



Città di Alessandria

## SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA

[www.comune.alessandria.it](http://www.comune.alessandria.it)

## PREMESSA

Il Comune di Alessandria intende utilizzare i principali social network per svolgere un'attività di comunicazione istituzionale e di interesse generale per informare i cittadini attraverso la rete, illustrare i provvedimenti adottati, ascoltare opinioni e richieste.

Il presente documento definisce le principali regole di gestione dei social network del Comune di Alessandria da parte del personale interno.

## SOCIAL NETWORK UTILIZZATI

Profili afferenti il Comune di Alessandria sono presenti su Facebook (<https://www.facebook.com/comunealessandria/>) e su Twitter (@Com\_Alessandria), su Instagram e su YouTube.

I canali istituzionali sono gestiti da tre dipendenti coordinati dal dirigente in P.O. del Servizio Autonomo Relazioni Istituzionali e Pubbliche e Comunicazione.

I profili che fanno capo al Sindaco e ai componenti della Giunta Comunale sono gestiti personalmente dagli interessati.

Altri account social presenti e riferiti a qualsiasi titolo al Comune di Alessandria non sono né gestiti dall'Ente, né riconducibili a qualsiasi titolo alla diretta responsabilità dell'Ente.

## CONTENUTI

Sulle diverse piattaforme di social networking utilizzate, vengono fornite informazioni che riguardano le novità normative, i servizi, le iniziative e le attività che coinvolgono l'Ente.

I canali producono propri contenuti testuali, fotografie, video ed altri materiali multimediali che possono essere riprodotti liberamente, ma devono essere sempre riportare il riferimento al canale da cui sono tratti i contenuti informativi.

I canali vengono utilizzati, inoltre, per raccogliere commenti, richieste, domande, critiche e suggerimenti.

Occasionalmente, previa verifica dell'attendibilità della fonte, è possibile valutare il rilancio di informazioni di interesse pubblico veicolate da soggetti terzi (istituzioni, soggetti pubblici, autonomie locali, mezzi di informazione) al fine di incoraggiare la diffusione delle informazioni e la partecipazione degli utenti.

Non saranno pubblicate informazioni su attività lavorative, servizi e progetti e documenti non ancora resi pubblici (prima che siano ufficialmente deliberati o comunicati formalmente alle parti), nonché informazioni personali e dati sensibili.

Si precisa, inoltre, che le piattaforme digitali non sono sostitutive dei consueti canali di contatto, informazione e comunicazione dell'Ente.

## RISPOSTE

I canali social del Comune di Alessandria vengono moderati dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 17. Ogni richiesta viene monitorata e presa in carico. L'obiettivo è di rispondere alle richieste dei cittadini ogni volta che sia possibile oppure di dirottare le richieste agli uffici competenti per individuare la risposta qualora non sia possibile operare direttamente.

I tempi di risposta variano in base alla tipologia della richiesta ed è necessaria la collaborazione di tutti i servizi dell'Ente per garantire un presidio efficace dei canali.

## RESPONSABILITA' DEI CONTENUTI

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.

Il personale dell'Ente che accede per uso privato ai social network è tenuto a rispettare alcune norme di comportamento. Occorre considerare, infatti, 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”*<sup>1</sup>.

Oltre a quanto previsto dal D.P.R. 16 aprile 2013, n.62 – *“Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici”*, il personale dovrà considerare lo spazio virtuale come uno spazio pubblico e non privato, in particolare per quanto riguarda il lavoro e le tematiche che attengono la propria Amministrazione.

## STILE DI COMUNICAZIONE

Per la redazione dei post è necessario attenersi alle aree tematiche ed alla linea editoriale concordata con il dirigente responsabile.

---

<sup>1</sup>Linee Guida per i siti web della PA – Vademecum pubblica Amministrazione e Social Media , dicembre 2011, p.31

Sarà opportuno:

- utilizzare un linguaggio *friendly*, pur mantenendo la sobrietà propria di una istituzione pubblica;
- evitare emoticon ed abbreviazioni<sup>2</sup>;
- avviare le risposte con un ringraziamento o un saluto;
- essere sintetici e ridurre la lunghezza dei link e degli hashtag;
- utilizzare spesso immagini (di proprietà dell'ente o libere da copyright)
- non lasciare nessun post di richiesta di informazioni privo di risposta;
- non eliminare nessun commento con la sola esclusione dei casi previsti dalla Social Media Policy Esterna.
- In caso di reclami sull'operato dell'Ente, è necessario contattare l'ufficio competente per condividere la risposta, dar conto di eventuali disagi ed illustrare le azioni che sono in programma;
- controllare regolarmente la sezione *Insights*.

## PRIVACY

Il trattamento dei dati personali segue le policy in uso nelle diverse piattaforme utilizzate. I dati sensibili postati in commenti o post pubblici all'interno dei canali sui social media del Comune di Alessandria verranno rimossi. I dati condivisi dagli utenti attraverso eventuali messaggi privati spediti direttamente al gruppo che gestisce i profili social saranno trattati nel rispetto del D. Lgs n. 196/2003 e conservati esclusivamente per il tempo necessario allo svolgimento del servizio richiesto dall'utente.

---

<sup>2</sup> Evitare, ad esempio, l'abbreviativo "x" invece della parola "per".