante l'estate.

### Art. 6 Policy interna

Gli staff di gestione, individuati all'art. 2, sono preposti alla pubblicazione dei contenuti sui social media. Il linguaggio e lo stile di comunicazione degli amministratori devono essere adeguati al social utilizzato e più precisamente:

- scrivere in italiano corretto;
- usare un linguaggio amichevole ed informale, ma adeguato al ruolo istituzionale di una pubblica amministrazione;
- essere sintetici ed abbreviare i link e gli hashtag;
- utilizzare immagini di proprietà dell'Ente o libere da copyright;
- rispondere sempre alla richiesta di informazione presente nei post;
- non eliminare nessun commento con l'esclusione dei casi previsti nei precedenti artt. 3 e 4
- aggiornare con cadenza periodica e costanza i social utilizzati.

Gli account sono generalmente presidiati e lo staff risulta contattabile dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 14:00.

Lo staff pone particolare attenzione alla gestione delle richieste provenienti dagli utenti. Se necessario, lo staff può reindirizzare le richieste ad altri uffici competenti. Salvo particolari periodi in cui il servizio potrebbe essere limitato, come previsto all'art. 4, la risposta deve essere formulata in un massimo di 2 giorni lavorativi.

### Art. 7 Entrata in vigore

Il presente manuale, dopo l'approvazione, è pubblicato all'Albo Pretorio on line del Comune di Zumaglia, sul sito istituzionale [www.comune.zumaglia.bi.it](http://www.comune.zumaglia.bi.it) ed entra in vigore il giorno della pubblicazione.

La creazione di nuovi account dedicati a specifici settori o uffici non richiederà aggiornamenti del presente manuale