

**REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO  
E L'UTILIZZO DEGLI ACCOUNT ISTITUZIONALI DEL COMUNE DI RAVARINO  
SUI SOCIAL-NETWORK E SOCIAL-MEDIA**

## **Indice generale**

Art. 1 - Oggetto del Regolamento

Art. 2 - Finalità e contenuti

Art. 3 - Gestione della pagine/account

Art. 4 - Modalità di accesso ai social media e norme di comportamento

Art. 5 - Account istituzionali

Art. 6 - Sospensioni o limitazioni del servizio

Art. 7 - Policy interna

### **Art. 1 - Oggetto del Regolamento**

1. Il presente Regolamento disciplina la gestione ed il funzionamento delle pagine/account istituzionali aperte sui social network e social-media del Comune di Ravarino e le modalità di pubblicazione e di accesso ai documenti, nonché di ogni altra informazione in esso contenuto.
2. Il regolamento definisce altresì le principali regole di gestione dei social network del Comune di Ravarino da parte del personale interno.

### **Art. 2 - Finalità e contenuti**

1. Il Comune di Ravarino utilizza i social media per agevolare l'accesso ai servizi da parte dei cittadini, perseguendo finalità istituzionali e di interesse generale, divulgando informazioni di servizio e comunicazioni istituzionali (a titolo di esempio: bandi, scadenze, informazioni di servizio e di pubblica utilità, comunicazioni del Sindaco e dello staff del Sindaco, aggiornamenti in situazioni di emergenza, comunicati stampa, fotonotizie ecc.), favorire la trasparenza dell'attività amministrativa, la promozione del territorio e di eventi pubblici.  
I contenuti diffusi dall'Ente attraverso i social network non sostituiscono gli obblighi istituzionali di pubblicità e trasparenza.
2. Il Comune si riserva anche la facoltà di condividere e rilanciare contenuti generati da terzi, qualora risultino di pubblico interesse. In questo caso, lo staff non si assume alcuna responsabilità per eventuali informazioni errate o inesatte, ferme restando le operazioni di verifica svolte, nei limiti del possibile, sull'attendibilità dei messaggi.
3. Gli eventuali spazi pubblicitari presenti nelle pagine gestite dal Comune non dipendono dall'Amministrazione, ma sono generati automaticamente dai sistemi dei social network e socialmedia.

### **Art. 3 - Gestione della pagine/account**

1. Il Sindaco individua un proprio staff - di cui possono far parte Dipendenti, Amministratori o altri soggetti funzionalmente e/o organizzativamente assegnati - quale gestore delle pagine/account del Comune.
2. Le password di accesso sono in capo al Sindaco, in qualità di rappresentante legale dell'Ente proprietario degli account, che potrà avvalersi del suddetto staff per la gestione delle password.
3. L'elenco delle persone autorizzate alla gestione della pagine/account, l'inserimento di contenuti e la moderazione dei commenti viene individuato con separato provvedimento del Sindaco.
4. Tali pubblicazioni non sostituiscono in alcun modo le forme di pubblicità prescritte dalla legge, né pregiudicano il diritto di accesso agli atti amministrativi, bensì hanno lo scopo di aggiungersi ad esse per rendere maggiormente incisiva l'attività di comunicazione dell'Ente.
5. In generale, non è garantita la risposta diretta alle menzioni, ai messaggi o ai commenti e si precisa che non esistono tempi minimi o massimi di risposta. Lo staff si riserva di rispondere a commenti e messaggi o intervenire in discussioni solo quando ne ravvisa l'effettiva utilità anche in termini di corretta informazione al pubblico e valutata la correttezza e adeguatezza dello stile comunicativo adottato dall'utente.
6. I canali social del Comune non possono essere utilizzati per richiedere (tramite messaggi diretti, commenti, menzioni, ecc.) informazioni personali o assistenza diretta (ad esempio su pratiche, problematiche personali, segnalazioni, ecc.). Per tali necessità si deve sempre fare riferimento esclusivamente ai canali di contatto ufficiali [comunediravarino@cert.comune.ravarino.mo.it](mailto:comunediravarino@cert.comune.ravarino.mo.it). In generale, non è garantita la risposta diretta alle menzioni, ai messaggi o ai commenti e si precisa che non esistono tempi minimi o massimi di risposta.

#### **Art. 4 - Modalità di accesso ai social media e norme di comportamento**

1. I canali Social del Comune di Ravarino, riconoscibili oltre che dal nome anche per la presenza dello stemma ufficiale dell'Amministrazione comunale, sono gestiti dallo staff di cui all'art. 3 comma 1 che provvede a gestire le abilitazioni del profilo, ad effettuare le opportune comunicazioni, ad accreditarsi al servizio con "username" e "password", ad aggiornare i profili di accesso e ad ogni altro adempimento tecnico di cui al presente Regolamento.

2. L'accesso (lato-utente) ai profili dei vari social media dell'Amministrazione Comunale, di cui all'allegato A" è libero ed aperto a tutti. Il soggetto che decide di scrivere sui suddetti profili dell'Amministrazione, potrà liberamente esprimersi in forma critica o propositiva, non ricorrendo in alcun caso a locuzioni o affermazioni scurrili, bestemmie o turpiloqui in genere, che possono ledere la sensibilità o l'orientamento politico e religioso della comunità presente; i contenuti e le foto che possono essere inseriti devono essere di interesse generale o criticamente propositive. Resta inteso che ognuno è responsabile, anche legalmente, dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime.

3. L'aggiornamento dell'elenco dei vari social media è di competenza della Giunta Comunale. In ogni caso, saranno rimossi dallo staff tutti i post, i commenti o i materiali audio/video che:

- hanno un contenuto politico o propagandistico;
- presentano un linguaggio inappropriato e/o un tono minaccioso, violento, volgare o irrispettoso;
- presentano contenuti illeciti o che incitano a compiere attività illecite;
- hanno contenuti offensivi, ingannevoli, allarmistici, o in violazione di diritti di terzi;
- divulgano dati e informazioni personali o che possono cagionare danni o ledere la reputazione di terzi;
- riportano direttamente o indirettamente informazioni riferite ai minori;
- presentano contenuto osceno, pornografico o pedopornografico, o tale da offendere la sensibilità degli utenti;
- hanno un contenuto discriminatorio per genere, razza, etnia, lingua, credo religioso, opinioni politiche, orientamento sessuale, età, condizioni personali e sociali;
- promuovono o sostengono attività illegali, che violano il copyright o che utilizzano in modo improprio un marchio registrato;
- hanno finalità di promozione di prodotti o servizi;

4. Per chi dovesse violare ripetutamente queste condizioni o quelle contenute nelle policy degli strumenti adottati, lo staff si riserva il diritto di usare il ban o il blocco (quando possibile dopo un primo avvertimento) per impedire ulteriori interventi, e di segnalare l'utente ai responsabili della piattaforma ed eventualmente alle forze dell'ordine. Messaggi contenenti dati personali (indirizzi email, numeri di telefono, indirizzi, etc) potranno essere rimossi a tutela delle persone interessate.

5. Si ricorda che il trattamento dei dati personali degli utenti risponde alle policy in uso sulle piattaforme utilizzate. I dati personali o sensibili inseriti in commenti o post pubblici all'interno dei canali sui social media del Comune di Ravarino potranno essere rimossi. I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ai gestori dei canali saranno trattati nel rispetto delle norme vigenti sulla protezione dei dati personali e della Privacy.

#### **Art. 5 - Account istituzionali**

1. Il Comune di Ravarino, ad oggi, è presente sui social media di cui all'allegato "A" e i profili sono gestiti dallo staff di cui all'art. 3 comma 1, che si avvale delle strutture dell'Ente dedicate alla comunicazione. Eventuali profili social degli organi istituzionali sono gestiti personalmente.

2. L'autorizzazione all'attivazione di ulteriori e diversi social-media è demandata alla Giunta comunale .

## **Art. 6 - Sospensioni o limitazioni del servizio**

1. Il servizio potrà essere limitato durante le pause estive e natalizie.

## **Art. 7 - Policy interna**

### **Modalità in rappresentanza dell'Ente**

1. La Social Media Policy Interna individua le principali regole di gestione dei social media in uso da parte del Comune. Per quanto riguarda le tipologie di utilizzo si distingue tra: le modalità d'uso in rappresentanza dell'ente e le modalità d'uso privato.

2. Il presente paragrafo indica le modalità di comportamento che il personale del Comune di Ravarino 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.

3. 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.

4. Nel caso sia necessario, per assicurare la risposta più pertinente ai commenti, il personale autorizzato trasferisce le richieste agli uffici competenti.

5. 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.

6. In particolare dovranno essere rispettate le seguenti linee di comportamento:

- l'autore dei contenuti inseriti nei social dovrà essere sempre identificabile qualora possibile;
- il tipo di comunicazione che l'ente persegue sui canali web è "orientata all'utente" ovvero riguarda, in via principale, comunicazione di pubblico interesse;
- 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 illustrata nella prima parte del presente documento;
- i tempi di pubblicazione sono decisi nell'ambito dell'organizzazione quotidiana delle attività.

7. 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.

### **Pubblicazione di immagini e album**

1. 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 sui social network di un album fotografico o di video prevede un esaustivo richiamo - nel titolo e/o nel sottotitolo - all'iniziativa e/o evento nonché, per ogni singola foto/video, un ulteriore dettaglio con didascalia esplicativa e/o dichiarazione.

### **Disposizioni finali**

1. Il controllo e la verifica di quanto disposto dal presente Regolamento, fermo restando l'obbligo di denunciare all'Autorità Giudiziaria eventuali reati perseguibili d'ufficio, sono in capo al Segretario Generale. I controlli possono essere fatti al momento e/o a campione, anche in tempi successivi e qualsiasi comportamento ritenuto non ammissibile alla luce del presente Regolamento verrà punito.

2. Pertanto, oltre a quanto previsto dal D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 - Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici il personale dovrà 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 alla propria Amministrazione.