

Disciplinare per l'utilizzo della pagina istituzionale facebook del Comune di Agliana

Art. 1 – Oggetto

Il presente documento regola l'utilizzo e la gestione del profilo istituzionale Facebook del Comune di Agliana e definisce le principali regole relativamente alla modalità d'uso del profilo istituzionale da parte del personale.

Un ulteriore documento denominato "Social Media Policy" definirà le regole di comportamento nell'interazione con la pagina Facebook istituzionale dell'Ente da parte degli utenti.

Art. 2 – Principi

Il Comune riconosce il *web* e i *new media* tra gli strumenti principali per il raggiungimento dell'efficacia della comunicazione pubblica sia nella quotidianità sia in stato di emergenza.

Il Comune intende utilizzare la pagina istituzionale Facebook quale strumento idoneo a massimizzare la divulgazione delle informazioni di pubblico interesse, facilitare l'accesso ai servizi, favorire il dialogo costruttivo e la partecipazione, comunicare in caso di emergenze nonché promuovere il territorio e l'immagine dell'Ente .

I contenuti diffusi dall'Ente attraverso Facebook non sostituiscono gli obblighi istituzionali di pubblicità e trasparenza attuati mediante il sito istituzionale, ma sono da intendere come strumenti complementari al raggiungimento degli stessi.

I profili istituzionali aperti sui *social network* dal Comune (compresi quelli in uso da parte della Biblioteca comunale) sono da considerarsi, dunque, come una risorsa aggiuntiva rispetto ai tradizionali canali di comunicazione e vanno utilizzati in coerenza con questi ultimi rispetto alle funzioni e agli obiettivi fondamentali dell'Ente.

Art. 3 – Profilo Istituzionale Facebook

La pagina Facebook del Comune di Agliana deve contenere il logo ufficiale del Comune e il rimando alla pagina web istituzionale del Comune, la mail e la pec istituzionale per poter permettere la comunicazione formale con l'Ente.

La gestione della pagina Facebook del Comune di Agliana è affidata ai Responsabili delle singole unità operative complesse che sono chiamati a utilizzare questo strumento comunicativo secondo quanto previsto dall'articolo seguente.

I Responsabili delle UOC possono delegare tale attività pur rimanendone responsabili.

In caso di emergenza e di apertura del Centro Operativo Comunale, l'implementazione della pagina istituzionale Facebook è affidata al Responsabile della Funzione operativa Comunicazione o al suo sostituto in sinergia con il responsabile dell'emergenza.

E' dato mandato al Servizio Informatico dell'Ente per la creazione della pagina istituzionale e per la gestione delle autorizzazioni per la redazione dei post.

Art. 4 – Responsabilità nei confronti del profilo istituzionale facebook

Chi si occupa della pubblicazione dei messaggi sui *social network* è responsabile dei contenuti che invia, del materiale fotografico e video utilizzato e delle opinioni che esprime sia che lo faccia sul profilo Facebook dell'Ente sia che lo faccia per suo uso privato.

Il personale 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” (Linee Guida per i siti web della PA – Vademecum pubblica Amministrazione e Social Media, dicembre 2011, p.31).

Si richiama in modo particolare il rispetto dell'art. 11 ter e 12 commi 2,4 e 5 del D.P.R. 16 aprile 2013, n.62 – “Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici” e si ricorda pertanto la necessità di 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.

Art. 5 – Contenuti

I contenuti della comunicazione attuata attraverso la pagina Facebook del Comune di Agliana sono quelli indicati dall'art. 1, comma 5, della L. n. 150/2000, e, in particolare, quelli 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.

Art. 6 – Pubblicazione e regole

Quanti abilitati alla pubblicazione di contenuti sul profilo istituzionale Facebook, si attengono alle più comuni 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.

Il profilo social dovrà essere inteso come strumento di prima ed informale informazione e di dialogo con i cittadini mentre il sito web istituzionale continuerà ad essere il repository generale ed ufficiale delle informazioni istituzionali e, ad esso, dovrà essere fatto riferimento e rinvio quando necessitano notizie più analitiche lì residenti.

Allo scopo di preservare l'efficacia comunicativa del profilo social istituzionale e per garantirne la comprensibilità, oltre che per cercare di diminuire la distanza comunicativa fra amministrazione e cittadini, i responsabili delle pubblicazioni dovranno utilizzare uno stile informale e un linguaggio facilmente comprensibile (sono utili riferimenti la Guida la linguaggio della Pubblica Amministrazione di Agid + Team Digitale reperibile in Docs Italia – <https://docs.italia.it/media/pdf/writing-toolkit/bozza/writing-toolkit.pdf> - e la Direttiva in materia di semplificazione del linguaggio del Ministero della Funzione Pubblica - <https://www.funzionepubblica.gov.it/articolo/dipartimento/24-10-2005/direttiva-materia-di-semplificazione-del-linguaggio> -).

Qualora sia consentito e ritenuto opportuno per chiarezza ed esaustività di informazione, è possibile condividere contenuti di pubblica utilità di altre pubbliche amministrazioni.

Per quanto riguarda eventi o informazioni provenienti da enti privati o associazioni, questi sono diffusi e condivisi solo se: oggetto di patrocinio dell'Ente, siano espressione di collaborazione con l'Ente, siano oggetto di contributo da parte dell'Ente secondo le modalità previste dalla relativa normativa in tema di patrocini e contributi e/o se ritenuti strettamente di pubblica utilità.

I contenuti pubblicati:

rispettano le norme sulla *privacy*;

evitano riferimenti a fatti o dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano la sfera personale di terzi;

Rispettano le norme sul *copyright*;

non sono pubblicati contenuti di natura commerciale;

è fatto divieto di pubblicare contenuti di propaganda politica ed elettorale.

Al fine di creare uno stabile canale informativo con i cittadini, i responsabili della pubblicazione dei contenuti sono chiamati a un'attività di comunicazione

costante nel tempo allo scopo di evitare che il profilo facebook istituzionale venga percepito come scarsamente presidiato o addirittura abbandonato.

Allo scopo di garantire uniformità di intenti e di linguaggio, favorire per ciò che è possibile la programmazione delle pubblicazioni dei contenuti e dialogare su eventuali problemi e difficoltà inerenti al buon andamento della pagina istituzionale facebook, i responsabili delle unità operative complesse programmano riunioni con cadenza almeno mensile.

Art. 7 – Moderazione

Il profilo istituzionale Facebook dell'ente viene gestito di norma negli orari di servizio di ciascun ufficio responsabile.

I tempi di risposta degli uffici competenti possono variare in base agli orari dell'ufficio e in base alla tipologia di richiesta o segnalazione e secondo la procedura da adottare.

Se la piattaforma di social media non è lo strumento adeguato a soddisfare le richieste pervenute tramite di essa, il responsabile indirizza l'utente all'ufficio a cui rivolgersi.

Non è prevista moderazione preventiva su eventuali contenuti creati dagli utenti. La moderazione avviene a posteriori ed è curata dal responsabile di UOC o dal suo delegato che ha redatto il post .

I comportamenti da seguire nella moderazione sono definiti nella "Social media Policy della pagina istituzionale facebook del Comune di Agliana".