



CITTA' DI CASTEL GANDOLFO

Città metropolitana di Roma capitale



**Policy istituzionale per l'attivazione e l'utilizzo degli account
ufficiali sui principali Social Network.**

Approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 13 del 14/02/2017

Art. 1: obiettivi del servizio

1. Il comune di Castel Gandolfo riconosce il web quale strumento per raggiungere i fondamentali obiettivi della libertà di espressione e del libero accesso alle informazioni, senza discriminazioni; in particolare riconosce nei social network l'utilità di consentire la libera espressione dei partecipanti ai profili o gruppi in essi presenti, sia quale modalità di espressione del pensiero, sia quale possibile strumento di partecipazione dei cittadini alle vicende che interessano l'istituzione comunale e alla formazione dei processi decisionali che attengono al comune.
2. Ai fini del perseguimento degli obiettivi descritti nel precedente comma l'Ente istituisce formalmente gli account ufficiali sui principali social network che maggiormente rispondono agli obiettivi prefissati e che consentono una veste di ufficialità ed una gestione adeguata alla natura istituzionale dell'Ente.
3. Gli account ufficiali del comune di Castel Gandolfo saranno denominati "Comune di Castel Gandolfo" e l'immagine profilo sarà caratterizzata dallo stemma ufficiale dell'Ente. Il comune di Castel Gandolfo si riserva di agire nelle sedi opportune, anche quelle giurisdizionali contro i soggetti che utilizzino abusivamente il nome e lo stemma dell'Ente sui social network esistenti o futuri.

Art. 2: modalità di funzionamento e di gestione

1. Gli account social ufficiali del Comune di Castel Gandolfo hanno l'obiettivo istituzionale di attivare un dialogo interattivo e partecipato tra l'Ente e i seguenti soggetti:
 - a. cittadini di Castel Gandolfo;
 - b. studenti delle scuole del territorio comunale;
 - c. lavoratori in attività presenti sul territorio comunale;
 - d. associazioni e stakeholder del territorio comunale;
 - e. turisti reali e potenziali.
2. Tali account ufficiali non sostituiscono la funzione di pubblicità propria del sito internet ufficiale del Comune, ma ne diventano integrazione, attraverso una comunicazione sinergica tra i diversi canali di cui il sito web dell'Ente rappresenta il fulcro principale.

3. Gli account ufficiali sono gestiti nell'ottica dell'obiettivo fondamentale della partecipazione.
4. Gli account ufficiali dell'Ente saranno gestiti da uno *Staff di comunicazione digitale* nominato dalla Giunta.
5. Le credenziali di accesso agli account ufficiali saranno condivise tra lo *Staff di comunicazione digitale*, il Sindaco e suoi delegati.

Art. 3: ruolo e responsabilità nella gestione dei diversi account

1. La gestione degli account ufficiali del Comune di Castel Gandolfo è affidata allo *Staff di comunicazione digitale* designato e avviene mediante strumenti specifici del web 2.0 che hanno il fine di creare il format grafico, l'elaborazione dei post giornalieri, settimanali e mensili.
2. Lo stesso *Staff di comunicazione digitale* è incaricato di stendere un planning editoriale quindicinale dei contenuti.
3. Il Sindaco si riserva l'approvazione del planning editoriale, si impegna a comunicare tempestivamente la calendarizzazione di eventi e convegni in cui è prevista la partecipazione dell'Ente.

Art. 4: interazione post

1. La gestione della Social Community è affidata allo *Staff di comunicazione digitale*, il quale è incaricato di interagire con gli utenti sui social network.
2. I canali social media del Comune di Castel Gandolfo vengono moderati dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 17.00, con un presidio negli orari serali e nei giorni festivi.

Art. 5: modalità di moderazione della community

1. La gestione della community di utenti che si crea intorno agli account ufficiali del Comune di Castel Gandolfo è gestita mediante linee guida (Netiquette pubblica) allegate al presente documento e consultabili sul sito dell'Ente.
2. Al fine di creare e mantenere una buona comunità virtuale di utenti dell'Ente, in cui i membri si sentano liberi e sicuri di esprimersi, di dialogare, di comunicare, di collaborare, ogni canale social del Comune di Castel Gandolfo dovrà essere utilizzato nel rispetto delle norme di legge e dei termini e condizioni di utilizzo individuati dalla Netiquette pubblica.

Art. 6: Gestione delle eventuali crisi comunicative

1. Nel caso insorgano eventuali situazioni di crisi comunicative il Comune di Castel Gandolfo metterà in atto sui social network una strategia gestionale della comunicazione, al fine di tutelare la propria immagine senza perdere la fiducia degli utenti.
2. Sulla base di un'analisi dei punti critici dell'Ente, della sua struttura, del personale, dei servizi e di ogni singolo evento o campagna stampa, valuterà sia le aree di rischio che di volta in volta possono venire a crearsi, la natura del feedback degli utenti. Il registro comunicativo utilizzato sarà pertinente e rispettoso, mantenendo gli utenti informati e aggiornati in maniera onesta e trasparente.
3. Nel caso di insorgenza di una situazione di crisi, lo *Staff di comunicazione digitale* si occuperà di fornire il primo intervento di gestione attraverso i social network con una risposta immediata a breve termine, che provveda a rassicurare gli utenti e le loro esigenze. Le fasi successive di recupero della fiducia degli utenti saranno attuate in base ad un piano di comunicazione.
4. Una gestione efficace di una possibile crisi prevede il coordinamento tra lo *Staff di comunicazione digitale* e il Sindaco e i dirigenti delle varie aree dell'Ente.
5. In base alla gravità della crisi si procederà seguendo la seguente scala di gestione dei ruoli:
 - *Staff di comunicazione digitale*;
 - *Staff di comunicazione digitale*, sotto la guida di un responsabile e con attivazione di uno stato di monitoraggio della crisi comunicativa;
 - *Staff di comunicazione digitale*, sotto la guida di un responsabile, con attivazione di uno stato di monitoraggio della crisi comunicativa e con la creazione di contenuti ad hoc;
 - risposta personale del Sindaco e/o dei dirigenti e monitoraggio completo della crisi comunicativa.

Art. 7: avvertenze e norme finali

1. Il presente documento verrà pubblicato in una sezione dedicata del sito del Comune di Castel Gandolfo e gli utenti degli account verranno invitati a

prenderne visione inizialmente e, successivamente, quando intervengano modificazioni.

2. Gli utenti della pagina, amministratori compresi, sono direttamente responsabili, civilmente e penalmente, a norma delle vigenti leggi, per l'uso del servizio. Il Comune si riserva di denunciare l'utente alle autorità competenti per le attività illecite o illegali dallo stesso eventualmente compiute. L'utente è tenuto a risarcire i danni prodotti all'immagine istituzionale del comune di Castel Gandolfo.
3. Per quanto non previsto dal presente documento, si rimanda alla normativa vigente in materia ed alle modificazioni che potranno esservi apportate.
4. Le norme qui definite, che si trovino in contrasto con sopravvenute norme primarie, vengono sin d'ora considerate decadute e non applicabili.
5. Il presente documento viene adottato dalla Giunta Comunale quale allegato e parte integrante del "Regolamento Comunale sull'ordinamento degli Uffici e dei Servizi".
6. La Giunta Comunale può, con apposito atto, deliberare la soppressione degli account qualora ritenga ne ricorrano le condizioni.