

SOCIAL MEDIA POLICY COMUNE DI GENOVA

(Integrazione al Codice di Comportamento)

Sommario

SOCIAL MEDIA POLICY COMUNE DI GENOVA (Integrazione al Codice di Comportamento)	1
Premessa generale.....	1
1. SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA	2
Premessa	2
1.1 Modalità d'uso in rappresentanza dell'Ente.....	2
1.2 Gestione dei canali <i>social</i> e responsabilità	2
1.3 Contenuti.....	2
1.4 Lo stile di comunicazione (<i>tone of voice</i>)	3
1.5 Interazione con il pubblico	3
1.6 Riservatezza e diritto d'autore.....	3
1.7 Modalità d'uso privato	4
2. SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA	5
Premessa	5
2.1 Regole di utilizzo (c.d. <i>netiquette</i>)	5
2.2 Moderazione dei commenti.....	6
2.3 Responsabilità	6
2.4 Privacy	7
2.5 Copyright e licenze	7

Premessa generale.

La presente *social media policy* (di seguito SMP) disciplina formalmente l'utilizzo e la gestione di *account*, profili e pagine sulle piattaforme di *social media* ed integra sostanzialmente il Codice di Comportamento dei dipendenti pubblici del Comune di Genova. In base al contesto di riferimento, la SMP si distingue in:

- Social Media Policy interna**, che fornisce indicazioni sulla gestione operativa dei canali *social* ai seguenti destinatari:
 - dipendenti del Comune di Genova, sia nello svolgimento delle attività di servizio presso l'Ente, sia nell'uso privato;
 - soggetti esterni, affidatari di servizi di gestione dei canali *social*, che sono tenuti ad accettare espressamente tale *policy*.

2. **Social Media Policy esterna**, che disciplina la presenza dell'Ente sulle piattaforme *social*, le modalità di relazione con gli utenti esterni e le regole di comportamento (*netiquette*) previste.

La SMP, nei suoi profili di diretta connessione con le norme sugli obblighi di comunicazione istituzionale e di tutela dei dati personali oltre che con l'evoluzione delle relative piattaforme, potrà essere sottoposta a **modifiche e/o aggiornamenti periodici** su proposta del Responsabile Prevenzione Corruzione e Trasparenza di concerto con la Direzione competente in materia di comunicazione.

1. SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA

Premessa

La **SMP interna** stabilisce le principali linee guida per la gestione dei *social media* del Comune di Genova da parte del personale interno e dei soggetti esterni incaricati.

Si occupa, inoltre, delle interazioni tra l'Ente e i suoi dipendenti sui *social media*.

Nell'affidamento di appalti di servizi inerenti alla gestione dei *social media* dell'Ente, la presente SMP dovrà essere espressamente indicata, nonché accettata dalla società assegnataria del servizio.

La SMP viene comunicata, per l'accettazione, agli affidatari di tali tipologie di servizi attualmente in essere a fronte di affidamenti antecedenti all'approvazione del presente documento.

1.1 Modalità d'uso in rappresentanza dell'Ente

Il Comune di Genova utilizza i *social media* per l'informazione e la comunicazione istituzionale e la promozione della Città.

I contenuti divulgati dall'Ente tramite i *social media* non devono intendersi come alternativi rispetto a quelli previsti dagli obblighi istituzionali di pubblicità e trasparenza.

1.2 Gestione dei canali *social* e responsabilità

I soggetti interni ed esterni incaricati della gestione dei *social media* hanno il compito di creare contenuti per le diverse piattaforme *social*, nonché di monitorare, moderare e rispondere ai commenti e ai messaggi ricevuti.

In considerazione della complessità organizzativa dell'Ente i dirigenti, rispettivamente competenti sulle singole materie ai sensi del funzionigramma vigente, impartiscono direttive e vigilano sulla gestione dei *social* da parte del personale assegnato alle proprie strutture, sulla base della presente SMP e delle disposizioni vigenti in materia.

1.3 Contenuti

I contenuti pubblicati dovranno rispondere ai criteri di:

- **appropriatezza:** tutti i contenuti pubblicati sui canali *social* devono essere di pubblico interesse e pertinenti alle finalità e attività istituzionali del Comune di Genova;
- **veridicità:** i responsabili dei contenuti dei *social media* devono assicurarsi che le informazioni condivise siano accurate e verificabili;

- **accessibilità:** è opportuno redigere contenuti *social* sulle diverse piattaforme rispettando i criteri di accessibilità (es. non utilizzare *font* diversi da quelli predefiniti, usare i campi dedicati all'accessibilità, moderare utilizzo *emoji*).

1.4 Lo stile di comunicazione (*tone of voice*)

Lo stile di comunicazione deve essere improntato ai seguenti principi:

- adottare uno **stile amichevole**, pur mantenendo la sobrietà propria di un'istituzione pubblica;
- fornire **risposte complete ma circostanziate**, rinviando quando possibile ad ulteriori approfondimenti sui siti *web* istituzionali e agli uffici preposti;
- assumere **toni distensivi**, mai polemici, anche in caso di reclami o giudizi negativi sull'Ente.

1.5 Interazione con il pubblico

Nel rapporto con il pubblico occorre garantire:

- **risposte tempestive:** è auspicabile rispondere entro un'ora ai commenti e ai messaggi dei *follower*, cercando di fornire assistenza e informazioni utili;
- **rispetto e cortesia:** ogni interazione con il pubblico deve essere condotta con rispetto e cortesia, anche in caso di commenti critici o controversi;
- **rinvio a risorse ufficiali:** quando necessario, bisogna indirizzare il pubblico a risorse ufficiali o canali di comunicazione appropriati per ulteriori informazioni (vedi ad es. siti *web* istituzionali).

In **caso di reclami specifici** sull'operato dell'Ente occorre:

- **contattare l'Ufficio competente** per condividere la risposta
- **dar conto** di eventuali disagi e **scusarsi** per possibili disagi

1.6 Riservatezza e diritto d'autore

I responsabili dei contenuti dei profili istituzionali, tanto in relazione agli account attivi che a quelli di futura attivazione, garantiscono il rispetto della normativa in materia di tutela e trattamento dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 "RGPD" e D.Lgs. n. 196/2003 "Codice privacy" e s.m.i.), della disciplina relativa all'accesso agli atti ed alla trasparenza (Legge n. 241/90, D.Lgs. n. 33/2013 e ss.mm.ii.) nonché in materia di segreto d'ufficio.

La presenza sui *social network* è sempre disciplinata dai termini di servizio specifici per piattaforma. I responsabili dei contenuti dei profili istituzionali prendono visione delle *privacy policy* delle diverse piattaforme, che restano le uniche a detenere il trattamento dei dati personali degli utenti.

La pubblicazione di informazioni personali, come definite dall'articolo 4, n. 1 del RGPD deve essere sempre preceduta da una puntuale verifica circa la sussistenza di un'**idonea base giuridica per il trattamento**, ai sensi degli articoli 6, 9 e 10 del RGPD e l'esposizione di **adeguate informazioni** (c.d. *informativa privacy*) ai sensi degli articoli 13 e 14 del RGPD.

Nel caso di pubblicazione di foto o video, il responsabile dei contenuti **verifica la necessità di acquisire il consenso dell'interessato e, in caso di minori di età o soggetti incapaci, dei relativi rappresentanti legali.**

I responsabili dei contenuti dei profili istituzionali prestano particolare attenzione alla **paternità dei contenuti pubblicati** sugli *account* o pagine istituzionali sui diversi canali di comunicazione *social*.

Essi acquisiscono, altresì, le autorizzazioni necessarie per l'utilizzo di immagini, video e altri contenuti di terze parti, nel **rispetto del diritto d'autore** e **si astengono**, in ogni caso, dal pubblicare contenuti che possano arrecare **danno all'immagine o alla sicurezza dell'Ente o dei suoi dipendenti**.

Viene garantito il rispetto della disciplina sull'**utilizzo dell'immagine della persona fisica**, tutelata, oltre che dal RGPD, dall'articolo 10 del Codice Civile nonché dagli articoli 96 e 97 della legge 22 aprile 1941, n. 633 in materia di **diritto d'autore**.

Particolare attenzione in tal senso viene assicurata dai **gestori delle pagine scolastiche**.

1.7 Modalità d'uso privato

Il personale interno che gestisce i *social media* del Comune di Genova deve attenersi, sia nei confronti dell'Amministrazione che degli utenti, alle norme di comportamento dei dipendenti pubblici.

Nel caso in cui il **personale interno acceda ai social network in modalità d'uso privato**, ovvero con **un account personale per i propri interessi**, deve tener conto di quanto previsto nelle *Linee Guida per i siti web della PA – Vademecum Pubblica Amministrazione e social media* con particolare riferimento alla seguente previsione: (...) *al di là della prassi d'accesso dal luogo di lavoro, va considerato che la persona può essere comunque identificata dagli altri utenti dello stesso social network come un dipendente della PA e, come tale, deve impegnarsi a mantenere un comportamento corretto*¹.

Pertanto, fermo quanto previsto dal D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 e s.m.i. *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.

Al fine di garantirne i necessari profili di riservatezza, le **comunicazioni afferenti direttamente o indirettamente al servizio non** si svolgono, di norma, attraverso conversazioni pubbliche mediante l'utilizzo di **piattaforme digitali o social media**.

Anche nell'uso dei *social network*, il dipendente deve quindi comportarsi correttamente, in modo da **non ledere l'immagine di sé come dipendente pubblico né l'immagine, il decoro e il prestigio dell'Amministrazione**.

In particolare, egli non rende pubblici dati, informazioni, foto, video, audio che possano ledere l'immagine dell'Amministrazione, l'onorabilità dei colleghi, la riservatezza e la dignità delle persone; non può comunque diffondere informazioni o notizie non veritiere.

Inoltre, nell'utilizzo privato di *social network*, il dipendente deve curare che le **proprie opinioni** o i propri giudizi su eventi, cose o persone **non siano in alcun modo attribuibili direttamente al Comune di Genova**.

Ferme restando eventuali responsabilità penali, nell'**accertamento disciplinare** di condotte potenzialmente lesive della reputazione dell'Amministrazione, si tiene conto dei criteri di valutazione della gravità del fatto e di determinazione delle sanzioni contenuti nella disciplina legale e contrattuale di riferimento, in aderenza ai **principi di gradualità e proporzionalità delle sanzioni**.

¹ pag. 31 "Linee Guida per i siti web della PA – Vademecum Pubblica Amministrazione e social media".

2. SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA

Premessa

La **SMP esterna** si occupa delle interazioni sui *social-media* tra il Comune di Genova, i cittadini e gli utenti della rete.

Il rispetto di tutti i principi disciplinati dal presente documento è finalizzato alla creazione di un **ambiente online inclusivo e rispettoso** in cui il Comune di Genova:

- offra all'utenza pubblica una **comunicazione efficace, professionale, coerente e coordinata sui diversi profili social dell'Ente**;
- dia ulteriore sostegno alla **percezione di trasparenza e di efficienza** da parte della cittadinanza quale parte integrante di una relazione di fiducia e collaborazione.

2.1 Regole di utilizzo (c.d. *netiquette*)

Il Comune di Genova garantisce la **libertà d'espressione** e la **condivisione di informazioni e conoscenze**, ma considera imprescindibile che tali libertà vengano esercitate da chiunque nel **pieno rispetto delle libertà e dei diritti altrui**.

A tale proposito, tutti gli utenti sono invitati a rispettare con attenzione le **comuni regole di buona educazione e buon senso**, nonché le regole di *netiquette* necessarie a garantire un **confronto civile**, un **linguaggio appropriato** e la partecipazione di tutti.

Il Comune di Genova adotta una propria **netiquette** per i propri profili istituzionali, aderendo alle linee guida ed alle condizioni di utilizzo fissate dalle **principali piattaforme social**.

In particolare, per garantire l'interesse pubblico e un corretto uso degli spazi di comunicazione e dialogo messi a disposizione nei propri profili *social*, l'Amministrazione esige il rispetto dei seguenti principi:

- tutti hanno il diritto di **intervenire ed esprimere liberamente la propria opinione nel rispetto di quella altrui**;
- **ognuno è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime**. Eventuali **commenti sotto i post del Comune ed i post degli utenti** che menzionano il Comune rappresentano l'**opinione dei singoli** e non quella del Comune, il quale non può essere ritenuto responsabile di ciò che viene pubblicato da terzi;
- l'**interesse pubblico** degli argomenti trattati è un **requisito essenziale**: non è possibile utilizzare i profili istituzionali e gli spazi in argomento per esporre ed affrontare casi personali o che riguardino terzi non esplicitamente consenzienti, posto che per tali esigenze è invece possibile utilizzare i servizi di messaggistica personale o di contatto indicati sul sito *web* istituzionale. Non è possibile presentare istanze di accesso documentale o civico attraverso i canali di comunicazione social;
- chi presenta dati, notizie od opinioni su fatti o tematiche specifiche propone **argomentazioni fondate e non pretestuose** e fa riferimento a fonti attendibili e verificabili;
- ogni discussione è legata ad un **tema specifico** a cui i partecipanti si attengono, evitando di allargare il confronto in modo generico ed indiscriminato;
- i contenuti pubblicati rispettano la **riservatezza delle persone**; devono essere evitati riferimenti a fatti od a dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano o invadano la sfera personale di terzi o che contengano dati o informazioni personali, proprie o di terzi;

- **non** è ammessa alcuna forma di **pubblicità** volta a promuovere interessi personali, anche di propaganda elettorale, attività commerciali e con fini di lucro, a favorire interessi privati, a configurare apologia e/o istigazione ad attività illegali;
- **non** sono ammessi contenuti che comportino la **violazione del diritto d'autore** o che utilizzino in modo non autorizzato marchi registrati;
- **non** sono ammessi contenuti che determinino una **compromissione della sicurezza nazionale** o dei sistemi pubblici;
- **non** vengono condivise notizie che segnalino **presunti allarmi sociali o di protezione civile**, truffe, informazioni di apparente *pubblica utilità*, di raccolta fondi e messaggi appartenenti alle c.d. *catene di Sant'Antonio*, che sono utilizzati comunemente dagli *spammer* per raccogliere contatti;
- **non** sono ammessi interventi che:
 - utilizzino un **linguaggio inappropriato** o che contengano insulti, volgarità, offese, minacce o atteggiamenti che ledano od offendano la razza, il sesso, la religione, le opinioni politiche, la dignità personale, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza;
 - abbiano **contenuti osceni, pornografici o pedopornografici** o tali da offendere la morale comune e la sensibilità degli utenti;

Una considerazione specifica riguarda gli **appartenenti al Corpo di Polizia Locale**, che sono tenuti ad **astenersi** non solo, come di norma, dall'utilizzo improprio di piattaforme di *social network*, ma anche da un **uso non ponderato** che, pur se finalizzato a dare enfasi ad azioni positive da parte della struttura di appartenenza, potrebbe **compromettere il buon esito di attività investigative collegate**.

2.2 Moderazione dei commenti

Per **moderazione** si intende l'attività svolta **dagli amministratori dei profili istituzionali e ufficiali del Comune**, durante l'interazione tra gli utenti della specifica piattaforma.

Si considera fondamentale il **ruolo degli utenti** nel **segnalare** interventi offensivi od inappropriati affinché l'Amministrazione possa provvedere alla loro cancellazione o rimozione.

Saranno **rimossi, senza alcun preavviso**, commenti e interventi che, in qualunque momento, **violino le condizioni esposte** nelle suddette *Regole di utilizzo* e, in generale, risultino non coerenti con le finalità di comunicazione istituzionale del Comune e con i contenuti comunicativi dei suoi profili istituzionali (c.d. *off topic*).

Analogamente al contenuto testuale, **anche le emoji sono oggetto di moderazione**. Saranno cancellate nel più breve tempo possibile quelle che incitano all'odio, alla violenza, al razzismo, o che comunque risultino offensive, anche in considerazione del contesto e della tipologia di messaggio che si intende veicolare o che risulti percepito.

2.3 Responsabilità

Ciascun utente è **personalmente responsabile** dei *post* inseriti, dei commenti, delle fotografie, dei video e dei materiali caricati, nonché delle conseguenze giuridiche, civili e penali di dichiarazioni e comportamenti non conformi alla legge.

2.4 Privacy

Il trattamento dei dati personali degli utenti segue le **policy in uso nelle diverse piattaforme utilizzate**.

I dati e gli interventi inseriti sono visibili e consultabili da qualsiasi utente che acceda ai profili *social* istituzionali e sono **indicizzabili e reperibili anche dai motori di ricerca generalisti**.

I dati dei visitatori dei profili istituzionali del Comune di Genova sono utilizzati nel rispetto di quanto previsto dalla normativa in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 “RGPD” e Decreto Legislativo 309 giugno 2003, n. 196 “Codice privacy” e s.m.i.). Circa i trattamenti di dati personali effettuati dai **gestori di social network** ai quali partecipi il Comune si rimanda alle informazioni da questi rese attraverso le **rispettive privacy policy**.

Il Comune tratta i dati personali conferiti dall'utenza attraverso la visita e l'interazione con i propri profili istituzionali, nell'ambito delle proprie finalità istituzionali, esclusivamente per gestire le interazioni con l'utenza (commenti, post pubblici, etc.) e nel rispetto della normativa vigente.

2.5 Copyright e licenze

Si rinvia alle [Note legali](#) indicate in calce al sito istituzionale del Comune di Genova