



***SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA  
DELL'UNIONE RENO GALLIERA***

**Linee guida per la gestione dei profili  
dell'Unione Reno Galliera sui social media**

*Approvata con delibera di Giunta dell'Unione n. 80 del 26 settembre 2017*

## **Premessa**

Questo documento ha la finalità di stabilire regole certe e condivise per il comportamento dei dipendenti dell'Unione Reno Galliera sui profili social istituzionali dell'Ente e di suggerire condotte per quelli personali. Definisce inoltre le modalità di gestione e attivazione dei profili dell'Unione sui social media.

Le linee guida sono aggiornate secondo l'evoluzione della normativa e lo sviluppo dei social media e vengono pubblicate sulla intranet dell'Unione Reno Galliera ("Area dipendenti" del sito) nella sezione a cura dell'ufficio comunicazione.

Le linee guida sono elaborate coerentemente con le indicazioni contenute nel vademecum "Pubblica amministrazione e social media" prodotto dal FORMEZ per il Ministero della Semplificazione e della Pubblica Amministrazione.

Il documento si compone di un Vademecum contenente cinque regole basilari e di buon senso per una corretta presenza online dei dipendenti dell'Unione e di prescrizioni per l'attivazione di nuove pagine legate all'Ente e il corretto uso di quelle esistenti.

## Vademecum: come comportarsi online (e perché)

**SIATE VOI STESSI** - Nelle eventuali biografie sui vostri profili social siete liberi di dichiarare che lavorate per l'Unione: è un modo per fare sistema e aumentare la notorietà dell'Ente. Dichiarate però anche che le opinioni che esprimerete sono personali. Non date l'impressione di parlare a nome dell'Unione e dite in modo esplicito che parlate in via personale. Dichiarare esplicitamente che una propria opinione non rispecchia quella dell'Ente può neutralizzare situazioni potenzialmente critiche, soprattutto per il dipendente.

**PROMUOVETE L'UNIONE, AL MEGLIO** - I dipendenti sono i primi "ambasciatori" delle attività e degli eventi dell'Ente e ogni gesto di condivisione e rilancio è prezioso. La preghiera è, però, di condividere il materiale *ufficiale* (diffondendo il link della pagina web dell'Unione o, per via social, utilizzando le funzioni *share*). Questo salvaguarda la coerenza e riconoscibilità dell'immagine dell'Unione Reno Galliera.

**FATECI SAPERE SE QUALCOSA NON VA** - Se ricevete o trovate online commenti negativi sull'Unione Reno Galliera, vi consigliamo di commentarli e vi chiediamo invece di segnalarli via mail a [comunicazione@renogalliera.it](mailto:comunicazione@renogalliera.it): sarà nostra cura valutare le potenziali criticità e le eventuali azioni da intraprendere. La gestione di feedback negativi implica una valutazione generale che è opportuno delegare al servizio.

**SIATE RISERVATI** - Non dimenticate che tutto ciò che pubblicate online diventa di pubblico dominio. Non divulgate informazioni riservate o interne e opinioni o giudizi che possano ledere l'immagine dell'Amministrazione: il rispetto del segreto d'ufficio e gli obblighi di riservatezza e correttezza enunciati nel Codice di comportamento (art.3 - disposizioni generali) valgono anche sui social.

**NON APRITE PROFILI LEGATI ALL'UNIONE** - Anche sui social è importante rendere coerente e monitorata la presenza dell'Unione ed evitare una moltiplicazione di "voci dell'Ente". Se credete importante aprire una pagina su uno specifico progetto, leggete "Attivazione di profili tematici gestiti autonomamente dal settore".

## **Contenuti pubblicabili**

I contenuti pubblicati sui profili istituzionali e tematici dell'amministrazione riguardano attività istituzionali, iniziative, progetti, informazioni su bandi, servizi, eventi, notizie di pubblica utilità, scadenze, opportunità di coinvolgimento e partecipazione dei cittadini, promozione del territorio.

Sulle pagine social dell'amministrazione è possibile condividere e rilanciare anche contenuti e messaggi provenienti da soggetti terzi (enti pubblici, fondazioni, associazioni e gruppi presenti sul territorio), a patto che il loro contenuto sia di pubblico interesse e coerente con gli obiettivi comunicativi dell'amministrazione.

Gli account social dell'amministrazione possono essere usati per iniziative patrocinate o che coinvolgano l'amministrazione. Non ne è consentito l'utilizzo per scopi privati e/o personali (fini politici, commerciali ecc.). Per finalità politiche gli amministratori devono far riferimento a eventuali account personali o dei rispettivi movimenti politici.

## **I social media: account istituzionali e tematici**

L'amministrazione si dota di account social per comunicare in modo più efficace, informare e interagire con i cittadini.

Gli account istituzionali ufficiali adottati dall'amministrazione sono costantemente aggiornati dall'Ufficio Comunicazione.

L'amministrazione si dota anche di pagine tematiche gestite autonomamente dai settori, per perseguire specifici obiettivi comunicativi e raggiungere segmenti di pubblico definiti.

## **Attivazione di account tematici gestite autonomamente dal settore**

La richiesta di attivazione di account tematici su uno o più social media deve essere indirizzata dal dirigente, direttore o responsabile del settore al responsabile della Direzione e Servizio comunicazione e al sindaco delegato.

Per quello che riguarda Facebook, nello specifico, si precisa che è possibile aprire solo pagine e non profili (una PA che lo faccia viola i Termini del servizio di Facebook) né gruppi (i quali non consentono l'accesso alle statistiche d'uso e soprattutto non sono "verificabili" e associabili ad una pubblica amministrazione realmente esistente).

È possibile richiedere l'apertura di nuove pagine solo per temi o progetti di evidente interesse pubblico, che richiedano un rapporto diretto con i cittadini, o per i quali risulti opportuno il coinvolgimento di specifici target di pubblico.

Le pagine tematiche attivate su richiesta dei settori devono mantenere un carattere istituzionale e indicare chiaramente il riferimento all'Ente.

*Nello specifico devono:*

- riportare lo stemma dell'Unione nell'immagine di copertina

- inserire tutte le necessarie info di contatto e indicare chiaramente l'Ente d'appartenenza all'interno della sezione informativa
- menzionare l'Unione in ogni post, di modo da consentire eventuali condivisioni e rilanci dei post pubblicati
- applicare la medesima Social media policy esterna adottata dall'Ente e linkarla in evidenza

La responsabilità dei contenuti, dell'aggiornamento e del corretto funzionamento della pagina tematica è a carico del settore che l'ha attivata.

Al momento della richiesta, il responsabile segnala i nomi dei redattori incaricati di mantenere aggiornata la pagina.

Nel caso di pagine tematiche già esistenti al momento della pubblicazione delle presenti linee guida, i settori coinvolti sono invitati a segnalare i nomi dei redattori incaricati al Servizio comunicazione comunicazione@renogalliera.it e ad adeguarsi alle presenti linee guida.

I settori che attivano pagine tematiche sono tenuti inoltre a:

- mantenere aggiornate le pagine, pubblicando con continuità informazioni e notizie;
- rispondere nel minor tempo possibile alle domande dei cittadini;
- eliminare eventuali commenti che violino le Regole di utilizzo (cfr. *Social media policy esterna*)

Nel caso in cui le pagine rimangano a lungo inattive, o non riescano a tenere fede al loro impegno di instaurare, alimentare e mantenere il rapporto diretto e attivo con i cittadini, l'Unione si riserva la facoltà di chiuderle.

### **Ufficio responsabile della gestione dei Social Network**

Gli account istituzionali dell'Unione Reno Galliera sui Social Network sono gestiti dall'Ufficio comunicazione. Gli account tematici sono gestiti dai settori indicati nel paragrafo seguente.

### **Account social istituzionali e tematici dell'Unione Reno Galliera**

#### **FACEBOOK**

<https://www.facebook.com/renogalliera/>

*pagina* istituzionale dell'Unione Reno Galliera, a cura dell'Ufficio Comunicazione e del Corpo Unico di Polizia Municipale

PAGINE FACEBOOK TEMATICHE: in corso di verifica

#### **YOUTUBE**

**Unione Reno Galliera:**

[https://www.youtube.com/channel/UCKfXVtGvPAJ\\_NNbfZAEBiSw](https://www.youtube.com/channel/UCKfXVtGvPAJ_NNbfZAEBiSw)

*canale* istituzionale a cura dell'Ufficio Comunicazione

La presenza dell'Ente su questo social network è in corso di definizione. Il canale indicato è ancora in fase di sperimentazione.

### **Orizzonti di pianura:**

<https://www.youtube.com/channel/UCDjFEGsLuiFsxgLadHQ5Nqw>  
*canale a cura dell'Ufficio Turismo*

*TWITTER*

<https://twitter.com/pianurabologna>  
*profilo a cura dell'Ufficio Turismo*

**N.B.:** altri account che rimandino all'Unione Reno Galliera o a suoi progetti/attività/servizi - sui due social network indicati o su altri -, sono da considerarsi iniziative private prive di valenza istituzionale

### **Vigilanza, controlli e responsabilità**

La violazione degli obblighi contenuti nel presente documento è rilevante disciplinarmente.

Per tutto quanto attiene alla vigilanza e al monitoraggio sull'attuazione del presente documento si rimanda all'art. 11 del Codice di comportamento dei Comuni dell'Unione e dell'Unione Reno Galliera (approvato con deliberazione di Giunta dell'Unione nr. 2 del 14 gennaio 2014 - modificato con deliberazione di Giunta dell'Unione nr. 72 del 2 agosto 2016).

### **Versione del documento**

La prima data di pubblicazione del presente documento è il 26/09/2017 il testo viene rivisto e aggiornato nel tempo in base alle esigenze.

*Ultimo aggiornamento: 26/09/2017*