



Città di Somma Lombardo

SOCIAL MEDIA POLICY
Termini e condizioni d'utilizzo
dei canali Social Media
del Comune di Somma Lombardo

Finalità

Il Comune di Somma Lombardo nell'ambito delle proprie finalità istituzionali utilizza i principali social media e il sito web per comunicare con i cittadini attraverso la Rete. I canali istituzionali sono gestiti direttamente da personale dipendente dell'Ente.

Le principali finalità sono:

- informare la cittadinanza sulle attività istituzionali;
- segnalare eventi, manifestazioni, iniziative culturali e per il tempo libero;
- diffondere notizie di pubblica utilità.

L'utilizzo dei media digitali favorisce la partecipazione, il confronto e il dialogo con i propri interlocutori. In questi spazi e con queste attività l'amministrazione intende perseguire finalità istituzionali e di interesse generale per la città.

La Social Media Policy è il codice di condotta che regola la relazione su internet, e in particolare sui social media, tra il Comune e i suoi dipendenti (Social Media Policy Interna) e tra il Comune e i suoi utenti (Social Media Policy Esterna).

Elenco degli account ufficiali

Il Comune di Somma Lombardo è ufficialmente presente nei seguenti social media:

Facebook, Instagram, Youtube e WhatsApp, tramite le pagine e i profili elencati nella pagina "Social media" del sito istituzionale.

Il Comune si riserva di segnalare eventuali casi di violazione della proprietà intellettuale o di abuso dell'identità e dell'immagine dell'Ente, anche tramite account fake, ai gestori delle piattaforme e, se necessario, alle autorità giudiziarie competenti.

Contenuti

I contenuti pubblicati sui social media sono creati dal Comune di Somma Lombardo, se non indicato diversamente. Se possibile, tutti i contenuti vengono resi disponibili anche in forma pubblica tramite siti web accessibili e consultabili senza l'obbligo di registrarsi.

Altri contenuti di pubblico interesse prodotti da terzi possono essere proposti sulla base delle valutazioni del responsabile della pubblicazione incaricato dal Comune. Tutti i contenuti devono essere complianti rispetto alle Social Media Policy Interna ed Esterna.

L'aggregazione dei contenuti pubblicati dal Comune di Somma Lombardo con contenuti di terzi, la ripubblicazione in altro contesto, eventuali rielaborazioni e altre forme di trattamento non sono sotto il controllo dell'Ente.

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 e pubblicano contenuti e commenti, sia che questo faccia parte del proprio lavoro e avvenga tramite un account aziendale sia quando attraverso 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; può esporre a sospensioni o cancellazioni del profilo, nel caso non si rispettino i termini del servizio contratti con il social media stesso; può esporre anche a danni diretti come richieste di risarcimento, 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 direttamente gestita da persone individuate dall'Ente, la presenza sui social media del Comune è responsabilità di tutti i dipendenti, dal momento che la strategia di comunicazione deve garantire:

- 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 aggiornate costantemente;
- apertura: si invita a tenere con l'utenza on line lo stesso comportamento corretto, professionale ed empatico dovuto nei rapporti fisici. Gli utenti dei social media sanno di poter esprimere la loro opinione e quindi sono possibili commenti o critiche nei confronti dell'ente e delle sue iniziative. È quindi necessario un atteggiamento sia di ascolto da parte di chi utilizza gli account aziendali, che deve dare risposte in tempi rapidi secondo le modalità indicate nella presente policy, sia di collaborazione tra uffici nel fornire tempestivamente e in modo accurato le informazioni richieste.

Social Media Policy Esterna

Tramite i social media, il Comune di Somma Lombardo informa i cittadini su servizi, progetti e iniziative. I contenuti pubblicati riguardano informazioni di servizio, scadenze, convocazioni di assemblee pubbliche, eventi, bandi, opportunità di coinvolgimento e partecipazione dei cittadini, comunicazioni degli amministratori, aggiornamenti in situazioni di emergenza.

I canali possono essere utilizzati per raccogliere commenti, richieste, domande, critiche e suggerimenti ma non sono il canale ufficiale per le segnalazioni per le quali è presente il Servizio di segnalazione dei cittadini sul sito istituzionale.

I canali producono propri contenuti testuali, fotografie, grafiche, video e altri materiali multimediali che sono da considerarsi in licenza Creative Commons CC BY-ND 3.0. Possono essere riprodotti liberamente, ma devono sempre essere accreditate al canale originale di riferimento.

I canali social non sono i canali ufficiali per contattare e/o dialogare con amministratori e dipendenti, tuttavia, le segnalazioni e i reclami pervenuti tramite i canali social saranno inoltrati comunque agli uffici competenti.

I contatti ufficiali degli uffici e degli amministratori sono pubblicati sulle pagine dei singoli uffici o delle persone.

Il Comune di Somma Lombardo può condividere e rilanciare occasionalmente contenuti e messaggi di pubblico interesse di soggetti terzi (altri enti, soggetti o cittadini della comunità).

Pur verificandone, per quanto possibile, la precisione e l'attendibilità, l'Amministrazione non si assume alcuna responsabilità per eventuali informazioni errate o non aggiornate.

I commenti e i post degli utenti, la cui identità non può essere verificata dall'Ente, rappresentano l'opinione dei singoli e non quella dell'Amministrazione comunale, che non può essere ritenuta responsabile della veridicità o meno di ciò che viene postato sui canali da terzi.

Le regole circa i processi di moderazione vengono presentate nel relativo paragrafo.

I contenuti diffusi tramite i social media non sostituiscono gli obblighi istituzionali di pubblicità e trasparenza e non sono sostitutivi degli ordinari canali di contatto, informazione e comunicazione dell'Ente.

Produzione e pubblicazione dei contenuti

Il Comune 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.

Inoltre, sono ammessi contenuti relativi a informazioni che valorizzino il patrimonio storico e architettonico dell'ente.

I Servizi che desiderano una copertura sui canali social istituzionali, per programmare la presenza della propria notizia possono rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico/Comunicazione a cui comunicheranno il proprio contenuto e/o il link della pagina nel sito istituzionale a cui fare riferimento. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico/Comunicazione si occuperà di dare una forma adatta ai contenuti coerentemente con il social di destinazione e provvederà alla pubblicazione.

Chi produce il contenuto garantisce che non ci siano dati personali, materiali aziendali o informazioni riservate o protette da copyright.

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 per questo ci si impegna a dire sempre il vero e a trasmettere 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.

Tempi e modi della conversazione

I canali social istituzionali sono gestiti dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico/Comunicazione secondo una programmazione di norma settimanale, affiancata da una programmazione giornaliera quando necessario.

Si raccomanda un trattamento dei contenuti che riguardano il Comune secondo le modalità del social utilizzato e una moderata e ponderata partecipazione alla conversazione social.

Eventuali richieste di informazioni non pertinenti al messaggio diffuso, segnalazioni e reclami, anche se pervenuti attraverso messaggi privati veicolati tramite i sistemi di messaggistica integrati nelle diverse reti sociali, devono essere inoltrate immediatamente alla mail urp@comune.sommalombardo.va.it.

Se si è in dubbio, non pubblicare nulla, ma confrontarsi immediatamente con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico/Comunicazione.

Chiunque sia a vario titolo autorizzato a pubblicare sui social deve evitare litigi e non rispondere mai alle provocazioni.

Linguaggio e stile

Il linguaggio deve adeguarsi allo stile del social utilizzato. Rimangono valide le regole per la redazione web di qualunque testo: scrivere in un italiano corretto, scrivere solo fatti certi e verificati, non mancare di rispetto a persone e/o aziende (pubbliche o private), gruppi o categorie di persone e istituzioni.

Infine, vanno rispettate sempre le regole della buona educazione, in particolare sul web la "netiquette" (Galateo della Rete).

Risposte

Ogni richiesta sarà monitorata e presa in carico dal lunedì al venerdì in orario d'ufficio.

L'obiettivo è di rispondere ai cittadini, ove possibile, o di inoltrare le richieste agli uffici competenti sollecitandone la risposta. I tempi di risposta variano in base al tipo di richiesta.

Resta il fatto che i social non sono il canale di comunicazione e dialogo con l'Ente né con l'Amministrazione, per cui si invitano i cittadini a scrivere alla mail urp@comune.somalombardo.va.it o agli indirizzi mail degli Uffici di competenza.

Moderazione

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. 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.

Responsabilità

Ogni Settore ha la responsabilità dei contenuti prodotti e inviati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico/Comunicazione per la pubblicazione e la condivisione.

Contatti

Gli utenti possono rivolgere le loro segnalazioni (anche per segnalare abusi o violazioni del copyright) a:

Ufficio Relazione con il Pubblico/Comunicazione
Tel +39 0331 989095
urp@comune.sommalombardo.va.it
Piazza Vittorio Veneto, 2 – 21019 Somma Lombardo (VA)

I profili del Comune di Somma Lombardo sono attualmente gestiti dall' Ufficio Segreteria del Sindaco, Ufficio Relazioni con il Pubblico/Comunicazione e Ufficio innovazione tecnologica.
Di seguito si elencano le persone titolate ad agire sui profili social gestiti dall'Ente ed esplicitati nella pagina "Elenco Profili Social del Comune di Somma Lombardo" del sito istituzionale.

Stefano Bellaria

Sindaco

Pubblicazione pagina Facebook <https://www.facebook.com/comune.sommalombardo>
stefano.bellaria@comune.sommalombardo.va.it

Donata Maria Valenti

Assessore Politiche Educative, Cultura e Tempo Libero, Comunicazione, Partecipazione

Pubblicazione pagina Facebook

<https://www.facebook.com/comune.sommalombardo>
<https://www.instagram.com/comune.sommalombardo/>
<https://whatsapp.com/channel/0029VaCwSFZ9RZANxw8Bw11k>
donatamaria.valenti@comune.sommalombardo.va.it

Edoardo Piantanida Chiesa

Assessore Lavori Pubblici, Ecologia, Patrimonio e Arredo Urbano, Sport

Pubblicazione pagina Facebook <https://www.facebook.com/comune.sommalombardo>
edoardo.piantanidachiesa@comune.sommalombardo.va.it

Manuela Boschetti

Ufficio Stampa

Pubblicazione sito istituzionale e gestione canali social con moderazione, redazione comunicati stampa, rapporti con la stampa

<https://whatsapp.com/channel/0029VaCwSFZ9RZANxw8Bw11k>
<https://www.facebook.com/comune.sommalombardo;>
<https://www.instagram.com/comune.sommalombardo/>
<https://www.facebook.com/bibliotecasommalombardo;>
<https://www.instagram.com/bibliotecasommalombardo/>
manuela.boschetti@comune.sommalombardo.va.it

Giulia Abatiello

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Pubblicazione sito istituzionale e canali social con moderazione

<https://www.facebook.com/comune.sommalombardo;>
<https://www.instagram.com/comune.sommalombardo/>
Giulia.abatiello@comune.sommalombardo.va.it

Cinzia Roncolato

Biblioteca

Pubblicazione sui canali social della biblioteca

<https://www.facebook.com/bibliotecasommalombarado>;

<https://www.instagram.com/bibliotecasommalombarado/>

cinzia.roncolato@comune.sommalombarado.va.it

Roberta Favalli

Biblioteca

Pubblicazione sui canali social della biblioteca

<https://www.facebook.com/bibliotecasommalombarado>;

<https://www.instagram.com/bibliotecasommalombarado/>

roberta.favalli@comune.sommalombarado.va.it

Elena Cervi

Biblioteca

Pubblicazione sui canali social della biblioteca

<https://www.facebook.com/bibliotecasommalombarado>;

<https://www.instagram.com/bibliotecasommalombarado/>

elena.cervi@comune.sommalombarado.va.it

Antonio Ronchi

Servizio Innovazione Tecnologica

Pubblicazione sito istituzionale

antonio.ronchi@comune.sommalombarado.va.it

Francesco Farina

Servizio Innovazione Tecnologica

Pubblicazione sito istituzionale

francesco.farina@comune.sommalombarado.va.it

Altri account social presenti e riferiti a qualsiasi titolo al Comune di Somma Lombardo non sono né gestiti dall'Ente, né riconducibili, a qualsiasi titolo, alla diretta responsabilità dell'Ente.

Privacy

Gli account social del Comune non raccolgono né trasferiscono i dati personali degli utenti, in quanto le richieste in tal senso vengono indirizzate verso altri canali informativi adibiti a tal scopo. Tuttavia, gli account social applicano il "diritto all'oblio". Pertanto, ad ogni sollecitazione da parte degli utenti singoli, il Comune si adopererà per eliminare ogni riferimento individuale rintracciabile nelle attività dei social media.

L'interazione dei minori al di sotto dei 16 anni con gli account del Comune è consentita solo se autorizzata da chi ne detiene la responsabilità genitoriale.

I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ai gestori dei canali saranno trattati nel rispetto delle leggi vigenti in materia di privacy.

Uso di account personali

Il personale comunale nella configurazione, utilizzo e gestione dei propri account privati sui social media è tenuto a rispettare alcune norme di comportamento, tese a garantire la salvaguardia dell'ente e delle persone che vi lavorano.

Il dipendente che sceglie di rendere nota la sua attività lavorativa è tenuto a specificare nelle informazioni biografiche personali che le opinioni espresse hanno carattere personale e non impegnano in alcun modo la responsabilità dell'ente.

Il personale può liberamente condividere sui propri profili privati i contenuti diffusi dai canali social del Comune: informazioni su servizi, iniziative, progetti, video, immagini e/o infografiche. È da evitare invece la diffusione sul proprio profilo privato di contenuti o eventi del Comune non precedentemente segnalati sui canali social ufficiali o comunque non presenti sul sito del Comune o su un altro sito istituzionale di riferimento.

Allo stesso tempo il personale è tenuto ad osservare un comportamento pubblico rispettoso dell'organizzazione presso cui lavora.

Nello specifico il personale comunale:

- non può divulgare attraverso i social media informazioni riservate, come la corrispondenza interna, informazioni di terze parti di cui è a conoscenza (ad esempio partner, istituzioni, utenti, stakeholder, ecc.) o informazioni su attività lavorative, servizi, progetti e documenti non ancora resi pubblici, decisioni da assumere e provvedimenti relativi a procedimenti in corso, prima che siano stati ufficialmente deliberati e comunicati formalmente alle parti interessate;
- fermo restando il corretto esercizio delle libertà sindacali e del diritto di critica, si astiene dalla trasmissione e diffusione di messaggi minatori o ingiuriosi, commenti e dichiarazioni pubbliche offensive nei confronti dell'Amministrazione, riferiti alle attività istituzionali dell'ente e più in generale al suo operato, che per le forme e i contenuti possano comunque nuocere all'Amministrazione, ledendone l'immagine o compromettendone l'efficienza;
- deve sempre ricordarsi che i propri contenuti anche se privati, una volta messi in rete possono avere risonanza globale;
- deve rispettare la privacy dei colleghi, evitando riferimenti all'attività lavorativa svolta, fatte salve le informazioni di dominio pubblico;
- ad eccezione di eventi pubblici che si svolgono nella sede di lavoro non può divulgare foto, video, o altro materiale multimediale, che riprenda locali e personale senza l'esplicita autorizzazione delle strutture e delle persone coinvolte;
- non può aprire blog, pagine o altri canali a nome del Comune o che trattino argomenti riferiti all'attività istituzionale dell'ente, senza autorizzazione preventiva del Comune;
- non può utilizzare su account personali il logo e lo stemma del Comune.

La violazione di tali regole di comportamento è fonte di responsabilità disciplinare, accertata all'esito del procedimento disciplinare, nel rispetto dei principi di gradualità e proporzionalità delle sanzioni.

I dipendenti abilitati all'utilizzo dei social istituzionali, che possedano anche account di tipo personale, sono chiamati alla massima attenzione nell'utilizzo dei profili adottando tutte le accortezze necessarie, anche tecniche, per evitare lo scambio dei profili durante l'utilizzo degli strumenti.

Versione del documento

Il presente testo viene rivisto e aggiornato nel tempo in base alle esigenze, ai canali social media utilizzati, alla sostituzione del personale sopra indicato.