

COMUNE DI CASTEL SAN PIETRO TERME
Provincia di Bologna

Deliberazione n. **222**

COPIA

Cat. 1 Cl. 12 Fasc. 1

Prot. 0002924 del 10/02/2015 /Cg

VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

**OGGETTO: ATTO DI INDIRIZZO PER LA ISTITUZIONE DI UNA POLICY PER LA
REGOLAMENTAZIONE DELL'USO DEI SOCIAL MEDIA**

L'anno DUEMILAQUATTORDICI il giorno 11 (UNDICI) del mese di DICEMBRE, alle ore 16,00 nella Casa Comunale, convocata dal Sindaco, si è riunita la Giunta Comunale, con l'intervento dei Signori:

1)	Tinti Fausto	Sindaco	Presente
2)	Baldazzi Cristina	Vice Sindaco	Presente
3)	Muzzarelli Anna Rita	Assessore	Presente
4)	Cenni Tomas	Assessore	Presente
5)	Farolfi Francesca	Assessore	Presente
6)	Dondi Fabrizio	Assessore	Presente

Partecipa alla seduta il Segretario Generale, D.ssa Cinzia Giacometti.

Il Presidente, Sindaco FAUSTO TINTI, dopo avere constatato il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta la seduta e invita la Giunta a trattare l'argomento in oggetto.

OGGETTO: ATTO DI INDIRIZZO PER LA ISTITUZIONE DI UNA POLICY PER LA REGOLAMENTAZIONE DELL'USO DEI SOCIAL MEDIA.

LA GIUNTA COMUNALE

Considerato che attualmente "Facebook" costituisce uno dei social-network più diffusi a livello internazionale e che anche per una Pubblica Amministrazione tale strumento può rappresentare una risorsa di importanza strategica per il miglioramento dei rapporti fra i cittadini e la Pubblica Amministrazione da utilizzare, pertanto, sia come strumento di informazione e trasparenza sia come strumento per garantire un maggior coinvolgimento dei cittadini nella vita sociale, politica ed istituzionale;

Rilevato che, oltre al sito istituzionale, anche il profilo di "Facebook" per una Pubblica Amministrazione deve essere necessariamente caratterizzato dai seguenti elementi:

- caratterizzazione istituzionale;
- trasparenza amministrativa;
- usabilità, per rendere il sito "facile" da navigare e usare;
- accessibilità, per rendere i contenuti e servizi del sito raggiungibili ad un pubblico più ampio possibile, senza porre barriere dipendenti dal tipo di tecnologia usata o dalle abilità personali;

Dato atto che sono già attive per il Comune di Castel San Pietro Terme diversi profili amministrati da Uffici dell'Ente:

- > una pagina istituzionale del Comune di Castel San Pietro Terme;
- > una pagina del Servizio Municipale;

Atteso che la presenza del Comune di Castel San Pietro Terme sui social network debba avere puramente finalità istituzionale, pertanto i relativi contenuti dovranno essere orientati a:

- diffondere e pubblicizzare informazioni di servizio e istituzionali, progetti, eventi, azioni di coinvolgimento e partecipazione, informazioni e aggiornamenti in situazioni di emergenza;
- pubblicare testi, fotografie, video e materiali multimediali aventi ad oggetto le iniziative le informazioni sul territorio sulla città di Castel San Pietro Terme;
- diffondere comunicati stampa, foto o video inerenti l'attività dell'Amministrazione comunale che abbiano finalità istituzionali;
- informare la cittadinanza su servizi, eventi, scioperi, chiusure al traffico, ecc.;
- promuovere il territorio e le sue particolarità ed eccellenze anche mediante archivio digitale di notizie e foto storiche;

Considerato altresì necessario provvedere ad una regolamentazione della gestione del profilo in maniera tale da evitare abusi e/o utilizzi differenti rispetto alle finalità prefisse dall'Amministrazione Comunale;

Ritenuto pertanto opportuno approvare le linee di Indirizzo del Comune di Castel San Pietro Terme per la presenza dell'Ente sui social media definendo una "*Social media Policy esterna ed interna per la gestione profili social dell'Ente*" redatta dall'Ufficio Comunicazione, composta dai seguenti allegati:

- > • "*Social media Policy Esterna*" - Allegato A
- > • "*Social media Policy Interna*" - Allegato B

Viste:

- la legge 07 giugno 2000, n. 150 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni";

- la circolare 13 marzo 2001 n. 3 del Ministro della Funzione Pubblica, avente per oggetto "Linee guida per l'organizzazione, l'usabilità e l'accessibilità dei siti web delle Pubbliche Amministrazioni", nonché della circolare 06 settembre 2001 n. AIPA/CR/32 dell'Autorità per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione, avente per oggetto "Criteri e strumenti per migliorare l'accessibilità dei siti web e delle applicazioni informatiche a persone disabili";
- la direttiva sulle attività di comunicazione della Pubblica Amministrazione emanata in data 7 febbraio 2002 dal Ministro per la Funzione Pubblica e della direttiva sulla semplificazione del linguaggio dei testi amministrativi emanata in data 08 maggio 2002 dal Ministro per la Funzione Pubblica;
- il D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i. - "Codice dell'amministrazione digitale";
- il D.Lgs. 196/2003, Codice in materia di protezione de dati personali;

Visto il T.U.E.L., approvato con D.Lgs. N. 267 del 18.08.2000;

Con voti favorevoli unanimi espressi nei modi e forme di legge;

D E L I B E R A

- 1) di approvare le **“Linee di Indirizzo del Comune di Castel San Pietro Terme per la presenza dell’Ente sui social media”**;
- 2) di stabilire che le Linee di Indirizzo sono costituite dai seguenti allegati:
 - **“Social media Policy Esterna”** - Allegato A
 - **“Social media Policy Interna”** - Allegato B
- 3) che gli allegati costituiscono parte integrante della presente delibera;
- 4) di demandare al Responsabile Servizi al Cittadino – U.O. Comunicazione e Sport gli adempimenti conseguenti;
- 5) di dichiarare, con votazione separata, la presente deliberazione immediatamente eseguibile ai sensi dell’art. 134 – IV° comma – D. lgs. 18/8/2000, n. 267.
- 6) di pubblicare sul portale “Amministrazione Trasparente” ai sensi dell’art. 23 del D. Lgs. n. 33/2013 le seguenti informazioni:

Atto <i>(compilato da Segreteria)</i>	Delibera di Giunta n. <u>222</u> del 11/12/2014
Oggetto <i>(compilato da Segreteria)</i>	ATTO DI INDIRIZZO PER LA ISTITUZIONE DI UNA POLICY PER LA REGOLAMENTAZIONE DELL’USO DEI SOCIAL MEDIA
Contenuto <i>(compilato da Segreteria)</i>	Si veda la delibera in allegato
Eventuale spesa al lordo di iva <i>(inserito dall’ufficio “x”)</i>	//
Estremi dei principali documenti del fascicolo <i>(inserito da ufficio “x”)</i>	



Comune di Castel San Pietro Terme

Allegato A) alle Deliberazione di Giunta Comunale n. 222 del 11.12.2014

POLICY PER LA PRESENZA ISTITUZIONALE NEI SOCIAL NETWORK *Social media Policy Esterna*

FINALITA'

Il Comune di Castel San Pietro Terme utilizza i social network, ed in particolare la piattaforma Facebook, per diffondere e pubblicizzare informazioni di servizio e istituzionali, progetti, eventi, azioni di coinvolgimento e partecipazione, informazioni e aggiornamenti in situazioni di emergenza. La pagina Facebook "Castel San Pietro Terme" è gestita dal Servizio Comunicazione e dai soggetti incaricati dal Sindaco;

Le seguenti "policy" sono pubblicate sulla pagina Facebook "Castel San Pietro Terme" e sul sito internet www.comune.castelsanpietroterme.bo.it. L'adesione alla pagina comporta l'automatica accettazione delle presenti linee guida oltre a quelle generali della piattaforma.

CONTENUTI

La pagina Facebook del Comune pubblica testi, fotografie, video e materiali multimediali aventi ad oggetto le iniziative le informazioni sul territorio sulla città di Castel San Pietro Terme. Tali materiali possono essere condivisi e riprodotti. Gli spazi pubblicitari a margine dei contenuti sono gestiti dal social network senza possibilità di controllo da parte dell'Amministrazione comunale.

La presenza su Facebook costituisce un'interfaccia complementare ai tradizionali strumenti di comunicazione, attivata per migliorare l'efficacia e la tempestività dell'informazione e partecipazione dei cittadini.

Lo spazio istituzionale sui social network non può sostituirsi alle competenze specifiche degli uffici comunali e non può rispondere alle segnalazioni e richieste informative di carattere generale.

I commenti degli utenti rappresentano l'opinione dei singoli e non quella del Comune di Castel San Pietro Terme. Ciascun membro della community è consapevole di essere personalmente responsabile dei contenuti inseriti e delle conseguenze giuridiche di dichiarazioni e comportamenti.

Il trattamento dei dati personali e sensibili degli utenti risponde alle policy in uso sulla piattaforma Facebook. Sono pertanto escluse discussioni e interventi che riportano dati personali e sensibili ai sensi della vigente normativa.

MODERAZIONE

Il Comune di Castel San Pietro Terme rispetta la libertà d'espressione e favorisce la partecipazione nei termini indicati nel presente regolamento. Per garantire un confronto civile tutti gli iscritti sono tenuti a rispettare le comuni regole di buona educazione e buon senso.

Nei canali social del Comune di Castel San Pietro Terme non è prevista alcuna moderazione preventiva.

Gli amministratori della pagina, incaricati dall'amministrazione comunale mediante nomina del Sindaco, intervengono come moderatori degli interventi.

Verranno eliminati senza darne evidenza pubblica:

- lo spam ed i messaggi commerciali e pubblicitari;
- i commenti che riportano dati personali e sensibili;
- i commenti inseriti a semplice fine di propaganda politica, sindacale, religiosa;
- i commenti che non sono in tema con le finalità informative, culturali e turistiche della pagina;
- i commenti che si trasformano in chat personale tra utenti;
- i commenti fuori argomento, replicati o inseriti al solo fine di intralciare la discussione;
- i commenti che utilizzano un linguaggio non appropriato (insulti, minacce, frasi che ledono la dignità personale);
- i commenti offensivi verso gli amministratori del canale o altri utenti; (si ricorda che potranno essere penalmente perseguibili ai sensi del c.p.)
- i commenti inseriti con lo scopo di innescare polemiche e che non siano espressione del diritto di critica o di libertà di pensiero;
- i messaggi che offendono la dignità e l'immagine della Città di Castel San Pietro Terme e dei suoi cittadini, degli Amministratori e dipendenti comunali, delle istituzioni civili e religiose. (si ricorda che potranno essere penalmente perseguibili ai sensi del c.p.)

La moderazione da parte dell'amministrazione all'interno dei propri spazi avviene a posteriori, ovvero in un momento successivo alla pubblicazione, ed è finalizzata unicamente al contenimento, nei tempi e nei modi ragionevolmente esigibili, di eventuali comportamenti contrari alle norme d'uso.

Il Comune di Castel San Pietro Terme si riserva il diritto di rimuovere qualsiasi contenuto che venga ritenuto in violazione di questa social media policy o di qualsiasi legge applicabile.

Per chi dovesse violare queste condizioni o quelle contenute nelle policy degli strumenti adottati ci 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.

Ricordiamo infine che le pagine e gli account sui social network non sono canali ufficiali per raccogliere segnalazioni o reclami. Per tali finalità è necessario rivolgersi allo Sportello cittadino 0516954154, urp@cspietro.it.

Contatti

Le segnalazioni (ad esempio: per segnalare abusi o violazioni del copyright) vanno inviate a:

Ufficio comunicazione del Comune di Castel San Pietro Terme

Piazza XX Settembre n. 3 – 40024 Castel San Pietro Terme (BO)

E.mail. urp@cspietro.it

PEC: comune.castelsanpietro@cert.provincia.bo.it

Telefono 0516954154

Fax 0516954141



Comune di Castel San Pietro Terme

Allegato B) alle Deliberazione di Giunta Comunale n. 222 del 11.12.2014

POLICY PER LA PRESENZA ISTITUZIONALE NEI SOCIAL NETWORK *Social media Policy Interna*

Premessa

Il Comune di Castel San Pietro Terme pubblica contenuti istituzionali esclusivi attraverso il sito web (www.comune.castelsanpietroterme.bo.it) che rimane il principale depositario delle informazioni e delle comunicazioni d'interesse pubblico rivolte ai cittadini. Inoltre l'ente si avvale dei social media networking, canali di maggior interattività, per aumentare la partecipazione dei cittadini, con lo scopo non di sostituire i tradizionali strumenti di informazione e di comunicazione, bensì di integrarli e allargare il bacino di utenza.

Il presente documento regola il rapporto tra l'organizzazione dell'ente e i social media e definisce le modalità di gestione dei social network del Comune di Castel San Pietro Terme da parte del personale impegnato in questa attività (titolarità degli account, livelli di responsabilità, riservatezza dei codici di accesso, gestione dei commenti).

Modalità d'uso in rappresentanza dell'ente

La modalità descritta riguarda il personale dipendente, il quale, autorizzato dall'Amministrazione, accede a un sito di *social networking* con un *account* istituzionale e attraverso esso agisce in nome e per conto dell'Ente. Nel caso di apertura di pagine specifiche o settoriali nonché legate a progetti di comunicazione patrocinati o partecipati anche in parte dall'ente, si prevede la possibilità di accreditare altro personale, pro tempore, per l'inserimento di contenuti.

Le diverse pagine dovranno, comunque, sempre mantenere un'unica veste editoriale e rispettare le linee di comportamento on line definite nel presente documento.

Gli incaricati dal Comune di Castel San Pietro Terme per l'utilizzo dei canali social dell'ente, si dovranno attenere alle seguenti linee di indirizzo:

- › la gestione degli strumenti di rete sociale è coordinata a livello generale dall'Assessorato alla Comunicazione e Innovazione;
- › il tipo di comunicazione che l'ente persegue sui canali web è "orientata al cittadino" ovvero riguarda, in via principale, comunicazione di pubblico interesse. In particolare si pubblicano i seguenti contenuti:
 - appuntamenti, eventi
 - cultura, sociale
 - lavori pubblici, interventi di riqualificazione, viabilità
 - attivazione di nuovi servizi
 - segnalazioni utilità varie (variazioni di servizi, orari sportelli ecc.)
 - emergenze comunicate dalla Protezione civile;

- › 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;
- › i criteri di gestione e moderazione dei post e dei commenti degli utenti sono dettagliati nella Social Media Policy esterna del Comune di Castel San Pietro Terme;
- › la condivisione da parte dei cittadini dei contenuti veicolati sui Social è fisiologica alla natura degli stessi e non può essere limitata ad eccezione dell'eventuale segnalazione ai responsabili della piattaforma e alle Forze dell'Ordine dei casi in cui l'utente abusi dei diritti di libertà d'opinione e d'espressione e si configurino espressioni denigratorie o diffamatorie, contrarie alla legge, di istigazione alla violenza o ascrivibili al reato di diffamazione ex art. 595 codice penale;
- › i tempi di pubblicazione sono decisi nell'ambito dell'organizzazione quotidiana delle attività.

COPIA

Letto, approvato e sottoscritto

Il Presidente

F.to Fausto Tinti

Il Segretario Generale

F.to d.ssa Cinzia Giacometti

ATTESTATO DI PUBBLICAZIONE

Si attesta che copia della deliberazione viene pubblicata all'Albo Pretorio di questo Comune per 15 giorni consecutivi ai sensi dell'art. 124 – comma 1 del D.Lgs 18/08/2000 n. 267 a partire dal 10/02/2015

La presente copia è conforme all'originale.

Li, 10/02/2015

p. Resp. Affari Istituzionali
F.to Claudia Chiusoli

ESECUTIVITA'

La presente deliberazione, trascorsi 10 giorni dalla data di pubblicazione, è diventata esecutiva ai sensi dell'art. 134 – comma 3 del D.Lgs. 18/8/2000 n. 267 il _____ .

Il Funzionario
