



# **SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA DEL COMUNE DI CASTELLO D'ARGILE**

## **Linee guida per la gestione dei profili del Comune di Castello d'Argile sui social media**

### **Premessa**

Questo documento ha la finalità di stabilire regole certe e condivise per il comportamento dei dipendenti del Comune di Castello d'Argile sui profili social istituzionali dell'Ente e di suggerire condotte per quelli personali. Definisce inoltre le modalità di gestione e attivazione dei profili del Comune di Castello d'Argile sui social media.

Le linee guida sono aggiornate secondo l'evoluzione della normativa e lo sviluppo dei social media e vengono pubblicate sul sito web istituzionale del Comune di Castello d'Argile nella sezione (Amministrazione trasparente/Disposizioni generali/Atti generali/Codice disciplinare e Codice di condotta) a cura dell'Area Istituzionale e Demoanagrafica.

Le linee guida sono elaborate coerentemente con le indicazioni contenute nel vademecum "Pubblica amministrazione e social media" prodotto dal FORMEZ per il Ministero della Semplificazione e della Pubblica Amministrazione.

Il documento si compone di un Vademecum contenente cinque regole basilari e di buon senso per una corretta presenza online dei dipendenti del Comune e di prescrizioni per l'attivazione di nuove pagine legate all'Ente e il corretto uso di quelle esistenti.

## **Vademecum: come comportarsi online (e perché)**

**SIATE VOI STESSI** - Nelle eventuali biografie sui vostri profili social siete liberi di dichiarare che lavorate per il Comune: è un modo per fare sistema e aumentare la notorietà dell'Ente. Dichiarate però anche che le opinioni che esprimerete sono personali. Non date l'impressione di parlare a nome del Comune e dite in modo esplicito che parlate in via personale. Dichiarare esplicitamente che una propria opinione non rispecchia quella dell'Ente può neutralizzare situazioni potenzialmente critiche, soprattutto per il dipendente.

**PROMUOVETE IL COMUNE, AL MEGLIO** - I dipendenti sono i primi "ambasciatori" delle attività e degli eventi dell'Ente e ogni gesto di condivisione e rilancio è prezioso. La preghiera è, però, di condividere il materiale *ufficiale* (diffondendo il link della pagina web del Comune o, per via social, utilizzando le funzioni *share*). Questo salvaguarda la coerenza e riconoscibilità dell'immagine del Comune di Castello d'Argile.

**FATECI SAPERE SE QUALCOSA NON VA** - Se ricevete o trovate online commenti negativi sul Comune di Castello d'Argile, vi consigliamo di commentarli e vi chiediamo invece di segnalarli via mail a [comunicazione@comune.castello-d-argile.bo.it](mailto:comunicazione@comune.castello-d-argile.bo.it): sarà nostra cura valutare le potenziali criticità e le eventuali azioni da intraprendere. La gestione di feedback negativi implica una valutazione generale che è opportuno delegare al servizio.

**SIATE RISERVATI** – Non dimenticate che tutto ciò che pubblicate online diventa di pubblico dominio. Non divulgate informazioni riservate o interne e opinioni o giudizi che possano ledere l'immagine dell'Amministrazione: il rispetto del segreto d'ufficio e gli obblighi di riservatezza e correttezza enunciati nel *Codice di comportamento* ([art.3 – disposizioni generali](#)) valgono anche sui social.

**NON APRITE PROFILI LEGATI AL COMUNE** – Anche sui social è importante rendere coerente e monitorata la presenza del Comune ed evitare una moltiplicazione di "voci dell'Ente". Se credete importante aprire una pagina su uno specifico progetto, leggete "Attivazione di profili tematici gestiti autonomamente dal settore".

## **Contenuti pubblicabili**

I contenuti pubblicati sui profili istituzionali e tematici dell'Amministrazione riguardano attività istituzionali, iniziative, progetti, informazioni su bandi, servizi, eventi, notizie di pubblica utilità, scadenze, opportunità di coinvolgimento e partecipazione dei cittadini, promozione del territorio.

Sulle pagine social dell'Amministrazione è possibile condividere e rilanciare anche contenuti e messaggi provenienti da soggetti terzi (enti pubblici, fondazioni, associazioni e gruppi presenti sul territorio), a patto che il loro contenuto sia di pubblico interesse e coerente con gli obiettivi comunicativi dell'Amministrazione.

Gli account social dell'Amministrazione possono essere usati per iniziative patrocinate o che coinvolgano l'Amministrazione. Non ne è consentito l'utilizzo per scopi privati e/o personali (fini politici, commerciali ecc.). Per finalità politiche gli amministratori devono far riferimento a eventuali account personali o dei rispettivi movimenti politici.

## **I social media: account istituzionali e tematici**

L'Amministrazione si dota di account social per comunicare in modo più efficace, informare e interagire con i cittadini.

Gli account istituzionali ufficiali adottati dall'Amministrazione sono costantemente aggiornati dall'Area Istituzionale e Demoanagrafica.

## **Attivazione di account tematici gestite autonomamente da ciascuna Area**

La richiesta di attivazione di account tematici su uno o più social media deve essere indirizzata dal Responsabile dell'Area interessata al Responsabile dell'Area Istituzionale e Demoanagrafica e all'Assessore delegato.

Per quello che riguarda Facebook, nello specifico, si precisa che è possibile aprire solo pagine e non profili (una PA che lo faccia viola i Termini del servizio di Facebook) né gruppi (i quali non consentono l'accesso alle statistiche d'uso e soprattutto non sono "verificabili" e associabili ad una pubblica amministrazione realmente esistente).

È possibile richiedere l'apertura di nuove pagine solo per temi o progetti di evidente interesse pubblico, che richiedano un rapporto diretto con i cittadini, o per i quali risulti opportuno il coinvolgimento di specifici target di pubblico.

Le pagine tematiche attivate su richiesta dei Responsabili di Area devono mantenere un carattere istituzionale e indicare chiaramente il riferimento all'Ente.

*Nello specifico devono:*

- riportare lo stemma del Comune nell'immagine di copertina
- inserire tutte le necessarie info di contatto e indicare chiaramente l'Ente d'appartenenza all'interno della sezione informativa
- menzionare il Comune in ogni post, di modo da consentire eventuali condivisioni e rilanci dei post pubblicati
- applicare la medesima Social media policy esterna adottata dall'Ente e linkarla in evidenza

La responsabilità dei contenuti, dell'aggiornamento e del corretto funzionamento della pagina tematica è a carico dell'Area che l'ha attivata.

Al momento della richiesta, il responsabile segnala i nomi dei redattori incaricati di mantenere aggiornata la pagina.

Le Aree che attivano pagine tematiche sono tenute inoltre a:

- mantenere aggiornate le pagine, pubblicando con continuità informazioni e notizie;
- rispondere nel minor tempo possibile alle domande dei cittadini;
- eliminare eventuali commenti che violino le Regole di utilizzo (cfr. *Social media policy esterna*)

Nel caso in cui le pagine rimangano a lungo inattive, o non riescano a tenere fede al loro impegno di instaurare, alimentare e mantenere il rapporto diretto e attivo con i cittadini, il Comune si riserva la facoltà di chiuderle.

### **Ufficio responsabile della gestione dei Social Network**

L'account istituzionale del Comune di Castello d'Argile sui Social Network è gestito dall'Area Istituzionale e Demoanagrafica.

### **Account social istituzionali del Comune di Castello d'Argile**

#### **FACEBOOK**

<https://www.facebook.com/ComuneCastellodArgile/> pagina istituzionale del Comune di Castello d'Argile, a cura dell'Area Istituzionale e Demoanagrafica e della Giunta comunale.

**N.B.:** altri account che rimandino al Comune di Castello d'Argile o a suoi progetti/attività/servizi - sui due social network indicati o su altri -, sono da considerarsi iniziative private prive di valenza istituzionale

### **Vigilanza, controlli e responsabilità**

La violazione degli obblighi contenuti nel presente documento è rilevante disciplinarmente.

Per tutto quanto attiene alla vigilanza e al monitoraggio sull'attuazione del presente documento si rimanda all'art. 11 del [Codice di comportamento dei Comuni dell'Unione e dell'Unione Reno Galliera](#) (approvato con deliberazione di Giunta dell'Unione nr. 2 del 14 gennaio 2014 - modificato con deliberazione di Giunta dell'Unione nr. 72 del 2 agosto 2016).

### **Versione del documento**

La prima data di pubblicazione del presente documento è il 08/11/2017, il testo verrà rivisto e aggiornato nel tempo in base alle esigenze.

*Ultimo aggiornamento: 08/11/2017*