



Provincia di Modena

IL PRESIDENTE

Atto numero 89 del 22/06/2021

OGGETTO: MODALITA' DI UTILIZZO DEI SOCIAL MEDIA PROVINCIA DI MODENA E ADOZIONE DEL "SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA".

Premesso che:

- le nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione inducono le Amministrazioni Pubbliche a confrontarsi sull'utilizzo di nuovi strumenti e linguaggi comunicativi che possano agevolare il perseguimento delle proprie finalità istituzionali, rafforzando la percezione di trasparenza ed efficienza, oltre che documentare apertura, capacità di ascolto e di dialogo, orientamento all'interazione e disponibilità al cambiamento;
- i social network hanno totalmente aperto e modificato le frontiere della comunicazione digitale, espandendo, quali "piazze virtuali" la capacità di comunicare;
- i social network offrono, alle Pubbliche Amministrazioni, la possibilità di costruire con il cittadino nuove forme di dialogo e di condividere con lui informazioni, contenuto e spazi per lo scambio di conoscenze ed opinioni attraverso contatti virtuali, ma soprattutto di costruire una rete di relazioni dove avere un dialogo diretto in spazi pensati per una comunicazione a due vie. Si vuole, in tal modo, dare vita ad una relazione di fiducia, per ascoltare e monitorare il livello di soddisfazione dei cittadini;
- i social network sono, comunque, da considerarsi strumenti che integrano e non sostituiscono i tradizionali canali di comunicazione attraverso i quali l'Amministrazione rende disponibili le informazioni e i propri servizi al cittadino;
- i social network facebook, instagram, e twitter sono riconosciuti come strumento di costruzione di reti di relazioni. Si parla infatti di media conversazionali, ossia di strumenti basati sulla capacità di valorizzare le interazioni tra utenti che vengono dalla conversazione. Ma sono anche strumenti di comunicazione che permettono di veicolare, in tempo reale, informazioni e di raggiungere un'ampia fascia di cittadini.

Atteso che l'uso dei social network da parte della PA può rientrare, indubbiamente, tra le attività di informazione e comunicazione istituzionali di cui alla legge n. 150/2000 che, all'art. 1, comma 5, espressamente prevede che tali attività siano finalizzate a:

- promuovere l'immagine dell'Ente, conferendo conoscenza e visibilità a tutte le attività svolte;
- illustrare le attività delle istituzioni e il loro funzionamento;
- favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
- promuovere conoscenze allargate e approfondite su temi di rilevante interesse pubblico e sociale;
- favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati, nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi.

Considerato che le pagine social, per esempio facebook, instagram e twitter, della Provincia di Modena possono essere uno strumento semplice e idoneo per favorire, insieme agli strumenti e alle forme di comunicazione istituzionale già utilizzati e che continueranno la loro vita naturale, la

creazione di una diversa relazione con il cittadino che consenta di condividere e “veicolare” ulteriormente contenuti ed informazioni connesse alla fruizione del territorio cittadino, alla viabilità e alle molteplici attività che l'Ente promuove e favorisce sull'intero territorio.

Considerato inoltre che la Regione Emilia Romagna, nell'esercizio delle sue funzioni di coordinamento e di indirizzo in materia di polizia amministrativa locale, promuove l'uso di social network, quale strumento di comunicazione diretta con la propria comunità di riferimento (delibera di Giunta regionale 612/2013).

Tenuto conto che:

- l'uso dei social media necessita di modalità di redazione e pubblicazione formalizzate, proprio allo scopo di conferire maggiore ufficialità allo spazio e alle conversazioni che si svolgono al suo interno che comunque rimane uno spazio pubblico;
- la creazione di una pagina e profili social è gratuita.

Ritenuto, pertanto:

- di confermare l'attivazione e la registrazione delle pagine social della Provincia di Modena relativamente ai social network Facebook, Instagram e Twitter;
- di individuare nel dipendente Fabio Rossi, giornalista pubblicitista con specifica formazione in ambito di social media manager, in servizio presso l'Ufficio Stampa della Provincia di Modena (team digital), l'amministratore dei profili;
- di dare mandato a Fabio Rossi di proporre gli atti necessari per la gestione della pagina, seguendo i principi generali, ovvero di procedere all'eventuale attivazione di altri social media:
 1. definire la tipologia dei contenuti (messaggi oggettivi, educativi ed empatici) che si vogliono comunicare in relazione ai compiti e funzioni della Provincia di Modena, con particolare attenzione alle informazioni su fatti ed eventi imprevisti, onde manifestare la propria apertura e disponibilità al dialogo;
 2. assicurare modalità di coordinamento con il sito istituzionale della Provincia;
 3. definire precise regole di comportamento che devono essere utilizzate dagli utenti, racchiuse in un documento, allegato alla presente, denominato “Social Media policy esterna” che prescrive anche le conseguenze al tipo di messaggi accettati (con la riserva di rimuovere spam, off topic, commenti offensivi o inappropriati) e pone attenzione alla privacy degli utenti;
 4. individuare lo stile comunicativo da impiegare per la costruzione di un processo virtuoso di partecipazione sia a livello di vocabolario sia di tono complessivo, riaffermando da un lato la natura istituzionale dello spazio, offrendo sempre comunicazioni informative e rigorose, e dall'altro però, per quanto possibile, raccontando l'attività dell'Ente in realzione agli stilemi e alle modalità caratteristici del Web social, facendo qualche connessione all'informalità propri di questi ambienti.

Richiamate le Linee guida per i siti web delle Pubbliche Amministrazioni (previste dalla Direttiva n. 8 del 26 novembre 2009 del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione) ed il Vademecum ministeriale “Pubblica Amministrazione e social media” pubblicato nel dicembre 2011.

Il Responsabile del procedimento è la dott.ssa Gambarini Patrizia del Servizio Affari Generali e Polizia Provinciale.

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento europeo n. 679/2016, l'Ente Provincia di Modena, in qualità di “Titolare” del trattamento, è tenuta a fornire informazioni in merito all'utilizzo dei dati personali, consultabili nel sito internet dell'Ente:

<https://www.provincia.modena.it/servizi/urp/accessibilita-e-note-legali-del-sito/privacy/> .

Il Titolare del trattamento dei dati personali di cui alla presente Informativa è l'Ente Provincia di Modena, nella persona del Presidente della Provincia pro-tempore, con sede in Modena, Viale Martiri della libertà n. 34, CAP 41121.

L'Ente Provincia di Modena ha designato quale Responsabile della protezione dei dati la società Lepida S.c.p.A., contattabile tramite e-mail dpo-team@lepida.it oppure telefonicamente al numero 051/6338860 .

L'Ente ha designato i Responsabili del trattamento nelle persone dei Direttori d'Area in cui si articola l'organizzazione provinciale, che sono preposti al trattamento dei dati contenuti nelle banche dati esistenti nelle articolazioni organizzative di loro competenza.

Il presente atto non comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'ente.

Il Dirigente responsabile del Servizio interessato ha espresso parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica in relazione al presente atto.

Per quanto precede,

IL PRESIDENTE DISPONE

- 1) di confermare l'attivazione e la registrazione della pagina facebook, e dei profili instagram e twitter "Provincia di Modena";
- 2) di individuare nel dipendente Fabio Rossi, l'amministratore della pagina e dei profili;
- 3) di dare mandato a Fabio Rossi di proporre gli atti necessari per la gestione della pagina, seguendo i seguenti principi generali, ovvero di procedere all'eventuale attivazione di altri social media:
 - a. definire la tipologia dei contenuti (messaggi oggettivi, educativi ed empatici) che si vogliono comunicare in relazione ai compiti e funzioni della Provincia di Modena, con particolare attenzione alle informazioni su fatti ed eventi imprevisti, onde manifestare la propria apertura e disponibilità al dialogo;
 - b. assicurare modalità di coordinamento con il sito istituzionale della Provincia;
 - c. definire precise regole di comportamento che devono essere utilizzate dagli utenti, racchiuse in un documento, allegato alla presente, denominato "Social media Policy esterna" che prescrive anche le conseguenze al tipo di messaggi accettati (con la riserva di rimuovere spam, off topic, commenti offensivi o inappropriati) e pone attenzione alla privacy degli utenti;
 - d. individuare lo stile comunicativo da impiegare per la costruzione di un processo virtuoso di partecipazione sia a livello di vocabolario sia di tono complessivo, riaffermando da un lato la natura istituzionale dello spazio, offrendo sempre comunicazioni informative e rigorose, e dall'altro però, per quanto possibile, raccontando l'attività dell'Ente in relazione agli stilemi e alle modalità caratteristici del Web social, facendo qualche connessione all'informalità propri di questi ambienti;
- 4) di approvare il "Social media policy esterna" per informare i cittadini dei termini e delle condizioni di utilizzo dei "Social Media" della Provincia di Modena;
- 5) di autorizzare il Dirigente degli Affari Generali e Polizia Provinciale all'adozione degli atti successivi;
- 6) di dare atto che il presente atto non presenta costi diretti per l'Amministrazione Provinciale.

Il Presidente
TOMEI GIAN DOMENICO

(Sottoscritto digitalmente ai sensi
dell'art. 21 D.L.gs n 82/2005 e s.m.i.)



Provincia di Modena

Social Media Policy esterna

Termini e condizioni di utilizzo dei canali Social Media della Provincia di Modena.

La Provincia di Modena utilizza i principali social media per comunicare con i cittadini attraverso la rete. I canali istituzionali sono gestiti da un team digital che fa capo all'amministrazione provinciale.

I canali della Provincia di Modena vengono utilizzati per **informare i cittadini** circa le attività dell'amministrazione provinciale e per **raccogliere commenti, richieste, domande, critiche e suggerimenti**, ma non sostituiscono il sito internet istituzionale, depositario delle informazioni e delle comunicazioni di interesse pubblico rivolte ai cittadini, alle imprese e alle associazioni, e non devono mai essere considerati come canali di assistenza.

I canali producono propri contenuti testuali, fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali che possono essere riprodotti liberamente, ma devono sempre essere accreditate al canale originale di riferimento.

Commenti e post degli utenti, che dovrebbero sempre presentarsi con nome e cognome, rappresentano l'opinione dei singoli e non quella dell'amministrazione provinciale, che non può essere ritenuta responsabile della veridicità o meno di ciò che viene postato sui canali da terzi, persone fisiche e/o giuridiche, riconosciute o meno, né è tenuto alla sorveglianza sugli stessi. L'utente, quindi, è personalmente responsabile dei post inseriti, dei commenti, delle fotografie e dei materiali caricati e delle conseguenze giuridiche civili e penali delle dichiarazioni e dei comportamenti illegali.

I canali della Provincia di Modena vengono moderati secondo le modalità organizzative proprie dell'ente.

Ogni richiesta viene comunque monitorata e presa in carico. L'obiettivo è quello di rispondere alle richieste dei cittadini ogni volta sia possibile, o di veicarle agli uffici competenti per individuare la risposta più pertinente.

I tempi di risposta variano in base alla tipologia di richiesta; non tutto può essere risolto attraverso i canali social media, ma sarà fatto il possibile per indicare le soluzioni migliori.

Tutti hanno il diritto di intervenire ed esprimere la propria libera opinione.

Nei canali social della Provincia di Modena non è prevista alcuna censura preventiva. Tuttavia saranno rimossi commenti e post che violino le condizioni espone in questo documento.

In particolare questi canali non possono essere usati per pubblicare post e commenti che siano discriminatori od offensivi nei confronti di altri utenti, presenti o meno alla discussione, di enti, associazioni, aziende o di chi gestisce e modera i canali social, per nessuna ragione.

Non saranno tollerati insulti, turpiloquio, minacce o atteggiamenti che ledano la dignità personale, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza. Verranno inoltre moderati: i commenti che risultano fuori argomento rispetto alla discussione di un determinato post (off topic); i commenti o i post che presentano dati sensibili; gli interventi inseriti reiteratamente; i commenti e i post scritti per disturbare la discussione o offendere chi gestisce e modera i canali social; lo spam commerciale.

La Pagina della Provincia di Modena informa e dialoga sui temi dell'amministrazione.

Nel periodo di campagna elettorale, deve essere rispettata questa vocazione secondo i principi di regolamentazione contenuti nella legge 28/2000, evitando di utilizzare lo spazio della Bacheca e dei commenti a scopi di pura propaganda politica. Sarà sempre tutelata la e-democracy e la libertà di esprimere la propria opinione, ma saranno rimossi i post e i commenti che mirano a offendere e/o screditare qualunque candidato.

Per chi dovesse violare ripetutamente queste condizioni o quelle contenute nelle policy degli strumenti adottati, si riserva il diritto di usare il ban o il blocco per impedire ulteriori interventi e di segnalare l'utente ai responsabili della piattaforma ed eventualmente alle competenti Autorità.

Ogni cittadino può proporre liberamente le proprie iniziative sui canali social della Provincia di Modena attraverso link o post dedicati. Segnalazioni di questo tipo nei commenti sono ammesse se pertinenti alla discussione in corso. I commenti e i post che nulla hanno a che vedere con la Provincia di Modena saranno rimossi.

I contributi meramente pubblicitari saranno rimossi.

Si ricorda che il trattamento dei dati personali degli utenti risponderà alle policy in uso sulle piattaforme utilizzate, per esempio Facebook, Twitter ed Instagram, per evitare di ledere i diritti d'autore o di proprietà intellettuale di soggetti terzi.

I dati sensibili postati in commenti o post pubblici all'interno dei canali sui social media della Provincia di Modena verranno rimossi. I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ai gestori dei canali saranno trattati nel rispetto delle leggi italiane sulla privacy (<https://www.provincia.modena.it/servizi/urp/accessibilita-e-note-legali-del-sito/privacy/>).

Contatti istituzionali: rossi.f@provincia.modena.it

Questo documento può subire modifiche e/o aggiornamenti, quindi si invitano gli interessati a consultarlo periodicamente.



Provincia di Modena

Area Amministrativa
Affari generali e Polizia provinciale
Segreteria Generale, Supporto al difensore civico e Pari Opportunità

PARERE DI REGOLARITA' TECNICA

**OGGETTO: MODALITÀ DI UTILIZZO DEI SOCIAL MEDIA PROVINCIA DI MODENA
E ADOZIONE DEL "SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA"**

Si esprime il parere FAVOREVOLE in ordine alla regolarità tecnica della presente proposta di Atto n. 1761/2021, attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa, ai sensi degli artt. 49, comma 1, e 147 bis, comma 1, del T.U. n. 267/2000 ordinamento EE.LL. .

Modena li, 21/06/2021

Il Dirigente
GAMBARINI PATRIZIA

(Sottoscritto digitalmente ai sensi
dell'art. 21 D.L.gs n 82/2005 e s.m.i.)



Provincia di Modena

ATTO DEL PRESIDENTE

L' Atto del Presidente n. 89 del 22/06/2021 è pubblicato all'Albo Pretorio di questa Provincia, per 15 giorni consecutivi, a decorrere dalla data sotto indicata.

Modena, 22/06/2021

L'incaricato alla pubblicazione
VACCARI NICOLETTA
(Sottoscritto digitalmente ai sensi
dell'art. 21 D.L.gs n 82/2005 e s.m.i.)