



LINEE GUIDA PER L'UTILIZZO DEI SOCIAL NETWORK SOCIAL MEDIA POLICY

INDICE

Art.1 – Oggetto

Art. 2 – Definizioni

Art. 3 – Principi, finalità e contenuti

Art. 4 – Gestione del profilo e pubblicazione degli atti

Art. 5 – Costi di gestione

Art. 6 – Divieto di pubblicazione sui social network

Art. 7 - Modalità di accesso ai social network e norme di comportamento

Art. 8 – Falsi profili (fake identity)

Art. 9 – Account istituzionali

Art. 10 – Utilizzo della Piattaforma WhatsApp per il servizio “DILLO AL PRESIDENTE”

Art. 11 – Utilizzo della Piattaforma WhatsApp

Art. 12 – Informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi del REG.UE 2016/679.

Art. 13 – Contatti

Art. 14 – Entrata in vigore

Art. 1 – Oggetto

3

Il presente documento disciplina la gestione, il funzionamento, le modalità di accesso e di pubblicazione delle pagine/account istituzionali aperte sui social network del Consorzio di Bonifica 1 Toscana Nord, che da ora in poi sarà identificato con la denominazione Consorzio.

Il Consorzio infatti si è dotato dei principali social network per comunicare con i diversi portatori di interesse (utenti, imprese, cittadini, soggetti pubblici e privati) attraverso la Rete.

L'utilizzo in particolare avviene nel rispetto dello Statuto consortile, della legge regionale n.79/2012, delle norme di legge, e più in particolare nel rispetto delle "Linee Guida per i siti web della PA – Vademecum Pubblica Amministrazione e social media" emanate dal Ministero della Funzione Pubblica e nel pieno spirito dei contenuti della legge regionale n.250/2000.

Essendo la tecnologia in frequente divenire e aggiornamento, le presenti linee guide prendono in considerazione i social network al momento diffusi e sviluppati all'interno della società. Resta chiaro che, laddove in futuro venga sviluppato un nuovo social network, le presenti linee guide saranno da aggiornare. Pertanto, nelle more dell'eventuale aggiornamento, saranno comunque utilizzati gli stessi principi espressi nel presente documento.

Art. 2 – Definizioni

Con l'espressione "social-network" si intende una versione telematica delle "reti sociali" che riunisce un qualsiasi gruppo di persone connesse tra loro da diversi legami sociali che vanno dalla conoscenza casuale, ai rapporti di lavoro, ai vincoli familiari.

Art. 3 – Principi, finalità e contenuti

Il Consorzio riconosce il web e i new media quale strumento fondamentale dell'informazione, della comunicazione di pubblica utilità e di emergenza, nonché di dialogo con i cittadini. Essi costituiscono le nuove modalità di interazione e partecipazione che il Consorzio intende utilizzare, non solo per comunicare in maniera efficace le proprie attività ed iniziative, ma anche per ascoltare e monitorare le esigenze e il livello di soddisfazione dei cittadini fornendo quanto possibile risposte. Lo scopo è quello di favorire livelli crescenti di trasparenza, confronto, dialogo, interazione e partecipazione.

Sulle diverse piattaforme di social network, il Consorzio informa i cittadini sulle attività e le iniziative a cui partecipa insieme ad altre istituzioni, associazioni, organizzazioni, nello spirito delle direttive dell'amministrazione.

Dopo una verifica dell'attendibilità della fonte e del rilevante interesse per i suoi utenti, il Consorzio rilancia anche informazioni diffuse da soggetti terzi.

I contenuti diffusi dall'Ente attraverso i social network non sostituiscono gli obblighi istituzionali di pubblicità e trasparenza, bensì hanno lo scopo di aggiungersi ad essi per rendere maggiormente incisivi l'attività di comunicazione dell'ente, la promozione del territorio e di eventi pubblici.

Gli eventuali spazi pubblicitari presenti nelle pagine gestite dal Consorzio non dipendono dall'amministrazione, ma sono generati automaticamente dai sistemi dei social network.

Art. 4 - Gestione del profilo e pubblicazione degli atti

Gli account e le pagine ufficiali del Consorzio sono gestiti dall'Ufficio Stampa e Comunicazione, che svolge la funzione di moderatore. All'interno di tale ufficio, è presente la figura del **social media manager** che cura e coordina la presenza dell'Ente sui social network. Tale ufficio provvede a gestire le abilitazioni del profilo, ad effettuare le opportune comunicazioni, ad accreditarsi al servizio con username e password e ad aggiornare i profili di accesso. Essi vengono, di norma, controllati dal lunedì al sabato, secondo gli orari d'ufficio e comunque nei giorni feriali. I soggetti che gestiscono i suddetti profili sono tenuti a esprimere i contenuti in forma critica o propositiva, non ricorrendo in alcun caso a locuzioni o affermazioni non consone e appropriate a un'istituzione pubblica. Non è consentita la diffusione di dati personali raccolti per finalità istituzionali del Consorzio, con l'eccezione del caso in cui la stessa diffusione sia conforme a disposizioni di legge o di regolamento vigenti.

L'accesso (lato-utente) ai profili dell'Amministrazione Consortile di Facebook, Twitter, Instagram e You Tube è libero ed aperto a tutti. Il soggetto che decide di scrivere sui suddetti profili dell'Amministrazione, potrà liberamente esprimersi, non ricorrendo in nessun caso a locuzioni o affermazioni scurrili, bestemmie o turpiloqui in genere. I contenuti e le foto che possono essere inseriti devono essere di interesse generale o criticamente propositivi. L'Ente invita gli utenti a rispettare le regole di buona educazione per garantire la partecipazione di tutti e un confronto in maniera civile. L'Ente provvede ad anonimizzare dati personali eventualmente contenuti in post pubblicati dagli utenti ovvero, se non possibile anonimizzarli, a rimuovere l'intero post. Messaggi contenenti dati personali (indirizzi e-mail, numeri di telefono, eccetera) verranno rimossi a tutela delle persone interessate.

I commenti e i post, laddove possibile dalla policy del social, sono soggetti ad autorizzazione da parte del moderatore, che svolgerà tale funzione esclusivamente a garanzia di quanto sopra. Nel caso in cui un contenuto sia ritenuto in violazione delle suddette disposizioni, il moderatore potrà rimuoverlo.

I cittadini possono fare segnalazioni, proporre iniziative, chiedere informazioni di carattere generico e di interesse generale nell'ottica della piena collaborazione tra cittadino ed ente consortile.

Per le richieste personali, il Consorzio chiede ai cittadini di utilizzare i messaggi privati, in modo da garantirne la riservatezza. Nel caso in cui il canale social non sia adeguato a soddisfare la richiesta, il richiedente sarà informato dal Consorzio sulla corretta modalità o sull'ufficio a cui rivolgersi.

Il Consorzio vieta severamente:

- l'utilizzo delle pagine istituzionali come mezzo per pubblicizzare un partito o un esponente politico;
- gli insulti di qualsiasi genere. Le eventuali critiche devono essere rispettose delle idee altrui e sempre nei limiti del commento e non dell'insulto;
- le apologie di ideologie politiche, religiose, di genere o qualsiasi enfattizzazione di superiorità di genere, razza, etnia, nazionalità, regione, ideologia o credo religioso;
- l'inserimento di link di carattere commerciale con scopo di lucro;
- l'invio o la condivisione di contenuti a carattere illegale o che possa danneggiare i dispositivi degli utenti con virus;
- l'invio o la condivisione di contenuti palesemente non veritieri con lo scopo di incrementare le visualizzazioni;
- gli atteggiamenti sarcastici o denigratori.

Art. 5 - Costi di Gestione

In un'ottica di risparmio ed economia, possono essere previsti costi minimi per pubblicizzare al massimo servizi, bandi e iniziative del Consorzio.

Art. 6 – Divieto di pubblicazione sui social network

È vietato postare informazioni:

- su temi oggetto di controversie legali in atto che riguardano il Consorzio.
- informazioni riservate, come la corrispondenza interna, informazioni di terze parti o informazioni su attività lavorative, servizi, progetti e documenti non ancora resi pubblici, decisioni da assumere e provvedimenti relativi a procedimenti in corso, prima che siano stati ufficialmente deliberati e comunicati formalmente alle parti
- dati personali (compreso immagini fotografiche e/o video) la cui diffusione non sia conforme a disposizioni di legge o regolamentari del Consorzio ed in ogni caso categorie particolari di dati personali (“ex dati sensibili”), con specifico riferimento a dati di minori, dati genetici, biometrici e relativi alla salute.

Art. 7 - Modalità di accesso ai social network e norme di comportamento

Il Consorzio si riserva il diritto di non autorizzare o rimuovere qualsiasi contenuto ritenuto in violazione di questa social media policy o di qualsiasi legge applicabile. In particolare, potrà prendere provvedimenti che seguiranno una gradualità a seconda della violazione e/o abuso commesso e consisteranno:

- A) nel preavvisare, ove possibile, il soggetto che contravviene alle regole sopracitate, richiamando il contenuto di queste Linee Guida ed indicandogli la violazione. Il gestore del profilo provvederà al contempo ad eliminare tali contenuti presenti sulle pagine dell'amministrazione e/o a segnalarli tramite le apposite procedure previste dalle piattaforme, quando lo riterrà offensivo o lesivo rispetto alle norme del vigente documento;
- B) nel caso di gravi e reiterate violazioni e/o abusi, perseguibili anche a norma di legge penale, il Consorzio provvederà ad agire giudizialmente rivolgendosi all'autorità giudiziaria competente.

Art. 8 – Falsi profili (fake identity)

Il Consorzio si riserva il diritto di rimuovere qualsiasi contenuto pubblicato sul social da profili falsi. Per una maggiore trasparenza possibile, per poter pubblicare sui social del Consorzio occorre rivelare la propria identità.

Art. 9 - Account istituzionali

6

Il Consorzio, allo stato attuale, è presente su Twitter, Instagram, Facebook e You Tube. Altri account riferiti a qualsiasi titolo al Consorzio di Bonifica 1 Toscana Nord non sono gestiti dallo stesso. I canali Social del Consorzio di Bonifica 1 Toscana Nord sono riconoscibili oltre che dal nome anche per la presenza dello stemma ufficiale dell'Amministrazione consortile. Eventuali successivi e ulteriori account istituzionali potranno essere attivati in futuro dal Consorzio.

Twitter

L'account twitter del Consorzio di Bonifica 1 Toscana Nord è @cons1toscananord.

Su questa pagina @cons1toscananord l'ente pubblica regolarmente tweet riguardanti notizie, foto, video sulle attività del Consorzio di Bonifica 1 Toscana Nord, nonché le allerte meteo emanate in tempo reale dalla Regione Toscana. È inoltre attiva la funzionalità "messaggi diretti" per contattare privatamente il Consorzio di Bonifica 1 Toscana Nord. Eventuali profili Twitter del personale dipendente del Consorzio e degli amministratori sono gestiti esclusivamente a titolo personale e in totale autonomia. Ciascun utente si assume la responsabilità del proprio comportamento e si esprime a titolo personale, secondo le indicazioni della social media policy interna.

Facebook

La pagina Facebook ufficiale del Consorzio di Bonifica 1 Toscana Nord è "Consorzio Bonifica 1 Toscana Nord – La pagina". Su questa pagina l'ente pubblica regolarmente post riguardanti notizie, foto, video, e comunicati stampa sulle attività del Consorzio Bonifica 1 Toscana Nord. Condividiamo altresì informazioni provenienti da altre fonti su argomenti ritenuti di interesse generale. È attiva la funzionalità "invia messaggio" per contattare privatamente il Consorzio Bonifica 1 Toscana Nord. I commenti e le interazioni sono liberi e auspicati nel rispetto delle regole di conversazione

Instagram

La pagina Instagram ufficiale del Consorzio di Bonifica 1 Toscana Nord è "cb1toscananord". Su questa pagina l'ente pubblica regolarmente post riguardanti notizie, foto, video relativi alle attività del Consorzio Bonifica 1 Toscana Nord. È attiva la funzionalità "invia messaggio" per contattare privatamente il Consorzio Bonifica 1 Toscana Nord. I commenti e le interazioni sono liberi e auspicati, nel rispetto delle regole di conversazione

You Tube

YouTube è un servizio web che consente la libera condivisione di video da parte degli utenti.

YouTube è usato dal Consorzio per distribuire documenti multimediali (video) legati alle attività, novità o progetti dell'Amministrazione. Grazie ai servizi di interazione i cittadini possono esprimere il loro feedback, commentare, dare suggerimenti, ma anche criticare ed esprimere il loro dissenso. L'Ente può legittimamente caricare soltanto i contenuti propri o per i quali abbia acquisito i diritti da parte dei titolari. L'utilizzo del servizio rappresenta per l'ente un notevole vantaggio, sia per l'opportunità di distribuire i propri contenuti a un numero di utenti non raggiungibili con siti tradizionali sia per i risparmi ottenibili dall'Amministrazione nell'utilizzo del servizio offerto gratuitamente per la distribuzione dei propri contenuti.

Art. 10 – Utilizzo della Piattaforma WhatsApp per il servizio “DILLO AL PRESIDENTE”

Il Consorzio mette a disposizione per i suoi utenti anche il servizio WhatsApp. WhatsApp rappresenta oggi il sistema di messaggistica più utilizzato per comunicare e permette di inviare messaggi, foto, video, documenti e registrazioni vocali. È veloce e semplice da utilizzare e ha un’utenza trasversale. Altri nuovi e eventuali strumenti verranno utilizzati dal Consorzio aggiornando le presenti linee guida. Nelle more, sono applicabili i medesimi principi. In particolare, il Consorzio attraverso il servizio “Dillo al Presidente” attivo al numero WhatsApp 331/6457962, dà la possibilità ai cittadini di segnalare un problema riscontrato sui corsi d’acqua, inviando foto o video.

Modalità di funzionamento.

Per iscriversi e usufruire del servizio è sufficiente avere sul proprio cellulare l’applicazione WhatsApp. Salvando tra i propri contatti il numero 331/6457962, il cittadino può avanzare segnalazioni o reclami sui corsi d’acqua. Ogni messaggio proveniente da qualsiasi parte del comprensorio, viene preso in carico dal Consorzio e assegnato agli uffici tecnici di competenza, che effettuano i controlli necessari per verificare la problematica segnalata. Per facilitare le verifiche e i controlli degli uffici, il Consorzio chiede la massima collaborazione ai cittadini che sono chiamati a precisare la località, il nome del corso d’acqua, nome e cognome e indirizzo e-mail. Non sono accettate segnalazioni anonime o incomplete. L’Ente risponde sempre al cittadino per scritto dopo che gli uffici tecnici avranno verificato ogni richiesta e nel più breve tempo possibile. Non è possibile effettuare chiamate al numero sopra indicato.

Orari: il servizio è attivo il lunedì, mercoledì e venerdì dalle 8.00 alle 14.00 e il martedì e il giovedì dalle 8.00 alle 18.00. **Il servizio non sostituisce il servizio di reperibilità che è attivo 24/24h.**

Art. 11 – Utilizzo della Piattaforma WhatsApp

Il Consorzio mette a disposizione per i suoi utenti anche il servizio WhatsApp Informativo. Si tratta di un servizio che prevede l’invio di messaggi solo da parte dell’ente. I cittadini, in questo caso, rappresentano solo la parte passiva e riceveranno, laddove lo vogliano, comunicazioni relative a eventi, bandi o servizi attivati dal Consorzio sull’intero comprensorio. Si tratta di un servizio che tiene sempre aggiornato il cittadino sulle ultime novità o eventi che il Consorzio ha messo in atto.

Modalità di funzionamento

Per iscriversi e usufruire del servizio è sufficiente avere sul proprio cellulare l’applicazione WhatsApp. I cittadini riceveranno dal numero 366/6657285 un primo messaggio in cui verrà chiesto loro se vogliono o meno usufruire del servizio. Attraverso una lista broadcast infatti viene mandato un messaggio di benvenuto ai numeri di telefono presenti nel database di “sicurezza” del Consorzio di Bonifica. In tale database non sono presenti dati sensibili, ma solo numeri di telefono.

Mediante il primo invio di tale messaggio, il Consorzio:

- 1) informa l'utente del servizio e gli chiede di iscriversi rispondendo "Iscrivimi" o di cancellarsi rispondendo "cancellami". Nel caso di iscrizione al servizio, occorre salvare il numero tra i propri contatti.
- 2) invia altresì un link (oppure con modalità analogha) contenente una informativa sintetica ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Europeo 679/2016 con la quale l'utente, tra l'altro, acconsente a che il Consorzio ponga in essere l'attività in oggetto per la quale il consenso rappresenta la base giuridica del trattamento e, per tale motivo, presta o nega il consenso stesso, secondo il modello già in uso dal Consorzio.

Per l'utente è possibile cancellarsi in ogni momento, inviando un messaggio "Cancellami". Non è possibile per l'utente effettuare chiamate.

Orari: il servizio è attivo 24/24 h.

I messaggi degli utenti verranno segnalati al gestore del servizio nei seguenti casi:

- Promozione o sostegno di attività illegali;
- Utilizzo di linguaggi offensivi;
- Diffamazione o minaccia;
- Diffusione non autorizzata di dati a terzi
- Commenti offensivi
- Comportamenti che violino il seguente disciplinare.

Art. 12 – Informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi del REG.UE 2016/679.

Il titolare del trattamento è il Consorzio di Bonifica 1 Toscana Nord. I dati saranno trattati esclusivamente per l'esecuzione delle operazioni relative ai servizi di Facebook, Instagram, Twitter, You Tube e WhatsApp del Consorzio di Bonifica 1 Toscana Nord.

Il trattamento sarà effettuato attraverso l'utilizzo di sistemi informatici, telematici o cartacei per i quali sono impiegate misure di sicurezza idonee a garantirne la riservatezza e ad evitarne l'accesso a soggetti non autorizzati. Il trattamento dei dati personali degli utenti all'interno delle piattaforme di social media è regolato dai termini di servizio che ogni utente accetta al momento della registrazione.

La pubblicazione di contenuti e le altre attività di gestione da parte del Consorzio e nei propri profili ufficiali avviene nel rispetto della normativa vigente in tema di protezione dati personali e di quanto indicato nel sito istituzionale nella pagina "Privacy".

La privacy nei social è garantita nella misura in cui l'utente è a conoscenza di come sta utilizzando la piattaforma, il servizio e le sue potenzialità. Ne consegue che le informazioni fornite sono in realtà condivise "volontariamente" dall'utente che, pertanto, non può lamentare alcuna possibile violazione della propria sfera personale. In ogni caso i dati personali sensibili dell'utente o i dati personali di terzi riportati dall'utente in commenti/post sui social del Consorzio o riferimenti a informazioni o fatti personali che consentano l'identificazione di persone determinate diverse dall'utente, verranno rimossi (come specificato in altro articolo delle presenti linee).

I dati personali eventualmente pubblicati dagli utenti sono trattati dal Consorzio nel rispetto della normativa di cui al Regolamento (UE) 2016/679, del D.lgs. n.196/2003 e di quanto disposto nella Privacy Policy & Cookie

Policy pubblicata sul sito web del Consorzio, oltre che nell'apposita nota informativa sintetica, rinvenibile sul profilo utente o in altra localizzazione accessibile a tutti gli utenti, che ciascuno è tenuto a visionare prima dell'utilizzo delle piattaforme social.

9

Art. 13 – Contatti

Per qualsiasi richiesta inerente all'attività sui social media è disponibile l'indirizzo mail stampa@cbtoscananord.it

Art. 14 - Entrata in vigore

Il presente Regolamento entra in vigore dalla data di esecutività del relativo decreto del Presidente di approvazione.

