

## **APPENDICE I: FUNZIONAMENTO E UTILIZZO DEGLI ACCOUNT ISTITUZIONALI SUI SOCIAL-NETWORK E SOCIAL-MEDIA – Social Media Policy**

**Delibera del Commissario Straordinario n. 90 del 03 dicembre 2019**

### **Oggetto del Regolamento**

1. Il CPIA “Alberto Manzi” di Treviso riconosce Internet quale strumento fondamentale per raggiungere gli obiettivi di maggior coinvolgimento dell’utenza alla vita sociale, istituzionale ed educativa dell’Istituto grazie alla sua libertà e semplicità di accesso ed uso. Nell’era del web 2.0 i siti istituzionali non costituiscono più il principale punto di accesso alle informazioni: l’utenza cerca in rete la soluzione ai propri problemi, si informa attraverso le proprie reti di relazioni, cerca il dialogo diretto con il proprio interlocutore all’interno di spazi pensati per una comunicazione a due vie. Gli spazi social rappresentano una grande opportunità per il CPIA, non solo per informare e comunicare in modo efficace, ma anche per costruire una relazione di fiducia, per ascoltare e monitorare i bisogni e la soddisfazione dell’utenza.

Le pagine/account istituzionali del CPIA “Alberto Manzi” di Treviso diventano quindi una nuova modalità di interazione e partecipazione, una risorsa che deve essere utilizzata in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali dell’Istituzione ed è da intendersi, accanto al sito ufficiale, come un’interfaccia complementare ai tradizionali strumenti di comunicazione ma anche un modo per dare visibilità e per rilanciare il sito istituzionale stesso.

2. Il presente Regolamento disciplina la creazione, la gestione ed il funzionamento delle pagine/account istituzionali aperte sui social network e social-media del CPIA “Alberto Manzi” di Treviso e le modalità di pubblicazione e di accesso ai documenti, nonché di ogni altra informazione in esso contenuto.

3. Il regolamento definisce inoltre le principali regole di gestione dei social network del CPIA “Alberto Manzi” di Treviso da parte del personale interno.

### **Finalità e contenuti**

1. Il CPIA “A. Manzi” di Treviso utilizza i social media per agevolare l’accesso ai servizi da parte dell’utenza, perseguendo finalità istituzionali e di interesse generale, divulgando informazioni di servizio e comunicazioni istituzionali (a titolo di esempio: segnalazione della pubblicazione dei bandi sul sito, scadenze delle iscrizioni, date degli esami di certificazione/interni, informazioni di servizio, avvio delle iscrizioni e dei corsi, comunicati stampa, fotonotizie...). Inoltre mira a favorire la promozione del territorio e di eventi pubblici (collaborazioni con amministrazioni comunali, Enti, associazioni). Si propone inoltre di promuovere esperienze didattiche e buone pratiche educative sviluppate a livello locale, nazionale ed internazionale (a titolo di esempio: foto di locali scolastici, laboratori, esperienze, formazione specifica, esperienze regionali, scambi europei...). In questo modo il CPIA può diventare anche una risorsa per i docenti di altri CPIA o altre agenzie di formazione che si occupano di educazione in età adulta.

I contenuti diffusi attraverso i social network non sostituiscono gli obblighi istituzionali di pubblicità e trasparenza. Per la creazione e la gestione degli account nei diversi siti di social networking, così come la definizione dei ruoli e delle responsabilità si assume a riferimento quanto disposto dalle “Linee Guida per i siti web della PA – Vademecum Pubblica Amministrazione e social media” del Ministero della Funzione Pubblica.

2. Il CPIA si riserva anche la facoltà di condividere e rilanciare contenuti generati da terzi (università, enti di formazione, siti culturali...), qualora risultino di pubblico interesse. In questo caso lo staff non si assume alcuna responsabilità per eventuali informazioni errate o inesatte, ferme restando le operazioni di verifica svolte, nei limiti del possibile, sull’attendibilità dei messaggi.

3. Gli eventuali spazi pubblicitari presenti nelle pagine gestite dal CPIA non dipendono dall’Amministrazione, ma sono generati automaticamente dai sistemi dei social network e social media.

4. La medesima notizia potrà essere condivisa più e più volte in diversi momenti per favorirne la diffusione. Si potrà altresì chiedere agli iscritti di favorirne la diffusione (tag, condivisioni...).

### **Gestione della pagine/account**

1. Il Dirigente individua un proprio staff, quale gestore delle pagine/account del CPIA di Treviso.

2. Le password di accesso sono in capo al Dirigente.

3. L'elenco delle persone autorizzate alla gestione della pagine/account, l'inserimento di contenuti e la moderazione dei commenti viene individuato con separato provvedimento del Dirigente.

4. Tali pubblicazioni non sostituiscono in alcun modo le forme di pubblicità prescritte dalla legge, né pregiudicano il diritto di accesso agli atti amministrativi, bensì hanno lo scopo di aggiungersi ad esse per rendere maggiormente incisiva l’attività di comunicazione del CPIA.

### **Modalità di accesso ai social media e norme di comportamento**

1. I canali Social del CPIA “Alberto Manzi” di Treviso sono riconoscibili dal nome e sono gestiti da un amministratore di sistema del CPIA che provvede a gestire le abilitazioni del profilo, ad effettuare le opportune comunicazioni, ad accreditarsi al servizio con “username” e “password”, ad aggiornare i profili di accesso e ad ogni altro adempimento tecnico di cui al presente Regolamento.

2. Una pagina social va mantenuta viva nel tempo, pubblicando regolarmente informazioni utili per sviluppare una continuità nella relazione. È necessaria una pianificazione editoriale, nella quale a “messaggi caldi”, nati da esigenze estemporanee, si affianchino notizie e “messaggi freddi”, pensati per mantenere vivo e attivo il canale di comunicazione. È bene inoltre tener presente che è opportuno fare un uso sinergico e coordinato dei diversi strumenti implementati. In altri termini, definite le funzioni di ciascuno strumento social è opportuno, nella propria pianificazione editoriale, promuovere le informazioni che si è interessati a veicolare nei social media attraverso lanci incrociati, sfruttando appieno le caratteristiche di ogni canale.

3. L'accesso (lato-utente) ai profili Facebook, Twitter, You Tube, Google e Instagram è libero ed aperto a tutti. Il soggetto che decide di scrivere sui suddetti profili, potrà liberamente esprimersi in forma critica o propositiva, non ricorrendo in alcun caso a locuzioni o affermazioni scurrili, bestemmie o turpiloqui in genere, che possono ledere la sensibilità o l'orientamento politico e religioso della comunità presente; i contenuti e le foto che possono essere inseriti devono essere di interesse generale o criticamente propositive.

4. Sono inoltre espressamente vietati:

- a. gli insulti di qualsiasi genere, mentre le eventuali critiche devono essere rispettose delle idee altrui e sempre nei limiti del commento e non dell'insulto;
- b. le apologie di ideologie politiche, religiose o qualsiasi enfattizzazione di superiorità di una razza, etnia, nazionalità, regione, ideologia o credo religioso;
- c. l'inserimento di contenuti o link di carattere commerciale con scopi di lucro ed in generale tutti quelli che non riguardano le attività specifiche del CPIA;
- d. commenti con finalità di propaganda politica;
- e. sono da evitare atteggiamenti sarcastici e denigratori, in modo da rendere il clima delle discussioni il più sereno possibile;
- f. è vietato infine postare link o altro riconducibili a siti con contenuto pornografico, pedopornografico, worms, trojans, virus o malware in genere;
- g. incitazioni all'odio razziale, riferimenti al nazismo e al fascismo.

5. I canali social vengono monitorati e implementati dal lunedì al venerdì, fatta salva la necessità di pubblicare materiali anche al di fuori di questo orario. Ogni richiesta pertinente dell'utente viene presa in carico e viene fornita una risposta in tali giorni. I tempi di risposta variano in base al tipo di domanda. La decisione inerente l'eventuale rifiuto alla pubblicazione di un "messaggio/post" scritto da un utente iscritto agli account social del CPIA si basa sul rispetto della seguente Netiquette (regole):

**Domande** – Per comunicazioni o problematiche personali e per chiedere informazioni gli utenti sono pregati di non aprire topic sulle pagine del CPIA, ma di contattare la sede associata più vicina mediante i canali ufficiali illustrati sul sito [www.cpiatv1.edu.it](http://www.cpiatv1.edu.it) oppure di utilizzare il servizio di messaggistica legato alla piattaforma social. Le risposte ai messaggi privati potranno essere date direttamente all'utente o, in alternativa, andranno fornite le indicazioni per seguire il percorso istituzionale e reperirle in modo autonomo o con l'aiuto del personale. Nel caso in cui non sia possibile dare subito un'indicazione è necessario fornire una risposta interlocutoria che dia traccia della presa visione della richiesta.

**Moderatori** – Gli account sono moderati. I moderatori (interni) potranno modificare o cancellare i messaggi. Lo faranno solo nel caso in cui contengano parolacce, insulti, bestemmie, attacchi personali, materiale pornografico, affermazioni razziste, provocazioni inutili, comunicazioni politiche e altro che possa offendere gli altri utenti. Verranno anche cancellati messaggi di tipo "flood" (molti messaggi identici, ripetuti).

**Maiuscole e Abbreviazioni** – È vietato scrivere utilizzando tutte le lettere maiuscole. Su Internet equivale a gridare, di conseguenza può dar fastidio. Ugualmente, è vietato postare utilizzando ripetutamente compressioni lessicali non tipiche della lingua italiana tipo “x’ “, “cmq”, “ke” o similari.

**Restrizioni** – È espressamente vietato discutere di tematiche illegali e inserire link a materiale illegale e/o protetto da copyright, di qualsiasi natura esso sia; eventuali messaggi di questo tipo verranno immediatamente rimossi. Onde evitare problemi di natura legale, qualsiasi post che dovesse contenere calunnie o diffamazioni verso persone fisiche o giuridiche terze sarà immediatamente cancellato senza preavviso.

**Spam** – È fatto divieto assoluto di fare pubblicità a siti di guadagno online.

**Fake** – Sebbene sia consentito iscriversi ai social con più account, questi non devono essere sfruttati per violare il regolamento e causare fastidio agli altri utenti. Comportamenti di questo tipo saranno puniti col ban del fake.

6. Il gestore del profilo potrà, a sua discrezione, modificare, rifiutare di inserire o rimuovere ogni materiale che giudica essere in violazione delle precedenti norme. Tali provvedimenti seguiranno una gradualità a seconda della violazione e/o abuso commesso e consisteranno in particolare:

a. nel preavvisare, ove possibile, il soggetto che contravviene alle regole sopracitate, richiamando il contenuto di questo Regolamento ed indicandogli la violazione. Il gestore del profilo provvederà al contempo ad eliminare il post incriminato presente sulle pagine e/o a segnalarlo tramite le apposite procedure previste dalle piattaforme, quando lo riterrà offensivo o lesivo rispetto alle norme del vigente Regolamento;

b. nel caso di reiterate violazioni e/o abusi, il gestore del profilo provvederà a bloccare il colpevole con gli strumenti messi a disposizione dal Social Media.

6. Si specifica che, per quanto concerne i servizi di messaggistica istantanea (denominati WhatsFIV e TelegramFIV), le comunicazioni sono unidirezionali.

### **Account istituzionali**

Gli account istituzionali ai quali il CPIA “Alberto Manzi” di Treviso può essere iscritto sono i seguenti:

FACEBOOK – pagina con notizie, immagini, fotonotizie, eventi, condivisione di altre pagine istituzionali e non (per ricordare eventi storici, giornate nazionali ed internazionali...).

TWITTER – pubblicazione di notizie, immagini, fotonotizie, eventi.

YOU TUBE – pubblicazione di video didattici, spot, eventi riguardanti l’attività del CPIA.

INSTAGRAM – app per smartphone

WHATSAPP – app per smartphone – servizio di messaggistica istantanea gratuito denominato WhatsFIV per l’invio di informazioni riguardante

L'iscrizione avverrà gradualmente e in via sperimentale nei diversi social esistenti e in altre eventuali piattaforme di nuova generazione (si agirà secondo una logica di *beta permanente*).

L'elenco dei social network attivi e delle relative pagine è costantemente aggiornato e reso disponibile nel sito.

### **Sospensioni o limitazioni del servizio**

L'attività di Social Manager non ha per sua natura orari, tuttavia i gestori degli account/pagine dovranno cercare di svolgere l'attività all'interno dell'orario di servizio, anche in modalità di telelavoro. Il tempo di risposta deve essere rapido, di conseguenza deve esserlo anche il raccordo con gli uffici/il personale che detengono/detiene le informazioni. Qualora non si posseggano le informazioni necessarie è opportuno inviare un messaggio interlocutorio di attesa e ricezione della sollecitazione dell'utente, che può precedere la pubblicazione della risposta.

Il servizio potrà essere limitato durante le pause estive e natalizie.

### **Policy interna**

*Modalità d'uso privato* è il caso in cui il personale dipendente del CPIA "Alberto Manzi" di Treviso acceda a un sito di social networking con un account personale e per i propri interessi. In tal caso va considerato che la persona può essere comunque identificata dagli altri utenti del loro stesso social network come un dipendente della PA e, come tale, deve impegnarsi a mantenere un comportamento corretto. Pertanto, 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 del social network come spazio pubblico e non privato, in particolare per quanto riguarda il lavoro.

Allo stesso tempo è tenuto ad osservare un comportamento pubblico rispettoso dell'organizzazione presso cui lavora. Nello specifico:

- non può divulgare attraverso i social network informazioni riservate, come la corrispondenza interna, informazioni di terze parti o informazioni su attività lavorative, servizi, progetti e documenti di cui è a conoscenza per ragioni professionali
- 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'Istituzione, ledendone l'immagine o il prestigio o compromettendone l'efficienza
- deve rispettare la privacy dei colleghi
- ad eccezione di eventi pubblici che si svolgono presso la sede di lavoro, non può divulgare foto, video o altro materiale multimediale, che riprenda il personale e l'utenza senza l'esplicita autorizzazione delle strutture e delle persone coinvolte
- non può aprire blog, pagine o altri canali a nome del CPIA "Alberto Manzi" di Treviso o che trattino argomenti riferiti all'attività istituzionale
- non può utilizzare il logo o l'immagine del CPIA "Alberto Manzi" di Treviso su account personali.

### **Norme finali ed entrata in vigore**

1. Al momento non sono previsti né prevedibili costi di registrazione o gestione a carico del CPIA "Alberto Manzi" di Treviso per il funzionamento e l'utilizzo degli account sui social media. Qualora

in futuro dovessero essere istituiti canoni o altri costi di gestione, il CPIA valuterà l'opportunità di stanziare o meno risorse finanziarie ad hoc.