



Città di Alessandria

SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA

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”*¹.

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.

¹Linee 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 abbreviazioni²;
- 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.

² Evitare, ad esempio, l'abbreviativo "x" invece della parola "per".