

SOCIAL MEDIA POLICY

Allegato sub “A” al Codice di comportamento dei dipendenti dell’Ente

Approvato con Delibera del Cda n. 06 del 23/02/2024

ISTITUZIONE VENEZIANA

SERVIZI SOCIALI ALLA PERSONA

1. PREMESSA

Istituzione Veneziana Servizi Sociali alla Persona 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 ricevere richieste da parte dei cittadini, utenti e imprese.

Il presente documento definisce le principali regole di gestione dei *social network* dell'Istituzione Veneziana, da parte del personale interno e collaboratori esterni all'Ente che utilizzano i canali *social* personali e che si interfacciano con i canali dell'Ente, alla luce delle modifiche legislative introdotte dall'articolo 1, comma 1, del DPR 13 giugno 2023, n. 81, mediante l'aggiunta dell'articolo 11-ter, al codice di comportamento *generale*, approvato con DPR 16 aprile 2013, n. 62.

La presente disciplina, per quanto sopra, intende perseguire le seguenti finalità:

- tutelare la *brand reputation*;
- regolamentare le conversazioni e le interazioni sui *canali social*;
- definire le modalità di interazione con la *community* che si crea intorno alle attività dell'Ente.

2. GESTIONE DEI SOCIAL NETWORK

Istituzione Veneziana utilizza profili *social* al fine di facilitare la diffusione delle informazioni nonché di tematiche di rilevanza istituzionale comprese nella missione dell'Ente.

Eventuali ulteriori piattaforme che dovessero essere attivate saranno pubblicate sul sito web istituzionale.

I canali istituzionali sono gestiti, di norma, dai dipendenti coordinati dal dirigente competente.

Altri *account social* presenti e riferiti a qualsiasi titolo all'Ente non sono né gestiti dallo stesso, né riconducibili a qualsiasi titolo alla diretta responsabilità dell'Ente.

L'Ente potrà aumentare o diminuire i propri canali *social* senza necessità di aggiornare il presente documento.

3. CONTENUTI

Sulle diverse piattaforme di *social networking* utilizzate, vengono fornite informazioni che riguardano le novità normative, le disposizioni dell'Ente, le iniziative, gli eventi, le informazioni e le attività che coinvolgono direttamente o indirettamente l'amministrazione.

I canali producono propri contenuti testuali, fotografie, video ed altri materiali multimediali che possono essere riprodotti liberamente, ma devono sempre riportare il riferimento al canale da cui sono tratti i contenuti informativi.

ISTITUZIONE VENEZIANA

SERVIZI SOCIALI ALLA PERSONA

Occasionalmente, previa verifica dell'attendibilità della fonte, è possibile valutare il rilancio di informazioni di interesse pubblico veicolate da soggetti terzi (istituzioni, soggetti pubblici, altre autonomie locali, mezzi di informazione, ecc.) al fine di incoraggiare la diffusione delle informazioni e la partecipazione degli utenti.

È vietata la pubblicazione di informazioni riservate su attività lavorative, servizi e progetti e documenti (prima che siano ufficialmente deliberati o comunicati formalmente alle parti), nonché di dati personali dei colleghi, ivi compresi dati “*particolari*” o “*giudiziari*”¹, o che siano eccedenti e non pertinenti con l'informazione.

Il mancato rispetto delle suddette prescrizioni potrà comportare una valutazione sotto il profilo disciplinare.

Si precisa, inoltre, che le piattaforme digitali non sono sostitutive dei consueti canali di contatto, informazione e comunicazione di Istituzione Veneziana.

4. RISPOSTE

I *canali social* di Istituzione Veneziana vengono moderati dal lunedì al venerdì, dalle ore 10.00 alle 14.00. Ogni richiesta pervenuta viene monitorata e presa in carico. L'obiettivo è di rispondere alle richieste dei cittadini ritenute di interesse pubblico, ogni volta che sia possibile, oppure di dirottare le richieste agli uffici dell'amministrazione 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 di Istituzione Veneziana per garantire un presidio efficace dei canali.

I *canali social* non prevedono alcuna forma di moderazione preventiva: tutti gli utenti possono intervenire ed esprimere la propria libera opinione; tuttavia, saranno moderati e/o rimossi i *post*, i commenti e i messaggi privati che violino i termini e le condizioni esposti nel presente documento.

A discrezione di Istituzione Veneziana, potranno essere moderati e/o rimossi - a titolo esemplificativo e non esaustivo - i *post*, i commenti e i messaggi privati che:

- a) non risultino attinenti agli argomenti trattati, al contesto della discussione o alle finalità proprie dei canali *social*;
- b) contengano dati personali;
- c) vengano pubblicati, formulati o inviati reiteratamente;
- d) abbiano quale scopo quello di disturbare la discussione.

Saranno, invece, rimossi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i *post*, i commenti e i messaggi privati che contengano:

- a) minacce, turpiloquio, insulti, provocazioni, frasi offensive o volgari, incitazioni all'odio razziale, alla violenza, alla discriminazione sessuale o religiosa;

¹ Come individuati agli articoli 9 e 10, del Regolamento (UE) 2016/679.

ISTITUZIONE VENEZIANA

SERVIZI SOCIALI ALLA PERSONA

- b) dati “particolari” (cd. sensibili);
- c) offerte promozionali o di carattere commerciale;
- d) *spam*;
- e) propaganda elettorale o indicazioni di voto durante i periodi delle consultazioni elettorali;
- f) contenuti costituenti, in qualsiasi modo, violazione della normativa vigente.

5. RESPONSABILITÀ INTERNA DEI CONTENUTI

I dipendenti e/o collaboratori che si occupano della pubblicazione dei messaggi sui *social network* sono responsabili dei contenuti che inviano, del materiale foto e video utilizzato e delle opinioni che vengono espresse.

L'interesse pubblico degli argomenti trattati è un requisito essenziale: non è possibile utilizzare gli spazi per svolgere attività politica o di promozione, nonché affrontare casi di natura personale. Non è ammessa nessuna forma di pubblicità.

Il personale di Istituzione Veneziana 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 pubblica amministrazione e, come tale, deve impegnarsi a mantenere un comportamento corretto”*.

Oltre a quanto previsto dall'articolo 11-ter, del DPR 62/2013 s.m.i. e dal vigente codice di comportamento dell'ente, a cui si rimanda per tutto quanto qui non specificato, il personale dipendente 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. In ogni caso, vanno evitati e/o rimossi tutti gli interventi e i commenti che possano nuocere al prestigio, al decoro o all'immagine dell'amministrazione.

6. SANZIONI

In caso di violazione delle norme contenute nel Codice generale (DPR 62/2013 s.m.i.), nel codice di comportamento dell'Ente o del presente documento (che forma parte integrante e sostanziale del codice di ente), si applica l'articolo 16, del DPR 62/2013 s.m.i., rubricato *“Responsabilità conseguente alla violazione dei doveri del codice”*.

Le violazioni saranno valutate sulla base delle norme disciplinari previste dalla legge e dai CCNL vigenti.

7. STILE DI COMUNICAZIONE

Per la redazione dei *post* è necessario attenersi alle aree tematiche ed alla linea editoriale concordata con il dirigente responsabile.

Sarà opportuno, quindi:

ISTITUZIONE VENEZIANA

SERVIZI SOCIALI ALLA PERSONA

- utilizzare un linguaggio *friendly* (amichevole, informale), pur mantenendo la sobrietà propria di una istituzione pubblica;
- evitare *emoticon* ed abbreviazioni (tipo la lettera *X* al posto della parola *per*);
- avviare le risposte con un ringraziamento o un saluto;
- essere sintetici e ridurre, ove possibile, la lunghezza dei *link* e degli *hashtag*;
- utilizzare, ogni volta sia possibile, 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 dal precedente paragrafo 4 “*Risposte*”;
- In caso di reclami sull'operato di Istituzione Veneziana, è necessario contattare l'ufficio competente per condividere la risposta, dar conto di eventuali disagi ed illustrare le azioni che sono in programma.

8. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI DELLE PERSONE FISICHE

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

In ogni caso, i dati personali “particolari” (cd: sensibili) postati in commenti o *post* pubblici all'interno dei canali sui *social media* dell'Ente 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 Regolamento (UE) 2016/679 e del D.lgs. 196/2003 s.m.i., per la parte ancora applicabile, e conservati esclusivamente per il tempo necessario allo svolgimento del servizio richiesto dall'utente.

In ogni caso, i messaggi ricevuti tramite i canali Social non saranno protocollati né considerati come presentazione di istanza nei confronti dell'Ente; eventuali comunicazioni ufficiali o aventi valore legale dovranno pervenire secondo i canali istituzionali, ad esempio tramite PEC.

9. ENTRATA IN VIGORE E AGGIORNAMENTO

La presente *policy* entra in vigore il giorno successivo a quello della sua approvazione e successiva pubblicazione all'interno della sezione dedicata all'Amministrazione trasparente. La versione aggiornata è scaricabile dal sito web istituzionale.