

# **Disciplinare per l'utilizzo e la gestione degli account dei social media del Comune di Santa Croce sull'Arno (Social Media Policy)**

**Approvato con Delibera n. 209 del 16/12/2021**

## **Indice generale**

|   |          |
|---|----------|
| <b>Art. 1 – Oggetto</b>   | <b>1</b> |
| <b>Art. 2 – Principi</b>  | <b>1</b> |
| <b>Art. 3 – Responsabilità e gestione dei contenuti</b>                   | <b>2</b> |
| <b>Art. 4 – Modalità di accesso e norme di comportamento degli utenti</b> | <b>3</b> |
| <b>Art. 5 - Costi di gestione</b>   | <b>3</b> |
| <b>Art. 6 – Responsabilità per malfunzionamenti tecnici</b>               | <b>3</b> |
| <b>Art. 7 – Entrata in vigore</b>   | <b>3</b> |

## **Art. 1 – Oggetto**

1. Il presente disciplinare regola l'utilizzo e la gestione degli account dei social media (d'ora in poi *account social*) del Comune di Santa Croce sull'Arno sui più recenti canali di comunicazione e definisce le modalità di pubblicazione, redazione, gestione delle informazioni multimediali in essi contenute e della moderazione dei contenuti.

2. Con l'espressione social media si intendono gli attuali e futuri mezzi di comunicazione di massa che si andranno creando di pari passo all'avanzamento del processo tecnologico.

## **Art. 2 – Principi**

1. Il Comune di Santa Croce sull'Arno riconosce il web e i media quali strumenti fondamentali dell'informazione, della comunicazione di pubblica utilità e di emergenza, nonché di dialogo con la cittadinanza. Essi costituiscono le nuove modalità di interazione e partecipazione che il Comune di Santa Croce sull'Arno intende utilizzare, non solo per comunicare in maniera efficace i propri contenuti, ma anche per ascoltare e monitorare le esigenze e il livello di soddisfazione della cittadinanza ed elaborare strategie di risposta, per esempio attraverso la pubblicazione di faq (Frequently Asked Questions, Domande Frequenti).

2. L'Amministrazione considera questi canali di comunicazione come un'ulteriore opportunità per rafforzare la cittadinanza attiva e come un luogo di libero scambio ed accesso alle informazioni, senza alcuna discriminazione salvo quanto indicato nelle policy dei singoli canali in vigore.

3. A tale scopo l'Amministrazione Comunale riconosce i social media in uso elencati sul sito istituzionale del Comune di Santa Croce sull'Arno, <https://www.comune.santacroce.pi.it/servizi-online/social/>.

4. Sono considerati account social ufficiali non solo il profilo principale, ma anche tutti gli altri profili tematici gestiti dai singoli assessorati o servizi comunali, nonché le pagine/evento temporanee nate dai profili stessi dell'Amministrazione Comunale.

5. Gli account social del Comune di Santa Croce sull'Arno sono una risorsa aggiuntiva ai tradizionali canali di comunicazione. Devono essere utilizzati in coerenza tra loro e rispetto alle funzioni e agli obiettivi fondamentali dell'Ente ma non sostituiscono, nella loro valenza legale, le informazioni pubblicate attraverso il sito istituzionale dell'Ente.

### **Art. 3 – Responsabilità e gestione dei contenuti**

1. Il responsabile degli account social del Comune di Santa Croce sull'Arno tutela i principi dell'art. 2 del presente disciplinare.

2. L'Unità Operativa Staff Segreteria Sindaco Giunta / Cerimoniale / Comunicazione / Sito internet / Cultura / Gestione iniziative, d'ora in avanti **Unità Operativa Staff Segreteria Sindaco**, è il soggetto incaricato di agevolare l'utilizzo dei servizi offerti ai cittadini, ed è deputato all'**amministrazione degli account social** in base ai criteri di pubblica utilità e di semplificazione del rapporto tra Cittadinanza e Pubblica Amministrazione.

3. Tutti gli altri profili tematici, in gestione ai singoli assessorati o servizi comunali, devono attenersi alle indicazioni del presente disciplinare con l'opportuna regola di condividere i contenuti al fine di creare una comunicazione univoca ed omogenea dell'Ente e avranno come responsabile la figura apicale relativa al servizio.

4. **Gli editor** dei singoli account social pubblicano contenuti scritti con trasparenza, correttezza ed efficacia comunicativa, proponendo comunicazioni altamente informative, privilegiando le informazioni di pubblica utilità come supporto alla semplificazione e facilitazione delle cittadine e dei cittadini e come accesso alle nuove possibilità o servizi offerti dall'Amministrazione che hanno un impatto sulla cittadinanza.

5. Gli eventi organizzati da privati singoli o associati sono diffusi e pubblicizzati solamente se patrocinati dall'Amministrazione a seguito di deliberazione della Giunta Municipale.

6. I contenuti pubblicati devono essere di interesse generale e rispettare la privacy delle persone; sono da evitarsi riferimenti a fatti o dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano la sfera personale di terzi.

7. Non vengono pubblicati contenuti di natura commerciale.

8. Gli account social non possono essere utilizzati per la propaganda politica ed elettorale, in quanto strumenti esclusivi di comunicazione su argomenti di pubblica utilità e sociale.

9. Gli amministratori degli account social potranno, a loro discrezione, modificare o rifiutare di inserire o rimuovere ogni materiale che giudicano essere in violazione delle norme indicate dal presente disciplinare.

10. Nel rispetto del Regolamento UE 679/2016 (GDPR), non devono essere diffusi dati sensibili né giudiziari; pertanto, prima della pubblicazione, gli stessi dati nonché ogni altra informazione che permetta, direttamente o indirettamente, l'attribuzione a determinate persone, saranno rimossi od oscurati.

11. La copertura del servizio offerto tramite questi nuovi canali di comunicazione corrisponderà con gli orari di ufficio tranne in casi eccezionali e di emergenza, quando il servizio garantirà le necessità di comunicazione istantanea.

12. **Amministratori ed editor** dei profili si impegnano a rispondere alle richieste di informazioni dei cittadini nel minor tempo possibile. Eventuali segnalazioni di disservizi e di richieste di

intervento di manutenzione saranno dirottate al servizio dedicato alla gestione delle segnalazioni dei cittadini.

#### **Art. 4 – Modalità di accesso e norme di comportamento degli utenti**

1. L'accesso agli account social dell'Amministrazione Comunale da parte della cittadinanza è limitato alla pubblicazione di commenti ai post. Il soggetto che decide di scrivere sui suddetti profili potrà liberamente esprimersi in forma critica o propositiva, non ricorrendo in alcun caso a locuzioni o affermazioni scurrili o di stampo razzista che possano ledere la sensibilità o l'orientamento politico o religioso di chiunque.
2. Il soggetto che decide di scrivere sui suddetti profili dovrà farlo con moderazione e correttezza.
3. I commenti e le foto che possono essere inseriti devono essere di interesse generale o criticamente positive e devono rispettare la riservatezza delle persone.
4. La pubblicazione dei contenuti è sottoposta a procedura di moderazione da parte degli addetti, individuati dal presente disciplinare o dai regolamenti delle singole piattaforme, per contenere eventuali comportamenti contrari alle norme d'uso. Nei casi più gravi gli amministratori si riservano la possibilità di cancellare i contenuti, bloccare gli utenti e segnalarli ai filtri di moderazione del social network ospitante.
5. Ogni singolo utente deve tenere un comportamento rispettoso dell'etica e delle norme di buon uso dei servizi di rete ed è direttamente responsabile, civilmente e penalmente, a norma delle vigenti leggi, per l'uso fatto del servizio. La responsabilità si estende alla violazione degli accessi protetti, del copyright e delle licenze d'uso.
6. Il controllo e la verifica di quanto disposto nel presente disciplinare, fermo restando l'obbligo di denunciare all'Autorità Giudiziaria eventuali reati, è in capo all'Unità Operativa Staff Segreteria Sindaco.

#### **Art. 5 - Costi di gestione**

1. Come dai vigenti regolamenti dei social network utilizzati dall'Amministrazione comunale, riconosciuti all'art. 2 comma 3, non sono attualmente previsti costi di registrazione e gestione.
2. Eventuali formalità che dovessero essere previste dagli amministratori dei singoli social network (es. canoni annuali per il mantenimento del nome del profilo) verranno prese in considerazione e sarà valutata la determinazione degli oneri da sostenere.

#### **Art. 6 – Responsabilità per malfunzionamenti tecnici**

Le piattaforme tecnologiche su cui sono installati i social media non sono di proprietà del Comune di Santa Croce sull'Arno, qualsiasi malfunzionamento non è imputabile all'Amministrazione comunale.

#### **Art. 7 – Entrata in vigore**

Il presente Disciplinare entra in vigore dopo l'approvazione della Giunta Comunale, è pubblicato all'Albo Pretorio del Comune di Santa Croce sull'Arno e sul portale istituzionale del Comune nella sezione "Amministrazione Trasparente".