

AZIENDA REGIONALE TERRITORIALE PER L'EDILIZIA DELLA PROVINCIA DI SAVONA

SOCIAL MEDIA POLICY DI ARTE SAVONA

OGGETTO

Disciplinare per l'utilizzo e la gestione dei canali e delle pagine istituzionali aperte da ARTE Savona su social network e social media e regole di comportamento del personale e degli utenti.

Tutti gli account social tematici eventualmente in gestione a singoli servizi devono attenersi alle indicazioni del presente Disciplinare.

L'insieme delle regole e dei comportamenti qui descritti definiscono la Social Media Policy (SMPdi ARTE Savona).

Per chiarezza si individuano due tipologie di policy:

Policy interna, diretta a tutti i dipendenti, collaboratori, consulenti, fornitori, amministratori.

Policy esterna, diretta a cittadini, imprese, associazioni e a tutti coloro che utilizzano e interagiscono con canali e pagine social dell'Ente.

FINALITÀ

ARTE Savona riconosce il web e i new media tra i possibili strumenti per il raggiungimento dell'efficacia dell'informazione e della comunicazione pubblica.

DEFINIZIONI

Comunicazioni: tutte le comunicazioni interne ed esterne

Personale: include dipendenti, collaboratori, consulenti e stagisti.

Fornitori: le imprese, le associazioni e loro dipendenti e collaboratori che abbiano un rapporto contrattuale con ARTE Savona

Utenti: tutti gli utilizzatori di servizi e attività.

Account o profili social istituzionali: gli eventuali canali social di ARTE Savona

Account o profili social privati: i canali social gestiti per uso personale dal personale e dai fornitori di ARTE Savona

Personale autorizzato: dipendenti eventualmente espressamente autorizzati alla gestione degli account social istituzionali

Social media policy: l'insieme delle regole per l'utilizzo e l'interazione con i profili social

PROFILI ISTITUZIONALI

Sono da considerarsi account social istituzionali: l'eventuale account principale di ARTE Savona e tutti gli altri eventuali account tematici gestiti dai singoli servizi, nonché le pagine/evento temporanee attuali e di futura attivazione.

Tutti gli eventuali account social istituzionali devono contenere il logo ufficiale di ARTE Savona.

La loro apertura e chiusura deve essere autorizzata dall'Amministratore Unico, che, in qualità di rappresentante legale dell'Ente, ne custodisce le credenziali di accesso e ne garantisce la trasmissione al proprio successore.

La gestione ordinaria degli eventuali canali social istituzionali è affidata al personale di ARTE Savona o di Società all'uopo incaricata ai sensi della vigente normativa.

Autorizzazioni temporanee all'accesso di terzi agli eventuali account social istituzionali possono essere concesse esclusivamente per i ruoli di editor in situazioni di emergenza in cui sia necessario un tempestivo presidio della pagina o un presidio h24, o per progetti di comunicazione speciali.

I soggetti temporaneamente autorizzati sono tenuti ad attenersi a tutte le disposizioni contenute nel presente Disciplinare e alle norme di legge.

L'elenco dei social network eventualmente attivi è costantemente aggiornato e reso disponibile nel portale istituzionale dell'Ente.

CONTENUTI

I contenuti diffusi attraverso gli eventuali account social istituzionali di ARTE Savona, non sostituiscono gli obblighi istituzionali di pubblicità e trasparenza, ma costituiscono una risorsa aggiuntiva rispetto ai tradizionali canali di comunicazione e concorrono a:

- agevolare l'accesso ai servizi
- favorire la trasparenza dell'attività amministrativa,
- incoraggiare il dialogo e il coinvolgimento della comunità e rafforzarne i legami,
- ascoltare e analizzare il sentiment.

Tali contenuti possono riguardare comunicazioni sulle attività e i servizi erogati, comunicati stampa, pubblicazioni e documenti ufficiali, novità normative, informazioni su iniziative ed eventi di settore, immagini e video istituzionali e relativi a eventi a cui l'Ente partecipa. Devono essere scritti con trasparenza, correttezza ed efficacia comunicativa, privilegiando le informazioni di pubblica utilità.

Commenti e post degli utenti, che dovrebbero sempre presentarsi con nome e cognome, rappresentano l'opinione dei singoli e non quella dell'amministrazione, che non può essere ritenuta responsabile della veridicità o meno di ciò che viene postato sui canali da terzi, entità giuridiche o naturali.

Occasionalmente possono essere condivisi contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità realizzate da soggetti terzi (altri enti, testate di informazione web); in questi casi ARTE Savona si limita a verificare l'attendibilità della fonte ma non ne certifica i contenuti.

La presenza di eventuali spazi pubblicitari a margine dei contenuti pubblicati nelle pagine dei social network non è sotto il controllo di ARTE Savona, ma è gestita in autonomia dagli stessi social network.

SOCIAL NETWORK UTILIZZATI

ARTE Savona non è al momento attivo su social network; si riserva l'attivazione degli stessi al fine del perseguimento dei propri fini istituzionali.

Parte I – Social Media Policy Interna

In base a quanto indicato nelle “Linee guida per i siti web della PA” previste dalla Direttiva n. 8 del 26 novembre 2009 del Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione e nel relativo Vademecum “Pubblica amministrazione e social media” curato da Formez PA per conto del medesimo Ministero, le modalità d'uso dei siti di social networking da parte del personale, tanto nell'attività professionale quanto nella propria vita privata, si possono distinguere in due casi specifici: uso in rappresentanza dell'Ente e uso privato.

La SMP Interna fornisce dunque le principali norme di comportamento da osservare sia che si utilizzino account social istituzionali, sia che si usino account social privati, ma riferiti a persone o attività che svolgono prestazioni o hanno ruoli direttamente inerenti ad ARTE Savona.

L'intenzione non è di scoraggiare o limitare indebitamente l'espressione personale o le attività online, ma di rendere edotto e tutelare personale e fornitori dal potenziale danno che possono causare (direttamente o indirettamente) all'Ente, e di conseguenza a sé stessi, con l'uso poco accorto degli account social privati.

Ogni persona è infatti direttamente responsabile del contenuto che pubblica a titolo personale e ne risponde di fronte alla legge, ma anche, se in violazione del Codice di Comportamento dei dipendenti, disciplinarmente.

La SMP Interna si rivolge e si applica quindi a:

- chi si occupa di amministrare gli eventuali canali social, di ARTE Savona;
- tutti i dipendenti, consulenti, collaboratori, fornitori di ARTE Savona, oltre agli amministratori dell'Azienda (per questi ultimi solo per quanto contenuto alle lettere a – b – c – e – f – g – i dell'elenco seguente) che utilizzano propri account social privati.

USO PRIVATO DEI SOCIAL NETWORK

Il personale e i fornitori di ARTE Savona, che utilizzano profili social privati per i propri interessi, devono impegnarsi a mantenere un comportamento corretto e rispettoso dell'organizzazione presso cui prestano attività e attenersi a quanto previsto dal Codice Etico di ARTE Savona.

Nello specifico al personale e ai fornitori di ARTE Savona **non è consentito**, anche nei propri account social privati:

- utilizzare, divulgare e pubblicare informazioni e documenti di cui dispongono o siano venuti a conoscenza nello svolgimento di attività e prestazioni effettuate per ARTE Savona, sia che riguardino sé stessi, terze parti (partner, istituzioni, utenti, stakeholder, etc...) o servizi e progetti (salvo espressa e preventiva autorizzazione o salvo siano già presenti sugli account social istituzionali dell'Ente/i), né anticipare l'esito di decisioni o azioni proprie o altrui o fornire informazioni e notizie relative a procedimenti o atti, in corso o in fase di conclusione;
- condividere o diffondere foto, video o altro materiale multimediale che riprenda locali dell'Azienda e personale (ad eccezione di eventi pubblici che si svolgono presso la sede di lavoro o se in possesso di esplicita autorizzazione dell'Amministratore Unico e delle persone coinvolte);
- aprire blog, pagine o altri canali a nome di ARTE Savona, o che trattino argomenti riferiti all'attività istituzionale dell'Ente;
- utilizzare il logo o l'immagine di ARTE Savona (salvo espressa e preventiva autorizzazione dell'Amministratore Unico);
- diffondere, condividere o mostrare apprezzamento a dichiarazioni pubbliche offensive dell'immagine di ARTE Savona (salvo il diritto di esprimere valutazioni e diffondere informazioni a tutela dei diritti sindacali e il legittimo diritto di critica);
- diffondere, condividere o mostrare apprezzamento a commenti o messaggi minatori o ingiuriosi, riferiti a personale, fornitori e amministratori di ARTE Savona;
- mostrarsi con divise o strumentazioni ed equipaggiamenti forniti dall'Ente o all'interno di sedi, edifici, uffici, immobili dell'Ente (salvo espressa e preventiva autorizzazione dell'Amministratore Unico);
- affermare o far intendere di parlare a nome di ARTE Savona (salvo espressa e preventiva autorizzazione dell'Amministratore Unico);
- utilizzare l'identità di altro personale o fornitore.

Inoltre, nell'uso dei propri account social privati devono attenersi a queste ulteriori regole:

- in caso scelgano di rendere noto il proprio ruolo o legame con ARTE Savona, o sia reso noto da altri, specificare nelle informazioni biografiche personali, che le opinioni espresse hanno carattere personale e non rappresentano posizioni o strategie dell'Ente/i;
- rispettare la privacy dei colleghi;
- aderire e rispettare i Termini di utilizzo della piattaforma di social media su cui operano.

La violazione delle presenti regole di comportamento può comportare l'adozione da parte di ARTE Savona, di azioni disciplinari.

USO ISTITUZIONALE DEGLI EVENTUALI SOCIAL NETWORK

Solo il personale espressamente autorizzato può accedere agli eventuali account social istituzionali di ARTE Savona, e attraverso di essi agire in nome e per conto dell'Ente.

La gestione degli eventuali account social istituzionale comprende l'apertura e chiusura degli account, la valutazione e la scelta dei contenuti, l'inserimento di contenuti, il monitoraggio e la presa in carico di

commenti, richieste, segnalazioni, messaggi, la cancellazione di commenti che non rispettano le SMP o in violazione di legge.

Il personale autorizzato deve:

- divulgare e commentare solo le informazioni classificate come informazioni di dominio pubblico.
- assicurarsi che tutti i contenuti pubblicati siano accurati e non fuorvianti e siano conformi e pertinenti alle politiche e servizi dell'Ente.
- commentare solo argomenti di espressa competenza e autorità di ARTE Savona e assicurarsi che i commenti rispettino le SMP.
- aderire ai Termini di utilizzo del social media pertinente
- rispettare copyright e la normativa sulla privacy.
- essere educato e rispettoso verso tutte le persone con cui interagisce.

Il personale autorizzato **non può**:

- pubblicare o condividere materiale che viola il copyright e la privacy.
- diffondere o mostrare apprezzamento verso contenuti offensivi, osceni, diffamatori, minacciosi, molesti, discriminatori, razzisti, sessisti o illegali.
- utilizzare o divulgare qualsiasi informazione riservata.
- fare commenti o pubblicare materiale che potrebbe causare danni alla reputazione di ARTE Savona, o portarne discredito.

Parte II – Social Media Policy Esterna

ARTE Savona si impegna a gestire spazi di comunicazione e dialogo all'interno dei propri eventuali profili social istituzionali chiedendo ai propri interlocutori - che hanno la possibilità di partecipare attivamente attraverso forme di interazione come commenti e messaggi - il rispetto di alcune regole.

REGOLE DI UTILIZZO

Cittadini, imprese, associazioni, possono liberamente esprimersi in forma propositiva o critica pubblicando commenti ai post o scrivendo messaggi, consapevoli che nei social network ognuno è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime.

Non sono comunque tollerati insulti, volgarità, offese, minacce e violazioni della privacy delle persone.

A tutti si chiede di esporre la propria opinione con correttezza e misura e di rispettare le opinioni altrui.

Non è possibile utilizzare questi spazi per affrontare casi personali, in quanto l'interesse pubblico degli argomenti è un requisito essenziale.

Non è tollerata alcuna forma di pubblicità, spam o promozione di interessi privati o di attività illegali.

Non possono essere pubblicati post e commenti che siano discriminatori o offensivi nei confronti di altri utenti (presenti o meno alla discussione), enti, associazioni, aziende o di chi gestisce e modera i profili social, per nessuna ragione.

Non saranno tollerati insulti, turpiloquio, minacce o atteggiamenti che ledano la dignità personale, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza o altri principi costituzionalmente riconosciuti.

Vanno evitati riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica, atteggiamenti violenti, offensivi o discriminatori rispetto al genere, orientamento sessuale, età, religione, convinzioni personali, origini etniche, disabilità.

MODERAZIONE

La moderazione sugli eventuali profili social istituzionali di ARTE Savona avviene a posteriori, ovvero in un momento successivo alla pubblicazione, ed è finalizzata, unicamente, al contenimento di eventuali comportamenti contrari alle norme d'uso.

Non è prevista alcuna moderazione preventiva.

RIMOZIONE DI CONTENUTI O DI UTENTI

In caso di mancato rispetto delle regole definite in queste SMP, ARTE Savona, si riserva la possibilità di cancellare i contenuti, allontanare gli utenti dai propri profili e segnalarli ai filtri di moderazione del social network ospitante.

In particolare, sono rimossi:

- locuzioni o affermazioni volgari, scurrili, di stampo razzista o sessista;
- contenuti che possano ledere la sensibilità o l'orientamento politico o religioso della comunità, che perpetuano discriminazione su lingua, religione, opinioni politiche, età, stato civile, nazionalità, disabilità fisica o mentale o orientamento sessuale;
- contenuti con riferimenti sessuali o link (collegamenti) o altro riconducibili a siti con contenuto pornografico o pedopornografico,
- link a worms, trojans, virus o malware;
- contenuti o link di carattere commerciale;
- materiale di incoraggiamento a attività illecite;
- informazioni che possono tendere a compromettere la sicurezza o la sicurezza dei sistemi pubblici;
- contenuti che violino l'interesse di una proprietà legale o di terzi;
- contenuti che violino il diritto d'autore o l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati.
- commenti o post che presentino dati sensibili in violazione della Legge sulla privacy;
- osservazioni pro o contro campagne politiche o indicazioni di voto;

-messaggi contenenti dati personali (indirizzi e-mail, numeri di telefono, numeri di conto corrente, indirizzi, etc).

Sono soggetti a moderazione e richiesta la rimozione o la modifica dei seguenti commenti e contenuti:

- non pertinenti all'argomento pubblicato (off topic);
 - scritti per disturbare la discussione o offendere chi gestisce e modera i canali social
- spam;
- Interventi inseriti ripetutamente;

Sono bannati o bloccati coloro che violano ripetutamente queste regole o in generale quelle contenute nelle SMP di ARTE Savona, al fine di impedire ulteriori interventi. ARTE savona, si riserva la possibilità di segnalare tali soggetti ai filtri della piattaforma ospitante ed eventualmente all'autorità giudiziaria.

I commenti, le foto, i video e altro materiale grafico inserito devono rispettare i requisiti dell'interesse generale, della critica positiva, del rispetto della riservatezza delle persone.

Ogni utente deve tenere un comportamento rispettoso dell'etica e delle norme di buon uso dei servizi di rete ed è direttamente responsabile, civilmente e penalmente, a norma delle vigenti leggi, per l'uso del servizio. La responsabilità si estende alla violazione degli accessi protetti, del copyright e delle licenze d'uso.

RESPONSABILITÀ PER Malfunzionamenti

Gli eventuali profili social istituzionali di ARTE Savona fanno parte di piattaforme tecnologiche non di proprietà dell'Ente. Qualsiasi malfunzionamento non è quindi ad esso imputabile.

PRIVACY

Il trattamento dei dati personali degli utenti risponde alle policy in uso sulle piattaforme social utilizzate.

I dati sensibili postati in commenti pubblici degli eventuali profili social istituzionali di ARTE Savona, sono rimossi, mentre i dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ai gestori dei canali sono trattati nel rispetto delle leggi italiane sulla privacy.

L'utente deve valutare con la necessaria attenzione l'opportunità, nei propri interventi, di inserire, o meno, dati personali, compreso l'indirizzo e-mail, foto o video che possano rivelarne, anche indirettamente, l'identità o rendere identificabili altre persone e luoghi privati