

SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA DEL COMUNE DI MASSA

Premessa

Il Comune di Massa pubblica contenuti istituzionali esclusivi attraverso il sito web (www.comune.massa.ms.it) che rimane il principale depositario delle informazioni e delle comunicazioni d'interesse pubblico rivolte ai cittadini. Inoltre l'ente si avvale dei social media, canali di maggior interattività, per aumentare la partecipazione dei cittadini, con lo scopo non di sostituire i tradizionali strumenti di informazione e di comunicazione, bensì di integrarli e allargare il bacino di utenza.

Il presente documento regola il rapporto tra l'organizzazione dell'ente e i social media, definendo le modalità di gestione dei social media del Comune di Massa da parte del personale interno impegnato in questa attività (titolarità degli account, livelli di responsabilità, riservatezza dei codici di accesso, gestione dei commenti).

Modalità d'uso in rappresentanza dell'ente

La modalità descritta riguarda il personale dipendente, il quale, autorizzato dall'Amministrazione, accede a un sito di *social networking* con un *account* istituzionale e attraverso esso agisce in nome e per conto dell'Ente. Nel caso di apertura di pagine specifiche o settoriali nonché legate a progetti di comunicazione patrocinati o partecipati anche in parte dall'ente, si prevede la possibilità di accreditare altro personale, pro tempore, per l'inserimento di contenuti. Le diverse pagine dovranno, comunque, sempre mantenere un'unica veste editoriale e rispettare le linee di comportamento on line definite nel presente documento.

Il personale dipendente del Comune di Massa accreditato per l'utilizzo dei canali social dell'ente, si dovrà attenere alle seguenti linee di indirizzo:

- la gestione degli strumenti di rete sociale è coordinata a livello generale dalla "Struttura di coordinamento delle attività di informazione e di comunicazione", così come disciplinato nel Regolamento comunale per la disciplina delle attività di informazione e di comunicazione e sulla trasparenza;
- l'autore dei contenuti inseriti nei social dovrà essere sempre identificabile, ossia i contenuti dovranno riportare il nome e cognome di chi ha effettuato la pubblicazione tra coloro che sono stati autorizzati dall'amministrazione comunale;
- il tipo di comunicazione che l'ente persegue sui canali web è "orientata al cittadino" ovvero riguarda, in via principale, comunicazione di pubblico interesse. In particolare si pubblicano i seguenti contenuti:
 - appuntamenti, eventi
 - cultura, sociale
 - lavori pubblici, interventi di riqualificazione, viabilità
 - attivazione di nuovi servizi
 - segnalazioni utilità varie (variazioni di servizi, orari sportelli ecc.)
 - emergenze comunicate dalla Protezione civile;
- l'autore dei contenuti deve evitare di utilizzare, nel linguaggio, toni ironici o troppo confidenziali al fine di mantenere credibilità ed autorevolezza, pur tenendo presente che nelle piattaforme social lo stile è molto meno formale rispetto a quello istituzionale;
- l'animazione degli spazi sociali può avvenire attraverso eventuali iniziative partecipative: chat, sondaggi, discussioni aperte;

- tutti i canali social aperti dovranno essere collegati tra loro in modo da consentire la permeabilità e la circolarità delle informazioni pubblicate;
- la gestione delle pagine avverrà anche attraverso il monitoraggio di segnalazioni e commenti e la cura dell'interazione con gli utenti;
- tutti i quesiti e messaggi vengono letti ed analizzati. Quando richiesto, viene sempre fornita risposta nel più breve tempo possibile. Nel caso sia necessario, per assicurare la risposta più pertinente ai commenti, post diretti, il personale autorizzato trasferisce le richieste agli uffici competenti, attraverso la Rete dei Referenti. Nel caso in cui i canali social non siano lo strumento adeguato per fornire la corretta informazione, si provvederà ad informare l'utente circa le corrette modalità di utilizzo del servizio e ad indicare l'Ufficio di riferimento cui è necessario rivolgersi;
- i criteri di gestione e moderazione dei post e dei commenti degli utenti sono dettagliati nella Social Media Policy esterna del Comune di Massa;
- la condivisione da parte dei cittadini dei contenuti veicolati sui Social è fisiologica alla natura degli stessi e non può essere limitata ad eccezione dell'eventuale segnalazione ai responsabili della piattaforma e alle Forze dell'Ordine dei casi in cui l'utente abusi dei diritti di libertà d'opinione e d'espressione e si configurino espressioni denigratorie o diffamatorie, contrarie alla legge, di istigazione alla violenza o ascrivibili al reato di diffamazione ex art. 595 codice penale;
- i tempi di pubblicazione sono decisi nell'ambito dell'organizzazione quotidiana delle attività.