

Allegato "A"

**LINEE GUIDA
PER IL FUNZIONAMENTO
E L'UTILIZZO DEGLI ACCOUNT ISTITUZIONALI
DEL COMUNE DI CASSINO
SUI SOCIAL-NETWORK**



Indice generale

Art. 1 - Oggetto.....	3
Art. 2 - Finalità e contenuti.....	3
Art. 3 - Gestione della pagine/account.....	3
Art. 4 - Modalità di accesso ai social media e norme di comportamento.....	4
Art. 5 - Sospensioni o limitazioni del servizio.....	5
Art. 6 - Policy interna.....	5
Art. 6 – Costi.....	6
Art. 8 - Norme finali	6
Art. 9 - Entrata in vigore.....	6

Art. 1 - Oggetto

Le presenti linee guida disciplinano la gestione ed il funzionamento delle pagine/account istituzionali sui social network del Comune di Cassino, le modalità di pubblicazione e di accesso, in piena coerenza con i contenuti riportati nelle “Linee Guida per i siti web della PA – Vademecum Pubblica Amministrazione e social media” del Ministero PA e Semplificazione – Formez PA, e le normative vigenti.

Si definiscono altresì le principali indicazioni riguardanti la gestione dei social network del Comune di Cassino da parte del personale interno, in linea con il Codice di Comportamento del personale comunale adottato con delibera di Giunta n.16 del 19.01.2021.

Art. 2 - Finalità e contenuti

Il Comune di Cassino utilizza i social per migliorare e rendere più dinamico e moderno l'accesso ai servizi e alle informazioni da parte dei cittadini, perseguendo finalità istituzionali e di interesse generale, divulgando informazioni di servizio e comunicazioni istituzionali quali dirette streaming dei Consigli Comunali, bandi, scadenze, informazioni di pubblica utilità, comunicazioni, aggiornamenti in situazioni di emergenza, allo scopo di favorire la trasparenza dell'attività dell'amministrazione, la promozione del territorio e di eventi culturali, celebrativi e sportivi. I contenuti diffusi dall'Ente attraverso i social network non sostituiscono in alcun modo gli obblighi istituzionali di pubblicità e trasparenza. Restano in capo agli uffici comunali tutti i compiti istituzionali di informazione e rapporto con gli utenti/cittadini e gli adempimenti imposti dalle norme vigenti in materia di trasparenza.

Per la creazione e la gestione degli account social del Comune di Cassino, così come la definizione dei ruoli e delle responsabilità, si prende a riferimento quanto disposto dalle “Linee Guida per i siti web della PA – Vademecum Pubblica Amministrazione e social media” del Ministero PA e Semplificazione-Formez PA.

Il Comune di Cassino si riserva anche la facoltà di condividere sui social contenuti generati da terzi, qualora gli stessi possano risultare di pubblico interesse per la cittadinanza. In questo caso, il gestore/editor non si assume alcuna responsabilità per eventuali informazioni errate o inesatte, ferme restando le operazioni di verifica svolte, ove e quando possibile, sull'attendibilità dei messaggi divulgati.

Gli eventuali spazi pubblicitari che potrebbero risultare presenti nelle pagine istituzionali, non dipendono dall'Ente, ma sono generati automaticamente dai sistemi informatici dei social network.

Art. 3 - Gestione della pagine/account

Il Sindaco individua Dipendenti e/o Amministratori, quali gestori/editor delle pagine/account del Comune di Cassino.

Le password di accesso sono in capo al Sindaco di Cassino, in qualità di rappresentante legale pro-tempore dell'Ente.

L'elenco dei social attivati, delle persone autorizzate alla gestione della pagine/account, all'inserimento di contenuti e alla eventuale moderazione dei commenti, viene individuato con separato provvedimento del Sindaco. Il link alle pagine social attivate è riportato nella homepage del sito istituzionale <https://www.comune.cassino.fr.it/>.

Si precisa che tali pubblicazioni non sostituiscono in alcun modo forme di pubblicità prescritte dalla legge, bensì hanno lo scopo di aggiungersi ad esse per rendere maggiormente incisiva e tangibile l'attività di comunicazione dell'Ente oltre che più dinamico il rapporto con l'utenza/cittadinanza.

Art. 4 - Modalità di accesso ai social media e norme di comportamento

I canali Social, riconoscibili anche per la presenza dello stemma ufficiale del Comune di Cassino e indicate, tramite link, sul sito istituzionale dell'Ente, sono gestiti dai soggetti (individuati secondo l'art.3) che provvedono a gestire le abilitazioni del profilo, ad effettuare le opportune comunicazioni, ad accreditarsi al servizio con "username" e "password", ad aggiornare i profili e ad ogni altro adempimento tecnico di cui al presente atto che può essere meglio specificato nel provvedimento sindacale di cui all'articolo 3 del presente atto.

L'accesso lato-utente ai profili del Comune di Cassino è totalmente libero ed aperto a tutti. L'utente che decide di pubblicare commenti o inviare messaggi non pubblici sui profili social dell'Amministrazione, potrà liberamente esprimersi in forma propositiva o critica, non ricorrendo in alcun caso all'uso di termini o affermazioni offensive o scurrili che possono ledere la sensibilità o l'orientamento politico e religioso della comunità social;

Sono espressamente vietati:

- a. l'utilizzazione delle pagine istituzionali come mezzo per pubblicizzare un esponente politico o un partito;
- b. gli insulti di qualsiasi tipologia, mentre le eventuali critiche devono essere sempre rispettose delle idee altrui e sempre nei limiti del commento e mai dell'insulto;
- c. le apologie di superiorità di una razza, etnia, nazionalità, regione, ideologia o credo religioso;
- d. l'inserimento di contenuti, link o informazioni che abbiano natura commerciale o scopi di lucro ed in generale tutti quelli che non riguardano il territorio di Cassino o la pubblica amministrazione in genere;
- e. atteggiamenti denigratori;
- f. è vietato infine postare link o altro riconducibili a siti con contenuto pornografico; pedopornografico, worms, trojans, virus o malware in genere;

I canali social vengono monitorati e aggiornati, di norma, dal lunedì al venerdì, secondo l'orario di lavoro settimanale del personale dell'Ente, fatta salva la necessità di pubblicare informazioni e contenuti anche al di fuori del normale orario lavorativo. Ogni richiesta di informazione o segnalazione proveniente dalla cittadinanza, se ritenuta pertinente, viene presa in carico e viene fornita una risposta nei giorni sopraindicati. I tempi di risposta variano in base al tipo di domanda pervenuta all'Ente.

Il gestore/editor del profilo potrà modificare o rimuovere ogni materiale che giudica essere in violazione delle precedenti indicazioni. Tali provvedimenti andranno assunti con gradualità a seconda della violazione commessa e consisteranno, in particolare:

- a. nel preavvisare, ove possibile, il soggetto che contravviene alle regole succitate, richiamando il contenuto delle presenti linee guida (pubblicate anche come Social Media Policy sugli stessi account) ed indicando la violazione commessa. Il gestore del profilo provvederà al contempo ad

eliminare il post in questione e/o a segnalarlo tramite le apposite procedure previste dalle piattaforme social, quando lo riterrà offensivo o lesivo rispetto alle norme contenute nelle vigenti linee guida;

b. nel caso di ripetute violazioni e/o abusi, il gestore provvederà a bloccare il soggetto che ha compiuto le violazioni con gli strumenti messi a disposizione dal social.

Nel rispetto del decreto legislativo n.196 del 30 giugno 2003, n. 196 Codice in materia di protezione dei dati personali (recante disposizioni per l'adeguamento dell'ordinamento nazionale al regolamento UE n. 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali e che abroga la direttiva 95/46/CE). Non vanno diffusi in alcun modo dati sensibili né di natura giudiziaria: nell'eventualità che essi siano contenuti in una delle informazioni oggetto di pubblicazione sui social, gli stessi andranno debitamente rimossi o oscurati.

Art. 5 - Sospensioni o limitazioni del servizio

L'aggiornamento della pagina istituzionale potrà essere limitato durante le pause estive e natalizie.

Art. 6 - Policy interna

Modalità d'uso privato è il caso in cui il personale dipendente del Comune di Cassino acceda a un sito di social networking con un account personale e per i propri interessi. In tal caso va considerato che la persona può essere comunque identificata dagli altri utenti del loro stesso social network come un dipendente della PA e, come tale, deve impegnarsi a mantenere un comportamento corretto.

Pertanto, oltre a quanto previsto dal D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 - Codice di comportamento dei dipendenti pubblici, il personale dovrà considerare lo spazio virtuale del social come spazio pubblico e non privato, in particolare per quanto riguarda il lavoro e le tematiche che attengono alla propria Amministrazione.

Allo stesso tempo è tenuto ad osservare un comportamento pubblico rispettoso dell'organizzazione presso cui lavora. Nello specifico:

- non può divulgare attraverso i social network informazioni riservate, come la corrispondenza interna, informazioni di terze parti di cui è a conoscenza o informazioni su attività lavorative, servizi, progetti e documenti di cui è a conoscenza per ragioni d'ufficio,
- fermi 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 Comune 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,
- deve rispettare la privacy dei colleghi,

- ad eccezione di eventi pubblici che si svolgono presso la sede di lavoro non può divulgare foto, video, o altro materiale multimediale, che riprenda locali comunali e personale senza l'esplicita autorizzazione delle strutture e delle persone coinvolte;
- non può aprire blog, pagine o altri canali a nome del Comune di Cassino o che trattino argomenti riferiti all'attività istituzionale del Comune;
- non può utilizzare il logo o l'immagine del Comune di Cassino su account personali;

La modalità d'uso privato di social networking non è consentita quando il dipendente è in servizio durante l'orario di lavoro.

Art. 7 – Costi

Allo stato attuale non sono previsti costi di registrazione o gestione a carico del Comune di Cassino per il funzionamento e l'utilizzo degli account sui social media. Qualora in futuro dovessero essere istituiti servizi a pagamento, canoni o altri costi di gestione, la giunta valuterà l'opportunità di stanziare o meno risorse finanziarie ad hoc.

Art. 8 – Norme finali

Il trattamento dei dati personali degli utenti, risponde alla policy applicata sulle rispettive piattaforme social. I dati personali o sensibili pubblicati nei commenti ad opera degli utenti, potranno essere rimossi.

Per quanto non previsto nelle linee guida del presente atto, si rimanda a:

- a. "Linee Guida per i siti web della PA – Vademecum Pubblica Amministrazione e social media" Ministero PA e Semplificazione - Formez PA, dicembre 2011, in ottemperanza alla Direttiva n. 8 del 26 novembre 2009 del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione.
- b. D.Lgs 82/2005 e ss.mm.ii "Codice dell'Amministrazione digitale";
- c. Direttiva del 7.2.2002 della Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dip. Funzione Pubblica riguardante "Attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni"

Art. 9 – Entrata in vigore

Le presenti linee guida entrano in vigore all'atto di pubblicazione all'Albo Pretorio e vanno applicate anche a pagine social che il Comune di Cassino potrà realizzare in futuro.