



# Linee guida per utilizzo social media

## Policy interne e esterne

Utilizzo degli account istituzionali del Comune di Figline e Incisa Valdarno da parte di operatori e utenti.

Atto approvato con delibera Giunta Comunale n° 141 del 12/09/2019



## INDICE GENERALE

<b>Art. 1</b> Oggetto delle linee guida	3
<b>Art. 2</b> Finalità e contenuti	3
<b>Art. 3</b> Gestione della pagine/account	4
<b>Art. 4</b> Elenco account istituzionali	4
<b>Art. 5</b> Modalità di accesso ai social media e norme di comportamento	5
<b>Art. 6</b> Trattamento dei personali	7
<b>Art. 7</b> Sospensioni o limitazioni del servizio	7
<b>Art. 8</b> Policy interna	8
<b>Art. 9</b> Entrata in vigore	9



## Art. 1 Oggetto delle linee guida

1. Le presenti linee guida disciplinano la gestione e il funzionamento delle pagine/accounts istituzionali aperte sui social network dal Comune di Figline e Incisa Valdarno e le modalità di pubblicazione e di accesso ai documenti, nonché di ogni altra informazione in esso contenuto.
2. Le linee guida definiscono altresì le principali regole di gestione dei social media del Comune di Figline e Incisa Valdarno da parte del personale.
3. Le linee guida, infine, definiscono le modalità d'uso privato dei social media da parte del personale dipendente.

## Art. 2 Finalità e contenuti

1. Il Comune di Figline e Incisa Valdarno 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, video, fotonotizie ecc.), favorendo 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.

Il Comune di Figline e Incisa Valdarno, inoltre, utilizza i social network per raccogliere commenti, richieste, domande, critiche e suggerimenti che vengono trasmessi agli uffici competenti al fine di migliorare i servizi offerti.

Per la creazione e la gestione degli account nei diversi siti di social networking, così come la definizione dei ruoli e delle responsabilità, si assume a riferimento quanto disposto dalle "Linee Guida per i siti web della PA - Vademecum Pubblica Amministrazione e social media" del Ministero della Funzione Pubblica, nonché le "Costituzione del social media team e linee guida di gestione".

2. Il Comune si riserva anche la facoltà di condividere e rilanciare contenuti generati da terzi, qualora risultino di pubblico interesse.
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 social media.



### Art. 3 Gestione della pagine/account

1. L'Amministrazione Comunale individua uno staff costituito da personale interno per la gestione degli account istituzionali, così come stabilito dal documento "Costituzione del social media team e linee guida di gestione".
2. Le password di accesso sono in capo al Sindaco, in qualità di rappresentante legale dell'Ente proprietario dei suddetti account, e condivise con il Social media team che li gestisce.
3. 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.

### Art. 4 Account istituzionali

Gli account social istituzionali del Comune di Figline e Incisa Valdarno sono i seguenti:

- **FACEBOOK** - [www.facebook.com](http://www.facebook.com)
  - **/comunefiglineincisa** - pagina con notizie dall'Ufficio Stampa e Comunicazione, immagini, fotonotizie, eventi, ricondivisione di informazioni di pubblico interesse.
  - **/autumnia.figline** - pagina dedicata alla manifestazione Autumnia (Agricoltura-Ambiente-Alimentazione) promossa dal Comune di Figline e Incisa Valdarno.
  - **/Figline-Incisa-Valdarno-Eventi** - pagina dedicata alla promozione del territorio, delle attività delle associazioni e degli eventi del Comune di Figline e Incisa Valdarno.
  - **/TeatroComunaleGaribaldi.Figline** - pagina dedicata alle attività del Teatro Comunale Garibaldi di Figline.
  - **/poliziamunicipalefivufficiale/** - pagina non pubblicata; pagina dedicata alle informazioni del servizio di Polizia Municipale del Comune di Figline e Incisa Valdarno.
  - **/primaveriafigline/** - pagina non pubblicata; pagina dedicata alla manifestazione Primavera.
- **TWITTER** - [www.twitter.com](http://www.twitter.com)
  - **/FiglineIncisa** - pubblicazione di notizie dall'Ufficio Stampa e Comunicazione, immagini, fotonotizie, eventi, ricondivisione di informazioni di pubblico interesse.
- **YOUTUBE** - [www.youtube.com](http://www.youtube.com)
  - **/ComuneFiglineIncisaValdarno** - pubblicazione di video-interviste, spot, notizie, eventi riguardanti l'attività dell'Ente.



- / UC7T6cgiaTjXHL5NnCWhj7ig - pubblicazione delle sedute del Consiglio Comunale di Figline e Incisa Valdarno
  
- **INSTAGRAM** - app per smartphone
  - /Figlineincisa - pubblicazione fotonotizie, gallery, video, stories e spot relativi all'attività istituzionale dell'ente.
  - /TeatroComunaleGaribaldi.Figline - pubblicazione fotonotizie, gallery, video, stories e spot relative all'attività del Teatro Garibaldi.
  
- **WHATSAPP** - app per smartphone
  - +39 377 195 7110 - servizio di messaggistica istantanea gratuito denominato WhatsFIV per l'invio di informazioni riguardante l'Ente
  
- **TELEGRAM** - app per smartphone
  - <http://telegram.me/comunefiv> - servizio di messaggistica istantanea gratuito denominato TelegramFIV per l'invio di informazioni riguardante l'Ente per usufruire del servizio basta cercare il canale @ComuneFIV e premere il tasto "unisciti".

## Art. 5.

### Modalità di accesso ai social media e norme di comportamento

1. I canali social del Comune di Figline e Incisa Valdarno, riconoscibili oltre che dal nome anche per la presenza dello stemma ufficiale o di altri loghi ufficiali che caratterizzano l'account, sono gestiti da un amministratore di sistema del Comune (come individuato ai sensi dell'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 alle presenti linee guida.

2. L'accesso (lato-utente) ai profili dell'Amministrazione Comunale di Facebook, Twitter, YouTube e Instagram è libero ed aperto a tutti. Il soggetto che decide di scrivere sui suddetti social media dell'Amministrazione comunale 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, le foto, i video che possono essere inseriti devono essere di interesse generale o criticamente propositive; inoltre i contenuti non devono ledere la proprietà intellettuale di terzi.

3. Tutti hanno il diritto di intervenire ed esprimere la propria libera opinione. Nei canali del Comune di Figline e Incisa Valdarno non è prevista alcuna censura preventiva. I principi di condotta nella moderazione dei commenti a cui si ispira il Comune di Figline e Incisa Valdarno sono 2:

- art.21 Costituzione italiana, secondo cui tutti hanno diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero con la parola, lo scritto e ogni altro mezzo di diffusione [...]
- Manifesto della Comunicazione non ostile: progetto di promozione della cultura digitale insignito dalla Presidenza della Repubblica, al quale ha aderito anche il Comune di Figline e Incisa Valdarno per un uso consapevole della comunicazione



nei rapporti tra cittadino e istituzioni nell'ambito dei social media (approvato dalla Giunta Comunale con delibera n.185 del 25/10/2018.

Per questo saranno rimossi commenti e post che violino le condizioni esposte nel presente articolo.

In particolare, questi canali non possono essere usati per pubblicare post o commenti che siano discriminatori o offensivi nei confronti di altri utenti, presenti o meno nella discussione, di enti, associazioni, aziende o di chi gestisce e modera i canali social, per nessuna ragione.

Non saranno tollerati insulti, turpiloquio, minacce o atteggiamenti che ledano la dignità personale, i diritti delle minoranza e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza.

Verranno inoltre moderati:

- i commenti che risultano fuori argomento rispetto alla discussione in un determinato post (off topic);
- i commenti o i post che presentano dati sensibili;
- gli interventi inseriti reiteratamente;
- i commenti e i post scritti per disturbare la discussione o offendere chi gestisce e modera i social;
- lo spam commerciale diffuso anche a mezzo "tag" citando impropriamente la pagina ufficiale del Comune.

Per chi dovesse violare ripetutamente queste condizioni o quelle contenute nelle policy di ciascun social media adottato, l'ente si riserva il diritto di usare il ban o il blocco per impedire ulteriori interventi e di segnalare l'utente ai responsabili della piattaforma ed eventualmente alle Forze dell'ordine preposte.

E' quindi espressamente vietato:

- a. l'uso delle pagine istituzionali come mezzo per pubblicizzare un partito o un esponente politico;
- b. gli insulti di qualsiasi genere, mentre le eventuali critiche devono essere rispettose delle idee altrui e sempre nei limiti del commento e non dell'insulto;
- c. le apologie di ideologie politiche, religiose, o qualsiasi enfattizzazione di superiorità di una razza, etnia, nazionalità, regione, ideologia o credo religioso;
- d. l'inserimento di contenuti o link di carattere commerciale con scopi di lucro e in generale tutti quelli che non riguardano il territorio di Figline e Incisa Valdarno o la pubblica amministrazione in genere;
- e. commenti con finalità di propaganda politica;
- f. post, link o altri contenuti riconducibili a siti con contenuto pornografico, pedopornografico, worms, trojans, virus o malware in genere;
- g. incitazioni all'odio razziale, riferimenti al nazismo e al fascismo.
- h. sono inoltre da evitare atteggiamenti sarcastici e denigratori, in modo da rendere il clima delle discussioni il più sereno possibile.

4. Il gestore del profilo potrà, a sua discrezione, modificare, rifiutare di inserire o rimuovere ogni materiale che giudica essere in violazione delle precedenti norme. Tali provvedimenti seguiranno una gradualità a seconda della violazione e/o abuso commesso e consisteranno in particolare:

- a. nel preavvisare, ove possibile, il soggetto che contravviene alle regole sopraccitate, richiamando il contenuto di queste Linee guida (pubblicate come Social Media Policy sugli stessi account) ed indicandogli la violazione. Il gestore



del profilo provvederà al contempo ad eliminare il post presente sulle pagine istituzionali dell'ente e/o a segnalarlo tramite le apposite procedure previste dalle piattaforme, quando lo riterrà offensivo o lesivo rispetto alle norme delle vigenti Linee guida;

b. nel caso di reiterate violazioni e/o abusi, il gestore del profilo provvederà a bloccare l'utente con gli strumenti messi a disposizione dal Social Media utilizzato.

5. I canali social vengono monitorati e implementati dal lunedì al venerdì, fatta salva la necessità dell'Ente di pubblicare materiali anche in altri giorni della settimana. Ogni richiesta pertinente del cittadino viene presa in carico e viene fornita una risposta in tali giorni dalle 8,30 alle 13,30, con un presidio costante anche negli orari pomeridiani e serali e nei giorni festivi. I tempi di risposta variano in base al tipo di domanda: non tutto può essere risolto attraverso i canali social, ma i moderatori si impegnano ad indicare all'utente le soluzioni migliori.

6. I canali social del Comune di Figline e Incisa Valdarno informano e dialogano sui temi dell'amministrazione cittadina. Nel corso della campagna elettorale (che scatta con l'indizione dei comizi elettorali da parte del Presidente della Repubblica e che è regolata, sotto il profilo della comunicazione, dalla L.28/2000) viene chiesto agli utenti di utilizzare questi spazi di discussione evitando commenti assimilabili alla propaganda politica. Tuttavia sarà sempre tutelata la libertà di esprimere la propria opinione, ma saranno rimossi i post e i commenti che mirano a offendere e/o screditare qualsiasi candidato/rappresentante politico/partito o movimento politico.

7. Si specifica che, per quanto concerne i servizi di messaggistica istantanea (denominati WhatsFIV e TelegramFIV), le comunicazioni sono unidirezionali. Pertanto non sono ammessi commenti da parte dei fruitori del servizio, così come espressamente riportato nelle policy dei servizi che il fruitore accetta al momento della richiesta di iscrizione e riportate su [www.comunefiv.it/whatsfiv](http://www.comunefiv.it/whatsfiv) e [www.comunefiv.it/telegramfiv](http://www.comunefiv.it/telegramfiv).

## Art. 6

### Trattamento dei dati personali

1. Si ricorda che il trattamento dei dati personali degli utenti risponde alle policy in uso sulle piattaforme utilizzate (Facebook, Twitter, YouTube, Instagram). I dati sensibili postati in commenti o post pubblici all'interno dei canali social del Comune di Figline e Incisa Valdarno verranno rimossi. I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ai gestori dei canali saranno trattati nel rispetto delle leggi sulla privacy (Regolamento Ue 2016/679, D.lgs 101/2018).

2. Il trattamento dei dati relativo ai servizi di messaggistica denominati WhatsFIV e TelegramFIV (art.5 comma 7) risponde a condizioni riportate nelle specifiche policy fornite all'utente al momento dell'iscrizione al servizio.

## Art. 7

### Sospensioni o limitazioni del servizio

Il servizio potrà essere limitato durante le pause estive e natalizie, ma sarà sempre garantito un presidio.



## Art. 8 Policy interna

1. Si definisce “modalità d’uso privato” il caso in cui il personale dipendente del Comune di Figline e Incisa Valdarno acceda a un sito di social networking con un account personale e per i propri interessi.

La modalità d’uso privato non è consentita quando il dipendente è in servizio durante l’orario di lavoro.

In tal caso va considerato che anche in orario extra-lavorativo la persona può essere comunque identificata dagli altri utenti iscritti allo stesso social network come un dipendente della PA e, come tale, deve impegnarsi a mantenere un comportamento corretto e non lesivo della reputazione dell’ente.

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

Nello specifico il dipendente pubblico:

- non può divulgare attraverso i social network informazioni riservate, come la corrispondenza interna, informazioni di terze parti di cui è a conoscenza (ad esempio partner, istituzioni, utenti, stakeholder, etc...) o informazioni su attività lavorative, servizi, progetti e documenti di cui è a conoscenza per ragioni d'ufficio;
- fermi restando il corretto esercizio delle libertà sindacali e del diritto di critica, non può trasmettere e/o diffondere messaggi minatori ovvero ingiuriosi, commenti e dichiarazioni pubbliche offensive nei confronti dell’Amministrazione, riferiti alle attività istituzionali del Comune e, più in generale, al suo operato, che per le forme e i contenuti possano comunque nuocere all’Amministrazione, ledendone l’immagine o il prestigio o compromettendone l’efficienza;
- deve rispettare la privacy dei colleghi;
- ad eccezione di eventi pubblici che si svolgono presso la sede di lavoro non può divulgare foto, video o altro materiale multimediale, che riprenda locali comunali e personale senza l’esplicita autorizzazione delle strutture e delle persone coinvolte;
- non può aprire blog, pagine o altri canali a nome del Comune di Figline e Incisa Valdarno o che trattino argomenti riferiti all’attività istituzionale del Comune, senza autorizzazione preventiva;
- non può utilizzare il logo o l’immagine del Comune di Figline e Incisa Valdarno su account personali.

2. L’apertura e la gestione di account istituzionali è definita dal documento “Costituzione del social media team e linee guida di gestione”.



## Art. 9 Policy interna

1. La regolamentazione avviene ex-post rispetto all'iscrizione dell'ente sui Social Media elencati all'art.5 delle presenti linee guida, poiché si è inteso implementare un progetto pilota per valutarne interesse, facilità di aggiornamento e risultati in termini comunicativi.
2. Al momento non sono previsti costi di registrazione o gestione a carico dell'Ente per il funzionamento e l'utilizzo degli account sui social media.  
Qualora in futuro dovessero essere istituiti canoni o altri costi di gestione, la giunta comunale valuterà l'opportunità di stanziare o meno risorse finanziarie ad hoc.
3. Le presenti linee guida, ferma restando la pubblicazione della relativa delibera di approvazione, entrano in vigore decorsi i 15 giorni dalla data di seconda pubblicazione all'Albo Pretorio, da effettuare dopo che la deliberazione di approvazione è divenuta esecutiva.