



COMUNE DI NAPOLI



# Social Media Policy del Comune di Napoli

## Sommario

1. La Social Media Policy del Comune di Napoli.....	2
1.1 Introduzione.....	2
1.2 I canali social del Comune di Napoli.....	2
1.3 Altri canali di comunicazione.....	3
1.3.1 Assistenti virtuali (chatbot) e Intelligenza Artificiale (IA).....	3
2. Social Media Policy Esterna.....	4
2.1 Contenuti.....	4
2.2 Moderazione.....	4
2.2.1 Uso corretto delle emoji.....	5
2.3 Interazione con gli utenti.....	5
2.4 Accessibilità.....	5
2.5 Privacy.....	5
3. Social Media Policy Interna.....	6
3.1 I soggetti.....	6
3.2 Utilizzo in rappresentanza dell'ente.....	6
3.3 Utilizzo privato.....	7

# 1. La Social Media Policy del Comune di Napoli

## 1.1 Introduzione

Attraverso i Social Media il Comune di Napoli comunica con i cittadini. Questi strumenti hanno dimostrato di fornire notevoli opportunità di scambio e diffusione di informazioni tra l'amministrazione e la popolazione, in termini di:

- divulgazione di contenuti di pubblico interesse;
- monitoraggio in tempo reale delle reazioni;
- creazione di un rapporto diretto con l'utenza;
- partecipazione alla vita amministrativa;
- costruzione di un rafforzato senso di appartenenza

L'amministrazione comunale, recependo le recenti disposizioni normative, con il presente documento promuove il corretto utilizzo di tali strumenti da parte di utenti e dipendenti.

## 1.2 I canali social del Comune di Napoli

L'elenco degli account social ufficiali istituzionali, disponibile in homepage sul sito Internet del Comune di Napoli [www.comune.napoli.it](http://www.comune.napoli.it), è il seguente:

	<b>Facebook</b>	<a href="http://www.facebook.com/ComunedINapoli">www.facebook.com/ComunedINapoli</a>	<b>Informazioni e contenuti multimediali di carattere generale e di servizio</b>
	<b>Twitter</b>	<a href="http://twitter.com/ComuneNapoli">twitter.com/ComuneNapoli</a>	<b>Brevi informazioni di servizio e notizie di interesse generale (dispositivi di traffico, bandi di gara, ecc.)</b>
	<b>Instagram</b>	<a href="http://www.instagram.com/comunedinapoli">www.instagram.com/comunedinapoli</a>	<b>Contenuti di natura culturale, artistica e di rilevanza turistica</b>
	<b>LinkedIn</b>	<a href="http://www.linkedin.com/company/comune-di-napoli">www.linkedin.com/company/comune-di-napoli</a>	<b>Bandi di concorso, procedure di gara, opportunità professionali e corporate identity</b>
	<b>YouTube</b>	<a href="http://www.youtube.com/user/comunenapoli">www.youtube.com/user/comunenapoli</a>	<b>Dirette streaming delle sedute consiliari, interviste, conferenze stampa, ecc.), contenuti della WebTV del Comune di Napoli</b>
	<b>Telegram</b>	<a href="http://t.me/comunedinapoli">http://t.me/comunedinapoli</a>	<b>Informazioni in tempo reale su allerte meteo, dispositivi di circolazione e altre notizie rilevanti</b>
	<b>WhatsApp</b>	<a href="https://whatsapp.com/channel/0029Va7Y6Wj5q08kF0iX7I2G">https://whatsapp.com/channel/0029Va7Y6Wj5q08kF0iX7I2G</a>	<b>Aggiornamenti e informazioni di servizio, avvisi pubblici, eventi e attività promosse dall'amministrazione</b>
	<b>Threads</b>	<a href="http://www.threads.net/@comunedinapoli">www.threads.net/@comunedinapoli</a>	<b>Brevi informazioni di servizio, notizie di interesse culturale, innovazione e cittadinanza digitale</b>



I canali social istituzionali non possono essere utilizzati per la presentazione di istanze, domande o modulistica, perché si aggiungono, ma non sostituiscono, quelli ufficiali per la raccolta di reclami e/o segnalazioni (Ufficio Relazioni con il Pubblico – URP) ed altre finalità specifiche.

Pertanto, per contattare il Comune di Napoli è possibile utilizzare le informazioni disponibili alla pagina [www.comune.napoli.it/contatta-il-comune](http://www.comune.napoli.it/contatta-il-comune).

Le richieste, le segnalazioni e le domande pubblicate dagli utenti possono essere inoltrate agli Uffici competenti al fine di fornire risposte e informazioni.

### 1.3 Altri canali di comunicazione

Il Comune di Napoli ha a disposizione ulteriori canali di comunicazione, tra cui:

	<b>Sito Istituzionale</b>	<a href="http://www.comune.napoli.it">www.comune.napoli.it</a>	Tutte le informazioni che riguardano la città e l'amministrazione (bandi, gare, avvisi, servizi digitali, etc.)
	<b>WebTV</b>	<a href="https://multimediale.comune.napoli.it">https://multimediale.comune.napoli.it</a>	Rappresenta la piattaforma multimediale per la diffusione di contenuti, servizi giornalistici, video e rubriche tematiche riguardanti la città e l'amministrazione

Nell'ambito della verticalizzazione delle attività, eventuali nuovi profili social saranno gestiti autonomamente dai vari servizi all'interno di un sistema unificato di organizzazione delle risorse che garantisca, attraverso il coordinamento con il servizio di Comunicazione istituzionale e Portale web, coerenza di contenuti e stile.

Ciascun servizio dovrà garantire il rispetto delle regole di utilizzo del logo e di gestione dell'immagine dell'ente in conformità con le disposizioni contenute nel Manuale della Corporate Identity ([www.comune.napoli.it/corporate](http://www.comune.napoli.it/corporate)).

#### 1.3.1 Assistenti virtuali (chatbot) e Intelligenza Artificiale (IA)

Gli assistenti virtuali, come i *chatbot*, offrono ai cittadini un'interfaccia interattiva per accedere a informazioni e servizi in tempo reale, guidandoli verso approfondimenti e assistenza tradizionale.

L'utilizzo di assistenti virtuali e di sistemi di Intelligenza Artificiale è inteso come un supporto e non come un'alternativa ai canali di comunicazione tradizionali, in particolar modo laddove l'interazione umana rappresenti una necessità imprescindibile.

Eventuali sistemi implementati dal Comune di Napoli dovranno rendere chiaro e inequivocabile che il servizio utilizzato non prevede l'interazione con un operatore umano.

## 2. Social Media Policy Esterna

La *Social Media Policy Esterna* è il codice di condotta che regola le interazioni tra l'ente e i cittadini su internet e sui social network.

### 2.1 Contenuti

I contenuti pubblicati sugli account del Comune di Napoli hanno carattere multimediale (immagini, testi, video, dirette web, infografiche, report, presentazioni, ecc.).

Il Servizio Comunicazione istituzionale e Portale web si occupa della creazione e della diffusione dei messaggi e si fa garante nonché promotore della *corporate identity* dell'amministrazione.

Tutti i contenuti creati direttamente dal Comune di Napoli e pubblicati sui Social Media e sul web sono da considerarsi con licenza *Creative Commons* 4.0, se non diversamente indicato. Pertanto, possono essere

commentate, condivise, riprodotte e distribuite liberamente, anche per finalità commerciali, purché se ne riconosca sempre la fonte.

### 2.2 Moderazione

La moderazione dei contenuti sui Social Media dell'ente è finalizzata a garantire un ambiente online sicuro, rispettoso e costruttivo per tutti gli utenti.

Ai cittadini che intendono utilizzare lo spazio offerto sui Social Media istituzionali in maniera attiva, il Comune di Napoli chiede di mantenere 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 riconducibili al concetto di *netiquette*.

I commenti pubblicati dagli utenti non sono moderati preventivamente, ma il monitoraggio è assicurato compatibilmente con gli orari di ufficio. Il Comune di Napoli non può garantire la rimozione immediata di tutti i contenuti inopportuni. Gli utenti sono, pertanto, incoraggiati a segnalare interventi offensivi o inappropriati affinché l'amministrazione possa provvedere tempestivamente alla loro cancellazione.

Saranno rimossi nel più breve periodo possibile:

- i contenuti che rappresentano insulti o contengono un linguaggio offensivo, volgare, diffamatorio, discriminatorio, razzista o sessista;
- i commenti o i messaggi che violano la privacy di terze persone o che costituiscono molestie o minacce;
- i contenuti che promuovono attività illegali, come la violazione del diritto d'autore e marchi registrati, nonché la diffusione di materiale pornografico o la promozione di atti violenti;
- i contenuti che costituiscono *spam* o pubblicità non autorizzata, inclusi messaggi commerciali o di propaganda politica.

L'interesse pubblico degli argomenti è un requisito essenziale. Potranno essere rimossi, a discrezione dell'amministrazione, i commenti che trattano questioni personali, così come i contenuti non rilevanti per l'ente, che non contribuiscono alla discussione o considerati *off-topic*.

Il Comune di Napoli si riserva il diritto di adottare misure appropriate e graduali nei confronti di coloro che violano ripetutamente la Social Media Policy o altre norme di legge. Tali misure possono includere il blocco o il *ban* – temporaneo o permanente - dell'utente, nonché la segnalazione alle autorità competenti e, in casi particolarmente gravi, alle forze dell'ordine.

#### 2.2.1 Uso corretto delle emoji

Le *emoji* sono icone di piccole dimensioni che forniscono una rappresentazione immediata di un'emozione, un simbolo o uno stato d'animo della persona. Analogamente al contenuto testuale, anche le *emoji* sono oggetto di moderazione.

Saranno cancellate nel più breve tempo possibile quelle che incitano all'odio, alla violenza, al razzismo, o che comunque risultino offensive, anche in considerazione al contesto e alla tipologia di messaggio che si intende veicolare o che risulti percepito.

### 2.3 Interazione con gli utenti

Il Comune di Napoli si impegna a rispondere a richieste di informazioni e chiarimenti compatibilmente con gli orari di lavoro degli uffici e con i tempi necessari a fornire risposte certe e pertinenti.

Si ricorda che non è possibile esperire azioni di accesso agli atti attraverso i canali social.

### 2.4 Accessibilità

Ogni piattaforma Social è responsabile per il livello di accessibilità informatica garantito ai propri utenti.

Il Comune di Napoli si impegna a privilegiare, in base a quanto consentito da ciascun Social Media, l'uso di funzionalità accessibili. L'ente non può comunque essere ritenuto responsabile per eventuali difficoltà nell'accessibilità ai contenuti da esso diffusi attraverso gli account ufficiali sui Social Media.

In ogni caso, l'amministrazione si impegna a garantire i livelli di accessibilità informatica rispetto ai contenuti pubblicati sul proprio sito web istituzionale.

### 2.5 Privacy

Il trattamento dei dati personali all'interno delle piattaforme di Social Media è regolato dai termini di servizio che ogni utente accetta al momento della registrazione.

I dati personali pubblicati dagli utenti in violazione della normativa sulla privacy saranno rimossi.

I dati raccolti o inviati direttamente al Servizio Comunicazione istituzionale e Portale web attraverso messaggi saranno trattati nel rispetto del Regolamento Europeo UE 2016/679.

## 3. Social Media Policy Interna

La *Social Media Policy Interna* stabilisce le linee guida che regolano le interazioni tra l'ente e i suoi dipendenti su internet e sui social network. Ha la finalità di illustrare i comportamenti che il dipendente deve adottare nell'ambito dell'utilizzo privato e di rappresentanza degli strumenti di comunicazione.

### 3.1 I soggetti

La *Social Media Policy Interna* si applica ai soggetti indicati nell'art. 2 del "Codice di comportamento dei dipendenti del Comune di Napoli", ed in particolare:

- ai dipendenti, sia a tempo indeterminato che determinato, ivi compresi i titolari di organi e di incarichi negli uffici di diretta collaborazione delle autorità politiche;
- ai collaboratori o consulenti, titolari di qualsiasi tipologia di contratto o incarico e a qualsiasi titolo;
- ai soggetti che intervengono nei processi lavorativi dell'ente per finalità formative, di stage e/o tirocinio, di pratica forense, di pubblica utilità o altre assimilabili sotto la direzione dell'amministrazione.

### 3.2 Utilizzo in rappresentanza dell'ente

In linea con quanto già stabilito dalle normative e in particolare dal vigente C.C.N.L., le violazioni del Codice di Comportamento, anche nell'ambito dell'utilizzo dei social media, hanno una ricaduta disciplinare e la determinazione delle relative sanzioni tengono conto dei principi di gradualità e proporzionalità come stabilito al comma 1 dell'art. 71 del vigente C.C.N.L., come, peraltro, ribadito dal DPR n. 81/2023.

Il dipendente risponde, in proporzione al proprio livello gerarchico e di responsabilità, del contenuto dei messaggi trasmessi attraverso i canali digitali. Inoltre, nell'utilizzo degli account istituzionali dell'amministrazione, ha cura di:

- non utilizzare i profili istituzionali per fini diversi da quelli previsti, nelle ipotesi in cui questo rischi di compromettere la sicurezza e/o la reputazione dell'amministrazione;
- evitare di utilizzare la propria casella di posta elettronica istituzionale per fini personali. Altresì non è consentito l'utilizzo della email personale per comunicazioni istituzionali, salvo casi di forza maggiore;
- non inviare messaggi di posta elettronica, all'interno o all'esterno dell'amministrazione, dal contenuto oltraggioso, discriminatorio o che possano costituire fonte di responsabilità per l'amministrazione;
- uniformare le modalità di firma dei messaggi di posta elettronica di servizio, in modo da consentire la propria identificazione, indicando i propri recapiti istituzionali;

- utilizzare gli strumenti informatici forniti dall'amministrazione per l'espletamento dei compiti connessi al rapporto di lavoro, fatte salve le incombenze personali che non comportino l'allontanamento dalla sede di servizio;
- evitare toni offensivi, diffamatori e osceni o comunque lesivi della dignità altrui.

### 3.3 Utilizzo privato

Il dipendente, nell'utilizzo dei propri account di social media, ha cura di:

- non ledere il prestigio e l'immagine dell'amministrazione nell'espressione delle proprie opinioni, attraverso la condivisione di contenuti multimediali (testi, immagini, video, emoji, gif, etc.);
- verificare che le opinioni espresse, proprie o di terzi, non siano in alcun modo attribuibili all'amministrazione di appartenenza o possano, in alcun modo, lederne il prestigio o l'immagine;
- astenersi da qualsiasi intervento o commento che possa nuocere al prestigio, al decoro o all'immagine dell'amministrazione di appartenenza o della Pubblica Amministrazione in generale;
- non trattare pubblicamente, attraverso post, tweet, messaggi di testo o vocali, video, immagini, anche se indirettamente, comunicazioni attinenti al proprio ufficio;
- non divulgare, per ragioni non inerenti al rapporto di lavoro, i documenti e le informazioni di cui abbia disponibilità;

L'amministrazione si riserva l'opportunità di esperire i controlli necessari sulla base delle segnalazioni pervenute in relazione alla violazione della presente *Social Media Policy*.