



COMUNE DI SUPERSANO
Provincia di Lecce

Piazza IV Novembre n.4 – 73040 SUPERSANO Tel. 0833 –632514 Fax. 0833-632579
www.comunedisupersano.le.it e- mail.: segreteria.supersano@libero.it

SOCIAL MEDIA POLICY DEL COMUNE DI SUPERSANO

Linee Guida per il funzionamento e l'utilizzo degli account istituzionali del Comune di Supersano sui social network

1. OGGETTO

Il Comune di Supersano riconosce Internet quale strumento fondamentale per raggiungere gli obiettivi di maggior trasparenza degli atti, di maggior coinvolgimento dei cittadini nella vita sociale, politica ed istituzionale e di sempre più libero e semplice accesso alle informazioni. Per questo pubblica i contenuti istituzionali attraverso il portale web www.comunedisupersano.le.it. Il sito è il principale depositario delle informazioni e delle comunicazioni d'interesse pubblico rivolte ai cittadini e agli *stakeholders*.

Il presente atto disciplina la gestione e il funzionamento dei profili istituzionali del Comune di Supersano sulla rete internet compreso i Social Media, definendo le modalità di pubblicazione e di accesso ai documenti e ad ogni altra informazione in essi contenute.

Oggetto delle presenti Linee Guida è la creazione e la gestione degli account dell'Ente Comune di Supersano sui cosiddetti "social network" di maggior diffusione (es. Facebook, Twitter, Instagram, Youtube, Whatsapp, ecc...) e la regolamentazione riguardo ai contenuti pubblicabili e le metodologie per la loro pubblicazione.

Le pagine istituzionali del Comune di Supersano sui social sono una risorsa che deve essere utilizzata in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali dell'Ente ed è da intendersi, accanto al sito istituzionale come un'interfaccia complementare ai tradizionali strumenti di comunicazione, attivata per migliorare l'efficacia e la tempestività dell'informazione nonché la partecipazione dei cittadini.

La presenza del Comune di Supersano sui social network non ha l'obiettivo di sostituire i tradizionali strumenti di informazione e di comunicazione, bensì di integrarli e allargare il proprio bacino di utenza. Inoltre, occorre precisare che i social media non sono da considerarsi come canali di assistenza. Eventuali richieste in tal senso, anche se pervenute attraverso messaggi privati veicolati tramite i sistemi di messaggistica integrati nelle diverse reti sociali digitali, verranno inviati agli uffici competenti e o si provvederà ad informare l'utente circa le corrette modalità di utilizzo del servizio e ad indicare l'Ufficio di riferimento cui è necessario rivolgersi.

Le Linee Guida che segue saranno pubblicate sul sito del Comune di Supersano e l'adesione ai social comporterà l'automatica accettazione delle presenti linee guida oltre a quelle generali delle piattaforme.

2. OBIETTIVI

La presenza di canali istituzionali dell'Ente su tipologie di siti web di cui all'articolo 1 ha puramente finalità istituzionale, pertanto i contenuti in essi inseriti saranno orientati a:

- promuovere campagne informative di qualsiasi genere, escluse quelle politiche/promozionali di particolari gruppi politici;

- diffondere foto/video di eventi organizzati direttamente dal Comune di Supersano o, in taluni casi di particolare rilevanza, anche solo co-organizzati o patrocinati;
- diffondere comunicati stampa, o materiale fotografico che abbiano finalità istituzionali;
- informare la cittadinanza su: servizi (pubblici o privati in convenzione), chiusure al traffico, modulistica, allerta meteo, storia locale, ecc...
- incentivare il marketing territoriale e la promozione del territorio con le sue particolarità ed eccellenze, nonché creare un archivio digitale di notizie e foto storiche.

3. REGOLE E NETIQUETTE DEGLI ACCOUNT ISTITUZIONALI

Le comunicazioni scritte (sia da parte dell'Ente sia da parte degli utenti) non dovranno in nessun caso essere di contenuto politico, poiché potrebbero ledere le rappresentanze consiliari e sono sottoposte alla regolamentazione nazionale della cosiddetta "par condicio". Rientrano in tale accezione esplicite critiche ad una parte politica veicolate direttamente sugli account pubblici del Comune di Supersano.

È vietato pubblicare link riconducibili a siti con contenuto pornografico o pedopornografico, virus e spyware in genere. Tale violazione comporterà la denuncia del responsabile della pubblicazione.

Sono vietati messaggi blasfemi, volgari, discriminatori per razza, religione e territori. Sono vietate tutte le forme pubblicitarie di qualsiasi natura.

La medesima notizia potrà esser condivisa più volte e in diversi momenti allo scopo di favorirne la diffusione. Si potrà altresì chiedere agli iscritti di favorirne la diffusione (tag, condivisioni, ecc.).

La decisione inerente l'eventuale rifiuto alla pubblicazione di un "messaggio post" scritto da un utente iscritto agli account social del Comune si basa sul rispetto della seguente **Netiquette** (regole):

- a) **Domande** – Per comunicazioni o problematiche personali e per segnalare disservizi gli utenti sono pregati di non aprire temi e/o argomenti (cd. topic) sulla pagina del Comune di Supersano, ma di contattare l'Ente mediante i canali ufficiali illustrati sul sito <https://comunedisupersano.le.it/>.
- b) **Moderatori** – Gli account sono moderati. I moderatori (interni all'Ente) potranno modificare o cancellare i messaggi. Lo faranno solo nel caso in cui contengano turpiloquio, insulti, attacchi personali, materiale pornografico, affermazioni razziste, provocazioni inutili, comunicazioni politiche e altro che possa offendere gli altri utenti. Verranno anche cancellati messaggi di tipo "flood" (molti messaggi identici, ripetuti).
- c) **Maiuscole e Abbreviazioni** – È vietato scrivere utilizzando tutte le lettere maiuscole. Su Internet equivale a gridare, di conseguenza tale pratica è da evitare in quanto potrebbe infastidire. Ugualmente, è vietato postare utilizzando ripetutamente compressioni lessicali non tipiche della lingua italiana tipo "x' ", "cmq", "ke" o similari, così come scrivere ripetutamente in lingue straniere.
- d) **Restrizioni** – È espressamente vietato discutere di tematiche illegali e inserire link a materiale illegale e/o protetto da copyright, di qualsiasi natura esso sia. Eventuali messaggi di questo tipo verranno immediatamente rimossi. Onde evitare problemi di natura legale, qualsiasi post che dovesse avere carattere calunnioso o diffamatorio verso persone fisiche o giuridiche terze sarà immediatamente cancellato senza preavviso.
- e) **Spam** – È fatto divieto assoluto di fare pubblicità a siti commerciali o che configurino la possibilità di guadagno online.
- f) **Fake**– Sebbene sia consentito iscriversi ai social con più account, questi non devono essere sfruttati per violare le Linee Guida e causare fastidio agli altri utenti. Comportamenti di questo tipo saranno puniti col ban (interdizione dal social) del fake.

4. CREAZIONE DEGLI ACCOUNT

Alla data di emanazione delle presenti Linee Guida risulta già in uso l'Account Facebook, Instagram, Telegram e Whatsapp; la Giunta Comunale, con atto deliberativo, crea, cancella o modifica ogni nuovo account su altri social media che di seguito vengono previsti.

5. GESTIONE DEGLI ACCOUNT

La gestione degli account è in capo al Responsabile del Servizio designato con provvedimento della P.A., che provvede alla pubblicazione in base alle regole contenute nelle presenti Linee Guida. Il Responsabile del

servizio crea, detiene e gestisce login e password d'accesso ai vari account. Oltre al Responsabile del Servizio, sono presenti negli account il Sindaco e l'Assessore Delegato.

6. MODALITÀ DI ACCESSO AGLI ACCOUNT ISTITUZIONALI

Il presente articolo dettaglia le modalità di accesso di ciascuno dei siti sui quali il Comune potrà aprire un account istituzionale.

a) FANPAGE FACEBOOK

L'iscrizione alla pagina dell'Ente è libera. Qualsiasi utente iscritto a Facebook, accedendo a questo link, può cliccare sul cosiddetto bottone "mi piace" (diventando "fan" della pagina), leggere tutti gli aggiornamenti della pagina e interagire con i contenuti pubblicati. Gli utenti dovranno osservare le regole previste dalle presenti Linee Guida con riferimento all'Articolo 3. 3

b) PROFILO TWITTER

Qualsiasi utente iscritto a Twitter può decidere liberamente di diventare "follower" delle notizie ivi pubblicate.

c) CANALE YOUTUBE

Qualsiasi utilizzatore di internet può in questo caso accedere al canale Youtube.

Considerando l'enorme bacino potenziale di utenti che possono accedere liberamente a tale servizio, questo canale non viene considerato come avvicinamento e scambio di informazione tra pubblica amministrazione e cittadini, ma solo come luogo per pubblicare video inerenti a:

- annunci istituzionali dell'Amministrazione;
- video di eventi patrocinati o organizzati dall'Ente Locale;
- video di promozione del territorio;

Ciò premesso, ad ogni eventuale futuro inserimento di video sul Canale Youtube, l'Amministrazione selezionerà la voce prevista secondo la quale ogni commento deve essere approvato prima di comparire pubblicamente. In ogni caso, il Comune di Supersano non interverrà mai per rispondere ad eventuali domande o chiarimenti degli utenti.

d) INSTAGRAM

Per quanto riguarda Instagram, l'Amministrazione oltre a scattare foto dei luoghi più belli, suggestivi ma anche meno conosciuti di Supersano, condivide le foto della città fatte dagli utenti stessi, contribuendo alla costruzione del profilo ufficiale nonché alla divulgazione delle bellezze architettoniche, paesaggistiche e culturali del territorio.

e) WHATSAPP

Oltre ai consueti canali di comunicazione e l'introduzione dei social network, il Comune di Supersano potrà contare eventualmente anche sull'applicazione Whatsapp che metterà in contatto l'Amministrazione Comunale ed i cittadini.

Gli utenti potranno ricevere direttamente informazioni dal Comune di Supersano, chiedendo informazioni attraverso Whatsapp, la chat testuale più diffusa al mondo che permette l'invio e la ricezione di messaggi di testo ma anche immagini, allegati, o piccoli clip video.

Questo servizio ha anche lo scopo di trasmettere via smartphone informazioni di pubblica utilità o d'emergenza, sfruttando la velocità e capillarità della App, a coloro che vorranno iscriversi.

Il cittadino chiederà l'iscrizione alla lista broadcast (nessun utente potrà vedere i contatti altrui garantendo la privacy) al numero che sarà stabilito dalla P.A. con il seguente testo: "Iscrivimi" e in questo caso si riterrà conseguentemente accettata la policy del servizio. Da questo momento il cittadino riceverà le notizie di pubblica utilità (orario uffici, emergenze, cambi di orario di eventi, viabilità, scadenze, bandi, ecc), oppure se preferisce non essere contattato in qualsiasi momento può cancellarsi dalla lista con un semplice messaggio di rinuncia "Cancellami".

f) TELEGRAM

Il servizio è totalmente gratuito.

Il servizio è rivolto ai cittadini, anche non residenti, che intendono ricevere informazioni di pubblica utilità, scadenze comunali, modifiche di viabilità, eventuali stati di emergenza, iniziative ed eventi in programma nel Comune di Supersano.

I messaggi vengono inviati in modalità broadcast, ovvero senza possibilità per i singoli utenti di vedere o controllare i contatti altrui.

Per accedere al servizio occorre cercare il canale sull'applicazione Telegram denominato @comunedisupersano e iscriversi.

Con tale adempimento l'utente fornisce il proprio assenso all'attivazione del servizio del Comune di Supersano di messaggistica istantanea Telegram ed accetta di entrare nella lista dei contatti Telegram dell'Ente, ma anche di non poter chiamare né inviare messaggi attraverso il medesimo canale.

Con l'invio del messaggio di iscrizione, l'utente dichiara di aver letto ed accettato la presente policy.

Per rimuovere la propria posizione al servizio, l'utente potrà semplicemente ed autonomamente eliminare la propria iscrizione dall'interno del canale.

g) ALTRI SOCIAL NETWORK

l'iscrizione a un ulteriore sito-web con un account istituzionale dell'ente viene deliberata dalla Giunta Comunale, in guisa da conformarla ai dettami del presente atto o aggiunga eventuali dettagli al momento non mappabili.

7. LA SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA

La Social Media Policy Interna individua le principali regole di gestione dei social media in uso da parte del Comune di Supersano.

Per quanto riguarda le tipologie di utilizzo si distingue tra: le modalità d'uso in rappresentanza dell'ente e le modalità d'uso privato.

a) MODALITÀ D'USO IN RAPPRESENTANZA DELL'ENTE

Il presente paragrafo indica le modalità di comportamento che il personale del Comune deve rispettare nel caso in cui, autorizzato dall'Amministrazione, acceda a un sito di social network con un account istituzionale e attraverso esso agisca in nome e per conto dell'Ente.

L'obiettivo è trasferire sui social le singole informazioni declinandole secondo un "linguaggio" consono alla specifica community da raggiungere/sollecitare ed alla specifica news da veicolare.

Nello specifico, la gestione dei social network mira a:

- implementare e coordinare la presenza del Comune di Supersano sui diversi social network;
- interagire con eventuali partner al fine di condividere e avviare azioni congiunte;
- co-adiuvare soggetti interni e/o soggetti esterni che temporaneamente o in maniera continuativa si occupano di inserire i contenuti sui social network del Comune;
- gestire i messaggi pubblicati sui social network da utenti esterni. In tal senso si specifica che quando richiesto, viene sempre fornita risposta nel più breve tempo possibile. Nel caso sia necessario, per assicurare la risposta più pertinente ai commenti, il personale autorizzato trasferisce le richieste agli uffici competenti. Nel caso in cui i canali social non siano lo strumento adeguato per fornire la corretta informazione, si provvederà ad informare l'utente circa le corrette modalità di utilizzo del servizio e ad indicare l'Ufficio di riferimento cui è necessario rivolgersi.
- Nel caso di apertura di specifiche pagine settoriali istituzionali e/o di progetto, nonché di pagine legate a particolari iniziative di comunicazione partecipate anche in parte dall'Ente, si prevede la possibilità di accreditare altro personale, pro tempore, per l'inserimento di contenuti. Le diverse pagine dovranno, comunque, sempre mantenere un'unica veste editoriale e rispettare le linee di comportamento on line definite nel presente documento.
- In particolare dovranno essere rispettate le seguenti linee di comportamento:
- l'autore dei contenuti inseriti nei social dovrà essere sempre identificabile qualora possibile;
- l'autore dei contenuti deve evitare di utilizzare, nel linguaggio, toni ironici o troppo confidenziali al fine di mantenere credibilità ed autorevolezza, pur tenendo presente che nelle piattaforme social lo stile è molto meno formale rispetto a quello istituzionale;
- l'animazione degli spazi sociali può avvenire attraverso eventuali iniziative partecipative: chat, sondaggi, discussioni aperte;
- tutti i canali social aperti dovranno essere collegati tra loro in modo da consentire la permeabilità e la circolarità delle informazioni pubblicate;
- la gestione delle pagine avverrà anche attraverso il monitoraggio di segnalazioni e commenti e la cura dell'interazione con gli utenti;

- i criteri di gestione e moderazione dei post e dei commenti degli utenti sono dettagliati nella Social Media Policy esterna del Comune di Supersano, illustrata nella prima parte del presente documento;
- i tempi di pubblicazione sono decisi nell'ambito dell'organizzazione quotidiana delle attività.
- Inoltre al fine di assicurare un'unica veste editoriale, occorre considerare le seguenti specifiche:

b) USO DEI TITOLI E DEGLI HASHTAG

Il singolo post/tweet va redatto prevedendo l'uso degli hashtag in corrispondenza delle principali parole chiave che vengono richiamate nel testo o indicate dall'Amministrazione.

c) COPERTURA SOCIAL DEGLI EVENTI

Ogni evento viene coperto mediaticamente a seconda dell'importanza attribuitagli. A tale proposito il Comune di Supersano individua tre livelli di importanza degli eventi, tenendo conto del livello di coinvolgimento della stessa Amministrazione e ipotizzando, per ciascuno di essi, delle policy da seguire:

1. EVENTI ad ALTA COPERTURA per gli eventi organizzati e gestiti direttamente dall'Ente.

Diretta social, album fotografico commentato su Facebook e se in uso tweet multipli in base ai contenuti disponibili;

2. EVENTI a MEDIA COPERTURA per gli eventi organizzati e/o gestiti dal Comune in collaborazione con altri Enti e/o Partner di specifici progetti.

Pubblicazione di 2/3 post nell'arco dell'evento in base alla disponibilità di contenuti;

3. EVENTI a BASSA COPERTURA per gli eventi organizzati da terzi soggetti che l'Amministrazione intende divulgare in quanto ritenuti di interesse strategico per i cittadini e gli stakeholder o perché patrocinati.

Pubblicazione di un singolo post nell'arco dell'evento, con link alla notizia ed eventuale.

Le modalità da attivare per la copertura degli eventi sono preventivamente concordate con i Responsabili interni dell'iniziativa, tenendo conto anche degli obiettivi strategici del Comune.

d) PUBBLICAZIONE DI IMMAGINI E ALBUM

La pubblicazione di una singola immagine va sempre contestualizzata. Deve quindi riportare il riferimento testuale all'iniziativa e/o evento e, ove possibile, un link di approfondimento. Parimenti, la pubblicazione su Facebook di un album fotografico prevede un esaustivo richiamo - nel titolo e/o nel sottotitolo - all'iniziativa e/o evento nonché, per ogni singola foto, un ulteriore dettaglio con didascalia esplicativa e/o dichiarazione.

e) MODALITÀ D'USO PRIVATO

Il presente paragrafo disciplina l'uso privato ossia il caso in cui l'individuo acceda ai social network con un account personale per i propri interessi. I dipendenti e i collaboratori del Comune di Supersano, nella configurazione, utilizzo e gestione dei propri account privati sui social network, sono tenuti a rispettare alcune semplici norme di comportamento:

- devono osservare un comportamento pubblico rispettoso dell'organizzazione presso la quale lavorano;
- devono 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 il Comune;
- rispettare quanto previsto nel Codice di Comportamento dei dipendenti comunali;
- I dipendenti e i collaboratori possono liberamente condividere sui propri profili privati i contenuti diffusi dai canali social dell'Ente, quali informazioni su iniziative e o progetti nonché video, immagini e/o infografiche.

8. NORME FINALI

All'entrata in vigore delle presenti Linee Guida, per il funzionamento e l'utilizzo degli Account sui Social Networks e altri siti web non sono previsti costi di registrazione a carico dell'Ente. Qualora le società proprietarie di tali siti dovessero prevedere costi (es. canoni annuali per il mantenimento dei profili o simili), la Giunta Comunale valuterà in seguito l'opportunità di stanziare o meno risorse finanziarie ad hoc.

Gli account social già esistenti alla data di entrata in vigore delle presenti Linee Guida rientrano di diritto nel campo di applicazione del medesimo.

Per quanto non previsto in questa sede, si rimanda alle norme nazionali, in particolare:

- L. n. 241/1990 e s. m. i., *“Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”*;
- D. Lgs. n. 196/2003 *“Codice in materia di protezione dei dati personali”*
- D. Lgs. n. 267/2000 *“Testo unico delle leggi sull’ordinamento degli enti locali”*
- L. n. 28/2000 e s. m. i. *“Disposizioni per la parità di accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie e per la comunicazione politica”*
- L. n. 69/2009 *“Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile”*
- D.Lgs. n. 33/2013 *“Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”*;

9. ENTRATA IN VIGORE

Il presente provvedimento entra in vigore ad avvenuta esecutività della delibera di approvazione.