

ALLEGATO 1

SOCIAL MEDIA POLICY COMUNE DI RIMINI

Art. 1 – Oggetto

Il presente documento regola l'utilizzo e la gestione dei profili istituzionali del Comune di Rimini (di seguito anche denominato "Comune") attivi sui social network e definisce le principali regole di gestione dei *social media* relativamente alla **policy esterna** (regole di comportamento per l'utenza negli spazi di presidio dell'Ente ed esplicitazione, nei confronti della stessa utenza, dei contenuti e delle modalità di relazione dell'Ente in tali spazi) e alla **policy interna** (modalità d'uso dei siti di *social networking* istituzionali da parte del personale, uso in rappresentanza dell'Ente e uso privato).

Art. 2 – Principi

Il rapporto tra la Pubblica Amministrazione e i cittadini sta vivendo una fase di profondo mutamento: i siti istituzionali non costituiscono più il principale punto di accesso alle informazioni. Sempre più spesso i cittadini si informano attraverso le proprie reti di relazioni, cercano il dialogo diretto con il proprio interlocutore, sia esso un'azienda o un ente pubblico, all'interno di spazi pensati per una comunicazione a due vie.

Il Comune riconosce il *web*, i *social network* e i *new media* tra gli strumenti principali per il raggiungimento dell'efficacia dell'informazione e 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 contenuti diffusi dall'Ente attraverso i *social network* non sostituiscono gli obblighi istituzionali di pubblicità e trasparenza, ma sono da intendere come strumenti complementari al raggiungimento degli stessi.

I profili istituzionali aperti sui *social network* dal Comune sono da considerarsi, dunque, come una risorsa aggiuntiva rispetto ai tradizionali canali di comunicazione istituzionale e vanno utilizzati in coerenza con questi ultimi e rispetto alle funzioni e agli obiettivi fondamentali dell'Ente, anche in riferimento al rafforzamento delle modalità di interazione e partecipazione dei cittadini.

Art. 3 – Profili Istituzionali

Il Comune di Rimini è ufficialmente presente nei social media tramite i profili di seguito elencati:

- **Facebook**
- **X**
- **Instagram**
- **Youtube**
- **Linkedin**
- **Threads**

I profili istituzionali devono sempre contenere il logo ufficiale del Comune e il rimando alla pagina web ufficiale del Comune.

La gestione dei profili social ufficiali dell'Ente sopra elencati è coordinata a livello generale dalla UO Comunicazione, informazione e promozione del Comune di Rimini. La cancellazione di uno dei profili istituzionali summenzionati o l'apertura di un nuovo profilo istituzionale ufficiale del Comune di Rimini su altri social network deve essere preventivamente autorizzata dalla UO Comunicazione, informazione e promozione del Comune di Rimini.

Tutti gli ulteriori profili tematici gestiti dai singoli servizi o settori del Comune, ancorché la gestione sia affidata ad operatori economici ovvero direttamente curata da suddetti Servizi con personale proprio, devono conformarsi alle policy ivi contenute al fine di creare una comunicazione univoca e omogenea.

Ciascun Servizio ha la responsabilità e cura direttamente i contenuti dei propri profili tematici

di competenza, ovvero supervisiona gli stessi quando la gestione sia affidata ad operatori economici, sincerandosi della correttezza e del rispetto delle previsioni di cui all'art. 4

Art. 4 – Contenuti

I contenuti della comunicazione attuata attraverso i *social network* hanno nell'interesse pubblico degli argomenti trattati il loro requisito essenziale. Essi sono, come tutti i contenuti della comunicazione istituzionale, coerenti con quelli indicati dall'art. 1, comma 5, della L. n. 150/2000, e, segnatamente, quelli finalizzati a:

- a. illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative, al fine di facilitarne l'applicazione;
- b. illustrare le attività delle istituzioni e il loro funzionamento;
- c. favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
- d. promuovere conoscenze allargate e approfondite su temi di rilevante interesse pubblico e sociale;
- e. favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
- f. promuovere l'immagine delle amministrazioni, nonché quella dell'Italia, in Europa e nel mondo, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi d'importanza locale, regionale, nazionale ed internazionale;
- g. accorciare la distanza fra cittadini e istituzioni rispondendo alla crescente richiesta di interazione costruttiva.

In un comune ad alta vocazione turistica come il Comune di Rimini, rivestono inoltre particolare interesse pubblico da parte dei 'city user' anche i contenuti riguardanti temi, iniziative e servizi turistici offerti dalla città, segnalazione di eventi, manifestazioni, iniziative culturali e per il tempo libero;

Art. 5 – Modalità di accesso dell'utenza

L'accesso degli utenti ai profili *social* istituzionali dell'Amministrazione comunale è limitato alla pubblicazione di commenti ai post o all'invio di messaggi nelle modalità e laddove reso possibile dalle stesse piattaforme *social*. Ogni utente è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime. Il Comune non può essere ritenuto responsabile del comportamento degli utenti.

Il soggetto che decide di pubblicare nei suddetti profili può liberamente esprimersi in forma propositiva o critica, non ricorrendo in alcun caso a locuzioni o affermazioni volgari, scurrili, di stampo razzista o che possano ledere la sensibilità e la dignità delle persone.

Ogni utente deve tenere un comportamento rispettoso dell'etica e delle norme di buon uso dei servizi di rete ed è direttamente responsabile, civilmente e penalmente a norma delle vigenti leggi, per l'uso del servizio. La responsabilità si estende alla violazione degli accessi protetti, del *copyright* e delle licenze d'uso.

I commenti, le foto, i video e altro materiale grafico inserito devono rispettare i requisiti dell'interesse generale, del rispetto della riservatezza delle persone.

Art. 6 – Moderazione

I profili/pagine ufficiali dell'Ente vengono di norma gestiti durante gli orari di servizio. 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.

I profili e le pagine *social* non sono destinati alla presentazione di segnalazioni. In situazioni di pericolo o emergenza, si invita l'utenza a contattare la Polizia Locale al numero 0541-22666 o il numero unico per le emergenze 112. Per segnalazioni e suggerimenti concernenti eventuali disservizi e degrado urbano, si invita l'utenza a utilizzare i seguenti canali ufficiali:

- Sportello URP

- Telefono: 0541 704704
 - Email: urp.segnalazioni@comune.rimini.it
 - Piattaforma web Rilfedeur e APP disponibile su App Store e Google Play
 - WhatsUrp: 331 6432314
- Tutte le informazioni sono aggiornate e reperibili sul sito web istituzionale:
<https://bit.ly/URPSEGNALAZIONI>

In ogni caso si invita a non presentare segnalazioni anonime e a non pubblicare dati personali propri o di terzi o altri elementi che potrebbero consentire l'identificazione di persone. I commenti degli utenti sono immediatamente visibili, ma il responsabile della pagina/profilo si riserva di moderare e intervenire seguendo quanto stabilito dalla policy. I commenti devono essere pertinenti al contenuto del post in cui sono pubblicati e in particolare, non sono accettati commenti che contengano:

- diffamazione o minaccia, insulti, turpiloquio;
- contenuti che ledano la dignità delle persone, i diritti delle minoranze, la tutela dei minori e l'appartenenza a gruppi etnici, politici, religiosi
- contenuti che violino la Legge sulla privacy o sul diritto d'autore/copyright o che utilizzano in modo improprio un marchio registrato;
- contenuti non pertinenti (off topic);
- spam o inserimento link a siti esterni fuori tema;
- promozione di organizzazioni politiche;
- interventi inseriti ripetutamente;
- contenuti di natura pubblicitaria o di sollecitazione al commercio;
- commenti che sostengano o incoraggino attività illecite.

Queste tipologie di contributi del pubblico potranno essere cancellate e, in caso di violazione di queste condizioni, il responsabile in accordo col proprio Capo Settore, può utilizzare le funzioni fornite da ciascuna piattaforma per segnalare i contenuti inappropriati, bloccare l'utente e/o segnalarlo ai responsabili della piattaforma e, in caso di mancato rispetto della legge, alle autorità giudiziarie competenti.

Art. 7 – Uso dei *social network* da parte dei dipendenti dell'ente

In base a quanto indicato nelle "Linee guida per i siti web della PA" previste dalla Direttiva n. 8 del 26 novembre 2009 del Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione e nel relativo Vademecum "Pubblica amministrazione e *social media*" curato da Formez PA per conto del medesimo Ministero, le modalità d'uso dei siti di *social networking* da parte del personale nell'attività professionale in rappresentanza dell'Ente prevede che possono accedere a un *social networking* con un account istituzionale, e attraverso di esso agire in nome e per conto dell'Ente, i dipendenti espressamente autorizzati ai sensi dell'art. 3 e con le modalità previste dai successivi artt. 11 e 12.

Sono ammesse autorizzazioni temporanee a terzi di accesso ai ruoli della pagina, esclusivamente per i ruoli di editor e di inserzionista, concesse dall'ufficio Informazione, comunicazione e promozione, in situazioni di emergenza in cui sia necessario un tempestivo presidio della pagina o un presidio h24, o per progetti di comunicazione speciali espressamente autorizzati e riferiti ai profili social istituzionali dell'Ente così come elencati all'articolo 3 delle presenti policy. I soggetti temporaneamente autorizzati sono tenuti ad attenersi a tutte le disposizioni contenute nel presente documento e alla disciplina comunque applicabile in materia.

Art. 8 – Responsabilità nei confronti dei profili istituzionali e privati

Chi si occupa della pubblicazione dei messaggi sui *social network* istituzionali del Comune è responsabile dei contenuti che invia, del materiale foto e video utilizzato e delle opinioni che esprime. L'interesse pubblico degli argomenti è un requisito essenziale: non è possibile utilizzare gli spazi per svolgere attività politica o di promozione, nonché affrontare casi di natura personale. Non è ammessa nessuna forma di pubblicità.

Per quanto riguarda l'uso privato dei social network da parte dei dipendenti del Comune attraverso i propri account personali, va considerato – come previsto dalle Linee Guida per i siti web della PA – Vademecum pubblica Amministrazione e Social Media, dicembre 2011 – “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”, evitando in generale di considerare lo spazio virtuale come privato, anche in un contesto chiuso, infatti, i social network sono spazi pubblici e come tali vanno considerati.

Il personale che accede per uso privato ai propri account sui *social network* è tenuto a rispettare alcune norme di comportamento. Oltre a quanto previsto dal D.P.R. 16 aprile 2013, n.62 – “Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici”, il personale è tenuto a rispettare il “Codice di Comportamento dei dipendenti del Comune di Rimini” ed in particolare quanto è previsto agli Art 10 comma 1-sexies e all’Art 11-ter del Codice di Comportamento dei dipendenti del Comune di Rimini anno 2024.

Art. 9 – Pubblicazione

Quanti abilitati alla pubblicazione di contenuti sui profili principali si attengono alle più comuni regole di trasparenza, correttezza ed efficacia comunicativa, privilegiando le informazioni di pubblica utilità, le informazioni su iniziative e attività istituzionali, segnalazione di eventi, manifestazioni, iniziative organizzate dai singoli settori o in collaborazione, le iniziative di supporto alla semplificazione e facilitazione della vita dei cittadini e come accesso agli atti della Pubblica amministrazione che hanno un impatto sui cittadini.

Gli eventi organizzati da privati o associazioni possono essere diffusi e rilanciati se patrocinati dall’Ente secondo le modalità previste dal regolamento in tema di patrocini e se ritenuti di pubblica utilità o di interesse pubblico.

I profili istituzionali non possono essere utilizzati per la propaganda politica ed elettorale e operano nel rispetto della disciplina sulla *par condicio* e sul silenzio elettorale.

Contatti

Suggerimenti e segnalazioni relativi a questo documento possono essere inviati a:
redazioneweb@comune.rimini.it