



COMUNE DI CASTELFRANCO EMILIA

MEDIA POLICY PER L'UTILIZZO DEI SOCIAL MEDIA

La media policy illustra le regole di comportamento da tenere negli spazi dei social media.

Sommario

1	Media Policy Esterna	3
1.1	I nostri contenuti	3
1.2	Moderazione e netiquette.....	3
1.3	Privacy e trattamento dei dati personali.....	4
1.4	I nostri account istituzionali	5
1.3.1	Facebook.....	5
1.4.3	Instagram.....	6
1.4.4	Youtube	6
1.5	Contatti.....	7
2	Media Policy Interna.....	7
2.1	Modalità d’uso in rappresentanza dell’ente	7
2.1.1	Team	9
2.2	Modalità d’uso privato	9

Media Policy Esterna

La media policy esterna illustra agli utenti le regole di comportamento da tenere negli spazi di presidio della Città di Castelfranco Emilia e indica quali contenuti e quali modalità di relazione ci si deve aspettare. La Città di Castelfranco Emilia utilizza il proprio sito web e i social media per informare gli utenti e comunicare con loro attraverso Internet.

I nostri contenuti

Il sito ed i canali social sono costantemente aggiornati con la pubblicazione di notizie di pubblico interesse, per informare i cittadini sulle attività, i progetti, le iniziative e gli eventi e le manifestazioni promossi dal Comune sul territorio cittadino, e per favorirne la diffusione.

I canali social sono concepiti, inoltre, per la partecipazione attraverso il confronto e il dialogo nell'ottica della trasparenza e della condivisione.

Lo staff realizza contenuti originali di carattere testuale, fotografico, infografico, video, etc... Attraverso i canali della Città di Castelfranco Emilia potranno altresì essere condivisi contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità realizzati da soggetti terzi (Istituzioni, associazioni, imprese, media, cittadini) previa verifica dell'attendibilità della fonte.

In relazione alle norme sull'accesso civico generalizzato (cd. FOIA), lo staff promuove e valorizza il dialogo collaborativo con le comunità di utenti dei social media (Facebook, Instagram, ecc.), secondo le indicazioni della Circolare 2/2017 del Dipartimento della funzione pubblica. La presenza di spazi pubblicitari a margine dei contenuti pubblicati nelle pagine dei social network utilizzati dal Comune non è sotto il controllo dell'Ente, ma è gestita in autonomia dagli amministratori dei singoli social network.

Il Comune non promuove e non condivide:

- contenuti su tematiche oggetto di controversie legali o affermazioni che potrebbero essere utilizzate contro l'Ente;
- informazioni riservate o protette dal diritto alla privacy, come la corrispondenza interna, informazioni di terze parti su contenuti, documenti, progetti non ancora resi pubblici o relativi a procedimenti in corso;
- informazioni personali o dati sensibili.

Moderazione e netiquette

I canali social del Comune sono moderati dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00, con un presidio negli orari serali e nei giorni festivi in occasione di iniziative ed eventi di particolare rilievo.

Il Comune si impegna a gestire spazi di comunicazione e dialogo all'interno dei propri profili social chiedendo ai propri utenti il rispetto di alcune semplici regole di netiquette:

1. A tutti si chiede di relazionarsi con i profili social del Comune, pubblicando il proprio Nome e Cognome e, possibilmente, utilizzando come foto profilo un'immagine che renda riconoscibile l'utente.
2. A tutti si chiede di esporre la propria opinione con correttezza e misura, basandosi per quanto possibile su dati di fatto verificabili e di rispettare le opinioni altrui.

3. Nei social network ognuno è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime. Non saranno comunque tollerati insulti, volgarità, offese, minacce e, in generale, atteggiamenti violenti.
4. I contenuti pubblicati devono rispettare sempre la privacy delle persone. Vanno evitati riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano la sfera personale di terzi.
5. Requisito essenziale degli argomenti sui canali social dell'Ente è l'interesse pubblico. Non è possibile utilizzare questi spazi per affrontare casi personali.
6. L'interesse degli argomenti rispetto alle finalità del Comune è un requisito essenziale: non è possibile utilizzare questi spazi per scopi diversi da quelli istituzionali dell'Ente.
7. Ogni discussione è legata a un tema specifico: chiediamo a tutti i partecipanti di rispettarlo, evitando di allargare il confronto in modo generico e indiscriminato.
8. Non sarà tollerata alcuna forma di pubblicità, spam o promozione di interessi privati o di attività illegali.
9. Non sono ammessi contenuti che violino il diritto d'autore né l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati.

In ogni caso, saranno rimossi dallo staff tutti i post, i commenti o i materiali audio/video che:

1. hanno un contenuto partitico o propagandistico;
2. presentano un linguaggio inappropriato e/o un tono minaccioso, violento, volgare o irrispettoso;
3. presentano contenuti illeciti o che incitano a compiere attività illecite;
4. hanno contenuti offensivi, ingannevoli, allarmistici, o in violazione di diritti di terzi;
5. divulgano dati e informazioni personali o che possono cagionare danni o ledere la reputazione di terzi;
6. presentano contenuto osceno, pornografico o pedopornografico, o tale da offendere la sensibilità degli utenti;
7. hanno un contenuto discriminatorio per genere, razza, etnia, lingua, credo religioso, opinioni politiche, orientamento sessuale, età, condizioni personali e sociali;
8. promuovono o sostengono attività illegali, che violano il copyright o che utilizzano in modo improprio un marchio registrato.

Per chi dovesse violare ripetutamente queste condizioni o quelle contenute nelle policy degli strumenti adottati, lo staff si riserva il diritto di usare il ban o il blocco (quando possibile dopo un primo avvertimento) per impedire ulteriori interventi, e di segnalare l'utente ai responsabili della piattaforma ed eventualmente alle forze dell'ordine. Messaggi contenenti dati personali (indirizzi email, numeri di telefono, indirizzi, etc) potranno essere rimossi a tutela delle persone interessate.

Privacy e trattamento dei dati personali

Si ricorda che il trattamento dei dati personali degli utenti risponde alle policy in uso sulle piattaforme utilizzate. I dati personali o sensibili inseriti in commenti o post pubblici all'interno dei canali sui social media del Comune potranno essere rimossi. I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ai gestori dei canali saranno trattati nel rispetto delle norme vigenti sulla protezione dei dati personali e della Privacy policy del Comune.

1.2.1 Minori

Preferibilmente, non sono da pubblicare immagini di minori i cui volti siano riconoscibili. L'eventuale pubblicazione di immagini o video i cui volti siano riconoscibili, dev'essere condivisa caso per caso con il vertice politico ed il dirigente di riferimento, nonché con il Responsabile relazioni esterne e/o il Capo di Gabinetto.

I nostri account istituzionali

Il Comune è presente su Facebook, Instagram e Youtube. Eventuali profili social del Sindaco, dei componenti della Giunta comunale sono gestiti personalmente. Allo stesso modo i profili dei dipendenti e dei consulenti dell'Ente sono gestiti esclusivamente a titolo personale e seguono le indicazioni della social media policy interna.

Facebook

La **pagina istituzionale del Comune** è @cittadicastelfrancoemilia ed è raggiungibile all'indirizzo web: <https://www.facebook.com/cittadicastelfrancoemilia>.

Il profilo è gestito dallo Staff del Sindaco.

Su Facebook è possibile condividere e commentare i contenuti pubblicati nel rispetto delle regole stabilite nella presente social media policy. È possibile interagire con lo Staff, sia pubblicamente che tramite messaggi privati.

L'Ente inoltre gestisce e modera le pagine tematiche:

- **Biblioteca comunale di Castelfranco Emilia:** la pagina tematica che promuove le attività della biblioteca comunale è @bibliotecacastelfrancoemilia ed è raggiungibile all'indirizzo web: <https://www.facebook.com/bibliotecacastelfrancoemilia>
Il profilo è gestito internamente dal personale della Biblioteca.
- **Cultura e promozione del territorio Castelfranco Emilia:** la pagina tematica che promuove le attività di cultura, eventi, associazionismo, sport e promozione del territorio è @cultura.castelfrancoemilia ed è raggiungibile all'indirizzo web: <https://www.facebook.com/cultura.castelfrancoemilia>
Il profilo è gestito internamente dal personale del Servizio Cultura, Eventi, Sport ed Associazionismo.
- **Polizia Municipale Castelfranco Emilia:** la pagina tematica della Polizia Locale è @pmcastelfrancoemilia ed è raggiungibile all'indirizzo <https://www.facebook.com/pmcastelfrancoemilia>
Il profilo è gestito internamente dal personale della Polizia Locale.
- **Scuola Castelfranco Emilia:** la pagina tematica che promuove le attività e le informazioni legate all'Istruzione ed alla Scuola è @scuolacastelfrancoemilia ed è raggiungibile all'indirizzo <https://www.facebook.com/scuolacastelfrancoemilia>
Il profilo è gestito internamente dal personale dei Servizi Educativi e Scolastici.
- **Farmacie Comunali Castelfranco Emilia :** la pagina tematica che promuove le attività della Farmacia Comunale è @farmaciecomunalicastelfrancoemilia ed è raggiungibile all'indirizzo <https://www.facebook.com/farmaciecomunalicastelfrancoemilia>
Il profilo è gestito internamente dal personale della Farmacia Comunale.
- **Museo Civico Archeologico:** la pagina tematica che promuove le attività del Museo Civico archeologico è @mcacastelfrancoemilia ed è raggiungibile all'indirizzo <https://www.facebook.com/mcacastelfrancoemilia>

il profilo è gestito dal personale del Comune.

- **Villa Sorra Saperi e Sapori:** la pagina tematica che promuove il progetto di riqualificazione di Villa Sorra e le attività promosse dal Comune a Villa Sorra è @villasorra.saperiesapori ed è raggiungibile all'indirizzo <https://www.facebook.com/villasorra.saperiesapori> il profilo è gestito dal personale del Comune.

L'Ente non risponde di ulteriori pagine, account, profili o gruppi - ad essa riferiti - presenti su Facebook.

1.6.3 Instagram

Il profilo Instagram ufficiale del Comune è @cittadicastelfrancoemilia ed è raggiungibile all'indirizzo web <https://www.instagram.com/cittadicastelfrancoemilia/>

Per quanto riguarda Instagram, l'Amministrazione oltre a scattare foto dei luoghi più belli, suggestivi ma anche meno conosciuti del Comune, condivide le foto della città fatte dagli utenti stessi, contribuendo alla costruzione del profilo ufficiale nonché alla divulgazione delle bellezze architettoniche, paesaggistiche e culturali del territorio.

Sul profilo Instagram del Comune, inoltre, sono pubblicate immagini di eventi e campagne informative promosse dal Comune.

Il canale è gestito dal Gabinetto del Sindaco e dal Servizio Cultura, Eventi, Sport ed associazionismo.

L'Ente inoltre gestisce e modera le pagine tematiche:

- **Cultura Castelfranco Emilia:** la pagina tematica che promuove le attività di cultura e eventi è @cultura.castelfrancoemilia ed è raggiungibile all'indirizzo <https://www.instagram.com/culturacastelfrancoemilia> il profilo è gestito internamente dal personale del Servizio Cultura, Eventi, Sport ed Associazionismo
- **Museo Civico Archeologico:** la pagina tematica che promuove le attività del Museo Civico archeologico è @mcacastelfrancoemilia ed è raggiungibile all'indirizzo <https://www.instagram.com/mcacastelfrancoemilia> il profilo è gestito dal personale del Comune.
- **Villa Sorra Saperi e Sapori:** la pagina tematica che promuove il progetto di riqualificazione di Villa Sorra e le attività promosse dal Comune a Villa Sorra è @villasorra.saperiesapori ed è raggiungibile all'indirizzo <https://www.instagram.com/villasorra.saperiesapori> il profilo è gestito dal personale del Comune.

L'Ente non risponde di ulteriori profili - ad essa riferiti - presenti su Instagram.

1.6.4 Youtube

Il canale Youtube ufficiale del Comune è disponibile all'indirizzo web: <https://www.youtube.com/c/Citt%C3%A0diCastelfrancoEmilia>

Sul canale Youtube sono presenti video delle campagne promozionali, le interviste, le dirette social, e di altre attività promosse dal Comune.

Il canale è gestito dallo Staff del Sindaco e dal Servizio Cultura, Eventi, Sport ed Associazionismo.

L'Ente non risponde di ulteriori profili - ad essa riferiti - presenti su Youtube.

Contatti

Gli utenti possono inviare segnalazioni relative ai contenuti di questa media policy all'indirizzo bagni.c@comune.castelfranco-emilia.mo.it

Media Policy Interna

La Social Media Policy Interna individua le principali regole di gestione dei social media in uso da parte della Città di Castelfranco Emilia. 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 Comune deve rispettare nel caso in cui, autorizzato dall'Amministrazione, 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.

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.

In particolare dovranno essere rispettate le seguenti linee di comportamento:

- 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 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;
- la gestione delle pagine avverrà anche attraverso il monitoraggio di segnalazioni e commenti 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 Comune, illustrata nella prima parte del presente documento;
- i tempi di pubblicazione sono decisi nell'ambito dell'organizzazione quotidiana delle attività.

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

- USO DEI TITOLI E DEGLI HASHTAG

Il singolo post va redatto prevedendo 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. A tale proposito il Comune individua tre livelli di importanza degli eventi, tenendo conto del livello di coinvolgimento della stessa Amministrazione e ipotizzando, per ciascuno di essi, delle policy da seguire:

1. **EVENTI ad ALTA COPERTURA** per gli eventi organizzati e gestiti direttamente dall'Ente. Diretta social su Facebook istituzionale @cittàdicastelfrancoemilia e Youtube, post promozionale sulla pagina Facebook istituzionale @cittàdicastelfrancoemilia e Instagram;
2. **EVENTI a MEDIA COPERTURA** per gli eventi organizzati e/o gestiti dal Comune in collaborazione con altri Enti e/o Partner di specifici progetti. Pubblicazione dell'evento e/o del post promozionale sulle pagine tematiche ed Instagram. Eventuale diretta social sulla pagina tematica e su youtube;
3. **EVENTI a BASSA COPERTURA** per gli eventi organizzati da terzi soggetti che l'Amministrazione intende divulgare in quanto ritenuti di interesse strategico per i cittadini e gli stakeholder o perché patrocinati. Pubblicazione di un singolo post nell'arco dell'evento, con link alla notizia ed eventuale.

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 Comune.

Organizzare un piano per gestire i canali social

Creare un piano che regoli le pubblicazioni garantisce un'attività costante e coerente con gli obiettivi e con le regole di comunicazione. Le principali domande da porsi sono:

- che tipo di post / contenuti pubblicare e con che frequenza;
- chi deve gestire i flussi di produzione e pubblicazione dei contenuti;
- servono immagini o video per comunicare il contenuto;
- che tipo di monitoraggio è necessario (analytics dei singoli post, interazioni degli utenti, ecc, in funzione degli obiettivi).

Le informazioni proposte sui social sono temporanee. Se è necessario fornire un'informazione duratura, questa deve essere riposta all'interno del sito dell'ente (ad esempio una notizia) e promossa tramite social.

Pubblicazione di immagini e album

La pubblicazione di una singola immagine va sempre contestualizzata. Deve quindi riportare il riferimento testuale all'iniziativa e/o evento e, ove possibile, un link di approfondimento. Parimenti, la pubblicazione sui social network di un album fotografico o di video prevede un esaustivo richiamo - nel titolo e/o nel sottotitolo - all'iniziativa e/o evento nonché, per ogni singola foto/video, un ulteriore dettaglio con didascalia esplicativa e/o dichiarazione.

Preferibilmente, non sono da pubblicare immagini di minori i cui volti siano riconoscibili. L'eventuale pubblicazione di immagini o video i cui volti siano riconoscibili, dev'essere condivisa caso per caso con il vertice politico ed il dirigente di riferimento, nonché con il Responsabile relazioni esterne e/o il Capo di gabinetto.

Team

Il gestore dei profili dei social media del Comune è individuato nel Responsabile relazioni esterne del Comune e dai dipendenti gestori delle pagine tematiche (come individuato nella Social Media Policy esterna del Comune, illustrata nella prima parte del presente documento) con il supporto dell'Ufficio di Gabinetto del Sindaco, nella continua e costante pubblicazione su profili dell'Ente.

Il controllo e la verifica di quanto disposto dal presente Regolamento, fermo restando l'obbligo di denunciare all'Autorità Giudiziaria eventuali reati perseguibili d'ufficio, sono in capo al Segretario Generale. I controlli possono essere fatti al momento e/o a campione, anche in tempi successivi e qualsiasi comportamento ritenuto non ammissibile alla luce del presente Regolamento verrà punito.

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

- devono osservare un comportamento pubblico rispettoso dell'organizzazione presso la quale lavorano;
- devono 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 il Comune;
- rispettare quanto previsto nel Codice di Comportamento dei dipendenti comunali;
- specificare che le opinioni espresse hanno carattere strettamente personale e non impegnano in alcun modo la responsabilità dell'Amministrazione.
- 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.

In riferimento al Codice di Comportamento , approvato con delibera di Giunta comunale n. 9 del 30/01/2014 e successivamente modificato con delibera di Giunta comunale n. 161 del 03/11/2022, all'Art. 8 sono disciplinati il comportamento nei rapporti con i mezzi di informazione e in particolare:

comma 3. I dipendenti nell'utilizzo dei mezzi di comunicazione, compreso il web o i social network, i blog o i forum, rispettano i principi di correttezza, verità e pertinenza;

comma 4. I dipendenti, salvo il diritto di esprimere valutazioni o diffondere informazioni a tutela dei diritti sindacali:

- si astengono dal rendere pubblici, con qualunque mezzo - compresi il web o i social network, i blog o i forum, ancorchè aperti a un numero limitato di utenti - commenti, informazioni, foto, video o audio che possano ledere l'immagine della Pubblica Amministrazione, l'onorabilità di amministratori/trici e colleghi/e, nonché la riservatezza o la dignità delle persone;
- non intrattengono rapporti con i mezzi di informazione in merito alle attività istituzionali del Comune;
- non sollecitano la divulgazione, in qualunque forma, di notizie inerenti all'attività dell'Amministrazione;
- informano tempestivamente l'ufficio incaricato dei rapporti con i mezzi di informazione per il tramite del responsabile dell'ufficio di appartenenza, nel caso in cui siano destinatari di richieste di informazione o chiarimenti da parte di organi di informazione.

comma 5. La segnalazione di problematiche, carenze e di ogni altra disfunzione o anomalia inerente alle attività svolte o ai servizi di appartenenza va fatta dal dipendente seguendo le procedure previste all'interno dell'Amministrazione e nel rispetto delle competenze istituzionali assegnate.