

Art. 1 – OGGETTO

Il presente disciplinare regola l'utilizzo e la gestione dei profili istituzionali dell'Unione dei Comuni della Bassa Romagna nei siti di social networking e definisce le principali regole di gestione dei social media, distinguendo tra la policy esterna, che riguarda le regole di comportamento per l'utenza, i contenuti e le modalità di relazione dell'Ente negli spazi social, e la policy interna, che stabilisce le modalità d'uso da parte del personale, l'utilizzo in rappresentanza dell'Ente e in modalità privata, la gestione degli account e il codice di comportamento.

Art. 2 – PRINCIPI

L'Unione dei Comuni della Bassa Romagna riconosce il web e i new media tra gli strumenti principali per il raggiungimento dell'efficacia dell'informazione e della comunicazione pubblica e di emergenza, nonché di dialogo con i cittadini, ai fini dell'espletamento dei doveri di comunicazione previsti dall'art. 1, comma 5 della L. n. 150/2000.

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.

L'esigenza di fornire al cittadino risposte precise, tempestive e trasparenti, in risposta a una domanda sempre più elevata, rende i profili istituzionali aperti sui social network dall'Unione dei Comuni della Bassa Romagna 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.

ART. 3 – FINALITA'

L'Unione dei Comuni della Bassa Romagna utilizza i social media per informare, comunicare e fornire un canale di ascolto attivo. Attraverso i social network intende favorire la partecipazione, il confronto e il dialogo anche attraverso la rete.

Con queste attività, l'Amministrazione persegue finalità istituzionali e di interesse generale. In particolare, intende fornire:

- Comunicazione istituzionale per diffondere informazioni ufficiali riguardanti le attività, i progetti e gli eventi dell'ente, nonché le decisioni prese a livello amministrativo. L'obiettivo è promuovere la trasparenza e l'accessibilità delle singole iniziative.
- Coinvolgimento della comunità
- Promozione del territorio: i canali social possono essere utilizzati per promuovere le

risorse culturali, turistiche ed economiche del territorio per valorizzarlo e fornire informazioni di rilevanza per turisti e visitatori, in accordo con i singoli comuni e a supporto delle loro esigenze.

- Comunicazione d'emergenza per la veicolazione immediata e più amplificata possibile di messaggi, avvisi e prescrizioni di tutela dell'incolumità pubblica da diffondersi in modo diretto e ufficiale, in condivisione con la Protezione civile, le forze dell'ordine e gli organi di vigilanza coinvolti, contrastando una possibile manipolazione dell'informazione e l'alimentarsi di pericolose fake news
- Presidio, partecipazione e moderazione della "conversazione mediatica" inerente l'operato dell'Ente, al fine di garantire riposte competenti e autorevoli.

Le informazioni vengono diffuse esclusivamente a titolo gratuito.

ART. 4 – PROFILI ISTITUZIONALI E TEMATICI

Sono da considerare profili istituzionali non solo il profilo principale dell'Unione dei Comuni della Bassa Romagna, ma anche tutti gli altri profili dei Comuni e tematici gestiti dai singoli servizi.

La gestione degli strumenti è coordinata a livello generale dal Servizio Comunicazione e Informazione dell'Unione.

L'apertura, la cancellazione e la gestione di uno o più social media devono essere autorizzate dal Servizio Comunicazione e Informazione, su richiesta dei singoli responsabili.

L'elenco dei social network attivi e delle relative pagine, con l'indicazione del servizio competente alla gestione e degli amministratori, è costantemente aggiornato e reso disponibile nel portale istituzionale dell'Ente.

- **Pagina Facebook istituzionale:**
https://www.facebook.com/Unionebassaromagna/?locale=it_IT
- **Pagine Facebook dei Comuni:**
https://www.facebook.com/comunedialfonsine/?locale=it_IT
https://www.facebook.com/ComuneBagnacavallo/?locale=it_IT
https://www.facebook.com/comunedibagnaradiromagna/?locale=it_IT
https://www.facebook.com/comuneconselice/?locale=it_IT
https://www.facebook.com/CotignolaNotizie/?locale=it_IT
https://www.facebook.com/UrpFusignano/?locale=it_IT
https://www.facebook.com/comunedilugo/?locale=it_IT
https://www.facebook.com/massalombarda.comune/?locale=it_IT
<https://www.comune.santagatasulsanternor.it/>
- **Pagine Facebook tematiche:**

<https://www.facebook.com/BassaRomagnaEU/?locale=it> IT

<https://www.facebook.com/bassaromagnamia/?locale=it> IT

<https://www.facebook.com/plbassaromagna>

- **Instagram:**

<https://www.instagram.com/comunealfonsine/?hl=it>

<https://www.instagram.com/comunebagnacavallo/?hl=it>

https://www.instagram.com/comune_bagnaradiromagna/

<https://www.instagram.com/comuneconselice/>

https://www.instagram.com/comune_di_cotignola/

https://www.instagram.com/comune_di_fusignano/

https://www.instagram.com/comune_lugo/

<https://www.instagram.com/comunemassalombarda/?hl=it>

<https://www.instagram.com/comune.santagatasulsanternio/>

<https://www.instagram.com/bassaromagna/>

- **YouTube:** <https://www.youtube.com/channel/UCtobYxU34r8MZxcNUfkCNCA>

- **Linkedin:** <https://it.linkedin.com/company/unione-dei-comuni-della-bassa-romagna>

ART. 4bis – MALFUNZIONAMENTI TECNICI

Le piattaforme tecnologiche su cui sono installati i social media non sono di proprietà dell'Unione dei Comuni della Bassa Romagna. Qualsiasi malfunzionamento non è quindi imputabile all'Ente.

ART. 5 - SERVIZIO RESPONSABILE

Il responsabile dei profili istituzionali principali dell'Unione dei Comuni della Bassa Romagna è il responsabile del Settore a cui è assegnato il Servizio Comunicazione, o un suo delegato. Per i profili tematici e dei singoli Comuni, la responsabilità ricade invece sul servizio che ne ha richiesto l'apertura e che ne garantisce la corretta gestione.

In entrambi i casi, il responsabile del profilo è tenuto a tutelare i principi contenuti nel presente regolamento, assicurando il rispetto delle linee guida di comunicazione dell'Ente.

Il **Servizio Comunicazione e informazione** è deputato alla selezione dei contenuti principali da pubblicare sui profili istituzionali, in base ai criteri previsti dall'art. 1, comma 5, della L. n. 150/2000, mentre gli altri profili tematici e comunali devono attenersi al presente disciplinare e condividere di norma i contenuti con il Servizio Comunicazione e informazione, al fine di garantire una comunicazione univoca e omogenea.

A tal fine, è stato istituito un **gruppo di staff**, con il compito di condividere periodicamente le esigenze di comunicazione esterna relative a notizie, progetti o avvisi di particolare interesse per l'utenza.

Gli incaricati della gestione dei social dovranno monitorare, moderare e rispondere ai commenti e ai messaggi ricevuti. Il **tono, lo stile e l'immagine** dei contenuti pubblicati dovranno essere coerenti con l'identità istituzionale dell'Unione e con i suoi valori di trasparenza, inclusione e servizio alla cittadinanza.

Non è consentito l'utilizzo del logo e l'indicazione "Unione dei Comuni della Bassa Romagna" in pagine che non siano amministrate dal Servizio Comunicazione e Informazione o dal gruppo di staff.

Per contattare il Servizio: comunicazione@unione.labassaromagna.it

ART. 6 - RUOLI E RESPONSABILITA'

Presidio e tempi di risposta

Le pagine sono moderate dai dipendenti individuati dall'art. 5 dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 14. In caso di eventi particolari o emergenze è garantita la comunicazione anche oltre l'orario ordinario.

Le richieste vengono lette, monitorate e prese in carico: laddove possibile, si forniscono direttamente informazioni di primo livello; in alternativa si indirizza ai percorsi istituzionali e agli uffici competenti. Le risposte sono fornite nel minor tempo possibile e, comunque, presumibilmente entro 72 ore. Se necessario un tempo maggiore, verrà data una risposta interlocutoria a conferma della presa in carico.

Le informazioni possono essere fornite direttamente nei commenti o tramite messaggistica privata, qualora sia necessario tutelare la privacy o la dignità personale degli utenti. Le risposte contengono, ove disponibili, link a siti istituzionali, indirizzi e-mail o numeri telefonici utili per approfondimenti.

I profili istituzionali non possono essere utilizzati per la denuncia di reati e non sono canali ufficiali per raccogliere segnalazioni oppure reclami. Per tali attività è necessario utilizzare gli strumenti messi a disposizione per raccogliere segnalazioni, richieste o reclami: gli Urp — Uffici relazioni con il pubblico dei nove comuni o il servizio "[Rilfedeur](#)".

Gli amministratori e i dipendenti che desiderino intervenire nelle conversazioni social possono farlo utilizzando i loro account/profilo personali, dei quali mantengono la responsabilità.

Regole di partecipazione

Le pagine sono spazi pubblici aperti ai commenti e alle opinioni di tutti, nel rispetto di alcune regole di comportamento:

- Gli interventi devono essere pertinenti rispetto al tema del post. Sono off topic, e quindi soggetti a moderazione, i contenuti non inerenti, lo spam e la pubblicità.
- I commenti e le discussioni pubblicate devono rimanere costruttivi e civili. Non sono tollerati comportamenti polemici reiterati (trolling, flame), insulti, linguaggio offensivo o scurrile, turpiloquio, minacce, diffamazioni, né attacchi personali a persone o gruppi.
- Non sono ammessi contenuti discriminatori, razzisti, sessisti, omofobi o che ledano la dignità di minoranze, minori o persone con disabilità.
- È vietata la diffusione non autorizzata di dati personali di terzi.
- Non sono ammessi post o commenti di propaganda politica o elettorale, in ottemperanza alla legge 28/2000.
- Non sono ammessi contenuti che violino la legge: attività illegali, incitazione all'odio, violazioni del diritto d'autore, utilizzo non autorizzato di marchi registrati.

Azioni di moderazione

I gestori possono nascondere contenuti ritenuti non conformi. Nei casi più gravi (offese, minacce, spam ripetuto, violazioni della legge) gli utenti potranno essere bloccati e segnalati ai gestori della piattaforma e, se necessario, all'autorità giudiziaria.

ART. 8 – MODALITA' D'USO PRIVATO

Il personale interno che gestisce i social media dell'Unione dei Comuni della Bassa Romagna deve attenersi alle regole di comportamento che riguardano i dipendenti pubblici, sia nei confronti dell'Amministrazione che degli utenti, ai sensi dell'art. 11 -ter e seguenti del Codice di comportamento dei dipendenti pubblici.

Nel caso in cui il personale interno acceda ai social in modalità d'uso privato, ovvero con un account personale per i propri interessi, deve tener conto di quanto previsto nelle "Linee Guida per i siti web della PA – Vademecum Pubblica Amministrazione e social media".

« In tal caso, al di là della prassi d'accesso dal luogo di lavoro, va considerato che la persona può essere comunque identificata dagli altri utenti dello stesso social network come un dipendente della PA e, come tale, deve impegnarsi a mantenere un comportamento corretto.» (pag. 31 "Linee Guida per i siti web della PA – Vademecum Pubblica Amministrazione e social media").

Pertanto, il personale dovrà considerare lo spazio virtuale del social network come spazio pubblico e non privato, in particolare per quanto riguarda il lavoro e le tematiche che attengono la propria Amministrazione.

Anche nell'uso dei social, il dipendente dovrà quindi comportarsi correttamente in modo da non ledere l'immagine di sé come dipendente pubblico né l'immagine dell'Amministrazione; in particolare non potrà rendere pubblici informazioni, foto, video, audio che possano ledere l'immagine dell'Amministrazione, l'onorabilità dei colleghi, la riservatezza e la dignità delle persone.

ART. 8 – LINEE GUIDA PER COMUNICAZIONI UFFICIALI

I contenuti pubblicati sui canali social dell'Unione dei Comuni della Bassa Romagna, come tutti quelli della comunicazione istituzionale, sono definiti dall'art. 1, comma 5, della L. n. 150/2000 e riguardano in particolare:

- illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative, al fine di facilitarne l'applicazione;
- illustrare le attività delle istituzioni e il loro funzionamento;
- favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza e il corretto utilizzo;
- promuovere conoscenze ampie e approfondite su temi di rilevante interesse pubblico e sociale;
- favorire processi di semplificazione e modernizzazione degli apparati amministrativi, garantendo la trasparenza dei procedimenti;
- promuovere l'immagine delle amministrazioni, nonché quella dell'Italia, in Europa e nel mondo, dando visibilità a eventi di rilievo locale, regionale, nazionale e internazionale.

Accanto a questi obiettivi generali, i contenuti condivisi riguardano anche:

- informazioni su attività e servizi dell'Ente;
- azioni di coinvolgimento e partecipazione dei cittadini;
- promozione di incontri ed eventi;
- messaggi di pubblico interesse provenienti da altre istituzioni;
- aggiornamenti in caso di emergenze o disservizi.

Se non diversamente indicato, i contenuti provengono direttamente dall'Unione dei Comuni della Bassa Romagna.

Il piano di comunicazione

Il piano di comunicazione è lo strumento che consente al Servizio competente di integrare obiettivi, pubblici di riferimento, strategie, azioni e strumenti secondo un disegno organico e razionale. Esso permette di avere una visione complessiva della comunicazione, interna ed esterna, e rappresenta una leva di innovazione organizzativa,

migliorando non solo l'efficienza e l'efficacia della comunicazione, ma anche la qualità delle relazioni e del dialogo con cittadini e portatori di interesse.

Il piano è uno strumento operativo per tutti gli uffici, direttamente o indirettamente coinvolti nelle attività di comunicazione, ed è condiviso e accessibile a tutti gli interessati.

Condivisione, limiti e responsabilità

I contenuti prodotti (testi, foto, infografiche, video e altro materiale multimediale) sono pubblici e liberamente condivisibili, purché non siano ripubblicati come propri e con l'obbligo di citare la fonte.

L'Unione dei Comuni della Bassa Romagna si riserva la facoltà di rilanciare contenuti generati da terzi qualora ritenuti di pubblico interesse, fermo restando che non si assume responsabilità per eventuali errori o inesattezze, pur operando, nei limiti del possibile, verifiche sull'attendibilità.

L'aggregazione con contenuti di terzi, la ripubblicazione in altri contesti o rielaborazioni non sono sotto il controllo dell'Ente.

La presenza di spazi pubblicitari sulle piattaforme social non dipende dal Servizio competente, ma è gestita autonomamente dai rispettivi provider.

L'Unione dei Comuni della Bassa Romagna si riserva inoltre di segnalare ai gestori delle piattaforme e, se necessario, alle autorità competenti, eventuali casi di violazione della proprietà intellettuale o di abuso dell'identità e dell'immagine dell'Ente (es. account falsi o non autorizzati).

Tono di voce

Il tono di voce dei canali social dell'Unione dei Comuni della Bassa Romagna deve essere **neutro e istituzionale**, rispettando la natura ufficiale della comunicazione dell'Ente. Allo stesso tempo, il linguaggio deve rimanere **inclusivo, accessibile e chiaro**, in modo che le informazioni siano comprensibili a tutti i cittadini e utenti. L'obiettivo è evitare tecnicismi non necessari e formule eccessivamente formali, privilegiando frasi concise e dirette, senza rinunciare alla correttezza e al rigore delle informazioni trasmesse.

ART. 9 – PRIVACY E TRATTAMENTO DATI

Il trattamento dei dati personali degli utenti segue le policy in uso nelle diverse piattaforme utilizzate. In ogni caso i dati particolari contenuti in commenti o interventi all'interno dei canali social dell'Unione dei Comuni della Bassa Romagna verranno

rimossi. I dati condivisi dai cittadini attraverso i messaggi privati spediti direttamente ai gestori dei canali saranno trattati nel rispetto delle leggi italiane sulla privacy.

Ricordiamo che la legge fissa a 14 anni l'età minima per il consenso al trattamento dei propri dati personali.

ART. 10 – AGGIORNAMENTO POLICY

Il rispetto di tutti i principi disciplinati dal presente documento è finalizzato alla creazione di un ambiente online inclusivo e rispettoso in cui l'Unione dei Comuni della Bassa Romagna possa offrire all'utenza pubblica una comunicazione efficace, professionale, coerente e coordinata sui diversi profili social dell'Ente, a sostegno della percezione di trasparenza e di efficienza nella relazione di fiducia che si intende offrire e garantire alla cittadinanza. Questa policy è stata aggiornata nel mese di ottobre 2025, ma non si escludono ulteriori aggiornamenti alla luce dei cambiamenti di piattaforme, linguaggio oppure obiettivi dell'Ente.