

## SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA

### Premessa

Il presente documento definisce le **principali regole di gestione dei social network** della Provincia di Pesaro e Urbino **da parte del personale interno**.

### Modalità d'uso in rappresentanza dell'Ente

La Provincia di Pesaro e Urbino utilizza i social media per informare e per agevolare l'accesso ai servizi da parte dei cittadini, perseguendo finalità istituzionali e di interesse generale. I contenuti diffusi dall'Ente attraverso i social network **non** sostituiscono gli obblighi istituzionali di pubblicità e trasparenza.

**La creazione e la gestione degli account** nei diversi siti di social networking, così come la **definizione dei ruoli e delle responsabilità** devono essere conformi a quanto disposto dalle *"Linee Guida per i siti web della PA – Vademecum Pubblica Amministrazione e social media"* del Ministero della Funzione Pubblica.

### Lo stile di comunicazione

- per la redazione dei post **attenersi alle aree tematiche**, al piano editoriale e alle FAQ, utilizzando se necessario la funzione di programmazione dei post;
- adottare uno **stile amichevole** pur mantenendo la sobrietà propria di una istituzione pubblica, utilizzare il "tu", evitare emoticon e abbreviati (ad esempio evitare l'abbreviativo "x" invece della parola "per"), avviare le risposte con un ringraziamento o con un saluto, **essere sintetici** e ridurre la lunghezza dei link, non assumere toni polemici, anche in caso di reclami o giudizi negativi sull'Ente;
- aggiungere **ad ogni link un breve testo descrittivo** con le parole chiave;
- utilizzare spesso **immagini** (di proprietà dell'Ente o con licenza Creative Commons specificandola e seguendone scrupolosamente le regole);
- non lasciare **nessun post** di richiesta informazioni **privo di risposta**;
- **non eliminare nessun commento** con la sola esclusione dei casi previsti dalla Policy esterna;
- predisporre una **lista di risposte alle possibili critiche** generali rivolte all'Ente;
- **in caso di reclami specifici** sull'operato dell'Ente:
  - contattare l'Ufficio competente per condividere la risposta
  - dar conto di eventuali disguidi e scusarsi
  - illustrare le azioni che sono in programma;
- stimolare la curiosità ponendo domande (lo sapevi che?) e invitare all'azione;
- contattare pagine affini o attinenti;

- controllare regolarmente la sezione Insights;

### **Modalità d'uso privato**

è il caso in cui si **accede a un sito** di social networking **con un account personale** per i propri interessi.

*“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, oltre a quanto previsto dal D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 - Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, 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.**