

# Social Media Policy del Comune di Vignola

## 1. Oggetto e finalità

Il Comune di Vignola identifica il web e i nuovi media come mezzi fondamentali per ottenere una comunicazione e un'informazione efficace e un dialogo con i cittadini, in conformità con i doveri di comunicazione stabiliti dall'art. 1, comma 5, della L. n. 150/2000. È essenziale che i processi di comunicazione tradizionale siano fortemente integrati con quelli dei social media per assicurare la loro omogeneità. Per questo motivo, il Comune di Vignola ha implementato l'uso dei principali social media con scopi istituzionali e di interesse generale, utilizzandoli per informare, comunicare e ascoltare. Attraverso i social network, promuove la partecipazione, il confronto e il dialogo con i suoi interlocutori. I social network sono servizi informatici on line che permettono la realizzazione di reti sociali virtuali.

I contenuti diffusi dall'Ente attraverso i social network non sostituiscono gli obblighi istituzionali di pubblicità e trasparenza, ma sono da considerarsi come strumenti complementari per raggiungere gli stessi obiettivi. Lo spazio istituzionale sui social media non intende sostituire le competenze specifiche degli uffici e dei servizi, quindi non fornirà informazioni dettagliate su richieste specifiche, ma fornirà indicazioni su come trovare l'informazione desiderata.

Data l'importanza crescente del web e dei nuovi media nel perseguimento degli obiettivi sopra citati, l'obiettivo delle presenti linee guida è quello di regolare l'uso e la gestione dei canali e delle pagine istituzionali aperte dal Comune di Vignola, sui social network e sui social media, e le regole di comportamento del personale e degli utenti.

Si precisa che tutti gli account social tematici gestiti da singoli Servizi comunali devono seguire le indicazioni contenute nelle presenti linee guida. L'insieme delle regole e dei comportamenti descritti di seguito definiscono la Social Media Policy del Comune di Vignola articolandosi:

- internamente verso i dipendenti, collaboratori, consulenti, fornitori;
- esternamente verso i cittadini, le associazioni, le imprese e coloro che utilizzano e interagiscono con i canali social del Comune di Vignola.

## 2. Canali istituzionali del Comune di Vignola

Ai sensi delle presenti linee guida, sono da considerarsi account social istituzionali l'account principale del Comune di Vignola e tutti gli altri eventuali account tematici gestiti dai singoli Servizi, nonché le pagine/evento temporanee attuali e di futura attivazione. Tutti gli account social istituzionali devono esplicitare con chiarezza l'appartenenza al network social comunale. Le presenti linee guida non si

applicano ad eventuali profili social degli amministratori o dei dipendenti dell'Ente, gestiti a titolo personale, che esulano dal campo di applicazione delle stesse. Per i dipendenti dell'Ente, si applicano in ogni caso le vigenti disposizioni in materia di utilizzo dei mezzi di informazione e dei social media, con particolare riferimento alle previsioni contenute nel Codice di comportamento dei dipendenti.

I Social Media istituzionali non sostituiscono i tradizionali canali di contatto dell'Amministrazione. Per contattare il Comune è possibile utilizzare le informazioni disponibili sul sito istituzionale [www.comune.vignola.mo.it](http://www.comune.vignola.mo.it). I canali social non possono essere utilizzati per la presentazione di istanze, domande o modulistica.

I canali social a cui si riferiscono attualmente le presenti linee guida sono i seguenti:

- **Pagina Facebook istituzionale**
- <https://www.facebook.com/comunedivignola> pagina Facebook istituzionale del Comune di Vignola
- **Profilo Instagram istituzionale**
- [https://www.instagram.com/comune\\_di\\_vignola/](https://www.instagram.com/comune_di_vignola/) profilo Instagram istituzionale del Comune di Vignola
- **Canale Youtube Istituzionale**
- <https://www.youtube.com/channel/UCdCT36fMmUKh2xT2yF3Kggw> canale Youtube istituzionale del Comune di Vignola
- **Pagina Facebook della Biblioteca di Vignola**
- <https://www.facebook.com/profile.php?id=100083956611329> pagina Facebook della biblioteca di Vignola
- **Pagina instagram della Biblioteca di Vignola**
- <https://www.instagram.com/biblioauris/> pagina Instagram della Biblioteca di Vignola
- **Pagina Facebook tematica "Visit Vignola"**
- <https://www.facebook.com/visitvignola> pagina Facebook tematica "Visit Vignola"
- **Profilo Instagram tematico "Visit Vignola"**
- <https://www.instagram.com/visitvignola/?hl=it> profilo Instagram tematico "Visit Vignola"
- **Pagina Facebook tematica Museo Civico Vignola "Augusta Redorici Roffi"**
- [https://www.facebook.com/MuseoCivicoVignola/?locale=fr\\_FR](https://www.facebook.com/MuseoCivicoVignola/?locale=fr_FR) pagina Facebook tematica Museo Civico Vignola "Augusta Redorici Roffi"

Ogni Servizio comunale ha la responsabilità della gestione di ciascun account attivato sui social media afferenti all'Ufficio di competenza in rappresentanza e per conto dell'Ente e dei contenuti delle comunicazioni diffuse.

Per ogni pagina o profilo ufficiale, il Responsabile del Servizio di riferimento nomina uno o più referenti autorizzandoli per le attività di gestione e pubblicazione.

I soggetti autorizzati, anche per la gestione in eventuali situazioni di emergenza, sono tenuti ad attenersi a tutte le disposizioni contenute nel presente documento, oltre che alle norme di legge vigenti in materia. Considerato tra l'altro che l'utilizzo dei canali social può comportare rischi e criticità rilevanti, i soggetti autorizzati porranno particolare attenzione nella gestione degli stessi, considerando che un loro uso poco accorto può, tra l'altro, danneggiare l'immagine e la reputazione del Comune di Vignola e delle persone che lo rappresentano/ne fanno parte, esporre a danni diretti (come richieste di risarcimento ecc., nel caso ad esempio vengano divulgati contenuti in modo lesivo), nonché a responsabilità penali. In particolare, il personale espressamente autorizzato nelle modalità di cui sopra può accedere agli account social

istituzionali del Comune di Vignola e attraverso di essi agire in nome e per conto dell'Ente, esclusivamente nelle modalità previste nel presente documento; ferma restando, in ogni caso, l'applicazione delle vigenti disposizioni di legge, regolamentari e contrattuali in materia, con particolare riferimento alle disposizioni contrattuali, ai Codici di Comportamento, nonché alle disposizioni in materia di strumentazione e di sicurezza informatica.

Per gestione degli account social istituzionali si intende la valutazione e la scelta dei contenuti, l'inserimento dei contenuti, il monitoraggio e la presa in carico di commenti, richieste, segnalazioni, messaggi, la cancellazione di commenti che non rispettano la presente Policy o in violazione di Legge, ed ogni altra attività relativa tipica di ciascun social network.

Nella gestione degli account social istituzionali, il personale autorizzato deve:

- divulgare e commentare solo le informazioni classificate come informazioni di dominio pubblico;
- assicurarsi che tutti i contenuti pubblicati siano accurati e non fuorvianti e siano conformi e pertinenti alle politiche e servizi del Comune di Vignola;
- commentare solo argomenti di espressa competenza e autorità del Comune di Vignola;
- assicurarsi che i commenti, anche di terzi, rispettino la Policy;
- aderire ai termini di utilizzo del social media pertinente;
- rispettare i copyright e la normativa sulla protezione dei dati personali;
- essere educato e rispettoso verso tutte le persone con cui interagisce.

Il Servizio Segreteria del Sindaco e Comunicazione cura inoltre l'integrazione complessiva di tutti gli account attivi, in modo da garantire una strategia di comunicazione integrata dell'Ente in base a quanto previsto nel vigente organigramma e svolge un ruolo di coordinamento all'interno dell'Ente. Prima di effettuare la cancellazione di commenti che non rispettano la presente Policy o in violazione di Legge ciascun soggetto autorizzato è tenuto a darne preliminare informazione, oltre che al proprio Responsabile di Servizio, al Servizio Segreteria del Sindaco e Comunicazione.

### **3. Contenuti**

I contenuti diffusi dagli account social del Comune di Vignola, la cui diffusione può anche essere espressamente prevista in talune particolari situazioni, non sostituiscono, come detto, gli obblighi istituzionali di pubblicità e trasparenza, ma costituiscono e rappresentano una risorsa aggiuntiva rispetto ai tradizionali canali di comunicazione, concorrendo a:

- agevolare l'accesso ai servizi;
- favorire la trasparenza dell'attività amministrativa;
- incoraggiare il dialogo e il coinvolgimento della comunità, rafforzandone i legami;
- promuovere il territorio e gli eventi pubblici;
- ascoltare e analizzare i sentiment;
- pubblicare aggiornamenti in situazioni di emergenza.

Tramite i social media, il Comune di Vignola informa i cittadini su servizi, progetti e iniziative. I contenuti pubblicati riguardano - principalmente - informazioni in merito a scadenze, eventi promossi dal Comune o

patrocinate dallo stesso, opportunità di coinvolgimento e partecipazione dei cittadini, comunicazioni istituzionali degli amministratori, aggiornamenti in situazioni di emergenza, bandi ed altre informazioni di pubblica utilità. Altresì, i contenuti pubblicati possono riguardare anche attività, eventi, informazioni di competenza dell'Unione Terre di Castelli ritenuti di particolare interesse anche per la comunità di riferimento. L'interesse pubblico degli argomenti trattati è un requisito essenziale per la pubblicazione sui profili social istituzionali dell'Ente: non è possibile utilizzare questi spazi per esporre ed affrontare casi personali o che riguardino terzi non esplicitamente consenzienti, per i quali è invece possibile utilizzare tutti gli altri mezzi di contatto istituzionali. Non è possibile inoltre utilizzare i profili social istituzionali dell'Ente per promuovere iniziative non approvate dall'Amministrazione comunale. Rientrano tra i contenuti anche le comunicazioni sulle attività e i servizi erogati, comunicati stampa, pubblicazioni e documenti ufficiali, informazioni su iniziative ed eventi di settore, immagini e video istituzionali su attività partecipate.

Tutte le comunicazioni devono essere predisposte con trasparenza, correttezza ed efficacia comunicativa, con particolare riferimento alla semplificazione ed alla comprensibilità del linguaggio impiegato, nonché in ossequio alle vigenti disposizioni. La presenza di eventuali spazi pubblicitari a margine dei contenuti pubblicati nelle pagine dei social network non è sotto il controllo del Comune di Vignola, ma è gestita in autonomia dagli stessi social network. Il Comune di Vignola non è in ogni caso responsabile della veridicità dei contenuti e delle opinioni pubblicate sui canali social da terzi.

#### **4. Gestione dei profili social e delle interazioni – norme di comportamento degli utenti**

Normalmente i post pubblicati dal Comune sono aperti ai commenti; il Comune si riserva di bloccare o limitare la possibilità di commentare specifici post ove ritenuto necessario al rispetto delle presenti linee guida. Il Comune di Vignola si impegna a gestire spazi di comunicazione e dialogo all'interno dei profili social istituzionali, chiedendo ai propri interlocutori il rispetto di alcune regole di civiltà quali:

- esporre la propria opinione con correttezza e misura, basandosi, per quanto possibile, su dati di fatto verificabili;
- rispettare le opinioni altrui;
- utilizzare un linguaggio appropriato: nei social network ognuno è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime, ma nelle pagine gestite dal Comune di Vignola non sono comunque tollerati insulti, volgarità, offese, minacce e, in generale, atteggiamenti violenti o razzisti;
- rispettare sempre la privacy delle persone: nei vari commenti o post devono essere evitati riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano la sfera personale di terzi;
- attenersi all'interesse pubblico degli argomenti, che rappresenta un requisito essenziale: non è possibile in alcun modo, cioè, utilizzare questi spazi per affrontare casi personali o per propagandare iniziative personali o di gruppi non condivise o patrocinate dal Comune di Vignola;
- legare ogni discussione a un tema specifico e di interesse generale, evitando di allargare il confronto in modo generico e indiscriminato;

- i commenti e/o link esterni devono essere pertinenti rispetto alla discussione di un determinato post: gli amministratori della pagina si riservano di rimuovere gli interventi/commenti che esulano dalle singole discussioni (off topic).

Il Comune di Vignola, inoltre, non tollera sui propri profili social istituzionali alcuna forma di pubblicità non autorizzata, spam, promozione di interessi privati o di gruppi o di attività illegali. Non sono ammessi contenuti che violino il diritto d'autore né l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati. Per trattare questioni personali che attengono ai rapporti tra i singoli e la pubblica amministrazione è necessario utilizzare modalità dirette come colloqui, telefonate, messaggi privati. In ragione delle possibilità offerte dallo specifico social media, la moderazione dei contenuti può essere preventiva (il commento deve essere approvato dal Comune prima di diventare pubblico) o successiva (il Comune può intervenire sul commento dopo la sua pubblicazione).

Sui profili social istituzionali dell'Ente, i contributi dei cittadini saranno moderati e/o cancellati nei seguenti casi:

- promozione o sostegno di attività illegali;
- promozione di iniziative prive del patrocinio del Comune;
- utilizzo di un linguaggio offensivo o scurrile, insulti o atteggiamenti che ledono la dignità personale, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza;
- diffamazione o minacce, insulti, turpiloquio;
- hashtag o messaggi di propaganda politica a favore o contro qualsiasi partito e/o movimento;
- diffusione non autorizzata di dati personali di terzi;
- attacchi personali di qualsiasi tipo o commenti offensivi rivolti a qualunque gruppo etnico, politico, religioso o a specifiche minoranze;
- spam o inserimento link a siti esterni fuori tema;
- violazioni del diritto d'autore e utilizzo non autorizzato di marchi registrati;
- pubblicità di attività commerciali (fatto salvo per le aziende con le quali l'Ente ha stipulato un apposito contratto di sponsorizzazione)
- i messaggi che offendono la dignità e l'immagine del Comune di Vignola e dei suoi cittadini, degli Amministratori e dipendenti comunali, delle istituzioni civili e religiose.
- è vietato postare link o altro riconducibili a siti con contenuto pornografico, worms, trojans, virus o malware in genere.

I profili social istituzionali dell'Ente non sono monitorati 24 ore su 24, 7 giorni su 7, ma vengono di norma presidiati negli orari di servizio dei dipendenti deputati alla gestione dei medesimi ovvero appositamente autorizzati in tal senso, anche a fronte di esigenze/urgenze specifiche. Tutti hanno il diritto di intervenire ed esprimere liberamente la propria opinione nel rispetto di quella altrui. Ogni utente è consapevole di essere personalmente responsabile dei contenuti inseriti e delle conseguenze giuridiche di dichiarazioni e comportamenti. Ribadendo che i profili/pagine ufficiali dell'Ente vengono gestiti, di norma, negli orari di servizio del Comune di Vignola, la moderazione da parte del personale deputato alla gestione di tali pagine/profili all'interno dei propri spazi è finalizzata unicamente al contenimento, nei tempi e nei modi ragionevolmente esigibili, di eventuali comportamenti contrari alle norme d'uso. Nei casi più gravi, e in modo particolare in caso di mancato rispetto delle regole condivise in questo documento, l'amministrazione si riserva la possibilità di cancellare i contenuti, allontanare gli utenti dai propri spazi e segnalarli ai filtri di moderazione del social network ospitante, nonché, ove necessario, alle autorità competenti.

Il trattamento dei dati personali degli utenti risponde alle policy in uso sulle piattaforme utilizzate. Categorie particolari di dati personali postate in commenti o post pubblici all'interno dei profili/pagine ufficiali del Comune di Vignola saranno rimossi. I dati condivisi dai cittadini attraverso i messaggi privati spediti direttamente ai gestori dei canali saranno trattati nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

I profili social istituzionali del Comune di Vignola fanno parte di piattaforme tecnologiche non di proprietà dell'Ente. Qualsiasi malfunzionamento non è quindi ad esso imputabile.

Per garantire ampia e adeguata diffusione alle presenti linee guida, le stesse saranno pubblicate su sito internet istituzionale dell'Ente [www.comune.vignola.mo.it](http://www.comune.vignola.mo.it) nonché, laddove possibile, sui profili/pagine social istituzionali dell'Ente.