



## **Pagina Facebook “Comune di Baldissero Torinese”**

### **Social media policy interna**

*Versione 1.0 del 19/08/16*

*Delibera di Giunta n. 33 del 28/07/16*

#### **Contenuti**

La social media policy interna regola il comportamento degli editor che scrivono in nome e per conto dell'Amministrazione Comunale sulla pagina facebook del Comune di Baldissero Torinese.

I contenuti pubblicati possono riguardare informazioni di servizio e istituzionali, scadenze, convocazioni di assemblee pubbliche, eventi, appuntamenti, segnalazione di iniziative, opportunità di coinvolgimento e partecipazione dei cittadini, aggiornamenti in situazioni di emergenza, ecc.

A propria discrezione, il Comune di Baldissero Torinese può condividere e rilanciare contenuti e messaggi di terzi, qualora ritenuti di interesse per la comunità di riferimento. In questi casi, pur verificandone per quanto possibile la precisione e l'attendibilità, il Comune non si assume alcuna responsabilità per eventuali informazioni errate o non aggiornate.

La presenza di spazi pubblicitari a margine dei contenuti pubblicati nella pagina social utilizzata dal Comune di Baldissero Torinese non è sotto il controllo dell'Ente, ma è gestita in autonomia dalla stessa piattaforma social.

Come indicato nella social media policy esterna, la gestione della pagina facebook avviene nel rispetto della protezione dei dati personali al fine di evitare diffusioni indiscriminate di dati, e nel rispetto delle regole di utilizzo consapevole di materiali quali fotografie, video etc...

#### **Regole di utilizzo interne**

La pubblicazione dei contenuti (testi, foto, video, link, ...), il monitoraggio e l'interazione con gli utenti sono gestiti dallo staff del Sindaco, in particolare dall'Assessore alla Comunicazione e dallo Sportello del Cittadino – URP, che pubblicano i contenuti secondo la strategia comunicativa concordata. Quando si pubblicano contenuti o commenti sui profili istituzionali in nome e per conto dell'ente, non devono essere usati gli account personali. L'utilizzo improprio dei profili social dell'amministrazione costituisce, per i dipendenti, violazione del Codice di comportamento e determina, nel rispetto dei principi di gradualità e proporzionalità, l'applicazione delle sanzioni disciplinari previste dalle disposizioni di legge e dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro vigente.

Il Sindaco, in qualità di rappresentante legale dell'ente titolare della pagina facebook, e l'Assessore alla Comunicazione, rivestono il ruolo di “Amministratore” della pagina facebook. Ogni eventuale variazione deve essere comunicata agli Uffici e agli Amministratori del Comune.



# COMUNE DI BALDISSERO TORINESE

[www.comune.baldisserotorinese.to.gov.it](http://www.comune.baldisserotorinese.to.gov.it)

cap. 10020 – Piazza Umberto I n. 7  
Tel. 011/9408008 – fax 011/9407271

Per garantire l'efficacia della strategia comunicativa dell'ente e per prevenire eventuali criticità legate alla promiscuità dei profili social pubblici e privati dei componenti dell'amministrazione comunale, Uffici e Amministratori non potranno pubblicare direttamente sul profilo istituzionale facebook del Comune, ma dovranno inviare il materiale e le informazioni all'Ufficio Comunicazione a ciò preposto.

Poiché le piattaforme social richiedono puntualità e tempi di azione snelli, i singoli Uffici dovranno fornire tempestivamente all'Ufficio Comunicazione sia notizie di interesse da pubblicare sulla pagina sia le risposte di propria competenza alle richieste rivolte dai cittadini attraverso il social network.

E' fatto divieto a dipendenti e amministratori comunali di usare i profili istituzionali per esprimere pareri personali, che non rappresentino la visione istituzionale dell'Ente.

I profili social media dell'amministrazione sono gestiti con un linguaggio semplice e diretto, evitando formulazioni burocratiche ed eccessivamente formali. Lo stile è neutrale, è l'amministrazione che parla in modo diretto ai cittadini, devono essere omessi i riferimenti personali, i redattori comunicano per conto dell'ente.

## **Moderazione**

Tutti i quesiti e messaggi vengono letti dalla redazione web che fa capo all'Assessorato alla Comunicazione. Quando richiesto, viene sempre fornita risposta nel più breve tempo possibile. Il canale social del Comune di Baldissero Torinese viene presidiato, di regola, durante l'orario di servizio degli uffici preposti per rispondere alle richieste dei cittadini direttamente, se possibile, oppure dopo aver sentito gli uffici competenti per assicurare la risposta più pertinente. I tempi di risposta variano in base alla tipologia di richiesta; nel caso in cui il canale social non sia lo strumento adeguato per soddisfare la richiesta, la redazione web provvederà a fornire le opportune informazioni sulle corrette modalità e sugli uffici cui rivolgersi.

La moderazione da parte dell'Ufficio Comunicazione di quanto pubblicato dai cittadini avviene in un momento successivo alla pubblicazione ed è finalizzata unicamente al contenimento, nei tempi e nei modi ragionevolmente esigibili, di eventuali comportamenti contrari alle norme d'uso, come previsto anche nella social media policy esterna.

La social media policy del Comune di Baldissero Torinese, è un documento soggetto ad aggiornamento periodico, al fine di garantire una comunicazione efficace tra il Comune ed i cittadini, nel rispetto delle novità legislative in materia, degli eventuali aggiornamenti dei termini di servizio della piattaforma social, dei cambiamenti organizzativi interni all'Ente.