



COMUNE DI FERRARA

Città Patrimonio dell'Umanità

Social media policy

Indicazioni operative per l'utilizzo e la gestione dei canali social istituzionali del Comune di Ferrara

Premessa generale.....	3
Sezione 1 - Social media policy interna.....	4
1.1 Finalità e ambito di applicazione.....	4
1.2 Gestione dei canali social e responsabilità.....	4
1.3 Contenuti.....	5
1.4 Stile di comunicazione (tone of voice).....	6
1.5 Interazione con il pubblico.....	7
1.6 Accessibilità.....	7
1.7 Riservatezza, privacy e diritto d'autore.....	7
Sezione 2 – Social media policy esterna.....	8
2.1 Regole di comportamento (<i>Netiquette</i>).....	8
2.2 Moderazione dei commenti.....	8
2.3 Cross-posting e condivisione dei contenuti.....	9
2.4 Responsabilità degli utenti.....	10
2.5 Privacy.....	10
2.6 Copyright e riutilizzo dei contenuti.....	10
2.7 Contatti.....	11
Disposizioni finali.....	11

Premessa generale

Il Comune pubblica i contenuti istituzionali, le informazioni e le comunicazioni di interesse pubblico principalmente attraverso il sito web comune.ferrara.it e i siti tematici ad esso collegati.

L'Ente, per comunicare in modo più efficace ed interagire con la cittadinanza, utilizza anche i social network; pubblicando sulle proprie pagine le notizie relative alle attività dell'Amministrazione e raccogliendo le opinioni e le richieste provenienti dagli utenti.

I social media sono riconosciuti come strumenti complementari ai canali istituzionali tradizionali; non sostituiscono gli obblighi di pubblicità legale, trasparenza e accesso agli atti previsti dalla normativa vigente, ma vengono impiegati per rendere maggiormente incisiva l'attività comunicativa, per creare rapporti diretti con i cittadini e per promuovere la partecipazione alla vita amministrativa.

La presente Social Media Policy (di seguito SMP) fornisce indicazioni operative sull'utilizzo e la gestione degli account, profili e pagine istituzionali del Comune di Ferrara sulle piattaforme di social media. La SMP è finalizzata a garantire una comunicazione istituzionale trasparente, efficace, coerente, accessibile e rispettosa dei diritti delle persone.

Le indicazioni contenute nella SMP non si sostituiscono alle previsioni del Codice di comportamento dei dipendenti del Comune di Ferrara e del Codice di comportamento nazionale (D.P.R. 62/2013), che disciplinano i doveri di comportamento dei dipendenti sui social media, istituzionali e personali.

Il documento si ispira ai principi inseriti nelle *Linee Guida di design per i siti internet e i servizi digitali della Pubblica Amministrazione* adottate da Agid nel 2022 e nel *Vademecum Pubblica Amministrazione e social media* curato da Formez nel 2011, recependo integralmente la normativa vigente in materia.

La SMP è articolata in due sezioni:

- Social Media Policy interna, rivolta al personale dell'Ente e ai soggetti esterni incaricati;
- Social Media Policy esterna, rivolta agli utenti dei canali social istituzionali.

Sezione 1 - Social media policy interna

La presente sezione disciplina il rapporto tra l'organizzazione dell'Ente e la gestione dei social media, definendo regole operative e modalità di utilizzo da parte del personale del Comune di Ferrara e di eventuali soggetti esterni incaricati.

1.1 Finalità e ambito di applicazione

I canali social istituzionali del Comune di Ferrara sono utilizzati esclusivamente per finalità di informazione, comunicazione istituzionale, promozione dei servizi comunali e valorizzazione del territorio; in particolare, per:

- informare sulle proprie iniziative, opportunità ed attività;
- segnalare eventi, manifestazioni culturali e per il tempo libero;
- diffondere notizie, informazioni di servizio e contenuti di pubblico interesse;
- promuovere il territorio;
- fornire informazioni utili e aggiornate in caso di emergenze.

1.2 Gestione dei canali social e responsabilità

L'apertura, la gestione e la chiusura dei canali social istituzionali devono essere preventivamente autorizzate dal Servizio Sistemi Informativi, Digitalizzazione, Agenda Digitale e Città Intelligente.

Ogni profilo o pagina istituzionale è affidato a un responsabile individuato dal dirigente del settore competente, che ne garantisce la corretta gestione e il rispetto della presente SMP.

L'elenco dei canali social, istituzionali e ufficiali, attivi è riportato di seguito e raggruppato per piattaforma.

Facebook:

- [Comune di Ferrara](#)
- [Musei Ferrara](#)
- [Servizio Sport Comune di Ferrara](#)
- [Con le Frazioni](#)
- [Cronaca Comune Ferrara](#)
- [Palazzo dei Diamanti](#)

- [Informagiovani Ferrara](#)

Instagram:

- [comunediferrara](#)
- [museiferrara](#)
- [sport.ferrara](#)
- [conlefrazioni](#)
- [palazzodiamanti](#)
- [informagiovani.ferrara](#)

YouTube:

- [Comune di Ferrara](#)
- [Consiglio Comunale di Ferrara](#)
- [Con le Frazioni](#)
- [Palazzo dei Diamanti](#)

LinkedIn:

- [Comune di Ferrara](#)

X:

- [Comune di Ferrara](#)
- [CronacaComune FE](#)
- [Informagiovani FE](#)

Altro:

- Vimeo: [Palazzo dei Diamanti](#)

Al di fuori di tali canali ufficiali, il Comune non risponde di ulteriori pagine e si riserva di segnalare eventuali casi di violazione della proprietà intellettuale o di abuso dell'identità e dell'immagine dell'Ente, anche tramite account falsi (cd. "fake"), ai gestori delle piattaforme e, all'occorrenza, alle competenti Autorità.

1.3 Contenuti

I contenuti pubblicati devono essere:

- di interesse pubblico;
- pertinenti alle funzioni istituzionali dell'Ente;
- accurati, verificabili e aggiornati;
- redatti in modo chiaro, comprensibile e accessibile.

È vietata la pubblicazione di contenuti di natura commerciale, pubblicitaria o propagandistica.

Se possibile, tutti i contenuti vengono resi disponibili in forma pubblica anche tramite siti web accessibili e consultabili senza l'obbligo di registrarsi.

Altri contenuti di pubblico interesse prodotti da terzi possono essere proposti e condivisi sulla base della loro utilità di servizio pubblico, a seguito di una valutazione da parte della redazione.

1.4 Stile di comunicazione (tone of voice)

Lo stile di comunicazione deve essere sobrio, rispettoso e istituzionale, pur mantenendo un tono comprensibile e vicino ai cittadini.

Nella comunicazione sui social media istituzionali è preferito l'utilizzo di un linguaggio diretto e orientato al cittadino, più semplice e meno formale rispetto a quello adottato nei documenti amministrativi, al fine di favorire chiarezza, comprensione e coinvolgimento.

In particolare, nella redazione dei contenuti:

- si privilegia la forma attiva e l'interlocuzione diretta con il cittadino o la cittadina;
- si utilizzano espressioni semplici, chiare e di immediata comprensione;
- si evitano, ove non necessarie, formulazioni impersonali o burocratiche tipiche degli atti amministrativi.

A titolo esemplificativo, è preferibile l'uso di formule quali:

"Lo sai che da oggi puoi...", "Hai tempo fino a...", "Da lunedì il servizio cambia"

rispetto a formulazioni del tipo:

"Si informano i cittadini che...", "Si comunica che...".

Resta fermo il rispetto del carattere istituzionale della comunicazione e dei principi di correttezza, imparzialità e sobrietà propri dell'azione amministrativa.

Anche in presenza di commenti critici o polemici, le risposte devono mantenere toni distensivi, non polemici e orientati alla soluzione.

1.5 Interazione con il pubblico

Il personale incaricato garantisce, compatibilmente con le risorse disponibili, la risposta alle richieste di informazioni di primo livello, preferibilmente entro 48 ore lavorative.

I tempi di risposta possono variare in base alla tipologia di richiesta o segnalazione e secondo la procedura da adottare.

Per richieste complesse o segnalazioni formali, gli utenti vengono indirizzati ai canali istituzionali competenti (URP, uffici di settore, modulistica online, Polizia Locale).

1.6 Accessibilità

Il Comune privilegia, se possibile, in base a quanto consentito da ciascuna piattaforma social, l'uso di funzionalità accessibili. Nella redazione dei contenuti presta attenzione ai criteri di accessibilità digitale, privilegiando un linguaggio chiaro, l'uso appropriato delle immagini e delle emoji e, ove possibile, l'utilizzo degli strumenti messi a disposizione dalle piattaforme per migliorare l'accessibilità.

L'Ente non può essere ritenuto responsabile per eventuali difficoltà nell'accessibilità ai contenuti da esso diffusi attraverso gli account ufficiali. Ogni piattaforma di social media è responsabile per il livello di accessibilità informatica garantito ai propri utenti.

L'Ente si impegna a garantire i livelli di accessibilità rispetto ai contenuti pubblicati sul proprio sito web istituzionale, come previsto dalla normativa vigente e indicato nella pagina "Dichiarazione di accessibilità".

1.7 Riservatezza, privacy e diritto d'autore

La pubblicazione di contenuti e le altre attività di gestione dei propri account ufficiali sui social media da parte dell'Ente avviene nel rispetto del Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196

“Codice in materia di protezione dei dati personali”, del GDPR (Regolamento UE 2016/679) e di quanto indicato nella pagina “Privacy policy” del sito istituzionale.

È vietata la pubblicazione di contenuti protetti da diritto d’autore senza le necessarie autorizzazioni.

Sezione 2 – Social media policy esterna

La presente sezione disciplina le modalità di interazione tra il Comune di Ferrara e gli utenti dei canali social istituzionali.

2.1 Regole di comportamento (*Netiquette*)

Gli utenti sono invitati a partecipare al dialogo in modo civile e rispettoso.

A tutti coloro che intendono esporre la propria opinione è richiesta correttezza, pertinenza, educazione, misura e rispetto delle opinioni altrui, basandosi, per quanto possibile, su dati di fatto concretamente verificabili.

Qualsiasi interlocutore è responsabile dei messaggi che invia, dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime. È possibile esprimersi in forma propositiva, non ricorrendo in alcun caso a locuzioni o affermazioni scurrili, turpiloqui e, in genere, a contenuti che possono ledere la sensibilità, le convinzioni o gli orientamenti personali di terzi. Le eventuali critiche devono essere costruttive e rispettose delle idee altrui e sempre espresse nei limiti del commento e non dell’insulto.

2.2 Moderazione dei commenti

Non è prevista moderazione preventiva sui contenuti creati dagli utenti (post, commenti, tweet ecc.). La moderazione avviene a posteriori da parte degli amministratori dei profili, al fine di regolare eventuali comportamenti degli utenti contrari a quanto previsto da questa policy.

I contenuti non conformi alla presente SMP o alla normativa vigente possono essere rimossi senza preavviso.

Possono essere sottoposti a moderazione e, se necessario, rimossi senza avviso, i contenuti creati dagli utenti:

- non attinenti rispetto ai contenuti pubblicati dall'Ente (cd. off topic);
- contenenti dati personali propri o di terzi, soprattutto se sensibili, o altre forme di violazione della privacy, ad esempio con riferimenti a informazioni o fatti personali o altri elementi che potrebbero consentire l'identificazione di persone (per tali casi si invita a contattare l'URP o gli uffici competenti attraverso canali che garantiscano il rispetto della riservatezza, usando i recapiti indicati sul sito istituzionale);
- che costituiscono messaggi indesiderati di qualsiasi genere (cd. *spam*);
- inseriti ripetutamente e/o al fine di disturbare o provocare;
- che costituiscono pubblicità o promozione di attività commerciali, di prodotti o servizi privati con fini di lucro e/o non attinenti rispetto alle attività istituzionali dell'Ente;
- che violano le norme sul diritto d'autore/copyright o che utilizzano in modo improprio un marchio registrato;
- con fine elettorale o propagandistico;
- contenenti insulti, turpiloquio, linguaggio inappropriato, minacce;
- discriminatori, ingannevoli, allarmistici, illeciti o di incitamento a compiere attività illecite;
- che costituiscono, in qualsiasi modo, violazione della normativa vigente, anche riguardo al rispetto della dignità personale, dei diritti umani e dei principi di libertà e uguaglianza.

In caso di violazioni gravi o reiterate, l'Ente può procedere al blocco dell'utente e, se necessario, alla segnalazione alle autorità competenti.;

2.3 Cross-posting e condivisione dei contenuti

Il Comune di Ferrara può valutare la condivisione (cross-posting) di contenuti pubblicati da soggetti terzi sulle proprie pagine social ufficiali, ovviamente laddove il mezzo lo permette.

Possono richiedere il cross-posting esclusivamente i soggetti che abbiano ottenuto il patrocinio del Comune di Ferrara per l'iniziativa o l'evento oggetto della richiesta.

La richiesta dovrà essere trasmessa all'indirizzo mail comunicazionedigitale@comune.fe.it e dovrà contenere tutte le informazioni utili alla valutazione (descrizione dell'iniziativa, data, materiali grafici ed eventuali link utili).

L'accettazione della richiesta non è automatica: la decisione finale è rimessa alla valutazione discrezionale del personale preposto alla gestione dei canali social istituzionali, che terrà conto della coerenza con le linee editoriali, del piano di comunicazione in essere e delle priorità istituzionali.

2.4 Responsabilità degli utenti

Ciascun utente è personalmente responsabile dei contenuti pubblicati e delle conseguenze civili e penali derivanti da eventuali violazioni di legge.

2.5 Privacy

Il trattamento dei dati personali degli utenti all'interno delle piattaforme di social media è regolato dai termini di servizio che ogni utente accetta al momento della registrazione e dell'utilizzo.

I dati personali eventualmente pubblicati dagli utenti sono visibili e indicizzabili.

Se un utente trasmette dati personali al Comune con messaggi privati o funzioni simili attraverso una piattaforma di social media, tali dati saranno trattati nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

Se un utente pubblica, attraverso un account ufficiale dell'Ente, dati personali propri o di terzi, soprattutto se sensibili, o altre forme di violazione della privacy, ad esempio con riferimenti a informazioni o fatti personali o altri elementi che potrebbero consentire l'identificazione di persone, il contenuto può essere sottoposto a moderazione e, se necessario, rimosso senza avviso, come indicato nel paragrafo 2.2 "Moderazione dei commenti".

2.6 Copyright e riutilizzo dei contenuti

I contenuti prodotti dal Comune di Ferrara sono, salvo diversa indicazione, riutilizzabili con citazione della fonte.

L'Ente non è responsabile per eventuali rielaborazioni e utilizzi impropri da parte di terzi.

2.7 Contatti

Suggerimenti e segnalazioni relativi a questo documento possono essere inviati a:

Comune di Ferrara, Piazza del Municipio, 2 - 44121 Ferrara

Ufficio Comunicazione Digitale

E-mail comunicazionedigitale@comune.fe.it

Disposizioni finali

La presente Social Media Policy entra in vigore a seguito dell'approvazione da parte della Giunta Comunale e può essere aggiornata periodicamente in relazione all'evoluzione normativa, tecnologica e organizzativa.

Le modifiche all'elenco dei social di cui al punto 1.2., nel caso di chiusura od apertura di canali, e le altre modifiche meramente formali e/o gestionali sono apportate con provvedimento del Dirigente del Servizio Sistemi Informativi, Digitalizzazione, Agenda Digitale e Città Intelligente.