

REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO E L'UTILIZZO
DEGLI ACCOUNT ISTITUZIONALI DEL CONSORZIO
INTERCOMUNALE DEI SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI **C.I.S.S. 38** SUI
SOCIAL-NETWORK E SOCIAL-MEDIA

APPROVATO CON DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO DI
AMMINISTRAZIONE N. 42 DEL 30/10/2024

INDICE SOMMARIO

ARTICOLO 1	3
Oggetto	3
ARTICOLO 2	3
Finalità e contenuti	3
ARTICOLO 3	3
Gestione delle pagine/account	3
ARTICOLO 4	4
Regole di utilizzo per gli utenti e modalità di interazione con il Consorzio (Social Media Policy esterna)	4
ARTICOLO 5	5
Regole di utilizzo per gli utenti interni del Consorzio (Social Media Policy Interna)	5
ARTICOLO 6	7
Moderazione da parte dello Staff	7
ARTICOLO 7	8
Sospensione o limitazione del Servizio	8
ARTICOLO 8	8
Costi di registrazione.....	8
ARTICOLO 9	8
Entrata in vigore.....	8
ARTICOLO 10	8
Sanzioni per il mancato rispetto del regolamento	8

ARTICOLO 1

Oggetto

1. Il presente Regolamento disciplina la gestione ed il funzionamento delle pagine / account istituzionali aperte sui social network e social-media del Consorzio Intercomunale dei Servizi Socio Assistenziali C.I.S.S. 38 (di seguito nominato "Consorzio" o "C.I.S.S. 38" o "Ente") e definisce le modalità di pubblicazione e di accesso ai documenti, nonché di ogni altra informazione in essi contenuta.
2. Le pagine istituzionali del Consorzio sui social sono una risorsa che deve essere utilizzata in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali dell'Ente e, accanto al sito internet istituzionale, costituiscono un'interfaccia complementare ai tradizionali strumenti di comunicazione, attivata per migliorare l'efficacia e la tempestività dell'informazione nonché la partecipazione dei cittadini.
3. La presenza del Consorzio sui social network non sostituisce i tradizionali strumenti di informazione e di comunicazione, bensì li integra e ne amplia il bacino di utenza.
4. I social media non sono canali di assistenza; eventuali richieste in tal senso sono veicolate nelle modalità indicate sul sito internet istituzionale.

ARTICOLO 2

Finalità e contenuti

1. La presenza di canali istituzionali dell'Ente su tipologie di siti web di cui all'articolo 1 ha finalità puramente istituzionale; pertanto i contenuti in essi inseriti sono orientati a:
 - a. promuovere campagne informative di qualsiasi genere, escluse quelle politiche/promozionali di particolari gruppi politici;
 - b. diffondere foto/video di eventi e iniziative organizzati, co-progettati o sostenuti dal Consorzio;
 - c. diffondere comunicati stampa o materiale fotografico che abbiano finalità istituzionali;
 - d. informare la cittadinanza su servizi (pubblici o privati in convenzione), avvisi, modulistica, storia locale ed altro;
 - e. incentivare la promozione del territorio con le sue opportunità e risorse.

ARTICOLO 3

Gestione delle pagine/account

1. Il Direttore individua un gruppo di lavoro, di cui possono far parte Dipendenti del Consorzio, quale gestore delle pagine/accounts del Consorzio.
2. L'elenco delle persone autorizzate alla gestione delle pagine/account, l'inserimento di contenuti e la moderazione dei commenti viene individuato con separato provvedimento del Direttore.
3. Le pubblicazioni sono proposte e approvate dai Responsabili o Referenti di area, dal Direttore o dai singoli uffici, secondo le previsioni del successivo art. 4.
4. Tali pubblicazioni non sostituiscono in alcun modo le forme di pubblicità prescritte dalla legge, né pregiudicano il diritto di accesso agli atti amministrativi, aggiungendosi ad esse per rendere maggiormente incisiva l'attività di comunicazione dell'Ente.

5. Le richieste di pubblicazione, al fine di pianificare l'attività, sono trasmesse in tempo utile all'incaricato (almeno 7 giorni prima della data di pubblicazione, salvi casi particolari), esclusivamente per via telematica (comprensivi di allegati o fotografie) e contengono specifica descrizione della comunicazione, nonché delle motivazioni che portano alla pubblicazione.

ARTICOLO 4

Regole di utilizzo per gli utenti e modalità di interazione con il Consorzio (Social Media Policy esterna)

1. Per quando concerne i post, le storie e tutti i contenuti pubblici, non sono ammessi commenti da parte dei fruitori del servizio. Restano invece attivi i servizi di messaggistica istantanea, con l'attivazione di messaggi di risposta automatica qualora gli operatori non siano disponibili
- Al fine di garantire che l'interazione avvenga rispettando le comuni regole di buona educazione e buon senso, tutti gli utenti sono tenuti ad osservare le seguenti regole di utilizzo, nel rispetto delle opinioni altrui:
- a. Tutti gli utenti sono chiamati al rispetto delle norme sul diritto d'autore (copyright) e non è ammesso l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati.
 - b. I messaggi sono ammissibili nella misura in cui presentano richieste di informazioni o necessità in linea con l'operato dell'Ente: non è consentito utilizzare i canali social del Consorzio per approfondire questioni personali o che riguardino terzi; per questi è possibile utilizzare tutti gli altri mezzi di contatto con l'Ente ed i diversi uffici indicati sul sito web del Consorzio.
 - c. Sono vietati i messaggi con link a contenuti: osceni, pornografici o pedopornografici, o tali da offendere la morale comune e la sensibilità degli utenti.
 - d. Non sono tollerati: messaggi contrari alla pubblica decenza, diffamatori o ingiuriosi contro le persone e le loro idee; commenti contenenti minacce, molestie; contenuti ingannevoli e/o allarmistici; discriminazioni a sfondo sessuale; incitamenti all'odio razziale; commenti che utilizzino un linguaggio inappropriato o che contengano insulti, volgarità, offese, minacce o atteggiamenti che ledano od offendano la razza, il sesso, l'orientamento sessuale, la religione, le opinioni politiche, la dignità personale, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza.
 - e. È consentito l'invio di link esterni che riportino ad un argomento inerente al tema discusso.
 - f. È vietato registrarsi con più di un nickname e/o profilo (in gergo, morphing): in molti gruppi è considerato un comportamento scorretto in quanto spesso genera il sospetto che si tenti di ingannare gli altri utenti sulla propria identità ed è, solitamente, punito con l'eliminazione dei nickname in eccesso.
 - g. È vietato presentarsi con un falso nome o fingendosi un'altra persona realmente esistente (salva la rilevanza penale della condotta). È raccomandato non utilizzare nickname anonimi ma identificarsi con nome e cognome: il post e/o commento anonimo potrà essere rimosso.
 - h. È vietato inviare contenuti di spam, di qualsiasi natura essi siano.
 - i. È vietato inviare contenuti in crossposting (stesso testo in più discussioni).
 - j. Non sono ammesse alcuna forma di pubblicità volta a promuovere attività commerciali e con fini di lucro, la promozione di interessi privati, l'apologia e l'incitazione ad attività illegali.

- k. È vietato inviare messaggi che inoltrano o argomentano semplici “segnalazioni” (di carenze o disfunzioni di un qualsivoglia servizio); l'account infatti non è un “luogo virtuale” per segnalare disservizi e/o malfunzionamenti: questi dovranno essere segnalati ai diversi uffici indicati sul sito web.
- l. È vietato inviare contenuti a carattere politico di tipo propagandistico.

ARTICOLO 5

Regole di utilizzo per gli utenti interni del Consorzio (Social Media Policy Interna)

1. La Social Media Policy Interna (Regole di utilizzo per i dipendenti del Consorzio incaricati alla gestione dei social media) individua le principali regole di gestione dei social media in uso da parte del Consorzio.
2. Per quanto riguarda le tipologie di utilizzo si distingue tra: le modalità d'uso in rappresentanza dell'ente e le modalità d'uso privato.

Modalità d'uso in rappresentanza dell'ente

Il presente paragrafo indica le modalità di comportamento che il personale del Consorzio deve rispettare nel caso in cui, previa autorizzazione, acceda a un sito di social network con un account istituzionale e attraverso esso agisca in nome e per conto dell'Ente.

L'obiettivo è trasferire sui social le singole informazioni declinandole secondo un "linguaggio" consono alla specifica community da raggiungere/sollecitare ed alla specifica news da veicolare. A tal fine, sono redatti contenuti testuali ad hoc e si utilizzano immagini e grafica originali a corredo dei contenuti stessi. La grafica del Consorzio è distribuita con licenza Creative Commons, Attribuzione - Condividi allo stesso modo 3.0 Italia (CC BY-SA 3.0 IT).

Nello specifico, la gestione dei social network mira a:

- implementare e coordinare la presenza del Consorzio sui diversi social network;
- interagire con eventuali partner al fine di condividere e avviare azioni congiunte;
- coadiuvare soggetti interni e/o soggetti esterni che temporaneamente o in maniera continuativa si occupano di inserire i contenuti sui social network del Consorzio;
- gestire i messaggi pubblicati sui social network da utenti esterni. In tal senso si specifica che, quando richiesto, viene sempre fornita risposta nel più breve tempo possibile. Nel caso sia necessario, per assicurare la risposta più pertinente ai commenti, il personale autorizzato trasferisce le richieste agli uffici competenti. Nel caso in cui i canali social non siano lo strumento adeguato per fornire la corretta informazione, si provvederà ad informare l'utente circa le corrette modalità di utilizzo del servizio e ad indicare l'Ufficio di riferimento cui è necessario rivolgersi.

Nel caso di apertura di pagine istituzionali e/o di progetto, nonché di pagine legate a particolari iniziative di comunicazione partecipate anche in parte dall'Ente, è possibile accreditare temporaneamente altro personale, esterno al gruppo di lavoro, 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.

In particolare dovranno essere rispettate le seguenti linee di comportamento:

- l'autore dei contenuti inseriti nei social dovrà essere sempre identificabile qualora possibile;

- il tipo di comunicazione che l'ente persegue sui canali web è "orientata all'utente" ovvero riguarda, in via principale, comunicazione di pubblico interesse;
- l'autore dei contenuti evita di utilizzare, nel linguaggio, toni 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;
- la gestione delle pagine avverrà anche attraverso il monitoraggio di segnalazioni e messaggi e la cura dell'interazione con gli utenti;
- i criteri di gestione e moderazione dei post e dei commenti degli utenti sono dettagliati nella Social Media Policy esterna del Consorzio, illustrata dall'art. 4 del presente documento;
- i tempi di pubblicazione sono decisi nell'ambito dell'organizzazione quotidiana delle attività.

Al fine di assicurare un'unica veste editoriale, occorre considerare le seguenti specifiche:

Uso dei titoli e degli hashtag

Il singolo post/tweet è redatto prevedendo, qualora ne si ravvisi l'utilità, l'uso degli hashtag in corrispondenza delle principali parole chiave che vengono richiamate nel testo o indicate dall'Amministrazione.

Copertura social degli eventi

Ogni evento viene coperto mediaticamente a seconda dell'importanza attribuitagli dall'Amministrazione tenendo anche conto del livello di coinvolgimento della stessa.

Le modalità da attivare per la copertura degli eventi sono preventivamente concordate con i Responsabili interni dell'iniziativa, tenendo conto anche degli obiettivi strategici del Consorzio.

Pubblicazione di immagini, album e video

La pubblicazione di immagini, album o video deve sempre essere contestualizzata, prevedendo un esaustivo richiamo all'iniziativa/evento o argomento trattato.

Modalità d'uso privato

Il presente paragrafo disciplina l'uso privato ossia il caso in cui l'individuo acceda ai social network con un account personale per i propri interessi.

Pertanto, oltre a quanto previsto dal D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 - Regolamento recante "Codice di comportamento dei dipendenti pubblici" e le modifiche apportate dal D.P.R. 13 giugno 2023, n. 81, nonché il codice di comportamento dell'Ente, 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.

Nello specifico i dipendenti e i collaboratori del Consorzio, nella configurazione, utilizzo e gestione dei propri account privati sui social network, sono tenuti a rispettare alcune semplici norme di comportamento:

- osservare un comportamento pubblico rispettoso dell'organizzazione presso la quale lavorano;
- 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 al Consorzio, non 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;

- rispettare quanto previsto nel Codice di Comportamento dei dipendenti pubblici;
- fermo restando il corretto esercizio delle libertà sindacali e del diritto di critica, non è consentita la trasmissione e diffusione di messaggi minatori ovvero ingiuriosi, commenti e dichiarazioni pubbliche offensive nei confronti dell'Amministrazione, riferiti alle attività istituzionali del Consorzio 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;
- rispettare la privacy dei colleghi;
- ad eccezione di eventi pubblici che si svolgono presso la sede di lavoro non si possono divulgare foto, video, o altro materiale multimediale che riprenda locali comunali e personale senza l'esplicita autorizzazione delle strutture e delle persone coinvolte;
- non si possono aprire blog, pagine o altri canali a nome del Consorzio o che trattino argomenti riferiti all'attività istituzionale del Consorzio;
- non si possono utilizzare il logo o l'immagine del Comune su account personali, ad eccezione della divulgazione (repost) dei contenuti primariamente pubblicati sui siti istituzionali.

I dipendenti e i collaboratori possono liberamente condividere sui propri profili privati i contenuti diffusi dai canali social dell'Ente, quali informazioni su iniziative e/o progetti nonché video, immagini e/o infografiche.

ARTICOLO 6

Moderazione da parte dello Staff

1. La moderazione da parte dello staff avviene a posteriori ed è finalizzata unicamente al contenimento, nei tempi e nei modi ragionevolmente esigibili, di eventuali comportamenti contrari alle regole di utilizzo indicate al precedente art. 4.
2. Il Consorzio si riserva di adottare provvedimenti di blocco nei confronti degli utenti che violino le regole di utilizzo contenute nel presente regolamento, oltre che, nei casi più gravi, di segnalare eventuali infrazioni ai responsabili dei network e alle autorità competenti.
3. Saranno altresì monitorati e rimossi i messaggi non pertinenti (off topic e spam) rispetto al tema affrontato in un determinato contenuto, i contenuti inseriti ripetutamente (trolling) o pubblicati deliberatamente con l'intento di disturbare la discussione e provocare la reazione degli altri utenti o dei gestori (flaming).
4. Tali decisioni non comportano oneri informativi e motivazionali a carico del Consorzio né nei confronti dell'internauta, né nei confronti delle rappresentanze politiche in seno all'Amministrazione Consortile, né di tutti gli altri iscritti alla pagina.
5. I canali social del Consorzio sono presidiati, di norma, dal lunedì al venerdì, in orario d'ufficio. I messaggi vengono letti dal gruppo di lavoro e, qualora necessario, ad essi viene fornita risposta nel più breve tempo possibile.

ARTICOLO 7

Sospensione o limitazione del Servizio

1. Il servizio sarà limitato durante il periodo di campagna elettorale alla sola pubblicazione di contenuti non relativi alle amministrazioni coinvolte dalle elezioni.

ARTICOLO 8

Costi di registrazione

1. Non sono attualmente previsti costi di registrazione.
2. Eventuali formalità che dovessero essere previste dagli Amministratori del social-network e social-media (es. canoni annuali per il mantenimento del nome, pubblicizzazione delle pagine, ecc.) saranno prese in considerazione dal Direttore, che valuterà la determinazione degli oneri da sostenere per il loro mantenimento o potenziamento.

ARTICOLO 9

Entrata in vigore

1. Il presente regolamento entra in vigore nel decimoquinto giorno successivo a quello della sua pubblicazione all'albo pretorio informatico da effettuare dopo che la deliberazione di approvazione è divenuta esecutiva.

ARTICOLO 10

Sanzioni per il mancato rispetto del regolamento

1. Sanzioni per i dipendenti e i collaboratori

I dipendenti e i collaboratori del Consorzio che violano le disposizioni previste dal presente regolamento, in particolare quelle relative alla gestione degli account istituzionali e al rispetto della privacy e della riservatezza, saranno soggetti a provvedimenti disciplinari secondo quanto previsto dal Codice di comportamento dei dipendenti pubblici (D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62) e dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL) applicabile.

Le sanzioni disciplinari potranno includere:

- a. Richiami verbali o scritti;
- b. Sospensione temporanea dall'uso degli account istituzionali;
- c. Procedimenti disciplinari più gravi, fino alla sospensione dal lavoro o al licenziamento, in casi di violazioni ripetute o di particolare gravità.

2. Sanzioni per gli utenti esterni

Gli utenti esterni che violano le regole di utilizzo dei canali social del Consorzio, come specificato nella Social Media Policy esterna (art. 4), saranno soggetti a provvedimenti da parte del Consorzio, che potranno includere:

Blocco temporaneo dell'accesso ai canali social istituzionali;

Blocco permanente dall'accesso ai canali social istituzionali;

Segnalazione alle autorità competenti per contenuti che violano leggi vigenti, come ad esempio contenuti diffamatori, minacce, incitamento all'odio o alla violenza.

3. Procedure di segnalazione

Il Consorzio si riserva il diritto di segnalare agli amministratori delle piattaforme social le violazioni delle regole d'uso, richiedendo interventi quali la sospensione o la cancellazione degli account che risultano responsabili di violazioni gravi o ripetute.

In caso di condotte che possano costituire reato, il Consorzio si riserva il diritto di informare le forze dell'ordine o le autorità giudiziarie competenti