



Unione Europea



Regione Calabria



Social Media Policy

Programma di Sviluppo Rurale 2014/2020

della Regione Calabria



Unione Europea



Regione Calabria



INDICE

1. Premessa	3
2. Profili istituzionali e Finalità	3
3. Contenuti da pubblicare	3
4. Social media policy interna.....	4
4.1 Modalità d'uso in rappresentanza dell'Ente.....	4
4.2 Funzioni della redazione social.....	5
5. Social media policy esterna	5
6. Informativa sulla privacy	6
7. Contatti.....	7



Unione Europea



Regione Calabria



1. Premessa

Il presente documento è redatto in conformità a quanto disposto dalle *"Linee Guida per i siti web della PA - Vademecum Pubblica Amministrazione e social media"* del Ministero della Funzione Pubblica.

Scopo del documento è quello di informare gli utenti del web sulle finalità, i contenuti e le regole d'uso dei canali social della Regione Calabria per il Programma di Sviluppo Rurale 2014/2020.

Il Regolamento n. 1303/13 (art. 115) stabilisce che le Strategie di Comunicazione dei Programmi Operativi devono essere finalizzate a:

- Pubblicizzare presso i cittadini il ruolo e le realizzazioni della politica di coesione mediante azioni di informazione e comunicazione sui risultati e sull'impatto dei Programmi Operativi;
- Informare i potenziali beneficiari in merito alle opportunità di finanziamento, con particolare riferimento alle procedure di accesso;
- Fornire informazioni su tutti i programmi operativi e sull'accesso agli stessi, comprese informazioni sulle tempistiche di attuazione del Programma;
- Fornire informazione sui risultati e sull'impatto degli accordi di partenariato, dei programmi operativi e delle operazioni;

2. Profili istituzionali e Finalità

Il Dipartimento Agricoltura e Risorse Agroalimentari - Autorità di Gestione del PSR Calabria FEASR 2014/2020 (di seguito Autorità di Gestione) è autorizzato ad attivare un profilo istituzionale sui principali social network: Facebook, Twitter, Youtube.

I social media saranno utilizzati con finalità istituzionali e di interesse generale per informare, comunicare, ascoltare e per favorire la partecipazione, il confronto e il dialogo con cittadini e utenti, nell'ottica della trasparenza e della condivisione, perseguendo finalità istituzionali e di interesse generale.

I contenuti diffusi attraverso i social network non sostituiscono gli obblighi istituzionali di pubblicità e trasparenza.

3. Contenuti da pubblicare

Per quanto riguarda i profili, i contenuti riguarderanno informazioni inerenti: 1) PSR Calabria FEASR 2014/2020 e più in generale la programmazione comunitaria, nazionale e regionale.

I contenuti pubblicati comprendono comunicazioni sulle attività e i servizi erogati, comunicati stampa, pubblicazioni e documenti ufficiali, novità normative, informazioni su iniziative, bandi, eventi e opportunità, immagini e video istituzionali. I canali social vengono utilizzati inoltre per raccogliere commenti, richieste, domande, critiche e suggerimenti.

Sfruttando le opportunità tipiche di questi servizi l'Autorità di Gestione può condividere e rilanciare occasionalmente contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità realizzate da soggetti terzi. In questi casi l'Autorità di Gestione si limita a verificare l'attendibilità della fonte ma non ne certifica i contenuti.

I contenuti pubblicati saranno testi, fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali che



Unione Europea



Regione Calabria



sono da considerarsi in licenza Creative Commons CC BYND 3.0. Possono essere riprodotti liberamente, ma devono sempre essere accreditati al canale originale di riferimento. L'eventuale presenza di spazi pubblicitari nei canali social utilizzati non è sotto il controllo dell'Amministrazione, ma gestita in autonomia dal social network.

Nel rispetto dell'art. 22 c. 11 del D.Lgs. n. 196/03, non devono essere diffusi dati sensibili né giudiziari, pertanto, prima della pubblicazione, gli stessi nonché ogni altra informazione che permetta, direttamente o indirettamente, l'attribuzione a determinate persone, dovranno essere rimossi od oscurati.

4. Social media policy interna

Il presente paragrafo definisce le principali regole di gestione dei social network della Regione Calabria per il Programma di Sviluppo Rurale 2014/2020 da parte del personale interno che sarà impegnato in questa attività (titolarità degli account, livelli di responsabilità, riservatezza dei codici di accesso, gestione dei commenti).

4.1 Modalità d'uso in rappresentanza dell'Ente

L'Autorità di Gestione, perseguendo finalità istituzionali e di interesse generale, utilizza i social media per costruire con i cittadini e con i potenziali beneficiari nuove forme di dialogo e di condivisione delle informazioni.

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.

La modalità descritta riguarda il personale dipendente del Dipartimento Agricoltura, il quale, autorizzato dal Dirigente Generale del dipartimento nonché dall'Autorità di Gestione del PSR Calabria 2014/2020, accede a un sito di social networking con un account istituzionale e attraverso esso agisce in nome e per conto dell'Ente e più specificatamente del Dipartimento e dell'Autorità di Gestione.

Il personale dipendente del Dipartimento Agricoltura accreditato per l'utilizzo dei canali social per le informazioni inerenti il Programma di Sviluppo Rurale 2014/2020, si dovrà attenere alle seguenti regole generali:

- la gestione degli strumenti di rete sociale è coordinata a livello generale dall'Autorità di Gestione;
- il dipendente che agisce sui social dovrà essere sempre identificabile. Tutto ciò che viene pubblicato dovrà riportare il nome e cognome di chi ha effettuato l'inserimento dei contenuti;
- il tipo di comunicazione che il Dipartimento persegue sui canali web è orientata al cittadino e al beneficiario. Sarà una comunicazione di pubblico interesse così come indicata nell'art.3;
- l'autore dei contenuti, pur tenendo presente che nelle piattaforme social lo stile è molto meno formale rispetto a quello istituzionale, deve mantenere credibilità ed autorevolezza e quindi evitare toni ironici o troppo confidenziali;
- l'animazione degli spazi sociali può avvenire attraverso eventuali iniziative partecipative: chat, sondaggi, discussioni aperte;



Unione Europea



Regione Calabria



- tutti i canali social aperti dovranno essere collegati tra loro in modo da consentire la condivisione, la circolarità e l'uniformità delle informazioni pubblicate;
- i tempi di pubblicazione sono decisi nell'ambito dell'organizzazione quotidiana delle attività;
- le regole di gestione e moderazione dei post e dei commenti degli utenti sono dettagliati nel successivo art. 5, Social media policy esterna;
- la condivisione da parte dei cittadini dei contenuti veicolati sui Social è fisiologica alla natura degli stessi e non può essere limitata ad eccezione dell'eventuale segnalazione ai responsabili della piattaforma e alle Forze dell'Ordine dei casi in cui l'utente abusi dei diritti di libertà d'opinione e d'espressione e si configurino espressioni denigratorie o diffamatorie, contrarie alla legge, di istigazione alla violenza o ascrivibili al reato di diffamazione ex art. 595 codice penale;

Tutti i post e i messaggi vengono letti ed analizzati. Quando richiesto, viene sempre fornita risposta nel più breve tempo possibile. Nel caso sia necessario, per assicurare la risposta più pertinente ai commenti, post diretti, il personale autorizzato trasferisce le richieste agli uffici competenti. Nel caso in cui i canali social non siano lo strumento adeguato per fornire la corretta informazione, si provvederà ad informare l'utente circa le corrette modalità di utilizzo del servizio e ad indicare l'Ufficio di riferimento cui è necessario rivolgersi.

Non ricevono risposta i commenti pubblici o i messaggi privati che violano i principi e le regole espresse in questa social media policy.

4.2 Funzioni della redazione social

La presenza sui social e la loro corretta gestione saranno assicurate da una *redazione social* coordinata dall'Autorità di Gestione e composta da personale in servizio presso il Dipartimento Agricoltura, che svolgerà le seguenti mansioni/funzioni di base:

- *content curation*: raccolta dei contenuti da postare sui social in base al piano editoriale e alle linee di indirizzo strategico;
- *publishing*: attività di pubblicazione dei contenuti sui social network in base alle regole e alle caratteristiche proprie di ogni mezzo;
- *community management*: creare e stimolare l'interazione con gli utenti, studiare la qualità e la quantità delle interazioni sviluppate dai profili social e definire azioni di continuo empowerment;
- *monitoring*: analisi delle performance complessive dei social e delle relazioni tra le strategie applicate e gli effetti concretamente ottenuti.

Il personale facente parte della *redazione social* dovrà organizzare il proprio impegno sulla base di un piano di lavoro che dovrà essere attentamente elaborato e costantemente aggiornato e approvato dall'Autorità di Gestione.

5. Social media policy esterna

L'Autorità di Gestione si impegna a gestire spazi di comunicazione e dialogo all'interno dei propri profili nei diversi social network chiedendo ai propri interlocutori il rispetto di alcune regole d'uso:



Unione Europea



Regione Calabria



1. Esporre la propria opinione con correttezza e misura, basandosi per quanto possibile, su dati di fatto verificabili e di rispettare le opinioni altrui.
2. Ognuno è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime. Non saranno comunque tollerati insulti, volgarità, offese, minacce e, in generale, atteggiamenti violenti.
3. 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. I dati personali verranno trattati nel rispetto dei limiti di legge.
4. Ogni discussione è legata a un tema specifico e di interesse generale: si chiede a tutti i partecipanti di rispettarlo, evitando di allargare il confronto in modo generico e indiscriminato.
5. Non è tollerata alcuna forma di pubblicità, spam o promozione di interessi privati o di attività illegali.
6. Non sono ammessi contenuti che violino il diritto d'autore, né utilizzo non autorizzato di marchi registrati.
7. In ogni caso, sono rimossi dall'Amministratore tutti i post, i commenti o i materiali audio/video che:
 - a) abbiano un contenuto partitico, propagandistico o discriminatorio;
 - b) contengano informazioni che possono tendere a compromettere la sicurezza o la sicurezza dei sistemi pubblici;
 - c) mirino a promuovere attività commerciali e/o con finalità di lucro;
 - d) presentino un linguaggio inappropriato e/o un tono minaccioso, violento, volgare o irrispettoso;
 - e) presentino contenuti illeciti o di incitamento a compiere attività illecite;
 - f) abbiano contenuti offensivi, ingannevoli, allarmistici, in violazione di diritti di terzi o di tipo ripetitivo;
 - g) divulgino dati e informazioni personali o che possano cagionare danni o ledere la reputazione di terzi; dati e informazioni a contenuto osceno, pornografico o pedopornografico o tale da offendere la morale comune e la sensibilità degli utenti;
8. i giudizi di rimozione di post, commenti o altri contenuti, sono insindacabili;
9. tutto ciò che è pubblicato dagli utenti del social network è sottoposto alle condizioni del servizio dei diversi social network e può essere utilizzato da tali Società come da condizioni generali di contratto sottoscritte.

Vengono inoltre soggetti a moderazione commenti e contenuti non pertinenti a quella particolare informazione pubblicata, spam e/o interventi inseriti ripetutamente.

L'autorità di Gestione si riserva il diritto di rimuovere qualsiasi contenuto che venga ritenuto in violazione di questa social media policy o di qualsiasi legge applicabile. Per quanti volessero violare queste condizioni l'Autorità di Gestione si riserva il diritto di usare il ban o il blocco per impedire ulteriori interventi; di segnalare l'utente ai responsabili della piattaforma e, se necessario, alle forze dell'ordine preposte.

6. Informativa sulla privacy

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



Unione Europea



Regione Calabria



La gestione degli account istituzionali avviene nel rispetto del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

Se un utente trasmette dati personali con messaggi privati attraverso una piattaforma di social media, tali dati saranno trattati dal responsabile dell'account e dagli uffici regionali nel rispetto della normativa vigente.

Se un utente pubblica dati personali propri o di terzi, soprattutto se sensibili, o altre forme di violazione della privacy, ad esempio con riferimenti a informazioni o fatti personali o altri elementi che potrebbero consentire l'identificazione di persone, il contenuto può essere sottoposto a moderazione e se necessario rimosso senza avviso.

Il Responsabile del trattamento dei dati è il Dirigente Generale del Dipartimento Agricoltura.

7. Contatti

Gli utenti possono rivolgere segnalazioni (ad esempio violazioni del copyright) o reclami a:
e-mail: psrcalabria@regcal.it; sito ist.: www.calabriapsr.it; tel. 0961853143;

Data di pubblicazione Aggiornato il