



Settore Affari Generali  
Servizio Comunicazione

## **SOCIAL MEDIA POLICY DELLA PROVINCIA DI SAVONA**

*Linee Guida per l'utilizzo dei profili social media istituzionali*

### **Premessa**

Al fine di favorire una maggiore partecipazione alle attività svolte nel territorio provinciale, nell'ottica della trasparenza e della condivisione, in linea con i principi espressi dalla Legge del 7 giugno 2000, n. 150 ed in funzione della crescente importanza dei canali social nell'ambito della comunicazione istituzionale, la Provincia di Savona intende di dotarsi di propri profili social istituzionali sulle piattaforme più diffuse.

### **Finalità**

La Provincia di Savona utilizza i social media per informare, comunicare e fornire un canale di ascolto attivo. Attraverso i social network intende favorire la partecipazione, il confronto e il dialogo anche attraverso la rete.

Con queste attività, l'Amministrazione persegue finalità istituzionali e di interesse generale per favorire ulteriori occasioni di dialogo e collaborazione tra e con i cittadini, imprese ed altri Enti. In particolare intende fornire:

- Comunicazione istituzionale per diffondere informazioni ufficiali riguardanti le attività, i progetti e gli eventi dell'ente, nonché le decisioni prese a livello amministrativo. L'obiettivo è promuovere la trasparenza e l'accessibilità delle singole iniziative.
- Coinvolgimento della comunità: nell'ascolto attivo di opinioni/segnalazioni/suggerimenti da parte dell'utenza, incoraggiando la partecipazione e il dialogo costruttivo.
- Promozione del territorio: i canali social possono essere utilizzati per promuovere le risorse culturali, turistiche ed economiche del territorio provinciale per valorizzarlo e fornire informazioni di rilevanza per turisti e visitatori, in accordo con i singoli comuni ed a supporto delle loro esigenze.
- Comunicazione d'emergenza per la veicolazione immediata e più amplificata possibile di messaggi, avvisi e prescrizioni di tutela dell'incolumità pubblica da diffondersi in modo diretto e ufficiale, in condivisione con le forze dell'ordine e gli organi di vigilanza coinvolti, contrastando una possibile manipolazione dell'informazione e l'alimentarsi di pericolose fake news
- Presidio, partecipazione e moderazione della "conversazione mediatica" inerente l'operato dell'Ente, al fine di garantire riposte competenti e autorevoli.



## PROVINCIA DI SAVONA



**Settore Affari Generali**

**Servizio Comunicazione**

### **Elenco degli account ufficiali**

Le pagine e i profili ufficiali della Provincia di Savona presenti sulle piattaforme social media sono esclusivamente quelli indicati alla pagina “Social Media” del sito istituzionale: [www.provincia.savona.it](http://www.provincia.savona.it)

Ogni nuovo canale social istituzionale deve essere autorizzato dall'Amministrazione.

Al fine di garantire coerenza, trasparenza ed efficacia alla comunicazione social con la pubblica utenza ed in linea con il Reg. UE 679/2016 (GDPR) e il Codice di comportamento dei dipendenti pubblici, la Provincia di Savona adotta la propria Social Media Policy (di seguito “SMP”) come strumento di comunicazione che disciplini ufficialmente la gestione di account, profili e pagine di Ente sulle principali piattaforme di Social Media.

In base al tipo di pubblico di riferimento, adottata dalla Provincia di Savona, si distingue in :

- **Social Media Policy esterna**, per disciplinare la propria presenza sulle piattaforme social, la relazione con gli utenti esterni e le regole di comportamento (*netiquette*) richieste;
- **Social Media Policy interna**, per fornire indicazioni sulla gestione operativa e strategica dei medesimi canali social

Le Social Media Policy, strettamente connesse con l'evoluzione normativa relativa agli obblighi di comunicazione istituzionale e di attuazione della privacy, potranno subire modifiche e aggiornamenti periodici.



Settore Affari Generali

Servizio Comunicazione

## **SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA**

### **Premessa**

La Social Media Policy interna stabilisce le principali linee guida per la gestione dei social media della Provincia di Savona da parte del personale interno. Si occupa, inoltre, delle interazioni tra l'ente e i suoi dipendenti sui social media.

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

La Provincia di Savona utilizza i social media per informare e facilitare l'accesso ai servizi da parte dei cittadini, perseguendo obiettivi istituzionali e di interesse generale. I contenuti divulgati dall'ente tramite i social network non intendono sostituire gli obblighi istituzionali di pubblicità e trasparenza.

I responsabili dei contenuti dei social media, che lavorano per la Provincia, devono attenersi a tutte le regole di comportamento che riguardano i dipendenti pubblici, sia nei confronti dell'amministrazione che degli utenti.

### **Gestione dei canali social**

La gestione degli profili social istituzionali dell'Ente è affidata al Servizio Comunicazione della Provincia di Savona che ne coordina le attività in collaborazione con tutte le strutture dell'Ente di volta in volta competenti nelle materie trattate. A tal fine è predisposta l'istituzione di un Gruppo di Lavoro interno intersettoriale per la condivisione periodica delle necessità afferenti a ciascun ambito di comunicare esternamente attraverso i social notizie, progetti o avvisi di particolare interesse per l'utenza.

I funzionari incaricati della gestione dei social avranno il compito di monitorare, moderare e rispondere ai commenti e ai messaggi ricevuti. Il tono, lo stile e l'immagine utilizzati nei post dovranno risultare coerenti con l'identità e i valori della Provincia di Savona.

### **Obiettivi**

- affermare e tutelare l'autenticità, l'esclusività e la trasparenza della propria immagine istituzionale;
- rendere visibili le iniziative d istituzionali di pubblico valore, attuate di proprie impulso o sostenute dall'Amministrazione attraverso proprio patrocinio o partecipazione economica.
- consentire il mantenimento di un canale di comunicazione diretto e non formalizzato tra Amministrazione provinciale ed Enti, imprese e cittadini;
- valorizzare l'offerta turistica, culturale e promozionale dell'intero territorio provinciale;



## Settore Affari Generali

### Servizio Comunicazione

#### Contenuti

La Provincia di Savona utilizza i canali social sia per informare i cittadini sulle proprie attività (a titolo di esempio: informazioni di servizio, scadenze, eventi, manifestazioni, bandi, progetti, iniziative, opportunità di coinvolgimento e partecipazione dei cittadini, comunicazioni degli amministratori e aggiornamenti in situazioni di emergenza.

Si possono condividere anche contenuti, messaggi di pubblico interesse o utilità, realizzate da altri enti, soggetti o cittadini della comunità. ) sia per raccogliere richieste, segnalazioni e suggerimenti.

Detti contenuti provengono dalle Strutture regionali e non sostituiscono gli obblighi di pubblicità e trasparenza già previsti ai sensi della normativa vigente.

In particolare i contenuti pubblicati dovranno rispondere ai criteri di:

- appropriatezza: tutti i contenuti pubblicati sui canali social devono essere di pubblico interesse pertinenti agli interessi e alle attività della Provincia di Savona.
- Veridicità - i responsabili dei contenuti dei social media devono assicurarsi che le informazioni condivise siano accurate e verificabili.
- Rispetto dei diritti d'autore e copyright: i responsabili dei contenuti dei social media devono ottenere le autorizzazioni necessarie per l'utilizzo di immagini, video e altri contenuti di terze parti, rispettando sempre il diritto d'autore.

#### Lo stile di comunicazione (tone of voice)

- Adottare uno stile amichevole pur mantenendo la sobrietà propria di una istituzione pubblica.
- Prediligere la seconda personale singolare in coerenza con il carattere informale e diretto della canale utilizzato
- Avviare e concludere le risposte con un ringraziamento ed un saluto.
- Fornire risposte complete ma circostanziate, rinviando se necessario ulteriori approfondimenti Alle modalità di accesso alle informazioni tradizionali
- Assumere toni distensivi, mai polemici, anche in caso di reclami o giudizi negativi sull'ente.

#### Interazione con il pubblico

- Risposte tempestive: è auspicabile rispondere tempestivamente ai commenti e ai messaggi dei follower, cercando di fornire assistenza e informazioni utili.
- Rispetto e cortesia: ogni interazione con il pubblico deve essere condotta con rispetto e cortesia, anche in caso di commenti critici o controversi.
- Rinvio a risorse ufficiali: quando necessario, bisogna indirizzare il pubblico a risorse ufficiali o canali di comunicazione appropriati per ulteriori informazioni.
- In caso di reclami specifici sull'operato dell'ente:
  - o contattare l'Ufficio competente per condividere la risposta;
  - o dar conto di eventuali disagi e scusarsi per eventuali disagi;
  - o illustrare le azioni che sono in programma dall'ente.



## Settore Affari Generali

### Servizio Comunicazione

#### **Riservatezza e sicurezza**

- Dati sensibili: i responsabili dei contenuti dei social media devono evitare di condividere dati sensibili, informazioni personali o riservate relative a individui o dipendenti della Provincia di Savona
- Contenuti sensibili: evitare di pubblicare contenuti che possano arrecare danno all'immagine o alla sicurezza dell'ente o dei suoi dipendenti.

#### **Modalità d'uso privato**

Il personale interno che gestisce i social media della Provincia di Savona deve attenersi alle regole di comportamento che riguardano i dipendenti pubblici, sia nei confronti dell'Amministrazione che degli utenti.

Nel caso in cui il personale interno acceda ai social network in modalità d'uso privato, ovvero con un account personale per i propri interessi, deve tener conto di quanto previsto nelle "Linee Guida per i siti web della PA – Vademecum Pubblica Amministrazione e social media".

*“In tal caso, al di là della prassi d'accesso dal luogo di lavoro, va considerato 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”* (pag. 31 “Linee Guida per i siti web della PA – Vademecum Pubblica Amministrazione e social media”). Pertanto, 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 del social network come spazio pubblico e non privato, in particolare per quanto riguarda il lavoro e le tematiche che attengono la propria Amministrazione.

Anche nell'uso dei social network, il dipendente dovrà quindi comportarsi correttamente in modo da non ledere l'immagine di sé come dipendente pubblico né l'immagine dell'Amministrazione; in particolare non potrà rendere pubblici informazioni, foto, video, audio che possano ledere l'immagine dell'Amministrazione, l'onorabilità dei colleghi, la riservatezza e la dignità delle persone.



Settore Affari Generali

Servizio Comunicazione

## **SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA**

### **Premessa**

La Social Media Policy esterna si occupa delle interazioni sui social-media tra la Provincia di Savona ed i suoi utenti. Nel dettaglio, disciplina le linee guida di condotta ed interazione tra gli utenti che seguono i canali social della Provincia, nonché la gestione e il funzionamento dei medesimi da parte del personale interno incaricato.

### **Regole di utilizzo**

La Provincia di Savona intende garantire la libertà d'espressione e la condivisione di informazioni e conoscenze, ma richiede che tali libertà siano utilizzate nel rispetto delle libertà e dei diritti altrui. A tale proposito si invitano tutti gli utenti a rispettare con attenzione le comuni regole di buona educazione e buon senso, nonché le regole di netiquette necessarie a garantire un confronto civile, un linguaggio appropriato e la partecipazione di tutti.

La Provincia di Savona, per garantire l'interesse pubblico ed un corretto uso degli spazi di comunicazione e dialogo messi a disposizione nei propri profili social chiede agli utenti di tali spazi il rispetto delle seguenti condizioni:

- tutti hanno il diritto di intervenire ed esprimere liberamente la propria opinione nel rispetto di quella altrui;
- ognuno è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime;
- l'interesse pubblico degli argomenti trattati è un requisito essenziale: non è possibile utilizzare questi spazi per esporre ed affrontare casi personali o che riguardino terzi non esplicitamente consenzienti, per i quali è invece possibile utilizzare i servizi di messaggistica personale o di contatto indicati sul sito web istituzionale
- i contenuti pubblicati devono sempre rispettare la privacy delle persone; devono essere evitati riferimenti a fatti che ledano o invadano la sfera personale di terzi o che contengano dati sensibili o informazioni personali.
- non è ammessa alcuna forma di pubblicità volta a promuovere attività commerciali e con fini di lucro, la promozione di interessi privati, l'apologia e l'incitazione ad attività illegali.
- non sono ammessi contenuti che violino il diritto d'autore o che utilizzino in modo improprio marchi registrati.
- non sono ammessi interventi che:
  - utilizzino un linguaggio inappropriato o che contengano insulti, volgarità, offese, minacce o atteggiamenti che ledano od offendano la razza, il sesso, la religione, le opinioni politiche, la dignità personale, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza;
  - abbiano contenuti osceni, pornografici o tali da offendere la morale comune e la sensibilità degli utenti
  - contengano commenti discriminatori o gratuitamente offensivi nei confronti di altri



## Settore Affari Generali

### Servizio Comunicazione

utenti, di enti, associazioni, aziende o di chi gestisce e modera i profili ed in generale del personale dell'Amministrazione Provinciale

#### **Moderazione dei commenti**

Saranno rimossi senza alcun preavviso i commenti e gli interventi che, in qualunque momento, violino le condizioni espresse nelle suddette "Regole di utilizzo". In funzione della gravità della violazione verranno segnalati al gestore del social, nascosti o eliminati i commenti che risultino palesemente off-topic rispetto al contenuto di un determinato intervento ed inseriti ripetutamente al fine di disturbare la discussione (*spam*).

Il social media team addetto alla redazione ed gestione dei profili social istituzionali dell'Ente si riserva il diritto di bloccare l'utente autore delle suddette violazioni per impedire ulteriori interventi e di segnalarlo ai responsabili della piattaforma ed eventualmente alle forze dell'ordine ed alle autorità preposte qualora dovessero essere violate ripetutamente queste condizioni o quelle contenute nelle regole di utilizzo.

I canali social della Provincia di Savona vengono moderati in orario di servizio dal personale afferente al Servizio Comunicazione e/o di altre strutture eventualmente incaricate.

Al di fuori degli orari indicati non è previsto l'intervento attivo degli operatori provinciali. Gli Amministratori, i Consiglieri ed i dipendenti che desiderino intervenire sulle pagine pubbliche della Provincia di Savona possono farlo utilizzando i loro account personali, dei quali mantengono piena responsabilità.

Le richieste e segnalazioni vengono monitorate e prese in carico con l'obiettivo di rispondere direttamente ai cittadini ogni qualvolta sia possibile, o di inoltrarle agli uffici competenti per individuare la risposta più completa e soddisfacente .

#### **Responsabilità**

Ciascun utente è consapevole del fatto che:

- è personalmente responsabile dei post inseriti, dei commenti, delle fotografie, dei video e dei materiali caricati e delle conseguenze giuridiche civili e penali di dichiarazioni e comportamenti illegali;
- la Provincia di Savona non è assoggettata ad un obbligo di sorveglianza sui post e le informazioni pubblicate da ciascun utente, ma si riserva di intervenire per moderare e rimuovere i contenuti inappropriati e per segnalare i contenuti in violazione delle leggi alle autorità competenti.

L'utente in particolare è informato del fatto che:

- potranno essere rimossi, in ottemperanza delle condizioni di utilizzo dei singoli social network, senza alcun preavviso, i contenuti che contravvengono in modo grave alle condizioni sopra richiamate (in via esemplificativa e non esaustiva: incitamento all'odio razziale, diffamazione; spam commerciale, pornografia, ecc.)



## PROVINCIA DI SAVONA



Settore Affari Generali

Servizio Comunicazione

- potranno essere adottati i provvedimenti di blocco dall'utilizzo dei singoli social network e che, nei casi più gravi, gli autori delle violazioni di diritti (in via esemplificativa e non esaustiva: diritto all'immagine, onore e reputazione, diritto di autore, ecc.) saranno segnalati alle autorità competenti (polizia postale, procura della repubblica)

### Privacy

Il trattamento dei dati personali degli utenti segue le policy in uso nelle diverse piattaforme utilizzate.

I dati degli utenti del sito Internet della Provincia di Savona sono utilizzati secondo le regole esplicitate nell'Informativa sulla privacy in base a quanto previsto dal D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196.

In ogni caso i dati particolari contenuti in commenti o interventi all'interno dei canali social della Provincia di Savona verranno rimossi.

Il rispetto di tutti i principi disciplinati dal presente documento è finalizzato alla creazione di un ambiente online inclusivo e rispettoso in cui la Provincia di Savona possa offrire all'utenza pubblica una comunicazione efficace, professionale, coerente e coordinata sui diversi profili social dell'Ente a sostegno della percezione di trasparenza e di efficienza nella relazione di fiducia che si intende offrire e garantire alla cittadinanza.

### Contatti

[www.provincia.savona.it](http://www.provincia.savona.it)

Servizio Comunicazione

Via Sormano, 12

17100 Savona

tel. 019 83 13 221

[comunicazione@provincia.savona.it](mailto:comunicazione@provincia.savona.it)