

REGOLAMENTO DI GESTIONE DEI SOCIAL NETWORK E SOCIAL MEDIA

Art. 1 - OGGETTO DEL REGOLAMENTO

Il presente Regolamento disciplina:

- a) la gestione ed il funzionamento dei “profili” istituzionali dell’Ente aperti sulle reti sociali;
- b) le modalità di utilizzo da parte degli utenti dei profili istituzionali;
- c) le modalità di utilizzo da parte dei dipendenti dei profili personali.

L’utente dei profili dell’Ente deve essere informato delle regole e comportamenti prescritti dal presente regolamento e deve impegnarsi a rispettarli.

Ai fini del presente regolamento:

- a) per “rete sociale” o “canale social” si intende un servizio informatico *on line* che permette la realizzazione di reti sociali virtuali. Si tratta di siti *internet* o tecnologie che consentono agli utenti di condividere contenuti testuali, immagini, video e audio e di interagire tra loro. Generalmente le reti sociali prevedono una registrazione mediante la creazione di un profilo personale protetto da *password* e la possibilità di effettuare ricerche nel *database* della struttura informatica per localizzare altri utenti e organizzarli in gruppi e liste di contatti. Sulle reti sociali gli utenti non sono solo fruitori, ma anche creatori di contenuti. La rete sociale diventa un ipertesto interattivo tramite cui diffondere pensieri, idee, *link* e contenuti multimediali;
- b) per “profilo” si intende una fonte di dati relativa a tutte le informazioni di un singolo utente della rete sociale con contenuti e funzionalità personalizzabili;
- c) per “*citizen satisfaction*” si intende la soddisfazione del cittadino, inteso come cliente o utente di un determinato servizio e come destinatario attivo delle politiche pubbliche;
- d) per “*netiquette*” si intende l’insieme di regole informali che disciplinano il buon comportamento di un utente sul *web* di internet, specie nel rapportarsi agli altri utenti attraverso risorse come *newsgroup*, *mailing list*, *forum*, *blog*, reti sociali o *e-mail* in genere.
- e) per social media si intendono tutte quelle piattaforme web based che permettono la creazione, condivisione e scambio di contenuti generati dagli utenti. Fra questi:
 - social network (ad es. Facebook, LinkedIn, Twitter, Yammer, Tik Tok, Twitter, Youtube, Instagram, Flickr, Pinterest);
 - blog e microblog;
 - mondi virtuali sociali (ad es. Second Life, VRChat, Twinity, Fresbo World, sMeet);
 - wiki (Wikipedia);
 - forum;
 - chat e instant messaging (ad es. Whatsapp, Telegram);
 - piattaforme di geolocalizzazione (ad es. Google Maps).

Art. 2 - PRINCIPI

L’Ente riconosce le reti sociali quali strumenti fondamentali per il perseguimento dei seguenti obiettivi:

- a) informazione;
- b) potenziare l’efficacia della comunicazione secondo quanto previsto dalla normativa di riferimento (legge n. 150/2000, articolo 1 comma 5);

- c) espressione della libertà di pensiero e di espressione così come sancita dall'articolo 21 della Costituzione della Repubblica Italiana e dell'articolo 10 della Convenzione Europea per la salvaguardia dei diritti dell'uomo e delle libertà fondamentali;
- d) attuare il diritto all'uso delle tecnologie da parte della cittadinanza nelle comunicazioni con gli uffici pubblici, in chiave di trasparenza e accountability, permettendo maggiore e migliore partecipazione civica (e-government), come espresso dal Codice dell'Amministrazione Digitale (decreto legislativo 82 del 2005, nell'articolo 3 e 7 e sue successive revisioni e integrazioni).

In particolare, l'Ente considera ed intende utilizzare i profili quali strumenti utili a:

- a) illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative, al fine di facilitarne l'applicazione;
- b) illustrare le attività dell'Ente e il loro funzionamento;
- c) illustrare e favorire la conoscenza dei servizi e modalità, termini e condizioni della relativa erogazione;
- d) agevolare l'accesso e la partecipazione di cittadini e utenti ai servizi dell'Ente, promuovendone la conoscenza;
- e) promuovere conoscenze allargate e approfondite su temi di rilevante interesse pubblico e sociale;
- f) favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
- g) promuovere l'immagine dell'Ente;
- h) realizzare ricerche di gradimento dei servizi (c.d. *citizen satisfaction*).

I profili istituzionali dell'Ente sono da considerare come una risorsa aggiuntiva rispetto ai tradizionali canali di comunicazione e vanno utilizzati in coerenza con questi ultimi e rispetto alle funzioni e agli obiettivi fondamentali dell'Ente.

Art. 3 - PROFILI ISTITUZIONALI

Sono profili istituzionali:

- a) i profili principali dell'Ente ed i suoi brand;
- b) tutti gli altri profili tematici gestiti dai singoli servizi, nonché le pagine/evento temporanee nate dai profili stessi dell'Ente.

Tutti i profili istituzionali devono sempre contenere il logo ufficiale dell'Ente.

L'elenco dei canali social attivi (come Facebook, Instagram, Twitter, ecc.), dei brand e delle relative pagine, con l'indicazione del servizio competente alla gestione e degli amministratori, è costantemente aggiornato e reso disponibile, nella sezione Amministrazione Trasparente del portale istituzionale dell'Ente a cura dell'Ufficio Affari generali e personale.

Previamente all'avvio dell'attività del profilo di rete sociale o per la creazione di nuovi canali social istituzionali del Consorzio In.Re.Te. e dei suoi brand, l'Ente acquisisce il parere del responsabile della protezione dei dati personali.

Art. 4 - RESPONSABILITA' DEI PROFILI ISTITUZIONALI

Il responsabile dei profili principali dell'Ente è il dirigente e/o il funzionario con incarico di P.O. o altro delegato

Il responsabile dei profili tematici è il dirigente e/o il funzionario con incarico di P.O. del servizio che ha richiesto l'apertura e che garantisce la gestione del profilo, o altro delegato.

Il dirigente con proprio atto motivato può individuare il delegato che, in qualità di referente, risulterà responsabile dei profili dell'Ente. In occasione dell'attivazione di profili tematici il dirigente con proprio atto motivato potrà inoltre individuarne il relativo referente.

Art. 5 - FINALITÀ, CONTENUTI E GESTIONE

L'Ente utilizza le reti sociali per le finalità elencate all'articolo 2.

I contenuti elaborati per le già menzionate finalità, le modalità e i tempi di comunicazione sono dettagliati in piani editoriali dedicati.

Il referente dei profili principali è deputato alla selezione dei contenuti da pubblicare nei profili istituzionali principali, in base ai criteri previsti dall'art. 1, comma 5 della L. n. 150/2000.

Tutti gli altri profili tematici, in gestione ai singoli servizi, devono attenersi alle indicazioni del presente disciplinare, con la regola di condividere preventivamente i contenuti con il referente dei profili principali, al fine di creare una comunicazione univoca e omogenea dell'Ente.

Sono oggetto di valorizzazione attraverso **i profili istituzionali e i canali social**: servizi, attività, progetti, iniziative, eventi, novità normative, pubblicazioni e documenti, in cui il Consorzio In.Re.Te. è coinvolto direttamente o indirettamente, anche tramite i suoi eventuali brand.

La diffusione dei contenuti attraverso **i profili istituzionali e i canali social** non sostituisce l'obbligo di trasparenza e pubblicazione sul sito web del Consorzio In.Re.Te., che rimane il principale depositario delle informazioni di interesse pubblico. Allo stesso modo, gli avvisi pubblicati sui canali social non sostituiscono gli obblighi di pubblicazione prescritti dalla normativa. I contenuti social hanno invece lo scopo di aggiungersi a questi strumenti per rendere più inclusiva e incisiva l'attività di comunicazione del Consorzio In.Re.Te. .

Il Consorzio In.Re.Te. si riserva la facoltà di commentare, condividere e consigliare contenuti generati da terzi e considerati di interesse pubblico. Ferma restando la verifica sull'attendibilità dei contenuti altrui, il Consorzio In.Re.Te. non si assume responsabilità alcuna per eventuali informazioni inesatte o errate.

Il Consorzio In.Re.Te. declina ogni responsabilità per i contenuti pubblicati dagli utenti sui propri **profili istituzionali e i canali social** sotto forma di commenti.

I contenuti (testi, foto, infografiche, video, materiale multimediale...) sono da considerare in licenza Creative Commons CC BY-ND. Pertanto, chiunque è invitato a condividerli e non a pubblicarli come proprietario. Possono quindi essere riprodotti liberamente, citando la fonte.

Tutti i dipendenti nonché gli eventuali soggetti temporaneamente autorizzati a operare sui **profili istituzionali e i canali social** del Consorzio In.Re.Te. e dei suoi brand, sono tenuti ad attenersi alle disposizioni vigenti in materia ed a quelle previste dal presente regolamento. In particolare, nella gestione e nell'inserimento dei contenuti (social management) e nell'interazione con il pubblico (community management) occorre:

- agire nel rispetto dei principi di legalità e buon andamento dell'amministrazione;
- promuovere le attività del Consorzio In.Re.Te.;
- garantire la terzietà e l'imparzialità dell'Ente;
- assicurare un'adeguata qualità, contenutistica e tecnica, dell'informazione;
- effettuare attività di moderazione finalizzata al contenimento di eventuali comportamenti contrari alle norme d'uso.

Le credenziali di accesso sono note soltanto ai soggetti autorizzati a gestire i profili, i quali devono essere formati e istruiti a riguardo dei compiti loro affidati e della normativa rilevante inerente alla protezione dei dati personali.

L'Ente si riserva anche la facoltà di esprimere apprezzamenti, consigliare e rilanciare contenuti generati da terzi, qualora risultino di pubblico interesse. In questo caso, l'Ente non si assume alcuna responsabilità per eventuali informazioni errate o inesatte, ferme restando le operazioni di verifica svolte, nei limiti del possibile, sull'attendibilità dei messaggi.

I profili sulle reti sociali non sono canali ufficiali per raccogliere segnalazioni o reclami. Per tali finalità è necessario utilizzare gli appositi strumenti messi a disposizione dell'utenza:

- Posta certificata: consorzio@pec.inrete.to.it ;
- Posta ordinaria: consorzio@inrete.to.it .

Art. 6 - COMUNICAZIONE DI UTILITA' DIFFUSA

Per comunicazioni istituzionali relative a iniziative di interesse diffuso il Consorzio può inviare, mediante mezzi di telecomunicazione, quali sms, messaggia istantanea e simili, comunicazioni ai soggetti che lo richiedono i quali sono tenuti a indicare il recapito da utilizzare.

Il Consorzio si obbliga a cancellare immediatamente i recapiti a seguito di richiesta da parte dell'utente che non intende più fruire di tale servizio.

Art. 7 - PUBBLICAZIONE

Il referente dei profili principali e il referente dei profili tematici, quali gestori dei profili delle reti sociali, seguendo il piano di comunicazione e le scelte editoriali, sono tenuti a pubblicare i contenuti con correttezza ed efficacia comunicativa, privilegiando le informazioni di pubblica utilità per la semplificazione e facilitazione della vita dei cittadini e come accesso agli atti della Pubblica amministrazione che hanno un impatto sui cittadini,

L'Ente si dota di un manuale di stile che contiene indicazioni sull'impostazione editoriale da adottare nella redazione dei testi, nella scelta di immagini e materiali grafici, nella creazione dei contenuti video.

Gli eventi organizzati da privati o associazioni saranno diffusi e pubblicizzati solo se patrocinati dall'Ente, previa richiesta da indirizzare al Direttore.

I contenuti pubblicati saranno di interesse generale e rispetteranno le norme sulla privacy e la protezione dei dati. Saranno evitati riferimenti a fatti o dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano la sfera personale di terzi.

Non sono pubblicati contenuti di natura commerciale.

I profili istituzionali e i canali social non possono essere utilizzati per la propaganda politica ed elettorale.

Art. 8 - MODALITÀ DI ACCESSO AI PROFILI E NORME DI COMPORTAMENTO

Il Consorzio In.Re.Te. può attivare profili istituzionali liberi ed aperti a tutti. Il soggetto, che decide di pubblicare scritti sui profili dell'Ente, potrà liberamente esprimersi in forma critica o propositiva, purché non ricorra in alcun caso a locuzioni o affermazioni scurrili, bestemmie o turpiloqui in genere, che possono ledere la sensibilità o l'orientamento politico e religioso della comunità presente.

Sono inoltre espressamente vietati:

- a) l'utilizzazione delle pagine istituzionali come mezzo per pubblicizzare un partito od un esponente politico;
- b) gli insulti di qualsiasi genere, mentre le eventuali critiche devono essere rispettose delle idee altrui e sempre nei limiti del commento e non dell'insulto;
- c) atteggiamenti che ledano la dignità personale, i diritti delle minoranze e dei minori;
- d) le apologie di ideologie politiche, religiose, anche nella forma di incitazioni all'odio razziale, o qualsiasi enfattizzazione di superiorità di una razza, etnia, nazionalità, religione, ideologia o credo religioso;
- e) l'inserimento di contenuti o *link* di carattere commerciale con scopi di lucro;
- f) commenti con finalità di propaganda politica;
- g) collegamenti, *link* o altro riconducibili a siti con contenuto pornografico, pedopornografico, *worms*, *trojans*, virus o *malware* in genere;
- h) contenuti che violino il diritto d'autore e l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati;
- i) altri contenuti illeciti.

Le presenti norme di comportamento sono da intendersi come integrazione dei principi noti come *netiquette*.

Art. 9 - MODERAZIONE

I referenti dei profili istituzionali sono anche i moderatori.

I profili vengono alimentati nei contenuti da soggetti autorizzati, i quali interagiscono con il pubblico garantendo la moderazione negli orari e nei giorni di regolare attività lavorativa, in particolare dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 16.30.

Il moderatore potrà, a sua discrezione, modificare, rifiutare di inserire o rimuovere ogni materiale che giudica essere in violazione delle norme di comportamento. Tali provvedimenti seguiranno una gradualità a seconda della violazione e/o abuso commesso e consisteranno in particolare:

- a) nel preavvisare, ove possibile, il soggetto che contravviene alle regole sopracitate, richiamando il contenuto di questo Regolamento ed indicandogli la violazione. L'amministratore provvederà al contempo ad eliminare il documento presente sugli *account* e/o a segnalarlo tramite le apposite procedure previste dal gestore/editore/proprietario della rete sociale, quando lo riterrà offensivo o lesivo rispetto alle norme del vigente Regolamento;
- b) nel caso di reiterate violazioni e/o abusi, l'amministratore provvederà a bloccare il responsabile nei termini di legge, di regolamento e di contratto.

Verranno rimossi ed eventualmente verrà inoltrata opportuna segnalazione ai gestori/editori/proprietari della rete sociale:

- a) i commenti o i *post* che presentano dati sensibili in violazione della Legge sulla privacy (Regolamento Ue 2016/679; D.Lgs. n. 196/2003);
- b) gli interventi inseriti con reiterata insistenza;
- c) lo *spam*, messaggi pubblicitari e promozione di attività personali (*blog*, siti privati, ecc.).

Non saranno pubblicati e saranno rimossi se pubblicati i commenti che risultano fuori argomento rispetto alla discussione di un determinato tema.

Il moderatore potrà omettere la risposta quando la domanda sia pretestuosa o offensiva.

L'Ente si riserva il diritto di segnalare all'autorità giudiziaria preposta gli utenti che violino le regole del profilo oltre che leggi e regolamenti.

Art. 10 - SOSPENSIONI O LIMITAZIONI DEL SERVIZIO

I servizi dei singoli profili possono esseri limitati durante le pause estive e natalizie e in altri periodi a discrezione dell'Ente.

Art. 11 - USO DEI SOCIAL NETWORK IN RAPPRESENTANZA DELL'ENTE

I dipendenti, solo previa espressa autorizzazione dell'Ente, possono accedere a una rete sociale con un profilo istituzionale e attraverso di esso agire in nome e per conto dell'Ente.

Il dirigente, su richiesta del responsabile dei profili, può concedere a terzi autorizzazioni temporanee di accesso ai profili istituzionali, esclusivamente per i ruoli di *editor* e di inserzionista, in situazioni di emergenza in cui sia necessario un tempestivo presidio della pagina o un presidio continuo, o per progetti di comunicazione speciali realizzati attraverso post a pagamento. I soggetti temporaneamente autorizzati sono tenuti ad attenersi a tutte le disposizioni contenute nel presente disciplinare e alle norme di legge.

Art. 12 - USO PRIVATO DEI SOCIAL NETWORK DA PARTE DEI DIPENDENTI DELL'ENTE

Il dipendente che acceda a una rete sociale con profilo personale per i propri interessi deve attenersi al disposto del Codice di comportamento dell'Ente, approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 32 del 18.12.2013 e di quanto di seguito previsto:

- a) il dipendente non usa a fini privati le informazioni di cui dispone per ragioni d'ufficio;

- b) il dipendente utilizza il materiale o le attrezzature di cui dispone per ragioni di ufficio e i servizi telematici e telefonici dell'ufficio nel rispetto dei vincoli posti dall'amministrazione;
- c) salvo il diritto di esprimere valutazioni e diffondere informazioni a tutela dei diritti sindacali e dei cittadini, il dipendente si astiene da dichiarazioni pubbliche offensive dell'immagine dell'amministrazione e precisa, in ogni caso, che le dichiarazioni sono effettuate a titolo personale, quando ricorra la circostanza;
- d) il dipendente non assume impegni né anticipa l'esito di decisioni o azioni proprie o altrui inerenti all'ufficio, al di fuori dei casi consentiti, fornisce informazioni e notizie relative a procedimenti o atti, in corso o in fase di conclusione, solo nelle ipotesi previste dalle disposizioni di legge in materia di accesso, rilascia copie ed estratti di atti o documenti secondo la sua competenza, con le modalità stabilite dalle norme in materia di accesso e dal regolamento del diritto di accesso agli atti dell'amministrazione;
- e) il dipendente, nei limiti delle sue possibilità, evita che notizie non rispondenti al vero quanto all'organizzazione, all'attività e ai dipendenti possano diffondersi, collabora alla diffusione della conoscenza di buone prassi e buoni esempi al fine di favorire il senso di fiducia nei confronti dell'amministrazione.

A titolo esemplificativo il dipendente:

- a) deve evitare di rivelare informazioni riguardanti l'ambito lavorativo;
- b) deve rispettare la sfera di riservatezza dei colleghi;
- c) non può divulgare foto, video, o altro materiale multimediale, che riprenda locali e personale senza l'esplicita autorizzazione;
- d) non può aprire *blog*, pagine o altri canali a nome dell'Ente o che trattino argomenti riferiti alla sua attività istituzionale;
- e) non può utilizzare il logo dell'Ente su *account* personali.

Art. 13 - SANZIONI

Fatte salve le ipotesi di responsabilità civile e penale, le violazioni del presente regolamento costituiscono illecito disciplinare sanzionabile, ai sensi e per gli effetti delle vigenti norme che regolano il rapporto di lavoro.

Art. 14 - ENTRATA IN VIGORE

Il presente regolamento entra in vigore dopo l'adozione mediante deliberazione assembleare ed è pubblicato sul portale istituzionale dell'Ente in Amministrazione Trasparente/Altri contenuti/Dati ulteriori.