

## **Allegato B**

### **POLICY PER LA PRESENZA ISTITUZIONALE NEI SOCIAL NETWORK**

#### ***Social media Policy Interna***

#### **Premessa**

Il Comune di Dozza pubblica contenuti istituzionali esclusivi attraverso il sito web ([www.comune.dozza.it](http://www.comune.dozza.it)) che rimane il principale depositario delle informazioni e delle comunicazioni d'interesse pubblico rivolte ai cittadini. Inoltre l'ente si avvale dei social media networking, canali di maggior interattività, per aumentare la partecipazione dei cittadini, con lo scopo non di sostituire i tradizionali strumenti di informazione e di comunicazione, bensì di integrarli e allargare il bacino di utenza.

Il presente documento regola il rapporto tra l'organizzazione dell'ente e i social media e definisce le modalità di gestione dei social network del Comune di Dozza da parte del personale impegnato in questa attività (titolarità degli account, livelli di responsabilità, riservatezza dei codici di accesso, gestione dei commenti).

#### **Modalità d'uso in rappresentanza dell'ente**

La modalità descritta riguarda il personale dipendente, il quale, autorizzato dall'Amministrazione, accede a un sito di *social networking* con un *account* istituzionale e attraverso esso agisce in nome e per conto dell'Ente. Gli incaricati possono, con atto formale, essere autorizzati ad utilizzare il proprio account personale. Nel caso di apertura di pagine specifiche o settoriali nonché legate a progetti di comunicazione patrocinati o partecipati anche in parte dall'ente, si prevede la possibilità di accreditare altro personale, pro tempore, per l'inserimento di contenuti.

Le diverse pagine dovranno, comunque, sempre mantenere un'unica veste editoriale e rispettare le linee di comportamento on line definite nel presente documento.

Gli incaricati dal Comune di Dozza per l'utilizzo dei canali social dell'ente, si dovranno attenere alle seguenti linee di indirizzo:

- › la gestione degli strumenti di rete sociale è coordinata a livello generale dal Sindaco e dagli assessori;
- › il tipo di comunicazione che l'ente persegue sui canali web è "orientata al cittadino" ovvero riguarda, in via principale, comunicazione di pubblico interesse. In particolare si pubblicano i seguenti contenuti:
  - appuntamenti, eventi
  - cultura, sociale
  - lavori pubblici, interventi di riqualificazione, viabilità
  - attivazione di nuovi servizi

- segnalazioni utilità varie (variazioni di servizi, orari sportelli ecc.)
  - emergenze comunicate dalla Protezione civile;
- › 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'autore deve utilizzare un linguaggio semplice, per mettere in condizione tutti gli utenti di comprendere il contenuto di quanto pubblicato;
  - › 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;
  - › i criteri di gestione e moderazione dei post e dei commenti degli utenti sono dettagliati nella Social Media Policy esterna del Comune di Dozza;
  - › la condivisione da parte dei cittadini dei contenuti veicolati sui Social è fisiologica alla natura degli stessi e non può essere limitata ad eccezione dell'eventuale segnalazione ai responsabili della piattaforma e alle Forze dell'Ordine dei casi in cui l'utente abusi dei diritti di libertà d'opinione e d'espressione e si configurino espressioni denigratorie o diffamatorie, contrarie alla legge, di istigazione alla violenza o ascrivibili al reato di diffamazione ex art. 595 codice penale;
  - › i tempi di pubblicazione sono decisi nell'ambito dell'organizzazione quotidiana delle attività.