



PROVINCIA DI PESARO E URBINO

# **REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEI CANALI SOCIAL ISTITUZIONALI**

## **INDICE**

**Art. 1** - Oggetto e obiettivo del servizio

**Art. 2** - Principi

**Art. 3** - Profili Istituzionali

**Art. 4** - Contenuti

**Art. 5** – Modalità di accesso dell'utenza

**Art. 6** - Moderazione

**Art. 7** – Responsabilità per malfunzionamenti tecnici

**Art. 8** – Costi di gestione

**Art. 9** – Uso dei social network da parte dei dipendenti dell'ente

**Art. 10** – Uso dei social network in rappresentanza dell'ente

**Art. 11** – Responsabilità nei confronti dei profili istituzionali

**Art. 12** - Pubblicazione

**Art. 13** – Entrata in vigore

## **ART. 1 – OGGETTO**

1. Il presente regolamento disciplina la gestione e il funzionamento dei profili istituzionali dell'Unione Montana del Montefeltro 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 da parte del personale, uso in rappresentanza dell'Ente, uso privato, modalità di gestione degli account, codice di comportamento del personale).

## **ART. 2 – PRINCIPI**

1. L'Unione Montana del Montefeltro riconosce il web e i new media 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. 150/2000 finalizzata a concorrere all'attuazione e alla verifica del raggiungimento degli obiettivi di governo.
2. 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.
3. I profili istituzionali aperti sui social sono da considerarsi, dunque, come una risorsa aggiuntiva rispetto ai tradizionali canali di comunicazione per migliorare l'efficacia e la tempestività dell'informazione e vanno utilizzati in coerenza con questi ultimi e rispetto alle funzioni e agli obiettivi fondamentali dell'Ente.
4. Lo spazio istituzionale sui social network non vuole sostituirsi alle competenze specifiche degli uffici dell'Ente e non può rispondere alle segnalazioni e richieste informative di carattere generale ovvero fornire indicazioni sui procedimenti amministrativi ai sensi della L. n. 241/1990 ovvero delle disposizioni che regolano l'accesso civico.
5. Ciascun membro della community è consapevole di essere personalmente responsabile dei contenuti inseriti e delle conseguenze giuridiche di dichiarazioni e comportamenti.
6. L'Unione Montana, in nessun caso, sarà responsabile di eventuali furti di identità o abusi comunque denominati.

## **ART. 3 – PROFILI ISTITUZIONALI**

1. Sono da considerarsi profili istituzionali non solo il profilo principale ma anche tutti gli altri profili tematici gestiti dai singoli assessorati o servizi, nonché le pagine evento temporanee nate dai profili stessi dell'Amministrazione, i quali devono essere autorizzati sia all'apertura che alla chiusura.
2. I profili istituzionali devono sempre contenere il logo ufficiale dell'Unione ed il rimando alla pagina web dell'Ente.
3. L'apertura, la cancellazione e la gestione di una o più pagine sui social media in nome dell'Unione Montana del Montefeltro è autorizzata dalla Giunta dell'Unione. Il Presidente dell'Ente, o suo delegato, detiene le password di accesso in qualità di Legale rappresentate dell'Unione proprietario degli account.
4. L'Unione potrà avvalersi anche di incaricati esterni i quali vengono autorizzati alla gestione delle pagine e all'inserimento dei contenuti.

## **ART. 4 – CONTENUTI**

1. I contenuti della comunicazione attuata attraverso i social network sono, come tutti i contenuti della comunicazione istituzionale, quelli indicati dall'art. 1 comma 5 della L. 150/2000 e 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.
2. L'eventuale presenza di spazi pubblicitari a margine dei contenuti pubblicati sui social network dell'Unione è gestita in autonomia dagli stessi social network e non è riconducibile al controllo dell'Amministrazione.

#### **ART. 5 – MODALITÀ DI ACCESSO DELL'UTENZA**

1. L'accesso degli utenti ai profili social istituzionali e tematici dell'Amministrazione è limitato alla pubblicazione di commenti ai post o all'invio di messaggi laddove reso possibile dalle piattaforme social. Il soggetto che decide di pubblicare nei suddetti profili può liberamente esprimersi in forma positiva o critica, non ricorrendo in alcun caso a locuzioni o affermazioni volgari, scurrili, di stampo razzista o che possano ledere la sensibilità o l'orientamento politico, religioso o di genere della comunità.
2. Per comunicazioni o problematiche personali e per segnalare disservizi gli utenti non possono introdurre un dibattito o una discussione sui social in uso all'Unione, ma dovranno prendere contatto mediante i canali ufficiali illustrati sul sito [www.unionemontana.montefeltro.pu.it](http://www.unionemontana.montefeltro.pu.it).
3. A tale proposito si precisa che la pubblicazione di una richiesta di qualsiasi genere o di una segnalazione di disservizio tramite i social network non riveste carattere di ufficialità. Per l'inoltro di istanze ufficiali si rimanda alle modalità sopra riportate.
4. I commenti, le foto, i video e altro materiale grafico inserito devono rispettare i requisiti dell'interesse generale, della critica positiva, del rispetto della riservatezza delle persone.
5. 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.
6. I commenti degli utenti rappresentano l'opinione dei singoli e non quella dell'Unione, che non può essere ritenuta responsabile della veridicità o meno di ciò che viene postato sui canali da terzi.

#### **ART. 6 – MODERAZIONE**

1. Il gestore dei profili potrà altresì rifiutare di inserire o rimuovere ogni materiale che violi le norme indicate nel regolamento.
2. Non è prevista moderazione preventiva su eventuali contenuti creati dagli utenti (post, commenti, tweet, ecc.). La moderazione può avvenire a posteriori al fine di regolare eventuali comportamenti degli utenti contrari a quanto previsto da questa policy e dalla normativa vigente. Le operazioni di moderazione sono curate dal responsabile di ciascun account.
3. I moderatori potranno cancellare i commenti degli utenti nel caso di violazione dei divieti di cui all'art. 2. Tali interventi verranno gestiti a discrezione dell'Amministrazione.
4. Eventuali chiarimenti sulle moderazioni possono essere richiesti in forma privata, via messaggio privato oppure mediante mail o PEC da inviare alle caselle istituzionali.
5. Un utente che reiteratamente non rispetta le regole qui descritte potrà essere bloccato ed i contenuti e/o i comportamenti potrebbero, se necessario, essere segnalati alle autorità competenti.
6. L'Unione si riserva il diritto di usare il blocco nei confronti di utenti con account palesemente falsi, di chi viola ripetutamente le Social Media Policy.
7. L'utente è tenuto a risarcire i danni prodotti all'immagine istituzionale dell'Unione Montana.

#### **ART. 7 – RESPONSABILITÀ PER MALFUNZIONAMENTI TECNICI**

1. Le piattaforme tecnologiche sui cui sono stati installati i new media non sono di proprietà dell'Unione Montana del Montefeltro, qualsiasi malfunzionamento non è quindi imputabile all'Ente.

#### **ART. 8 – COSTI DI GESTIONE**

1. Come dai vigenti regolamenti dei social network, non sono attualmente previsti costi di registrazione e/o gestione.
2. Eventuali formalità che dovessero in futuro essere previste dagli Amministratori dei singoli social network saranno prese in considerazione al fine della valutazione in relazione agli oneri da sostenere per il mantenimento e/o il potenziamento del profilo.

## **ART. 9 – USO DEI SOCIAL NETWORK DA PARTE DEI DIPENDENTI DELL'ENTE**

1. Le modalità d'uso dei siti di social networking da parte del personale, tanto nell'attività professionale quanto nella propria vita privata, si possono distinguere in due casi specifici: uso in rappresentanza dell'Ente e uso privato.

### **Art. 10 – USO DEI SOCIAL NETWORK IN RAPPRESENTANZA DELL'ENTE**

1. 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 individuati quali addetti alle pubblicazioni dell'Unione.
2. Sono ammesse autorizzazioni temporanee a terzi di accesso ai ruoli della pagina, esclusivamente per i ruoli di editor e di inserzionista, concesse dal Segretario dell'Ente o suo delegato, in situazioni di emergenza in cui sia necessario un tempestivo presidio della pagina o un presidio h24, o per progetti di comunicazione speciali o a progetti di specifici. I soggetti temporaneamente autorizzati sono tenuti ad attenersi a tutte le disposizioni contenute nel presente regolamento e alle norme di legge.
3. Un componente dei servizi preposti dovrà essere inserito come amministratore nei profili istituzionali al fine di monitorare, tutelare la continuità lavorativa e la sicurezza dei profili istituzionali.

### **ART. 11 – RESPONSABILITA' NEI CONFRONTI DEI PROFILI ISTITUZIONALI**

1. Chi si occupa della pubblicazione dei messaggi sui social network 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 sarà ammessa nessuna forma di pubblicità.
2. Il personale dell'Ente che accede per uso privato ai social network è tenuto a rispettare le norme contenute nel codice di comportamento dell'Ente. Occorre considerare, infatti, che la persona può essere comunque identificata dagli altri utenti dello stesso social network come dipendente della PA e, come tale, deve impegnarsi a mantenere un comportamento corretto.
3. Per i profili istituzionali, così come per gli altri profili tematici previsti chiunque pubblici un contenuto deve attenersi alle indicazioni del presente regolamento, con la regola di condividere (prima della pubblicazione) i contenuti e il piano editoriale al fine di creare una comunicazione univoca e omogenea dell'Ente.

### **ART. 12 – PUBBLICAZIONE**

1. Sono abilitati ex officio alla pubblicazione di contenuti sui profili principali i Responsabili di Settore e/o loro delegati i quali si atterranno a regole di trasparenza, correttezza ed efficacia comunicativa, privilegiando le informazioni di pubblica utilità come supporto alla semplificazione e facilitazione della vita dei cittadini e come accesso agli atti della Pubblica Amministrazione che hanno un impatto sui cittadini.
2. Gli eventi organizzati da privati o Associazioni saranno diffusi solo se patrocinati dall'Ente secondo le modalità previste dalla relativa normativa in tema di patrocinii e/o se ritenuti di pubblica utilità.
3. I contenuti pubblicati saranno di interesse generale e rispetteranno le norme sulla privacy. Saranno evitati riferimenti a fatti o dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano la sfera personale di terzi.
4. Non saranno pubblicati contenuti di natura commerciale.
5. I profili istituzionali non potranno essere utilizzati per la propaganda politica ed elettorale e sono tenuti al rispetto della legge sulla Par Condicio e silenzio elettorale.

### **ART. 13 – ENTRATA IN VIGORE**

1. Il presente Regolamento entra in vigore dalla sua approvazione ed è pubblicato all'Albo Pretorio online nonché sul sito internet dell'Unione Montana del Montefeltro.