



# Costituzione del Social media team e linee guida di gestione

## Policy interne/1

Modalità di apertura e di gestione degli account istituzionali  
del Comune di Figline e Incisa Valdarno.

Documento di: settembre 2019



## INDICE GENERALE

<b>Art. 1</b> Oggetto delle linee guida	3
<b>Art. 2</b> Finalità delle linee guida	3
<b>Art. 3</b> Caratteristiche del personale del Social media team	3
<b>Art. 4</b> Interazione con i cittadini	4
<b>Art. 5</b> Composizione del Social media team	4
<b>Art. 6</b> Social media attivati dal Comune di Figline e Incisa Valdarno	5
<b>Art. 7</b> Procedimento di approvazione nuovi account	6
<b>Art. 8</b> Procedimento di pubblicazione	6
<b>Art. 9</b> Privacy, policy interne, policy esterne nell'uso dei social media	6
<b>Art. 10</b> Formazione e aggiornamento dei componenti del Social media team	6
<b>Art. 11</b> Norme finali ed entrata in vigore	7



## Art. 1 Oggetto delle linee guida

Le presenti linee guida individuano le professionalità interne all'ente che costituiscono il Social media team del Comune di Figline e Incisa Valdarno, disciplinando le modalità di accesso, gestione e apertura degli account istituzionali.

## Art. 2 Finalità delle linee guida

Nell'ambito delle attività di comunicazione istituzionale il Comune di Figline e Incisa Valdarno intende sviluppare e uniformare le attività sui social media dell'ente attraverso l'istituzione di un Social media team. L'obiettivo è il coordinamento delle attività svolte sugli account istituzionali tese a divulgare informazioni di servizio e comunicazioni istituzionali (a titolo di esempio: bandi, scadenze, informazioni di servizio e di pubblica utilità, comunicazioni del Sindaco e dello staff del Sindaco, aggiornamenti in situazioni di emergenza, comunicati stampa, video, fotonotizie ecc.), favorire la trasparenza dell'attività amministrativa, la promozione del territorio e di eventi pubblici.

## Art. 3 Caratteristiche del personale del Social media team

Le funzioni descritte all'art.2 delle presenti linee guida richiedono competenze specifiche, pertanto le figure afferenti al Social media team dovranno avere:

- ottima capacità di stimolare e adeguare continuamente le modalità della presenza dell'ente sui social media;
- un'approfondita conoscenza delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione oltre che dei nuovi media;
- la capacità di raccordarsi con le tematiche relative ai nuovi canali dell'ente definite nell'ambito del Social media team e di relazionarsi con i soggetti interni ed esterni di riferimento per tali tematiche;
- la necessaria preparazione per il coordinamento di tali canali nell'ambito del Social media team e di raccordo della rete dei delegati alla gestione;
- la conoscenza delle principali normative nel campo della comunicazione, dell'informatica, della privacy, dell'accessibilità.

Si specifica che i membri del Social media team utilizzeranno i social network in orario di lavoro solo a fini esclusivamente istituzionale. Non è pertanto consentito l'uso privato dei social network, riguardo al quale si rimanda al rispetto del Codice di comportamento dei dipendenti del Comune di Figline e Incisa Valdarno.



## Art. 4 Interazione con gli utenti

Come descritto nell'art.5, comma 5 delle “Linee guida per l'utilizzo dei social media del Comune di Figline e Incisa Valdarno”, i canali social vengono monitorati e implementati dal lunedì al venerdì, fatta salva la necessità dell'Ente di pubblicare materiali anche in altri giorni della settimana.

Il Social media team si impegna comunque a presidiare costantemente (anche al di fuori di questi orari) le varie pagine/account, impegnandosi nell'obiettivo condiviso di garantire un'elevata reattività di risposta agli utenti: tuttavia i tempi di risposta variano in base al tipo di domanda. Non tutto può essere risolto attraverso i canali social, ma i moderatori si impegnano ad indicare all'utente le soluzioni migliori.

Il Social media team, sulla base dei principi fissati dall'art.5, comma 3 delle “Linee guida per l'utilizzo dei social media del Comune di Figline e Incisa Valdarno”, si impegna a mantenere un atteggiamento proattivo nei confronti degli utenti promuovendo una comunicazione non ostile.

## Art. 5 Composizione del Social media team

1. Il Social media team è composto da:

- il Comunicatore istituzionale;
- i responsabili di settore (e/o loro delegati) i cui servizi sono rappresentati sui social media.
- Il responsabile dello Sportello FacileFIV;
- il responsabile del Centro Elaborazione Dati;
- un giornalista dell'Ufficio stampa se presente nella struttura dell'ente.

2. Il Social media team è coordinato dal Comunicatore istituzionale, che dispone delle credenziali di accesso a tutti gli account istituzionali su disposizione del Sindaco, il quale detiene le password in qualità di rappresentante legale dell'ente (così come stabilito dall'art.3, comma 2 delle “Linee guida per l'utilizzo dei social media del Comune di Figline e Incisa Valdarno”).

3. Il Comunicatore istituzionale assegna i ruoli e autorizza la pubblicazione di contenuti sulla base dei profili professionali di ciascun membro del Social media team. Possono avere accesso agli account social istituzionali del Comune di Figline e Incisa Valdarno i titolari (o loro delegati) di aziende esterne all'ente che curano specifiche campagne di comunicazione per un determinato e circoscritto periodo di tempo. La pubblicazione da parte di questi soggetti sui social media istituzionali è vincolata dall'autorizzazione del Social media team.



## Art. 6 Social media attivati dal Comune Figline e Incisa Valdarno

Gli account social istituzionali del Comune di Figline e Incisa Valdarno sono i seguenti:

- **FACEBOOK** - [www.facebook.com](http://www.facebook.com)
  - **/comunefiglineincisa** - pagina con notizie dall'Ufficio Stampa e dall'Ufficio Comunicazione, immagini, fotonotizie, eventi, ricondivisione di informazioni di pubblico interesse.
  - **/autumnia.figline** - pagina dedicata alla manifestazione Autumnia (Agricoltura-Ambiente-Alimentazione) promossa dal Comune di Figline e Incisa Valdarno.
  - **/TeatroComunaleGaribaldi.Figline** - pagina dedicata alle attività del Teatro Comunale Garibaldi di Figline.
  - **/Figline-Incisa-Valdarno-Eventi** - pagina dedicata alla promozione del territorio, delle attività delle associazioni e degli eventi del Comune di Figline e Incisa Valdarno.
  - **/poliziamunicipalefivufficiale/** - pagina non pubblicata - dedicata alle informazioni del servizio di Polizia Municipale del Comune di Figline e Incisa Valdarno.
  - **/primaveriafigline/** - pagina non pubblicata; pagina dedicata alla manifestazione Primavera.
- **TWITTER** - [www.twitter.com](http://www.twitter.com)
  - **/FiglineIncisa** - pubblicazione di notizie dall'Ufficio Stampa e Comunicazione, immagini, fotonotizie, eventi, ricondivisione di informazioni di pubblico interesse.
- **YOUTUBE** - [www.youtube.com](http://www.youtube.com)
  - **/ComuneFiglineIncisaValdarno** - pubblicazione di video-interviste, spot, notizie, eventi riguardanti l'attività dell'Ente.
  - **/ UC7T6cgiaTjXHL5NnCWWhj7ig** - pubblicazione delle sedute del Consiglio Comunale di Figline e Incisa Valdarno
- **INSTAGRAM** - [www.instagram.com](http://www.instagram.com)
  - **/Figlineincisa** - pubblicazione fotonotizie, gallery, video, stories e spot relativi all'attività istituzionale dell'ente.
  - **/TeatroComunaleGaribaldi.Figline** - pubblicazione fotonotizie, gallery, video, stories e spot relative all'attività del Teatro Garibaldi.
- **WHATSAPP** - app per smartphone
  - **+39 377 195 7110** - servizio di messaggistica istantanea gratuito denominato WhatsFIV per l'invio di informazioni riguardante l'Ente
- **TELEGRAM** - app per smartphone
  - <http://telegram.me/comunefiv> - servizio di messaggistica istantanea gratuito denominato TelegramFIV per l'invio di informazioni riguardante l'Ente per usufruire del servizio basta cercare il canale @ComuneFIV e premere il tasto "unisciti".



## Art. 7 Procedimento di approvazione nuovi account

L'eventuale apertura di nuovi account social istituzionali viene stabilita dal Social media team, che ne valuta l'opportunità cercando di evitare la moltiplicazione e la ridondanza di profili/pagine/account all'interno dello stesso social media.

Il Social media team valuta l'efficacia dello strumento e la coerenza del procedimento rispetto alle finalità stabilite nell'art.2 delle presenti linee guida e più in generale richiamate dalla L.150/2000 (art.1, comma 5).

L'obiettivo principale del Social media team è di mantenere coerenza all'interno dell'ecosistema della comunicazione dell'ente.

## Art. 8 Procedimento di pubblicazione

1. La pubblicazione materiale sui social media del Comune di Figline e Incisa Valdarno avviene sulla base di un calendario settimanale condiviso dal Social media team ed è effettuata dai singoli soggetti abilitati.

2. Ciascun autore dei contenuti è responsabile in prima persona di quanto pubblicato.

3. Ciascun autore dei contenuti si impegna a garantire agli utenti le informazioni riguardanti le attività dell'ente assicurando il massimo grado di trasparenza, chiarezza e tempestività di comunicazione, nonché semplicità di linguaggio. Altre indicazioni sui comportamenti da tenere nell'uso dei social media istituzionali sono riportate all'art.5 delle Linee guide per l'utilizzo dei social media del Comune di Figline e Incisa Valdarno.

## Art. 9 Privacy, policy interne, policy esterne nell'uso dei social media

Riguardo alla privacy degli utenti, alle policy esterne sull'utilizzo dei social media, il Social media team adotta le indicazioni riportate negli articoli 5 e 6 delle Linee guide per l'utilizzo dei social media del Comune di Figline e Incisa Valdarno.

## Art. 10 Formazione e aggiornamento dei componenti del Social media team

In considerazione della continua evoluzione che caratterizza i social media, i componenti del Social media team si impegnano a svolgere attività di formazione e aggiornamento nelle modalità stabilite dall'Amministrazione Comunale.



## Art. 11 Norme finali ed entrata in vigore

1. La regolamentazione avviene ex-post rispetto all'iscrizione dell'ente sui Social Media elencati all'art.5 delle presenti linee guida, poiché si è inteso implementare un progetto pilota per valutarne interesse, facilità di aggiornamento e risultati in termini comunicativi.
2. Al momento non sono previsti costi di registrazione o gestione a carico dell'Ente per il funzionamento e l'utilizzo degli account sui social media. Qualora in futuro dovessero essere istituiti canoni o altri costi di gestione, la giunta comunale valuterà l'opportunità di stanziare o meno risorse finanziarie ad hoc.
3. Le presenti linee guida, ferma restando la pubblicazione della relativa delibera di approvazione, entrano in vigore decorsi i 15 giorni dalla data di seconda pubblicazione all'Albo Pretorio, da effettuare dopo che la deliberazione di approvazione è divenuta esecutiva.