



PARCO DELLE OROBIE BERGAMASCHE

REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO E LA GESTIONE DELLE PAGINE ISTITUZIONALI DEI SOCIAL NETWORK

Social Media Policy esterna e Social Media Policy interna

Art. 1 - Oggetto del regolamento

1. Il presente regolamento disciplina l'utilizzo e la gestione dei profili istituzionali dell'Ente Parco delle Orobie bergamasche attivi sui social network 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. L'ente Parco delle Orobie bergamasche 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 Legge 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 intendersi quali strumenti complementari al raggiungimento degli stessi.
3. I profili istituzionali aperti sui social network dall'Ente Parco delle Orobie bergamasche sono da considerarsi, pertanto, 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 servizi/uffici, nonché le pagine/evento temporanee nate dai profili stessi dell'Amministrazione, i quali, pertanto, 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 dell'Ente e il rimando alla pagina web ufficiale dell'Ente.
3. L'apertura e la chiusura di uno o più canali social in nome dell'Ente Parco delle Orobie bergamasche, devono essere autorizzati dal Consiglio di Gestione che, previa valutazione della richiesta inoltrata su apposito Modulo A, nomina con proprio atto il gruppo di amministratori della pagina/profilo di interesse.
4. La gestione di una o più pagine sui social media in nome dell'Ente Parco delle Orobie bergamasche, così come la profilazione sul sito istituzionale per eventuali pubblicazioni, devono

essere autorizzate dal Direttore, dietro richiesta dei diretti interessati inoltrata su apposito modulo B.

5. La gestione degli strumenti di rete sociale è coordinata a livello generale dal Direttore o da altra figura esterna incaricata dall'Ente.

6. L'apertura o la chiusura di canali social possono essere decise dal Consiglio di Gestione indipendentemente dalla ricezione dei moduli di richiesta di cui sopra.

7. L'incarico conferito attraverso il modulo B può essere revocato in qualsiasi momento dal Consiglio di Gestione.

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 Legge 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;
- g) accorciare la distanza fra cittadini e istituzioni rispondendo alla crescente richiesta di interazione costruttiva.

Art. 5 – Modalità di accesso dell'utenza

1. L'accesso degli utenti ai profili social istituzionali e tematici del Parco è limitato alla pubblicazione di commenti ai post o all'invio di messaggi laddove reso possibile dalle piattaforme social. Il soggetto terzo 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, religioso o di genere 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.

Art. 6 – Moderazione

1. I profili/pagine ufficiali dell'Ente vengono gestiti di norma negli orari di servizio degli uffici. Ogni richiesta di informazione e segnalazione degli utenti viene valutata e trasmessa agli uffici competenti o, se opportuno e possibile, gestita direttamente.
2. I tempi di risposta degli uffici competenti possono variare in base alla tipologia di richiesta o segnalazione e secondo la procedura da adottare.
3. Se la piattaforma di social media non è lo strumento adeguato a soddisfare la richiesta, il responsabile della pagina/profilo informa l'utente sulla procedura da seguire e gli uffici a cui rivolgersi. Per le segnalazioni, si raccomanda in caso di pericolo ed emergenza, di rivolgersi agli appositi numeri attivi 24 ore su 24 (112 Carabinieri, 113 Polizia di Stato, 115 Vigili del Fuoco, 118 emergenza sanitaria).
4. In ogni caso si invita a non presentare segnalazioni anonime e a non pubblicare dati personali propri o di terzi o altri elementi che potrebbero consentire l'identificazione di persone. Ogni interlocutore è responsabile dei contenuti che pubblica.
5. Non è prevista moderazione preventiva su eventuali contenuti creati dagli utenti (post, commenti, tweet ecc.). La moderazione può avvenire a posteriori al fine di regolare eventuali comportamenti degli utenti contrari a quanto previsto da questa policy e dalla normativa vigente. Le operazioni di moderazione sono curate dal responsabile di ciascun account, in accordo con il Direttore. Il gestore dei profili potrà altresì rifiutare di inserire o rimuovere ogni materiale che violi le norme indicate nel regolamento. Verranno eliminati post e commenti che:
 - abbiano contenuto politico e propagandistico;
 - divulgano dati e informazioni personali;
 - abbiano carattere discriminatorio o offensivo, oppure che utilizzino un linguaggio inappropriato e/o un tono minaccioso, volgare, violento o irrispettoso;
 - ledano la dignità personale, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza;
 - contengano ogni forma di spam, di pubblicità o promozione di interessi privati;
 - non siano attinenti all'argomento rispetto a un determinato post (off topic);
 - siano ripetutamente inseriti.

Nelle circostanze in cui queste regole siano violate, verranno rimossi senza alcun preavviso tutti i post, i commenti o i materiali audio/video interessati.

6. Nel caso di violazioni ripetute a queste condizioni, l'Ente si riserva:
 - di bannare o bloccare gli utenti per impedire ulteriori interventi e segnalare il comportamento ai responsabili della piattaforma;
 - il diritto di segnalare all'autorità preposta gli utenti che violino la presente social media policy o la legge.

Art. 7 – Responsabilità per malfunzionamenti tecnici

1. Le piattaforme tecnologiche su cui sono installati i new media non sono di proprietà dell'Ente Parco delle Orobie bergamasche. 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 regolamento, 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

1. In base a quanto indicato nelle “Linee guida per i siti web della PA” previste dalla Direttiva n. 8 de 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 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 artt. 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 Direttore, 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 o a progetti specifici. I soggetti temporaneamente autorizzati sono tenuti ad attenersi a tutte le disposizioni contenute nel presente regolamento e alle norme di legge.
3. Un componente del Servizio Amministrativo o altra figura esterna incaricata dall'Ente dovrà essere inserito come amministratore nei profili istituzionali al fine di monitorare, tutelare la continuità lavorativa e la sicurezza dei profili istituzionali.

Art. 11 – Responsabilità nei confronti dei profili istituzionali e uso privato dei social network

1. Chi si occupa della pubblicazione dei messaggi sui social network è responsabile dei contenuti che invia, del materiale foto e video utilizzato e delle opinioni che esprime. L'interesse pubblico degli argomenti è un requisito essenziale: non è possibile utilizzare gli spazi per svolgere attività politica o di promozione, nonché affrontare casi di natura personale. Non sarà ammessa nessuna forma di pubblicità. Il personale dell'Ente che accede per uso privato ai social network è tenuto a rispettare alcune norme di comportamento. Occorre considerare infatti che “la persona può essere comunque identificata dagli altri utenti dello stesso social network come un dipendente

della P.A. e, come tale, deve impegnarsi a mantenere un comportamento corretto”. (Linee Guida per i siti web della PA – Vademecum Pubblica Amministrazione e Social Media, dicembre 2011, p. 31).

2. Oltre a quanto previsto dal D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 – “Regolamento recante il codice di comportamento dei dipendenti pubblici”, il personale dovrà considerare lo spazio virtuale come uno spazio pubblico e non privato, in particolare per quanto riguarda il lavoro e le tematiche che attengono la propria Amministrazione. Devono essere rispettate, in particolare, alcune norme di comportamento:

- non possono essere divulgate attraverso i social informazioni riservate o informazioni su attività lavorative, progetti, documenti di cui si è a conoscenza per ragioni d’ufficio;
- fermi restando il corretto esercizio delle libertà sindacali e del diritto di critica, non è consentita la trasmissione e diffusione di messaggi minatori ovvero ingiuriosi, commenti e dichiarazioni pubbliche offensive nei confronti dell’Ente riferiti alle attività istituzionali dell’Ente stesso, e più in generale al suo operato, che possano comunque nuocere all’Ente, ledendone l’immagine o il prestigio o compromettendone l’efficienza
- deve essere rispettata la privacy dei colleghi;
- ad eccezione di eventi pubblici che si svolgono presso la sede di lavoro non possono essere divulgate foto, video, o altro materiale multimediale, che riprenda locali dell’Ente e personale senza l’esplicita autorizzazione delle strutture e delle persone coinvolte;
- non possono essere aperti blog, pagine o altri canali a nome del Parco delle Orobie bergamasche o che trattino argomenti riferiti all’attività istituzionale dell’Ente;
- è vietato l’utilizzo del logo o l’immagine del Parco delle Orobie Bergamasche su account personali.

3. Per i profili istituzionali, così come per gli altri profili tematici di cui all’art. 3, punto 1, in gestione ai singoli servizi dell’Ente, chiunque pubblichi un contenuto deve attenersi alle indicazioni del presente regolamento, con la regola di condividere i contenuti prima della pubblicazione, al fine di creare una comunicazione univoca e omogenea dell’Ente.

Art. 12 - Pubblicazione

1. Quanti abilitati alla pubblicazione di contenuti sui profili principali si atterranno a regole di 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. Potranno anche essere pubblicati contenuti a pagamento, ai sensi dell’art. 2, comma 1) L. 150/2000, che prevede “Le attività di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni si esplicano, oltre che per mezzo di programmi previsti per la comunicazione istituzionale e non pubblicitaria, anche attraverso la pubblicità”.

3. Gli eventi organizzati da privati o associazioni saranno diffusi e rilanciati solo se patrocinati dall’Ente secondo le modalità previste dalla relativa normativa in tema di patrocini e/o se ritenuti di pubblica utilità.

4. 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.
5. Non saranno pubblicati contenuti di natura commerciale.
6. I profili istituzionali non potranno essere utilizzati per la propaganda politica ed elettorale e sono tenuti al rispetto della legge sulla Par Condicio e silenzio elettorale.

Art. 13 – Privacy

1. Il trattamento dei dati personali degli utenti risponderà alle policy in uso sulle piattaforme utilizzate. Tutti i dati personali dovranno essere trattati nel rispetto della legislazione vigente in materia di privacy. I dati appartenenti a categorie particolari ex art. 9 del Reg. UE 2016/679, postati in commenti o post pubblici all'interno dei canali sui social media del Parco delle Orobie bergamasche verranno rimossi, così come tutti i dati personali la cui pubblicazione non sia conforme a quanto previsto dalla normativa vigente. I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ai gestori dei canali saranno trattati nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

DISPOSIZIONI FINALI

Art. 14 – Entrata in vigore

1. Il presente Regolamento è approvato con delibera del Consiglio di Gestione, previa acquisizione del parere favorevole del DPO ed espressione del parere di competenza della Comunità del Parco; entra in vigore 15 giorni dopo la pubblicazione della deliberazione di approvazione dello stesso e viene pubblicato nel sito internet istituzionale dell'Ente www.parcorobie.it.

**Autorizzazione attivazione canale social dell'Ente
Parco delle Orobie bergamasche
(modulo A)**

Si richiede l'autorizzazione ad attivare un canale social per il servizio/ufficio:

Nome canale social:

Canale social richiesto (inserire una x in prossimità del campo corrispondente):

- ☐ Facebook
- ☐ Instagram
- ☐ Twitter
- ☐ Altro _____ (indicare nome social)

A tal fine si rendono note le seguenti finalità:

Il/la sottoscritto/a si impegna inoltre:

- 1) a seguire quanto disposto nella social media policy;
- 2) ad aggiungere come amministratore il responsabile per la transizione digitale;
- 3) a comunicare sempre al Direttore le credenziali di accesso del profilo;
- 4) a designare il referente utilizzatore dello stesso ed allegare il modulo "Referente Canale" (modulo B), controfirmato dal dipendente per le opportune configurazioni della pagina social in oggetto.

Dichiara di essere a conoscenza della Privacy policy disponibile sul sito dell'Ente Parco delle Orobie bergamasche attualmente in vigore, per ciò che concerne il trattamento dei dati personali, nonché di accettare il contenuto del Regolamento social dell'Ente.

Data e luogo,

Firma (digitale/ in caso di firma autografa leggibile)

.....

.....

**Autorizzazione a interagire con un canale social dell'Ente
Parco delle Orobie bergamasche
(modulo B)**

Il/la sottoscritto/a _____ richiede l'autorizzazione, al Direttore
_____ a utilizzare il canale social _____ per il servizio/ufficio

Canale social richiesto (inserire una x in prossimità del campo corrispondente):

- 1) Facebook
- 2) Instagram
- 3) Twitter
- 4) Altro _____ (indicare nome social)

In qualità di (selezionare un profilo):

- 1) Editor
- 2) Amministratore

Di essere attualmente nei seguenti rapporti con l'Ente Parco delle Orobie bergamasche:

- 1) Dipendente

In tal caso indicare:

- Area/Settore/Ufficio _____
- Ruolo nell'organizzazione _____

- 2) Privato afferente a un servizio dell'Ente

In tal caso indicare:

- Indicare servizio _____
- Attività che saranno svolte _____
- Periodo dal _____ al _____

- 3) Attività commerciale delegata dall'Ente

In tal caso indicare:

- Scopo dell'utilizzo social _____
- Periodo dal _____ al _____

A tal fine il/la sottoscritto/a dichiara di essere a conoscenza e di accettare:

- a) quanto disposto nel regolamento Social dell'Ente e delle responsabilità derivanti all'utilizzo;
- b) della Privacy policy in vigore, per ciò che concerne il trattamento dei dati presso l'Ente Parco delle Orobie bergamasche e attualmente disponibile sul sito istituzionale www.parcorobie.it.

Data e luogo

Firma

.....