



CONSIGLIO REGIONALE DELLA CALABRIA

Segretariato Generale
Ufficio Relazioni con il Pubblico

Social Media Policy

Consiglio regionale della Calabria

2022

Il presente documento regola l'utilizzo e la gestione dei canali social media del Consiglio regionale della Calabria. La Social Media Policy è il codice di condotta che definisce le principali regole di gestione dei social media tra l'Ente e gli utenti (Social Media Policy esterna) e tra l'Ente e i suoi dipendenti (Social Media Policy interna).

SEZIONE I

SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA

Art. 1 – Profili istituzionali

1. Sono da considerare profili istituzionali non solo il profilo principale, ma anche le pagine/evento temporanee nate dai profili stessi dell'Amministrazione, i quali, dunque, devono essere autorizzati sia quanto all'apertura e alla chiusura, sia relativamente ai piani editoriali predisposti per la loro gestione;
2. I profili istituzionali devono sempre contenere i loghi ufficiali del Consiglio regionale della Calabria;
3. La gestione dei social media è coordinata a livello generale dal Segretariato Generale - Ufficio Relazioni con il pubblico (URP);
4. L'apertura, la cancellazione e la gestione di uno o più social media in nome del Consiglio regionale della Calabria devono essere autorizzate dal Segretariato Generale;
5. L'elenco dei social network attivi e delle relative pagine, con l'indicazione del servizio competente alla gestione e degli amministratori, è costantemente aggiornato e reso disponibile nel portale istituzionale dell'Ente, nella sezione "Amministrazione trasparente".

Art. 2 – Contenuti

1. I contenuti della comunicazione attuata attraverso i social network sono, come tutti i contenuti della comunicazione istituzionale, quelli indicati dall'art. 1 comma 5 della L. 150/2000 e, segnatamente, quelli finalizzati a:
 - a) illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative, al fine di facilitarne l'applicazione;
 - b) illustrare le attività delle istituzioni e il loro funzionamento;
 - c) favorire l'accesso ai servizi pubblici regionali, promuovendone la conoscenza;
 - d) promuovere conoscenze allargate e approfondite su temi di rilevante interesse pubblico e sociale;

- e) favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
 - f) promuovere l'immagine dell'amministrazione regionale, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi d'importanza locale e regionale.
2. I contenuti elaborati in base ai principi di cui al precedente comma 1), le modalità e i tempi di comunicazione, sono dettagliati in un piano editoriale.

Art. 3 – Modalità di accesso all'utenza

1. L'accesso degli utenti ai profili social istituzionali e tematici dell'Amministrazione consiliare è limitato alla pubblicazione di commenti ai post o alla scrittura di messaggi nei sistemi di messaggistica privata. Il soggetto che decide di pubblicare nei suddetti profili può liberamente esprimersi in forma propositiva o critica;
2. 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;
3. La pubblicazione dei contenuti è in ogni caso sottoposta a procedura di moderazione da parte degli addetti, così come disciplinato dall'art. 4 del presente documento.

Art. 4 – Moderazione

1. I canali social media del Consiglio regionale della Calabria vengono moderati dal lunedì al venerdì, dalle 10.00 alle 17.00, con un presidio negli orari serali e nei giorni festivi in occasione di eventi particolari per i quali il personale sia in servizio oltre il normale orario di lavoro o in casi eccezionali, in cui devono essere garantite le necessità di comunicazione in tempo reale.
2. Il gestore dei profili è tenuto a rispondere in modo tempestivo alle richieste di informazione dei cittadini, nei limiti delle competenze dell'Ente e, in ogni caso, nel minor tempo possibile e non oltre le 48 ore.

3. Gli addetti potranno comunicare direttamente al cittadino le risposte alle informazioni richieste o, in alternativa, i percorsi istituzionali da seguire per reperire le stesse. Le risposte dovranno contenere indirizzi web istituzionali e, ove possibile, indirizzi e-mail e numeri telefonici che permettano al cittadino di approfondire autonomamente gli argomenti segnalati.
4. I gestori delle pagine sono tenuti a ricorrere alla messaggistica privata del social ogni qualvolta ravvisino la possibilità che le risposte scritte nella pagina pubblica possano violare la privacy o ledere la sfera personale di terzi.
5. In caso di necessità tecnica di un tempo per la risposta maggiore alle 48 ore, i gestori delle pagine deputati al presidio dei post e alle risposte in messaggistica privata sono tenuti a fornire risposte interlocutorie che diano traccia della presa visione delle richieste.
6. Sono scoraggiati e comunque soggetti a moderazione commenti e contenuti:
 - a) non pertinenti all'argomento pubblicato nel post (*off topic*);
 - b) politici o propagandistici;
 - c) finalizzati a disturbare la discussione o offendere chi gestisce e modera i canali social;
 - d) spam;
 - e) illeciti o che incitano a compiere attività illecite;
 - f) inappropriati, violenti, volgari o irrispettosi;
 - g) ingannevoli, allarmistici, offensivi o che violino il diritto d'autore;
 - h) personali o che possono cagionare danni o ledere la reputazione di terzi o che promuovono o sostengono attività illegali;
 - i) osceni o tale da offendere la sensibilità dei cittadini;
 - j) discriminatori per genere, razza, etnia, lingua, credo religioso, opinioni politiche, orientamento sessuale, età, condizioni personali e sociali.
7. In base a quanto indicato dall'art. 4 comma 6, il gestore dei profili potrà:
 - a) omettere la risposta;
 - b) segnalare spam;
 - c) cancellare post;
 - d) bannare o bloccare gli utenti.

Art. 5 – Responsabilità per malfunzionamenti tecnici

Le piattaforme tecnologiche su cui sono installati i new media non sono di proprietà del Consiglio regionale della Calabria. Qualsiasi malfunzionamento non è quindi imputabile all'Ente.

SEZIONE II

SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA

Art. 6 – Uso dei social network in rappresentanza dell'Ente

1. Possono accedere a un social networking con un account istituzionale e, attraverso di esso, agire in nome e per conto dell'Ente, i dipendenti espressamente autorizzati dalla pubblica amministrazione.
2. Sono ammesse autorizzazioni temporanee a terzi di accesso ai ruoli della pagina, concesse dal Segretario generale, in situazioni di emergenza in cui sia necessario un tempestivo presidio della pagina o un presidio h 24, o per progetti di comunicazione speciali realizzati attraverso post a pagamento. I soggetti temporaneamente autorizzati sono tenuti ad attenersi a tutte le disposizioni contenute nel presente disciplinare e alle norme di legge.

Art. 7 – Responsabilità dei profili istituzionali

1. Il responsabile dei profili istituzionali principali e dei profili tematici del Consiglio regionale della Calabria è il Segretario generale, il quale ne ha richiesto l'apertura e garantisce la gestione degli stessi;
2. L'URP è deputato alla selezione dei contenuti da pubblicare nei profili istituzionali principali in base ai criteri previsti dall'art. 1 comma 5 della L. n. 150/2000.

Art. 8 – Pubblicazione

1. L'URP come gestore dei profili principali pubblicherà contenuti scritti con trasparenza, correttezza ed efficacia comunicativa, privilegiando le informazioni di pubblica utilità come supporto alla semplificazione e facilitazione della vita dei cittadini e come accesso agli atti della Pubblica amministrazione che hanno un impatto sui cittadini;
2. I post potranno essere organici o a pagamento, ai sensi dell'art. 2 comma 1) L. 150/2000, che prevede che *“Le attività di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni si esplicano, oltre che per*

mezzo di programmi previsti per la comunicazione istituzionale non pubblicitaria, anche attraverso la pubblicità ...”.

3. I contenuti pubblicati saranno di interesse generale e rispetteranno le norme sulla privacy. Saranno evitati riferimenti a fatti o dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano la sfera personale di terzi.
4. Nel rispetto degli artt. 9 e 10 del Regolamento UE 679/2016 non devono essere diffusi dati personali che rivelino l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l'appartenenza sindacale, nonché trattare dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona, nonché dati personali relativi a condanne penali e reati. Prima della pubblicazione, gli stessi dati e tutte le informazioni che permettano, direttamente o indirettamente, l'attribuzione di essi a determinate persone, devono essere rimossi od oscurati.
5. Non saranno pubblicati contenuti di natura commerciale.
6. I profili istituzionali non potranno essere utilizzati per la propaganda politica ed elettorale.

SEZIONE III

DISPOSIZIONI FINALI

Art. 9 – Entrata in vigore

Il presente disciplinare entra in vigore a seguito dell'approvazione con deliberazione dell'Ufficio di Presidenza ed è pubblicato sul portale istituzionale della Consiglio regionale della Calabria <https://www.consiglioregionale.calabria.it/portale> alla sezione “Amministrazione trasparente” – altri contenuti.