

# SOCIAL MEDIA POLICY

Questo documento definisce le modalità di utilizzo dei canali social media del Comune di Rosignano Marittimo. L'utilizzo di tali canali comporta l'accettazione integrale della presente policy.

Il documento è suddiviso in due sezioni:

1. Policy Esterna: rivolta ai cittadini e agli utenti.
2. Policy Interna: rivolta ai dipendenti e collaboratori dell'Ente.

## 1. SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA (per il Cittadino)

### Finalità e Contenuti

Il Comune di Rosignano Marittimo utilizza i social media per informare, ascoltare e favorire la partecipazione dei cittadini, nell'ottica della trasparenza. I contenuti pubblicati riguardano:

- Informazioni di servizio, scadenze, bandi e comunicazioni istituzionali.
- Eventi, manifestazioni culturali e turistiche e iniziative di interesse pubblico.
- Aggiornamenti in tempo reale in situazioni di emergenza o calamità naturali (in coordinamento con il Centro Operativo Comunale).

### Regole di conversazione (Netiquette)

Tutti hanno il diritto di esprimere la propria opinione, a patto che ciò avvenga con educazione e rispetto. Non esiste moderazione preventiva, ma il Comune si riserva il diritto di rimuovere contenuti e bloccare utenti che violino queste regole.

Saranno rimossi commenti e post che:

- Utilizzano un linguaggio offensivo, scurrile, minaccioso o violento.
- Promuovono discriminazioni di ogni tipo (genere, etnia, religione, opinioni politiche, orientamento sessuale, disabilità).
- Contengono asserzioni che abbiano fini di apologia del fascismo o del nazismo.

- Contengono dati personali di terzi (violazione della privacy) o diffamazione.
- Hanno scopi commerciali, di spam o di propaganda politica/elettorale.
- Violano il diritto d'autore o utilizzano marchi senza autorizzazione.
- Sono "off topic" (non pertinenti) rispetto alla discussione in corso.
- Contengono contenuti osceni o pornografici.

In casi gravi (minacce, attività illecite), oltre al blocco dell'utente e alla rimozione del contenuto, si procederà alla segnalazione alle forze dell'ordine e ai responsabili della piattaforma.

### **Gestione delle risposte e Validità dei messaggi**

I canali social non sostituiscono gli sportelli ufficiali (URP) o i canali amministrativi tradizionali.

- Nessun Protocollo: I messaggi inviati tramite social (pubblici o privati) non vengono protocollati e non hanno valore di istanza ufficiale.
- Privacy: Non è possibile chiedere informazioni su pratiche personali specifiche o su terzi tramite i social. Per queste richieste è necessario utilizzare i canali istituzionali .
- Tempi di risposta: Le richieste vengono gestite, di norma, dal lunedì al venerdì negli orari di ufficio.

## **2. SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA**

Questa sezione regola il comportamento dei dipendenti del Comune e dei gestori degli account istituzionali, integrando le norme del Codice di Comportamento dei dipendenti pubblici.

### **Gestione degli Account Istituzionali**

Il coordinamento strategico dei canali è affidato all'U.O. Supporto Organi di Governo per essere sottoposta ad approvazione della Giunta Comunale.

- Apertura nuovi canali: Gli uffici che desiderano aprire un canale tematico (es. Progetto specifico) devono farne richiesta all'ufficio competente ed attendere formale autorizzazione tramite Delibera di Giunta Comunale. Non sono ammessi canali non autorizzati.
- Profili ufficiali: L'Allegato 1 riporta i canali social dell'Ente, gestiti internamente o tramite soggetti esterni. Per ciascun profilo è indicata la U.O. referente, la quale detiene le credenziali e garantisce la capacità d'intervento diretto in ogni momento, indipendentemente dall'eventuale esternalizzazione del servizio.

- **Responsabilità:** Ogni pagina, profilo e/o canale social istituzionale dell'Ente deve avere un Ufficio responsabile. Se un canale non viene aggiornato regolarmente, potrà essere chiuso. È permesso l'uso di account personali per amministrare le pagine qualora risulti difficoltoso o inefficiente creare account di servizio, fermo restando che l'attività di pubblicazione verso l'esterno deve avvenire esclusivamente a nome dell'Ente.

## **Comportamento dei Dipendenti**

Il dipendente, sia quando gestisce canali dell'Ente sia quando usa i propri profili privati, è tenuto a comportamenti che non danneggino l'immagine dell'Amministrazione.

### 1. Account Personal vs Istituzionali:

- Quando si parla a nome dell'Ente, si deve usare esclusivamente il profilo istituzionale, mai quello personale.
- Se il dipendente indica nel proprio profilo privato di lavorare per il Comune, deve specificare che le opinioni espresse sono personali e non impegnano l'Amministrazione.

### 2. Riservatezza e Contenuti Vietati:

- È vietato diffondere foto, video o registrazioni effettuate all'interno degli uffici che riprendano colleghi, utenti o locali non aperti al pubblico, senza esplicita autorizzazione.
- È vietato anticipare sui social privati informazioni d'ufficio non ancora rese pubbliche dai canali ufficiali.

### 3. Stile di Comunicazione:

- Chi gestisce i canali dell'Ente deve usare un linguaggio semplice, diretto e istituzionale ma empatico ("No burocratese"), pur garantendo la completezza e la veridicità delle informazioni.
- In caso di critiche o commenti negativi, si risponde con cortesia e dati di fatto, evitando polemiche personali.

## **Emergenze**

In caso di emergenza territoriale, solo i canali istituzionali principali sono autorizzati a diffondere notizie di protezione civile. Gli account tematici e i profili personali dei dipendenti devono limitarsi a rilanciare/condividere le notizie ufficiali per evitare la diffusione di fake news.