

DISCIPLINARE PER L'UTILIZZO E LA GESTIONE DELLE PAGINE ISTITUZIONALI DEI SITI DI SOCIAL NETWORKING DELLA REGIONE MARCHE – SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA E SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA

Art. 1 – OGGETTO

1. Il presente disciplinare regola l'utilizzo e la gestione dei profili istituzionali della Regione Marche nei siti di social networking e definisce le principali regole di gestione dei social media relativamente alla policy esterna (regole di comportamento per l'utenza negli spazi di presidio dell'Ente ed esplicitazione, nei confronti della stessa utenza, dei contenuti e delle modalità di relazione dell'Ente in tali spazi) e alla policy interna (modalità d'uso dei siti di social networking da parte del personale, uso in rappresentanza dell'Ente, uso privato, modalità di gestione degli account, codice di comportamento del personale).

Art. 2 – PRINCIPI

1. La Regione Marche riconosce il web e i new media tra gli strumenti principali per il raggiungimento dell'efficacia dell'informazione e della comunicazione pubblica e di emergenza, nonché di dialogo con i cittadini, ai fini dell'espletamento dei doveri di comunicazione previsti dall'art. 1, comma 5 della L. n. 150/2000 e per l'analisi del sentiment, finalizzata a concorrere all'attuazione e alla verifica del raggiungimento degli obiettivi di governo.

2. I contenuti diffusi dall'Ente attraverso i social network non sostituiscono gli obblighi istituzionali di pubblicità e trasparenza, ma sono da intendere come strumenti complementari al raggiungimento degli stessi.

3. I profili istituzionali aperti sui social network dalla Regione Marche sono da considerare, dunque, come una risorsa aggiuntiva rispetto ai tradizionali canali di comunicazione e vanno utilizzati in coerenza con questi ultimi e rispetto alle funzioni e agli obiettivi fondamentali dell'Ente.

SEZIONE 1 – SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA

Art. 3 – PROFILI ISTITUZIONALI

1. Sono da considerare profili istituzionali non solo il profilo principale ma anche tutti gli altri profili tematici gestiti dai singoli assessorati o servizi, nonché 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 il logo ufficiale della Regione.

3. La gestione degli strumenti di rete sociale è coordinata a livello generale dall'ufficio Informazione e comunicazione istituzionale del servizio Affari istituzionali e integrità.

4. L'apertura, la cancellazione e la gestione di uno o più social media in nome di Regione Marche devono essere autorizzate dall'ufficio Informazione e comunicazione del servizio Affari istituzionali e integrità, su richiesta dei responsabili delle varie strutture tematiche, inoltrata su apposito modulo, scaricabile dalla Intranet aziendale.

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. 4 – 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. n. 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, 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 delle amministrazioni, nonché quella dell'Italia, in Europa e nel mondo, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi d'importanza locale, regionale, nazionale ed internazionale.

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 a cadenza annuale, da inserire all'interno del piano annuale di comunicazione dell'Ente.

ART. 5 – MODALITA' DI ACCESSO DELL'UTENZA

1. L'accesso degli utenti ai profili social istituzionali e tematici dell'Amministrazione regionale 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, non ricorrendo in alcun caso a locuzioni o affermazioni volgari, scurrili, di stampo razzista o che possano ledere la sensibilità o l'orientamento politico o religioso della comunità.

2. I commenti, le foto, i video e altro materiale grafico inserito devono rispettare i requisiti dell'interesse generale, della critica positiva, del rispetto della riservatezza delle persone.

3. 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.

4. La pubblicazione dei contenuti è in ogni caso sottoposta a procedura di moderazione da parte degli addetti, individuati dall'art. 5, comma 1 del presente disciplinare, per contenere eventuali comportamenti contrari alle norme d'uso. In caso di mancato rispetto della presente policy e delle norme di legge, l'Ente si riserva la possibilità di cancellare i contenuti, bloccare gli utenti, segnalarli ai filtri di moderazione del social network ospitante. Si pone in capo all'Ente l'obbligo di denunciare all'Autorità giudiziaria eventuali reati.

Art. 6 – MODERAZIONE

1. I canali social media della Regione Marche vengono moderati dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 19.00, con un presidio negli orari serali e nei giorni festivi, tranne che in caso di eventi particolari per i quali il personale sia in servizio oltre il normale orario di lavoro o in casi eccezionali e di emergenza, 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 24 ore.

3. Le risposte potranno comunicare direttamente al cittadino le 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 mail e numeri telefonici che permettano al cittadino di approfondire autonomamente gli argomenti segnalati. Nel caso in cui le risposte indirizzino l'utente a uffici della Regione o di altri Enti per reperire, queste dovranno contenere anche la richiesta di un riscontro circa l'avvenuto contatto con i suddetti uffici e l'esito dello stesso.

4. I gestori delle pagine sono tenuti a ricorrere alla messaggistica privata del social ogniqualvolta 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 24 ore, i gestori della 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 non pertinenti all'argomento pubblicato nel post (off topic), osservazioni pro o contro campagne politiche o indicazioni di voto, commenti e post scritti per disturbare la discussione o offendere chi gestisce e modera i canali social, spam.

7. Non sono ammessi contenuti che violino il diritto d'autore, né l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati.

8. In base ai criteri di cui all'art. 6 comma 1) lett. a)-f) e agli arti 11 e 12 del presente disciplinare, il gestore dei profili potrà omettere la risposta quando la domanda sia pretestuosa o offensiva. E' previsto, in questo caso, l'uso dello strumento di segnalazione di spam o, in caso di offese, turpiloquio o minacce, la cancellazione dei post, il ban o il blocco degli utenti che hanno messo in atto i sopracitati comportamenti lesivi o la loro segnalazione ai responsabili della piattaforma.

9. Il gestore dei profili potrà altresì, in base agli stessi criteri di cui all'art.6 comma 1) lett. a)-f), modificare, rifiutare di inserire o rimuovere ogni materiale che violi le norme indicate nel disciplinare.
10. L'Ente si riserva il diritto di segnalare all'autorità giudiziaria preposta degli utenti che violino la presente social media policy o la legge.

Art. 7 – RESPONSABILITA' PER MALFUNZIONAMENTI TECNICI

Le piattaforme tecnologiche su cui sono installati i new media non sono di proprietà della Regione Marche. Qualsiasi malfunzionamento non è quindi imputabile all'Ente.

ART. 8 – COSTI DI GESTIONE

1. Come dai vigenti regolamenti dei social network utilizzati dall'Ente, non sono previsti né prevedibili, alla data di redazione del presente disciplinare, costi di registrazione e gestione.
2. Eventuali formalità che dovessero in futuro essere previste dagli amministratori dei singoli social network saranno prese in considerazione al fine della valutazione nella piattaforma in relazione agli oneri da sostenere.

SEZIONE 2 – SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA

Art. 9 – USO DEI SOCIAL NETWORK DA PARTE DEI DIPENDENTI DELL'ENTE

In base a quanto indicato nelle "Linee guida per i siti web della PA" previste dalla Direttiva n. 8 del 26 novembre 2009 del Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione e nel relativo Vademecum "Pubblica amministrazione e social media" curato da Formez PA per conto del medesimo Ministero, le modalità d'uso dei siti di social networking da parte del personale, tanto nell'attività professionale quanto nella propria vita privata, si possono distinguere in due casi specifici: uso in rappresentanza dell'Ente e uso privato.

Art. 10 – 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 ai sensi dell'art. 3 e con le modalità previste dai successivi art. 11 e 12 del presente regolamento.
2. Sono ammesse autorizzazioni temporanee a terzi di accesso ai ruoli della pagina, esclusivamente per i ruoli di editor e di inserzionista, concesse dal dirigente del servizio Affari istituzionali e integrità o suo delegato, in situazioni di emergenza in cui sia necessario un tempestivo presidio della pagina o un presidio h24, 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. 11 – RESPONSABILITA' DEI PROFILI ISTITUZIONALI

1. Il responsabile dei profili istituzionali principali della Regione Marche è il dirigente del servizio Affari istituzionali e integrità o suo delegato. Il responsabile dei profili tematici è il dirigente del servizio che ha richiesto l'apertura e che garantisce la gestione del profilo.
2. Il responsabile del profilo tutela i principi dell'art. 2 del presente regolamento.
3. L'ufficio Informazione e comunicazione istituzionale 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.
4. Tutti gli altri profili tematici di cui all'art.3, punto 1, in gestione ai singoli servizi regionali, devono attenersi alle indicazioni del presente disciplinare, con la regola di condividere preventivamente i contenuti con l'ufficio Informazione e comunicazione istituzionale, al fine di creare una comunicazione univoca e omogenea dell'Ente.

ART. 12 – PUBBLICAZIONE

1. L'ufficio Informazione e comunicazione istituzionale 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. Per quanto riguarda lo stile dei testi scritti, delle fotografie, dei video e dei materiali grafici si rimanda ad apposito manuale, disponibile sulla Intranet dell'Ente.
 4. Gli eventi organizzati da privati o associazioni saranno diffusi e pubblicizzati solo se patrocinati dall'Ente secondo le modalità previste dalla relativa normativa in tema di patrocinii.
 5. 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.
 6. Nel rispetto dell'art. 22, comma 1, del D.Lgs n. 196/03 non devono essere diffusi dati sensibili né dati giudiziari. 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.
 7. Non saranno pubblicati contenuti di natura commerciale.
 8. I profili istituzionali non potranno essere utilizzati per la propaganda politica ed elettorale.

ART. 13 – USO PRIVATO DEI SOCIAL NETWORK DA PARTE DEI DIPENDENTI DELL'ENTE

Il dipendente che acceda, dal luogo di lavoro o da luogo privato a un sito di social networking con account personale per i propri interessi deve attenersi al disposto del codice di comportamento dell'Ente, approvato con la Dgr n. 64/2014, e quindi:

1. Il dipendente non usa a fini privati le informazioni di cui dispone per ragioni d'ufficio (art. 3 comma 3).
2. Il dipendente utilizza il materiale o le attrezzature di cui dispone per ragioni di ufficio e i servizi telematici e telefonici dell'ufficio nel rispetto dei vincoli posti dall'amministrazione (Art. 11, comma 3).
3. Salvo il diritto di esprimere valutazioni e diffondere informazioni a tutela dei diritti sindacali e dei cittadini, il dipendente o il dirigente si astiene da dichiarazioni pubbliche offensive dell'immagine dell'amministrazione e precisa, in ogni caso, che le dichiarazioni sono effettuate a titolo personale, quando ricorra la circostanza (Art. 12 comma 2).
4. Il dipendente non assume impegni né anticipa l'esito di decisioni o azioni proprie o altrui inerenti l'ufficio, al di fuori dei casi consentiti. Fornisce informazioni e notizie relative a procedimenti o atti, in corso o in fase di conclusione, solo nelle ipotesi previste dalle disposizioni di legge in materia di accesso, rilascia copie ed estratti di atti o documenti secondo la sua competenza, con le modalità stabilite dalle norme in materia di accesso e dal regolamento del diritto di accesso agli atti dell'amministrazione (Art. 12 comma 4).
5. Il dirigente, nei limiti delle sue possibilità, evita che notizie non rispondenti al vero quanto all'organizzazione, all'attività e ai dipendenti possano diffondersi. Favorisce la diffusione della conoscenza di buone prassi e buoni esempi al fine di favorire il senso di fiducia nei confronti dell'amministrazione (Art. 12 comma 12).

DISPOSIZIONI FINALI

ART. 14 – ENTRATA IN VIGORE

Il presente disciplinare entra in vigore dopo l'approvazione della giunta regionale ed è pubblicato sul portale istituzionale della Regione www.regione.marche.it, nella sezione "Amministrazione trasparente".