SOCIAL MEDIA POLICY

Approvato con deliberazione di giunta comunale n. 58 del 24.06.2025

Sommario

Oggetto 3
Social Media Policy Interna 3
Principi 4
Account Istituzionali 4
Contenuti 4
Gestione della pagina Facebook 5
Gestione del canale WhatsApp 5
Modalità d'uso dei social da parte dei dipendenti 6
Social Media Policy Esterna 7
Regole e netiquette degli account istituzionali 7
Sistema di comunicazione mobile unidirezionale tramite canale di messaggistica WhatsApp – policy di utilizzo 8

Oggetto

Il presente documento regolamenta l'utilizzo e la gestione dei profili istituzionali del Comune di Cardano al Campo (di seguito anche denominato "Comune") attivi sui social network e definisce le principali regole di gestione dei *social media* relativamente 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) e 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).

Social Media Policy Interna

La social media policy interna fornisce le principali norme di comportamento che tutto il personale del Comune, ed eventualmente i professionisti esterni incaricati, sono tenuti ad osservare quando utilizzano i social media, pubblicando contenuti e commenti, sia nel caso in cui venga utilizzato un account istituzionale dell'Ente sia qualora si utilizzi un account personale, parlano direttamente o indirettamente delle attività del Comune o del proprio ruolo svolto all'interno dell'Ente.

L'utilizzo scorretto dei canali social, infatti, può:
- danneggiare, anche gravemente, l'immagine e la reputazione dell'Ente e, di conseguenza, delle figure professionali che vi lavorano;
- esporre a sospensioni o cancellazioni del profilo, nel caso non si rispettino i termini del servizio contratti con il social media stesso;
- comportare richieste di risarcimento per danni arrecati a terzi, nel caso vengano pubblicati contenuti lesivi del diritto d'autore e/o di proprietà intellettuale, notizie fake o non verificate, o ancora notizie non autorizzate.

Una Social Media Policy chiara ed efficace deve quindi tutelare tutti, nella consapevolezza che nel web non esiste separazione tra pubblico e privato.

Anche se gestita in modo diretto da persone specificatamente incaricate, la presenza sui social media dell'Ente è responsabilità di tutti i dipendenti, dal momento che la strategia di comunicazione deve garantire:
- **appropriatezza**: i contenuti pubblicati sui canali social devono essere di pubblico interesse e pertinenti alle finalità istituzionali dell'Ente;
- **veridicità**: i responsabili dei contenuti pubblicati sui canali social devono assicurarsi che le informazioni condivise siano accurate e verificabili;
- **coerenza**: la presenza sui social media deve essere integrata nei contenuti e nello stile con gli altri canali di comunicazione dell'ente, online (web, posta elettronica, ecc.) e offline (sportello, telefono, avvisi, ecc.);
- **aggiornamento**: utilizzare i social media implica il coinvolgimento di utenti e stakeholder con informazioni costantemente aggiornate;
- **apertura**: è necessario tenere con l'utenza on line lo stesso comportamento corretto, professionale ed empatico che è alla base del rapporto fisico con l'utenza. Gli utenti dei social media possono, infatti, sempre esprimere la propria opinione e, dunque, l'operato dell'Ente è passibile di commenti o critiche. È, quindi, necessario che chi utilizza gli account istituzionali presti ascolto alle esigenze del pubblico social, raccogliendo spunti e suggerimenti da veicolare agli uffici competenti;
- **accessibilità**: è sempre opportuno redigere contenuti sociali rispettando i criteri di accessibilità (es. utilizzare font dalla massima leggibilità, moderare l'utilizzo degli emoji)

Principi

Il Comune di Cardano al Campo 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 forma 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.
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.
I profili istituzionali aperti sui *social network* dal Comune 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.

Account Istituzionali

La gestione degli account è in capo al Responsabile del Settore Affari Generali che opera a mezzo di persone individuate all'interno dell'Ente, appositamente incaricate mediante apposita nomina.

Il Comune di Cardano al Campo è attualmente presente su:

- **Facebook** con la pagina facebook.com/ Città di Cardano al Campo
- **YouTube** con il canale youtube.com/ **Comune di Cardano al Campo**

L'Ente attiverà a breve un **Canale WhatsApp** per informare in modo semplice e veloce riguardo a notizie di pubblica utilità, ai principali eventi in programma e, in generale, per comunicazioni legate a situazioni di particolare impatto sulla vita dei cittadini.

I profili istituzionali devono sempre contenere il logo ufficiale del Comune, il rimando alla pagina web ufficiale del Comune e alla Social Media Policy.

L'attivazione di una nuova pagina Facebook o di un nuovo profilo social deve essere valutata e decisa dall'Amministrazione Comunale e condivisa con la struttura di comunicazione.

Si precisa che le piattaforme tecnologiche su cui poggiano i profili social sopra indicati non sono di proprietà del Comune di Cardano al Campo e, dunque, qualsiasi tipo di malfunzionamento non è imputabile all'Ente.

Contenuti

Il Comune tramite i propri account social informa i cittadini su servizi, progetti, iniziative, bandi, stato dei lavori pubblici, chiusure stradali, notizie di pubblica utilità, scadenze, opportunità di coinvolgimento e partecipazione dei cittadini, promozione del territorio.

L'Ente può condividere e rilanciare occasionalmente contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità realizzate da soggetti terzi (altri enti o associazioni presenti sul territorio). In tal caso, pur verificandone per quanto possibile la precisione e l'attendibilità, l'Amministrazione non si assume la responsabilità per eventuali informazioni errate o non aggiornate.

La presenza di spazi pubblicitari a margine delle pagine dei social network utilizzati dal Comune esula dal controllo dell'Amministrazione, in quanto è gestita in autonomia dagli stessi social network.

Salvo ove diversamente indicato, i canali social del Comune di Cardano al Campo pubblicano contenuti testuali, fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali di proprietà dell'Ente e/o sotto licenza Creative Commons CC BYND 3.0. Possono essere riprodotti liberamente ma devono sempre essere attribuiti all'autore e accreditate al canale originale di riferimento. È preferibile quindi utilizzare le apposite funzionalità dei social (ad esempio SHARE/condividi) per condividere i contenuti del Comune.

L'Ente promuove sui propri canali social contenuti testuali, fotografici e video, che nel momento della pubblicazione devono rispondere sempre ai seguenti criteri:

- diffusione di notizie e informazioni relative a progetti, eventi, servizi dell'ente, di concreta utilità per gli utenti;
- attualità della notizia a cui il contenuto social deve riferirsi, con testi e/o immagini che ne testimonino o l'accadere in tempo reale (es. un convegno, una conferenza stampa, una fiera, ecc.) o il realizzarsi in breve tempo (una scadenza, un avviso al pubblico);
- presenza di un link a pagina del sito istituzionale o, dove esistenti, ai siti di progetto, dove si fa riferimento o si approfondisce il contenuto.

Le pubblicazioni di contenuti sul sito internet istituzionale e sui profili social dell'Ente potranno essere proposte dalla Giunta, dai responsabili di settore e dal personale preposto agli uffici.

Al fine di pianificare l'attività, dette richieste devono essere trasmesse, esclusivamente per via telematica alla mail segreteria@comune.cardanoalacampo.va.it in tempo utile, ovvero almeno 2 giorni prima rispetto alla data di prevista pubblicazione, con l'indicazione del titolo e del testo informativo, oltre eventuali allegati, volantini o fotografie. La Segreteria Generale si occuperà di dare forma adatta ai contenuti per mantenere coerenza informativa e stilistica tra il sito ed il social di destinazione e provvederà alla pubblicazione.

Il richiedente la pubblicazione è responsabile del contenuto e deve garantire il rispetto della normativa in materia di tutela e trattamento dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 e D.Lgs n. 196/2003 e s.m.i.), della disciplina relativa all'accesso agli atti e trasparenza amministrativa (Legge n. 241/1990 e s.m.i., D.Lgs n. 33/2013 e s.m.i.), della normativa inerente la protezione del diritto di autore oltre che del segreto d'ufficio.

Nella scrittura dei contenuti che saranno pubblicati sui profili istituzionali occorre usare la voce istituzionale, poiché tutti i contenuti rappresentano una presa di posizione ufficiale dell'Ente che deve garantire trasparenza, verità e trasmissione di valori positivi.

Dopo la pubblicazione on line il contenuto diventa di dominio pubblico, e anche in caso di cancellazione potrebbe sempre riemergere attraverso screenshot o backup: per questo è importante che i contenuti diramati dall'Ente siano sempre sottoposti a rigorosi controlli e risultino inattaccabili.

Gestione della pagina Facebook

La gestione della pagina Facebook "Città di Cardano al Campo" è in capo al Responsabile dell'Area affari generali, coadiuvato dai dipendenti da esso nominati, che operano secondo le sue direttive e seguendo la presente Social Media Policy.
La pubblicazione sul social network dovrà essere successiva alla pubblicazione sul sito istituzionale dell'Ente e rimandare alla relativa pagina del sito con l'indicazione del relativo link.
In caso di domande dei cittadini tramite la piattaforma Messenger di Facebook ogni richiesta sarà monitorata e presa in carico dal lunedì al venerdì in orario d'ufficio. L'obiettivo è di rispondere ai cittadini informandoli che Facebook non è il canale ufficiale per le richieste di informazioni, indirizzandoli agli uffici competenti e alla sezione "Contatta il Comune" in calce all'home page del sito istituzionale al seguente link https://comune.cardanoalcampo.va.it/

Gestione del canale WhatsApp

La gestione del Canale WhatsApp "Città di Cardano al Campo" è in capo al Responsabile dell'Area affari generali, coadiuvato dai dipendenti da esso nominati, che operano secondo le sue direttive e seguendo la presente Social Media Policy, come meglio specificato al successivo paragrafo "*Sistema di comunicazione mobile unidirezionale tramite canale di messaggistica WhatsApp – policy di utilizzo*".

Modalità d'uso dei social da parte dei dipendenti

a) Modalità d'uso in rappresentanza dell'ente:

Il personale dell'Ente che, previa autorizzazione del Responsabile del Settore Affari Generali, acceda a un sito di social network con un account istituzionale e attraverso esso agisca in nome e per conto del Comune di Cardano al Campo deve attenersi al rispetto del D.P.R. n. 62/2013 (Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici), del Codice di comportamento del Comune di Cardano al Campo, nella sua formulazione più aggiornata (ad oggi a seguito di deliberazione di Giunta comunale n. 73 dell'08.10.2024), alla presente Social Media Policy e al rispetto alle più comuni regole di trasparenza, correttezza ed efficacia comunicativa.

L'utilizzatore deve sempre ricordare che l'interesse pubblico degli argomenti oggetto di pubblicazione è requisito essenziale. Non è, infatti, possibile usufruire degli spazi social per svolgere attività politica o di promozione, nonché affrontare casi di natura personale.

b) Modalità d'uso privato:

I dipendenti e i collaboratori del Comune di Cardano al Campo, 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, rispettando quanto previsto nel D.P.R. n. 62/2013 (Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici) e nel Codice di comportamento del Comune di Cardano al Campo.

Si richiama, a tal proposito, in modo specifico l'art. *10 – Rapporti con mezzi di informazione e utilizzo dei social network*, che così recita nei commi da 3 a 6: "*3. Nel rapporto con terzi, il personale si astiene da dichiarazioni pubbliche che vadano a detrimento dell'immagine dell'Amministrazione e adotta tutte le possibili cautele per assicurare che ogni commento sia inteso come frutto delle proprie opinioni personali e non di quelle dell'Ente.*
4. Il dipendente, nell'utilizzo dei social network, non può pubblicare immagini che lo ritraggano con simboli o fregi riconducibili all'Amministrazione, o in divisa per coloro che la indossino, se non previa autorizzazione.
5. Il dipendente si astiene dal diffondere con qualunque mezzo, compreso il web o i social network, i blog o i forum, commenti o informazioni, compresi foto, video, audio, che possano ledere l'immagine dell'Amministrazione e dei suoi rappresentanti, l'onorabilità di colleghi, nonché la riservatezza o la dignità delle persone.
6. Si impegna inoltre a mantenere un comportamento corretto, ineccepibile ed esemplare anche nella partecipazione a discussioni su chat, blog, social forum online, ispirato all'equilibrio, alla ponderatezza, al rispetto delle altrui opinioni".

Social Media Policy Esterna

La social media policy esterna si occupa delle interazioni sui social media tra il Comune di Cardano al Campo, i cittadini e gli utenti della rete.

Il rispetto dei principi qui enunciati è finalizzato alla creazione di un ambiente online inclusivo e rispettoso, in cui l'Ente si impegna a:

- offrire all'utenza una comunicazione efficace, professionale, coerente e coordinata su tutti i canali di comunicazione istituzionali;
- dare ulteriore sostegno alla percezione di trasparenza ed efficienza da parte della cittadinanza, quale parte integrante di una relazione di fiducia e collaborazione tra l'Ente e la città.

Regole e netiquette degli account istituzionali

Sui canali social non è prevista alcuna moderazione preventiva: tutti possono intervenire per esprimere la propria libera opinione, sempre seguendo le buone regole dell'educazione e del rispetto altrui, ma saranno rimossi commenti e post che violino le condizioni esposte in questo documento. La moderazione avviene a posteriori ed è finalizzata unicamente al contenimento, in tempi e modi ragionevolmente esigibili, di eventuali comportamenti contrari alle norme d'uso.

Il Comune invita a una conversazione educata, pertinente e rispettosa e non risponde a commenti fuori luogo o che riguardano dichiarazioni di soggetti politici o loro scelte. Si riserva di rimuovere commenti ritenuti illeciti, diffamatori e/o calunniosi, volgari, lesivi della privacy altrui, che ledano la dignità delle persone e il decoro delle istituzioni, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza. Verranno inoltre eliminati:

- informazioni che possono tendere a compromettere la sicurezza o la sicurezza dei sistemi pubblici;
- contenuti che violino l'interesse di una proprietà legale o di terzi;
- commenti o post che presentino dati sensibili in violazione della normativa vigente in materia di privacy;
- contenuti di natura pubblicitaria e più in generale che utilizzano i messaggi a scopo commerciale (promozione, sponsorizzazione e vendita di prodotti).

Vengono scoraggiati e sono soggetti a moderazione e/o cancellazione i seguenti contenuti:

- commenti non pertinenti l'argomento pubblicato (off topic);
- commenti e post che presentano dati sensibili;
- commenti e post scritti per disturbare la discussione o offendere chi gestisce e modera i canali social o gli altri utenti;
- commenti e post contenenti insulti, turpiloquio, minacce o atteggiamenti che ledano la dignità personale, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza;
- commenti e post spam di natura commerciale e politica;
- commenti e post inseriti ripetutamente.

In particolare, non saranno tollerati post e commenti discriminatori, denigratori o offensivi nei confronti di altri utenti, amministratori, dipendenti comunali, di Enti, Associazioni, Aziende o di chi gestisce e modera i canali social.

Per chi dovesse violare ripetutamente queste condizioni ci si riserva il diritto di usare il ban/blocco per impedire ulteriori interventi e di segnalare l'utente ai responsabili della piattaforma ed eventualmente alle forze dell'ordine preposte in particolare per reati quali la diffamazione. Si ricorda che l'utente che interagisce con il Social ne risponde sia penalmente che civilmente.

Il trattamento dei dati personali degli utenti segue le privacy policy in uso alle diverse piattaforme utilizzate.

I dati e gli interventi inseriti sono visibili e consultabili da qualsiasi utente che acceda ai profili social istituzionali e sono indicizzati e reperibili anche dai motori di ricerca generalisti.

Sistema di comunicazione mobile unidirezionale tramite canale di messaggistica WhatsApp – policy di utilizzo

Oggetto del servizio e finalità

Le presenti disposizioni disciplinano l'accesso pubblico al servizio WhatsApp erogato dal Comune di Cardano al Campo, mediante l'uso di postazioni mobili (smartphone/tablet) di proprietà dell'utenza. Il servizio consente, tramite canale WhatsApp a libero accesso, di ricevere informazioni e news di interesse pubblico per la cittadinanza del Comune di Cardano al Campo.

Il servizio è **unidirezionale** ed è rivolto agli utenti in possesso di dispositivo portatile munito dell'applicazione WhatsApp che desiderano essere informati su notizie, scadenze, emergenze ecc. relative al territorio comunale.

L'iscrizione e la registrazione al servizio sono gratuite, nel rispetto delle normative vigenti e nelle modalità definite nel presente documento.

Il canale WhatsApp ha finalità istituzionali ed e associato ad utenza del Comune di Cardano al Campo, che è l'unico proprietario.

Il Comune di Cardano al Campo si riserva la facoltà di modificare in qualsiasi momento e senza necessità di preavviso le modalità di fruizione, nel caso in cui dovesse riscontrare un utilizzo non coerente con gli obiettivi fissati.

Caratteristiche del servizio

Il servizio reso tramite il canale di messaggistica WhatsApp presenta le seguenti caratteristiche:

a) è **gratuito** ed è utilizzabile previa libera iscrizione da parte dei cittadini;
b) consente di ricevere informazioni di Pubblica Utilità (viabilità, scadenze, emergenze, novità ecc.);
c) è **unidirezionale** ed è erogato in modalità broadcast, vale a dire di trasmissione a più destinatari, senza possibilità per i singoli utenti di vedere o controllare contatti o dispositivi altrui;
d) è solo di invio messaggi da parte dell'Ente verso gli iscritti al canale;
e) il numero di telefono utilizzato per il canale **non è abilitato in ricezione** e, dunque, per qualsiasi comunicazione al Comune restano confermati e devono essere utilizzati solo i canali tradizionali;
f) può essere interrotto in qualsiasi momento, procedendo autonomamente all'annullamento dell'iscrizione al canale, abbandonando così la community.

Modalità di fruizione del servizio

Per utilizzare il servizio è necessario registrarsi su apposito link che verrà reso disponibile sul sito istituzionale. Al termine della registrazione, l'utente dichiara sotto la propria responsabilità di aver letto ed accettato le condizioni e i termini del servizio, nonché l'informativa privacy.

Qualora si verificassero problemi con il servizio è possibile segnalare gli stessi scrivendo alla casella mail: segreteria@comune.cardanoalcampo.va.it

Manleva e responsabilità

Il Comune di Cardano al Campo declina ogni responsabilità per l'utilizzo improprio del servizio.

Gli iscritti devono rispettare le regole del canale e utilizzare le reazioni emoji in modo appropriato.

Gli amministratori del canale sono responsabili per il contenuto delle comunicazioni inviate e devono assicurare che l'esperienza proposta agli iscritti sia idonea, sicura, e rispondente alle regole generali e di composizione di cui al Piano di comunicazione e che il canale sia gestito seguendo rigorosamente le linee guide del provider (https://www.whatsapp.com/legal/channels-guidelines?lang=it_IT).

Tutela della privacy

Al fine di garantire la tutela della privacy dei fruitori del canale WhatsApp, gli iscritti non possono vedere chi altro sta seguendo il canale né possono vedere il numero di telefono degli altri utenti, né rispondere ai messaggi; il canale ha, infatti, la specifica funzione di trasmettere messaggi a senso unico su WhatsApp.

Per consentire la condivisione di contenuti pubblici senza limitazioni del numero di destinatari, il canale non è crittografato end-to-end.

Gli amministratori del canale che non possono vedere il numero di telefono completo degli utenti, a meno non sia salvato tra i contatti del mittente.

Si ricorda che i canali sono opzionali e si trovano in una scheda separata dalle chat ordinarie: gli utenti iscritti potranno visualizzare il canale nella sezione "Aggiornamenti" dell'app WhatsApp e nella sezione "Canali" di WhatsApp Web (https://web.whatsapp.com/). I messaggi personali e le chiamate continuano a essere crittografati end-to-end. Nessun altro, nemmeno il Gestore di WhatsApp, può leggerne o ascoltarne il contenuto.