



Provincia di Piacenza

## **SOCIAL MEDIA POLICY PROVINCIA DI PIACENZA**

### **Introduzione**

La social media policy ha lo scopo di regolare il rapporto tra gli utenti e la Provincia all'interno dei "luoghi social"

Vengono di seguito riportate le linee di policy che la Provincia di Piacenza adotta sui canali social media dove è presente, secondo finalità istituzionali e nell'interesse generale della comunità, al fine di informare i cittadini, illustrare i provvedimenti adottati, ascoltare opinioni e richieste.

Il documento è articolato nelle seguenti sezioni:

1. Obiettivi e finalità
2. Social Network utilizzati
3. Contenuti e argomenti
4. Social Media Policy interna
5. Social Media Policy esterna
6. Protezione dati personali

### **1 - Obiettivi e finalità**

La Provincia di Piacenza utilizza i social media - Facebook e Instagram - per informare, comunicare, ascoltare e favorire la partecipazione, il confronto e il dialogo sulle tematiche riguardanti l'Ente. In questi spazi e con queste attività, l'Amministrazione provinciale intende perseguire finalità istituzionali e di interesse generale e, nel contempo, informare i



## **Provincia di Piacenza**

cittadini, le imprese e gli enti pubblici del territorio su progetti, scadenze, eventi e altre notizie di pubblica utilità.

Il presente disciplinare regola l'utilizzo e la gestione dei profili social istituzionali della Provincia di Piacenza e definisce le principali regole di gestione degli stessi 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).

La Provincia di Piacenza considera i social network strumenti utili per consentire una relazione più diretta e immediata con i cittadini.

I contenuti diffusi dall'Ente attraverso i social network non sostituiscono gli obblighi istituzionali di pubblicità e trasparenza, ma sono da intendere come strumenti complementari al raggiungimento degli stessi.

I profili istituzionali aperti sui social network dalla Provincia di Piacenza sono da considerare, dunque, 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.

I profili istituzionali riportano lo stemma della Provincia di Piacenza e altre indicazioni (ad esempio loghi riconducibili ad attività dell'Ente) utili a consentire all'utente di riconoscere con immediatezza la natura di fonte ufficiale.

## **2 - Social Network utilizzati**

L'amministrazione provinciale di Piacenza ha scelto di confrontarsi con le nuove dinamiche relazionali che derivano dai social per migliorare la comunicazione e il contatto con gli utenti: informare e ascoltare gli utenti e favorire il dialogo all'insegna di trasparenza e condivisione.



#### **Provincia di Piacenza**

Allo scopo di potenziare la comunicazione istituzionale occorre procedere ad un'attività di divulgazione targettizzata per la quale si ritiene opportuno ricorrere a servizi esterni di diffusione delle informazioni delle attività dell'Ente anche attraverso i social network.

I profili afferenti la Provincia di Piacenza sono i seguenti:

- Facebook <https://www.facebook.com/provinciadipiacenza/>
- Instagram @provinciadipiacenza
- [Youtube Provincia di Piacenza](#)

La gestione degli strumenti di social media è coordinata dal dirigente del servizio al quale è affidata la gestione della comunicazione e curata dall'Ufficio stesso con il supporto di società esterna.

I profili che fanno capo alla Presidente della Provincia e ai componenti del Consiglio Provinciale sono gestiti personalmente dagli interessati. Altri account social presenti e riferiti a qualsiasi titolo alla Provincia di Piacenza non sono né gestiti dall'Ente, né riconducibili a qualsiasi titolo alla diretta responsabilità dell'Ente.

La Provincia di Piacenza si riserva di segnalare eventuali casi di violazione della proprietà intellettuale o di abuso dell'identità e dell'immagine dell'Ente, anche tramite account falsi (cosiddetti fake), ai gestori delle piattaforme e, se necessario, alle autorità giudiziarie competenti.

### **3 - Contenuti e argomenti**

I profili social ufficiali della Provincia di Piacenza saranno costantemente aggiornati per conto dell'Ente con la pubblicazione di informazioni su nuove opportunità, bandi, eventi e notizie.

Saranno utilizzati contenuti testuali, fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali dell'Amministrazione, sotto licenza Creative Commons Attribuzione (CC-BY 4.0, il cui testo integrale è disponibile al seguente indirizzo: "Creative Commons (CC-BY 4.0)", salvo casi espressamente indicati.



## **Provincia di Piacenza**

I contenuti saranno scritti con 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.

Il servizio di advertising e monitoraggio professionale delle sponsorizzazioni attive (Advertising META) è a carico della società esterna.

I contenuti pubblicati saranno di interesse generale e rispetteranno le norme sulla privacy. Tutti i dati personali verranno trattati nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 e, in particolare, dell'art. 5, in merito all'osservanza dei principi di liceità, correttezza, trasparenza, minimizzazione e limitazione della conservazione ivi contenuti.

Prima della pubblicazione, gli stessi dati e tutte le informazioni che permettano, direttamente o indirettamente, l'attribuzione di essi a determinate persone, devono essere rimossi o oscurati.

Non saranno pubblicati contenuti di natura commerciale.

I profili istituzionali NON potranno essere utilizzati per la propaganda politica ed elettorale.

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.

I profili social istituzionali offrono ai cittadini la possibilità di inviare messaggi all'Ente, ma non sostituiscono i tradizionali canali di contatto con l'amministrazione, né possono essere



#### **Provincia di Piacenza**

utilizzati per la presentazione di segnalazioni, istanze, domande o modulistica. Tutti i recapiti dell'Ente sono disponibili sul sito istituzionale [www.provincia.pc.it](http://www.provincia.pc.it).

Ogni cittadino può proporre liberamente le proprie iniziative sui canali social della Provincia di Piacenza 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 Piacenza saranno rimossi.

Non verranno postati i seguenti contenuti:

- Informazioni su tematiche oggetto di controversie legali o su affermazioni che potrebbero essere utilizzate contro la Provincia di Piacenza;
- Informazioni riservate, come la corrispondenza interna, informazioni di terze parti (a titolo esemplificativo ma non esaustivo istituzioni, amministratori, stakeholder, etc.) 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;
- Informazioni personali, dati sensibili e dati giudiziari;
- Informazioni confidenziali e riservate, di esclusivo interesse dei singoli.

I canali social della Provincia di Piacenza vengono moderati dal lunedì al venerdì, durante gli orari di apertura degli uffici. L'Ente farà il possibile per rispondere agli utenti in tempi congrui rispetto alla richiesta.

Il canale ufficiale per raccogliere segnalazioni e reclami resta, in ogni caso, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (0523.7951 [urpel@provincia.pc.it](mailto:urpel@provincia.pc.it))

I contenuti saranno pubblicati sui canali social Facebook e Instagram della Provincia di Piacenza secondo un calendario editoriale che verrà condiviso con l'ufficio preposto, che si occuperà di leggere, correggere e approvare i contenuti.

Il calendario sarà condiviso settimanalmente o mensilmente, a seconda delle esigenze, e potrà essere modificato in occasione di emergenze.



**Provincia di Piacenza**

#### **4 - Social Media Policy interna**

Nella Social Media Policy Interna sono descritte le principali norme di comportamento che i dipendenti sono tenuti ad osservare quando accedono ai social network con i loro account personali.

Possono accedere a un social network con un account istituzionale, e attraverso di esso agire in nome e per conto dell'Ente, i dipendenti espressamente autorizzati dalla Provincia di Piacenza (vedi punto 2 del presente documento), con nota del dirigente del servizio Ufficio Pari Opportunità, Ufficio di Presidenza e Comunicazione.

Sono ammesse autorizzazioni temporanee a terzi di accesso ai ruoli della pagina, esclusivamente per i ruoli di editor e di inserzionista, concesse dal dirigente del servizio, in situazioni di emergenza in cui sia necessario un tempestivo presidio della pagina o un presidio h24, o per progetti di comunicazione speciali. I soggetti temporaneamente autorizzati sono tenuti ad attenersi a tutte le disposizioni contenute nel presente disciplinare e alle norme di legge.

Il dipendente che acceda, dal luogo di lavoro o da luogo privato a un account social dell'ente con account personale per i propri interessi deve attenersi al disposto del codice di comportamento dell'Ente, approvato ai sensi dell'art. 54, comma 5, del D. Lgs. n. 165/2001 e in conformità alla delibera ANAC n. 177/2020 e adottato con Provvedimento del Presidente n. 40 del 28/4/2022 e quindi:

- Il dipendente non usa a fini privati le informazioni di cui dispone per ragioni d'ufficio;
- Il dipendente utilizza il materiale o le attrezzature di cui dispone per ragioni di ufficio e i servizi telematici e telefonici dell'ufficio nel rispetto dei vincoli posti dall'amministrazione;
- il dipendente è tenuto a rispettare il 'Codice di comportamento' dei dipendenti della Provincia di Piacenza vigente, che all'art. 13 punto 3 recita:



**Provincia di Piacenza**

- *si astiene, durante l'orario di lavoro, a occupazioni estranee al servizio, quali le ripetute conversazioni telefoniche private o l'utilizzo di social network, salvo il ricorso agli istituti previsti dalla normativa vigente, anche regolamentare;*
- *si astiene dal rendere pubblico con qualunque mezzo (compresi il web, i social network, i blog e i forum) commenti, informazioni, foto, video o audio che possano ledere l'immagine dell'ente, l'onorabilità dei colleghi, nonché la riservatezza o la dignità delle persone. La lesione dell'immagine dell'ente, operata tramite tali mezzi è particolarmente grave quando i giudizi sono resi possibili da informazioni assunte nell'esercizio delle proprie funzioni.*

Salvo il diritto di esprimere valutazioni e diffondere informazioni a tutela dei diritti sindacali e dei cittadini, il dipendente o il dirigente si astiene da dichiarazioni pubbliche offensive dell'immagine dell'Amministrazione e precisa, in ogni caso, che le dichiarazioni sono effettuate a titolo personale, quando ricorra la circostanza.

Il dipendente non assume impegni né anticipa l'esito di decisioni o azioni proprie o altrui inerenti all'ufficio, al di fuori dei casi consentiti. Fornisce informazioni e notizie relative a procedimenti o atti, in corso o in fase di conclusione, solo nelle ipotesi previste dalle disposizioni di legge in materia di accesso, rilascia copie ed estratti di atti o documenti secondo la sua competenza, con le modalità stabilite dalle norme in materia di accesso e dal regolamento del diritto di accesso agli atti dell'amministrazione.

Il dirigente fa il possibile affinché non si diffondano notizie non rispondenti al vero quanto all'organizzazione, all'attività e ai dipendenti. Favorisce la diffusione della conoscenza di buone prassi e buoni esempi al fine di favorire il senso di fiducia nei confronti dell'amministrazione.

Il personale della Provincia di Piacenza nella configurazione, utilizzo e gestione dei propri account privati sui Social Network è tenuto a osservare un comportamento pubblico rispettoso dell'organizzazione presso cui lavora e della sua immagine.



## **Provincia di Piacenza**

Sui propri profili privati, il personale può liberamente condividere – quando fa riferimento ad atti o iniziative dell'Amministrazione – i contenuti già diffusi dai canali social della Provincia di Piacenza, quali ad esempio informazioni su iniziative, progetti, campagne, video, immagini e/o infografiche.

L'obiettivo dell'Amministrazione è di rispondere alle richieste pervenute tramite i social in tempi congrui, che variano in base alla tipologia della segnalazione e alla necessaria collaborazione di tutti i servizi dell'Ente per garantire un presidio efficace dei canali.

### **5 - Social Media Policy esterna**

La Provincia di Piacenza si impegna a gestire spazi di comunicazione e dialogo all'interno dei propri profili social ufficiali, chiedendo di osservare alcune regole ai propri interlocutori, che hanno la possibilità di partecipare attivamente attraverso forme di interazione (come, ad esempio, commenti o messaggi).

L'Amministrazione provinciale invita a una conversazione educata, pertinente e rispettosa e ad esporre la propria opinione con correttezza e misura, basandosi per quanto possibile su dati di fatto verificabili, e di rispettare le opinioni altrui.

I cittadini che desiderano pubblicare commenti ai post presenti sui profili istituzionali dell'Ente possono farlo liberamente, mantenendo un comportamento rispettoso dell'etica e delle norme di buon uso dei servizi di rete, del rispetto degli altri e delle altrui opinioni e delle regole di comportamento che rientrano nel concetto di "netiquette".

Nei canali social ognuno è responsabile, anche legalmente, dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime. Verranno rimossi insulti, volgarità, offese, minacce e, in generale, atteggiamenti violenti.

I contenuti pubblicati devono rispettare sempre la privacy delle persone. Vanno evitati riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano la sfera personale di terzi.



#### **Provincia di Piacenza**

L'interesse pubblico degli argomenti è un requisito essenziale: non è possibile in alcun modo utilizzare gli spazi attivati dalla Provincia di Piacenza sui social media per affrontare casi personali.

Ogni discussione è legata a un tema specifico e di interesse generale: occorre rispettarlo, evitando di allargare il confronto in modo generico e indiscriminato.

Non sarà tollerata alcuna forma di pubblicità, spam o promozione di interessi privati o di attività illegali.

Non sono ammessi contenuti che violino il diritto d'autore né l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati.

La moderazione da parte dell'Amministrazione provinciale all'interno dei propri profili social ufficiali avviene a posteriori, ovvero in un momento successivo alla pubblicazione, ed è finalizzata unicamente al contenimento, nei tempi e nei modi ragionevolmente esigibili, di eventuali comportamenti contrari alle norme d'uso sopra elencate. In particolare, all'interno dei propri profili ufficiali nei diversi canali *social*, la Provincia di Piacenza si riserva il diritto di:

- non rispondere a commenti fuori luogo o inerenti ad affermazioni di soggetti politici e alle loro scelte;
- rimuovere tutti i post, i commenti o i materiali audio/video che:
  - utilizzano un linguaggio inappropriato e/o un tono minaccioso, violento, volgare o offensivo;
  - presentano contenuti illeciti o di incitamento a compiere attività illecite;
  - hanno finalità di promozione di prodotti e servizi;
  - divulgano direttamente o indirettamente dati e informazioni personali (nomi, indirizzi email, numeri di telefono, codici fiscali, numeri di conto corrente, indirizzi, numeri di protocollo di documenti o pratiche, video o foto di persone riconoscibili, ecc.) o che in qualunque modo possono cagionare danni o ledere la sfera di riservatezza o la reputazione degli interessati;
  - riportano, direttamente o indirettamente, informazioni riferite a minori;



#### Provincia di Piacenza

- hanno un contenuto discriminatorio per genere, razza, etnia, lingua, credo religioso, opinioni politiche, orientamento sessuale, età, condizioni personali e sociali, salute;
- hanno finalità di *spam*;
- promuovono o sostengono attività illecite o illegali, che violano il *copyright* o che utilizzano in modo improprio un marchio registrato;
- in generale risultano non coerenti con le finalità di comunicazione della Provincia di Piacenza e con i contenuti comunicativi dei suoi profili *social (off topic)*.
- bloccare gli utenti che si rendano protagonisti di reiterate azioni nelle fattispecie sopra elencate, segnalando l'utente ai filtri di moderazione del *social network* ospitante.

#### 6 - Protezione dei dati personali. Titolarità

Titolari del Trattamento dei dati sono:

- la Provincia di Piacenza, in quanto amministratore della pagina (per cui si rimanda al seguente link  
<https://www.provincia.pc.it/sottolivello.php?idsa=200&idbox=40&idvocebox=169>
- Meta Facebook e Meta Instagram, in qualità di gestori delle piattaforme Social, per le cui informative, si rimanda ai seguenti link:
  - per META Facebook  
<https://www.facebook.com/privacy/center/>
  - per META Instagram  
<https://privacycenter.instagram.com/>

I dati personali inseriti in commenti o post pubblici all'interno dei profili social ufficiali della Provincia di Piacenza potranno essere rimossi, fermo restando le responsabilità sia civili che penali dei soggetti dichiaranti di cui la Provincia di Piacenza non risponde. I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati inviati direttamente al gestore dei profili *social* ufficiali saranno trattati nel rispetto delle norme vigenti sulla protezione dei



**Provincia di Piacenza**

dati personali e della Informativa Privacy presente sul sito della Provincia di Piacenza (<https://www.provincia.pc.it/sottolivello.php?idsa=200&idbox=40&idvocebox=169>)

Si rimanda in ogni caso alle "Linee guida 8/2020 sul targeting degli utenti di social media" versione 2.0 emesse dall'European Data Protection Board" (EDPB) [https://edpb.europa.eu/system/files/2021-11/edpb\\_guidelines\\_082020\\_on\\_the\\_targeting\\_of\\_social\\_media\\_users\\_it\\_0.pdf](https://edpb.europa.eu/system/files/2021-11/edpb_guidelines_082020_on_the_targeting_of_social_media_users_it_0.pdf)