



Linee guida per l'utilizzo e la gestione dei canali e delle pagine istituzionali aperte dal Comune di Carpi, su social network e social media.

1. Oggetto e finalità

Il Comune di Carpi riconosce il web e i nuovi media tra gli strumenti principali per il raggiungimento dell'efficacia dell'informazione, della comunicazione pubblica e di emergenza, nonché di dialogo con i cittadini, ai fini dell'espletamento dei doveri di comunicazione previsti dall'art. 1, comma 5 della L. n. 150/2000. I processi della comunicazione tradizionale devono, infatti, essere fortemente integrati con quelli dei canali social al fine di garantirne l'omogeneità.

A tal fine, il Comune di Carpi si è dotato dei principali social media con finalità istituzionali e di interesse generale ed utilizza i social media per informare, comunicare, ascoltare e dare accesso ai servizi. Attraverso i social network favorisce la partecipazione, il confronto e il dialogo con i propri interlocutori.

I contenuti diffusi dall'Ente attraverso i social network non sostituiscono gli obblighi istituzionali di pubblicità e trasparenza, ma sono da intendere come strumenti complementari ed aggiuntivi per il raggiungimento degli stessi. Lo spazio istituzionale sui social media non vuole sostituirsi alle competenze specifiche degli uffici e dei servizi, per cui non potrà dare informazioni concrete a specifiche richieste, ma fornire indicazioni su come reperire l'informazione cercata.

Tanto premesso, considerata la crescente importanza del web e dei nuovi media nel perseguimento delle finalità di cui sopra, scopo delle presenti linee guida è quello di disciplinare l'utilizzo e la gestione dei canali e delle pagine istituzionali aperte dal Comune di Carpi, su social network e social media e regole di comportamento del personale e degli utenti.

Precisando in tal senso che tutti gli account social tematici in gestione a singoli Servizi comunali devono attenersi alle indicazioni contenute nelle presenti linee guida, l'insieme delle regole e dei comportamenti che di seguito saranno descritti definiscono la Social Media Policy (SMP) del Comune di Carpi, diramandosi in una duplice direzione:

- **interna:** rivolta ai dipendenti, collaboratori, consulenti, fornitori;
- **esterna:** rivolta ai cittadini, alle associazioni, alle imprese e a coloro che utilizzano e interagiscono con i canali social del Comune di Carpi.

2. Definizioni

Ai fini del presente documento si intendono:

- **comunicazioni:** tutte le notizie, le dichiarazioni, le informazioni divulgate;
- **personale:** personale dipendente, collaboratori, consulenti, volontari;
- **fornitori:** coloro che hanno in essere un rapporto contrattuale con il Comune di Carpi, siano essi imprese, associazioni, dipendenti o collaboratori;
- **utenti:** coloro che interagiscono, a vario titolo, con il Comune di Carpi mediante il web e i social media;
- **account o profili social istituzionali:** i canali social del Comune di Carpi;
- **account o profili social privati:** i canali social gestiti per uso personale dai cittadini, così come dal personale e dai fornitori del Comune di Carpi;
- **personale autorizzato:** dipendenti espressamente autorizzati alla gestione degli account social istituzionali;



CITTÀ DI CARPI

- **social media policy:** l'insieme delle regole per l'utilizzo e interazione con i profili social;
- **social network:** servizio informatico on line che permette la realizzazione di reti sociali virtuali. Si tratta di siti internet o tecnologie che consentono agli utenti di condividere contenuti testuali, immagini, video e audio e di interagire tra loro. Generalmente gli stessi prevedono una registrazione mediante la creazione di un profilo (o account) personale protetto da password e la possibilità di effettuare ricerche nel database della struttura informatica per localizzare altri utenti e organizzarli in gruppi e liste di contatti. Le informazioni condivise variano da servizio a servizio. Sui social network gli utenti non sono solo fruitori, ma anche creatori di contenuti. La rete sociale diventa un ipertesto interattivo tramite cui diffondere pensieri, idee, link e contenuti multimediali.

3. Profili istituzionali del Comune di Carpi

Ai sensi delle presenti linee guida, sono da considerarsi account social istituzionali l'account principale del Comune di Carpi 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 contenere il logo ufficiale del Comune di Carpi o la dicitura "Città di Carpi" nelle note informative, oltre che esplicitare con chiarezza l'appartenenza al network social comunale. La loro apertura e chiusura deve essere autorizzata dal Dirigente del Settore S1 – Servizi alla città, in qualità di Dirigente competente in materia di comunicazione istituzionale (come da vigente funzionigramma approvato con deliberazione di Giunta comunale n. 143 del 20/07/2021).

In sede di prima approvazione delle presenti linee guida, il soggetto di cui sopra provvederà ad una ricognizione degli account social istituzionali già in essere.

Ove il singolo social network lo consenta, l'account istituzionale è chiaramente identificato e contrassegnato come account gestito da una pubblica amministrazione, nelle modalità definite da ciascun social network.

Gli account social istituzionali sono chiaramente identificati e pubblicati sul sito internet istituzionale dell'Ente, con relativo link agli stessi.

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.

4. Funzioni e ruoli

Per la gestione dei canali social istituzionali dell'Ente, si indicano di seguito alcune funzioni e relativi compiti:

- **social media manager:** ricopre un ruolo strategico che garantisce un'efficace gestione della comunicazione sui social network. Nell'ambito della gestione degli account, oltre a detenere la responsabilità della programmazione editoriale degli stessi, è autorizzato a monitorare il corretto utilizzo degli account ed il rispetto delle Social Media Policy (SMP);
- **editor dei contenuti:** è responsabile della gestione dei contenuti testuali, delle immagini e dei video. È autorizzato a segnalare al Social Media Manager eventuali violazioni delle SMP;



- **content manager:** soggetto esterno alla struttura incaricato della produzione di foto, video e grafiche da pubblicare sui social, che può inoltre essere autorizzato ad alcuni aspetti relativi alla relativa pubblicazione.

L'autorizzazione all'accesso, con relativa abilitazione riferita alle funzioni sopra individuate, con declinazione con riferimento alle caratteristiche previste per ciascun social network, è disposta:

- per gli account social istituzionali "Città di Carpi", da parte del Dirigente del Settore S1 – Servizi alla Città, quale Dirigente competente in materia di comunicazione istituzionale, ovvero da soggetto da quest'ultimo espressamente delegato in tal senso;
- per gli account tematici, o per altri eventuali account temporanei di competenza di Servizi incardinati presso altri Settori dell'Ente, l'autorizzazione all'accesso è rilasciata da parte del Dirigente rispettivamente competente in materia, ovvero da soggetto da quest'ultimo espressamente delegato in tal senso.

Il Dirigente competente dell'autorizzazione all'accesso, sia che si tratti di account social istituzionali "Città di Carpi" sia che si tratti di account tematici/temporanei, è responsabile inoltre del monitoraggio periodico delle funzioni e dei ruoli attivi, nonché della rimozione degli account di profili non più legittimati alla pubblicazione (ad esempio a seguito di dimissioni e/o assegnazione a Settori/Servizi non competenti con riferimento alla gestione del relativo account).

In sede di prima approvazione delle presenti linee guida, i soggetti di cui sopra provvederanno ad una ricognizione delle autorizzazioni per gli account social istituzionali già in essere.

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 Carpi 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 Carpi 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 SMP 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;



**CITTÀ DI
CARPI**

- assicurarsi che tutti i contenuti pubblicati siano accurati e non fuorvianti e siano conformi e pertinenti alle politiche e servizi del Comune di Carpi;
- commentare solo argomenti di espressa competenza e autorità del Comune di Carpi;
- assicurarsi che i commenti, anche di terzi, rispettino le SMP;
- aderire ai termini di utilizzo del social media pertinente;
- rispettare i copyright e la normativa sulla privacy;
- essere educato e rispettoso verso tutte le persone con cui interagisce.

Il social media manager è deputato alla selezione dei contenuti da pubblicare, anche sulla base di una adeguata programmazione, e può, a sua discrezione, rifiutare di inserire, modificare, o rimuovere materiale che ha valutato essere in violazione della SMP, sia che questo riguardi documenti, foto, informazioni provenienti o detenute dal Comune di Carpi e dalle società ed enti ad esso relative, sia che sia stato inserito da utenti esterni.

Per dare uniformità e omogeneità alla comunicazione del Comune di Carpi si assicurano momenti di allineamento periodici tra i referenti dei social istituzionali, inclusi i referenti dei social tematici in gestione a singoli Servizi comunali. Gli incontri sono propedeutici all'elaborazione del Piano Editoriale di ciascun account e servono per condividere contenuti, strategie, opportunità, oltre che per la gestione integrata degli account social istituzionali riconducibili al Comune di Carpi.

Quando possibile, deve essere data priorità alla condivisione e circolazione di contenuti di tutti gli account istituzionali.

In tal senso, fermo restando le relative responsabilità ed attribuzioni così come descritte nel presente documento, il Settore competente in materia di comunicazione istituzionale 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 funzionigramma di Ente.

5. Contenuti

I contenuti diffusi dagli account social del Comune di Carpi, la cui diffusione può anche essere espressamente prevista in talune particolari situazioni, non sostituiscono 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 Carpi informa i cittadini su servizi, progetti e iniziative.

I contenuti pubblicati riguardano - principalmente - informazioni in merito a scadenze, eventi promossi dal Comune o patrocinati 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 delle Terre d'Argine e 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 con l'Urp – Ufficio Relazioni con il Pubblico ed i diversi uffici indicati sul sito web del Comune. 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, novità normative, 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 Carpi, ma è gestita in autonomia dagli stessi social network.

Il Comune di Carpi non è in ogni caso responsabile della veridicità dei contenuti e delle opinioni pubblicate sui canali social da terzi.

6. 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 Carpi 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 Carpi 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



CITTÀ DI CARPI

propagandare iniziative personali o di gruppi non condivise o patrocinate dal Comune di Carpi;

- 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 Carpi, 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:

- a) promozione o sostegno di attività illegali;
- b) promozione di iniziative prive del patrocinio del Comune;
- c) 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;
- d) diffamazione o minacce, insulti, turpiloquio;
- e) hashtag o messaggi di propaganda politica a favore o contro qualsiasi partito e/o movimento;
- f) diffusione non autorizzata di dati personali di terzi;
- g) attacchi personali di qualsiasi tipo o commenti offensivi rivolti a qualunque gruppo etnico, politico, religioso o a specifiche minoranze;
- h) spam o inserimento link a siti esterni fuori tema;
- i) violazioni del diritto d'autore e utilizzo non autorizzato di marchi registrati;
- j) pubblicità di attività commerciali (fatto salvo per le aziende con le quali l'Ente ha stipulato un apposito contratto di sponsorizzazione).

Tutti i quesiti ed i messaggi trasmessi dai cittadini mediante i profili social istituzionali dell'Ente sono presi in carico dal personale deputato alla gestione dei medesimi o da altro personale dell'amministrazione debitamente autorizzato, ai sensi dell'art. 8 della L. 150/2000.

Il personale deputato alla gestione dei profili e/o debitamente autorizzato in tal senso fornirà, laddove necessario o qualora esplicitamente richiesto dai cittadini, le informazioni necessarie per consentire ai medesimi, attraverso gli strumenti/modulistica/modalità/canali adoperati dall'Ente, la formalizzazione, nei confronti dell'Ente stesso, di eventuali istanze, ai sensi della L. 241/1990.

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.



Alle richieste pervenute all'amministrazione come commento a post pubblicati o come post pubblico sulla bacheca verrà fornito riscontro in forma pubblica, sentiti gli uffici interessati.

Ai messaggi privati verrà data risposta in forma privata e saranno eventualmente resi pubblici i contenuti in forma impersonale qualora l'informazione sia valutata di pubblico interesse.

Ogni richiesta di informazione e segnalazione degli utenti viene valutata e trasmessa agli uffici competenti o, se opportuno e possibile, gestita direttamente.

I tempi di risposta degli uffici competenti possono variare in base alla tipologia di richiesta o segnalazione e secondo la procedura da adottare.

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 Carpi, la moderazione da parte del personale deputato alla gestione di tali pagine/profilo 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 Carpi 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.

7. Responsabilità per malfunzionamenti

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

8. Diffusione e pubblicazione

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

Suggerimenti e segnalazioni relativi a questo documento possono essere inviati al Comune di Carpi al seguente indirizzo e-mail: rete.civica@comune.carpi.mo.it



**CITTÀ DI
CARPI**

Questo documento è stato elaborato tenendo conto delle indicazioni espresse dai seguenti soggetti istituzionali:

- AGID (Agenzia per l'Italia Digitale)
- GPDP (Garante per la Protezione dei dati personali)
- FORMEZ PA (Centro servizi, assistenza, studi e formazione per l'ammodernamento delle P.A.)
- Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della Funzione Pubblica