2022

Politica dei Social Media

MODALITÀ DI GESTIONE DEI CANALI SOCIAL MEDIA

TEAM DPO – MOROLABS

Sommario

Executive summary....3

TITOLO I - DISPOSIZIONI GENERALI....4

Art. 1. Oggetto....4

Art. 2. Finalità e obiettivi nell'utilizzo dei Social Media....4

Art. 3. Social Media....5

Art. 4. Condivisione e visibilità della Politica dei Social Media....5

Art. 5. Definizioni....5

Art. 6. Destinatari della politica e ambiti di applicazione....6

Art. 7. Benefici attesi dai Social Media....6

Art. 8. Potenziali effetti collaterali dei Social Media....7

Art. 9. Contenuti....8

Art. 10. Normativa e atti di riferimento....8

TITOLO II – SOCIAL MEDIA RIVOLTA ALL'ESTERNO O ALL'INTERNO DELL'I.C. MONTEGRANARO....10

Art. 11. Politica dei social rivolta all'esterno....10

Art. 12. Canali social e indirizzi....10

Art. 13. Cosa non pubblichiamo....10

Art. 14. Regole di conversazione (netiquette)....11

Art. 15. Vigilanza sui contenuti e responsabilità degli utenti....12

Art. 16. Tempi di risposta....13

Art. 17. Licenza di pubblicazione....13

Art. 18. Dichiarazione di esonero di responsabilità....13

Art. 19. Protezione dei dati personali....13

Art. 20. Politica dei social rivolta all'interno....13

Art. 21. Prescrizioni per il personale....14

Art. 22. Uso dei social durante orario di lavoro....15

Art. 23. Gestione segnalazioni....15

Art. 24. Comunicazione della policy....15

Art. 25. Gestione account e termini di contratto con fornitore piattaforma....16

Art. 26. Sanzioni....16

Art. 27. Entrata in vigore e aggiornamento....17

Executive summary

Con lo sviluppo della comunicazione sul web e sui canali Social le informazioni viaggiano velocemente e ogni singolo messaggio può essere amplificato tanto da raggiungere un numero indefinito di potenziali utenti. Rispetto a questa nuova comunicazione sviluppata, attraverso chat o feed, in maniera preminente è emerso un punto centrale, quale quello del governo del mezzo comunicativo, in termini di contenuti e di gruppi di persone.

Da qui nasce la necessità per dell'I.C. Montegranaro di dotarsi di regole chiare e precise, che siano definite attraverso un apposito regolamento, a maggior ragione se l'interazione sui social è parte integrante della strategia comunicativa e più in generale di creazione di una relazione diretta con tutti gli *stakeholder*.

In considerazione dei possibili risvolti in termini di superficie di esposizione e di rischio per l'I.C. Montegranaro, l'obiettivo che la suddetta Policy intende perseguire è quello di tutelare la *brand reputation* attraverso una corretta modalità comunicativa. Ciò consente non solo di mostrare la propria posizione etica ma favorisce, al contempo di essere percepita in maniera positiva dal mondo esterno.

L'I.C. Montegranaro ha previsto, anche laddove non sia presente sui Social, un intervento sulla comunicazione Social del proprio personale, il quale può comunicare con gli utenti oltre che con i canali ufficiali, anche con propri account in ottica di facilitazione e generale riduzione del rumore. In virtù del fatto che il messaggio di brand, trasmesso dal personale, è suscettibile di essere maggiormente enfatizzato è bene, quindi, che il personale sia consapevole del suo ruolo riguardo alla cura della comunicazione del brand con gli utenti.

Per una efficace gestione dei canali Social ufficiali, degli account personali dei dipendenti e degli utenti l'I.C. Montegranaro prevede una eventuale fase di formazione per l'Animatore Digitale e il Team Digitale, per un facile accesso del presente documento, per una collaborazione fra le varie componenti per evidenziare possibili criticità, affinché il personale faccia propri i valori dell'I.C. Montegranaro consentendo, dunque, un'applicazione spontanea del regolamento. Tale percorso, stabilito ex ante, permette all'I.C. Montegranaro di essere lo strumento in grado di prevenire eventuali crisi reputazionali.

Il regolamento in quanto di natura prescrittiva stabilisce che il mancato rispetto delle regole sarà sanzionabile fermo restando che, una volta intaccata la reputazione dell'I.C. Montegranaro, tale azione non sarà mai in grado di riparare il danno subito.

TITOLO I - DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1. Oggetto

La presente Politica dei Social Media è il regolamento che definisce la corretta gestione, e in piena conformità, di tutte le attività effettuate dal personale e dagli utilizzatori sui canali Social Media afferenti o meno a I.C. Montegranaro.

Al contempo, esso vuole rappresentare un elemento di sensibilizzazione verso tutti gli attori in merito ai rischi connessi con l'utilizzo dei canali Social, tali da rendere necessaria la definizione di misure volte alla tutela dell'I.C. Montegranaro stessa e di tutto il personale, senza voler porre particolari vincoli rispetto alle opportunità fornite da questa tipologia di piattaforme e alla nativa possibilità di condivisione e massima diffusione delle informazioni veicolate.

Difatti, la presente "Politica dei Social media" ha l'obiettivo di informare il personale sulla necessità di sostegno all'immagine e alla reputazione dell'I.C. Montegranaro, potenzialmente esposta alle incursioni dei cosiddetti *hater* o comunque a rischio rispetto agli strumenti di comunicazione con i cosiddetti *epic fail* (comunicazioni errate o gestioni non corrette di crisi), e provvede a fornire i criteri di utilizzo sia per il personale che per gli utilizzatori.

La presente politica si basa sui principi generali e applicabili dell'I.C. Montegranaro e si ispira alle "Linee guida per i siti web della PA - Vademecum Pubblica Amministrazione e Social Media" del Ministero della Funzione Pubblica.

Art. 2. Finalità e obiettivi nell'utilizzo dei Social Media

L'I.C. Montegranaro fa uso del web e dei canali sui Social Media, sfruttando la potenzialità che tali strumenti possiedono, al fine di raggiungere l'obiettivo dell'efficacia dell'informazione e della comunicazione pubblica nonché del dialogo con i cittadini ed utenti, con gli enti locali, le associazioni e tutti gli altri soggetti pubblici e privati espletando, in tal senso, i doveri di comunicazione ai quali è tenuta ai sensi di legge[1].

L'I.C. Montegranaro utilizza i Social Media nell'ambito delle proprie finalità istituzionali al fine di:

- ascoltare tutti gli utilizzatori dei servizi, veicolando eventuali richieste verso gli uffici preposti in ottica di semplificazione e facilitazione
- promuovere e valorizzare i servizi erogati istituzionalmente;
- informare i cittadini sui progetti, iniziative ed altre attività istituzionali organizzate e promosse;
- segnalare eventi, manifestazioni, iniziative culturali e per il tempo libero, promuovere il territorio e fornire informazioni turistiche;
- dare la più ampia diffusione alle decisioni prese in seno all'I.C. Montegranaro;
- diffondere notizie di pubblica utilità specie nei casi di emergenza;
- creare un'interazione positiva nei luoghi reali e virtuali frequentati dal pubblico.

[1] Art. 1 della Legge 7 giugno 2000, n. 150 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni"

L'intento dell'I.C. Montegranaro è favorire e quanto possibile ampliare la partecipazione dei cittadini attraverso il confronto e il dialogo su singoli argomenti, nell'ottica e rispetto dei principi di massima trasparenza e più ampia condivisione.

L'I.C. Montegranaro è presente sul Social Media con l'obiettivo di facilitare la diffusione delle informazioni legate alle azioni progettuali e ad altre tematiche di rilevanza istituzionale comprese nella missione dell'Amministrazione.

Art. 3. Social Media

I Social Media sono piattaforme che ricreano ambienti sociali attraverso la relazione, la creazione di comunità e la condivisione dei contenuti, generalmente pubblicati dall'I.C. Montegranaro e co-generati dai visitatori del canale.

L'I.C. Montegranaro utilizza i seguenti canali e piattaforme Social:

- Facebook (Social network);
- Piattaforma e-Learning G-Suite (FaD o altri ambienti di formazione collaborativa).

Eventuali ulteriori piattaforme che dovessero essere attivate saranno pubblicate sul sito web istituzionale.

Art. 4. Condivisione e visibilità della Politica dei Social Media

L'I.C. Montegranaro intende condividere le ragioni per cui adotta la presente Politica dei Social Media garantendo altresì la più ampia visibilità attraverso:

- la pubblicazione sul sito web istituzionale, con particolare riguardo per quanto relativo agli elementi rivolti agli esterni all'I.C. Montegranaro.

Art. 5. Definizioni

Il presente regolamento si avvale delle seguenti definizioni:

Policy o politica	insieme di limiti e di linee di condotta che, se stabiliti in un regolamento, sono legati al rispetto delle leggi e delle normative vigenti
Social Media	portali web pensati per far interagire gli utenti, per scambiare informazioni e per socializzare
Social network	servizio di rete sociale nonché piattaforma web che consente la comunicazione fra rete e utenti. Attraverso questa comunicazione si possono scambiare informazioni, messaggi, contenuti e tanto altro attraverso vari canali
Account	in informatica, indica quell'insieme di funzionalità, strumenti e contenuti attribuiti ad un nome utente in determinati contesti operativi, spesso in piattaforme, siti web o per usufruire di determinati servizi su Internet
Blog	è un particolare tipo di sito web in cui i contenuti vengono visualizzati in forma anti-cronologica. In genere il blog è gestito da uno o più blogger che pubblicano, più o meno periodicamente, contenuti multimediali, in forma testuale o in forma di post
Link	termine inglese che significa collegamento, legame. Nel web, sta a indicare un collegamento tra pagine e contenuti diversi
Copyright	termine inglese che letteralmente significa diritto di copia ed è l'equivalente del diritto d'autore nell'ordinamento italiano

Stakeholder	portatore di interessi. Tutti i soggetti, individui od organizzazioni che abbiano legittime attese nei confronti di una I.C. Montegranaro. In sanità gli stakeholders principali sono i cittadini, i familiari, le organizzazioni di rappresentanza dei cittadini, le associazioni di volontariato, gli enti locali, il personale e i dirigenti delle aziende sanitarie, i sindacati e le assicurazioni ecc.
Social media – Social network	gruppo di applicazioni Internet basate sui presupposti ideologici e tecnologici del Web 2.0, che consentono la creazione e lo scambio di contenuti generati dagli utenti per condividere contenuti testuali, immagini, video e audio

Art. 6. Destinatari della politica e ambiti di applicazione

I destinatari della Politica sui Social Media sono i seguenti, ordinati secondo il livello di applicabilità, anche in termini di responsabilità, del presente documento:

- URP, soggetto che gestisce in prima persona il profilo Social (Animatore Digitale e Team Digitale);
- il personale interno;
- i collaboratori;
- i fornitori;
- gli stakeholder;
- cittadini.

Gli ambiti di applicazione della politica sono i seguenti:

1. account di canali Social istituzionali;
2. eventuali risposte fornite in nome dell'I.C. Montegranaro o interpretabili come tali;
3. contenuti pubblicati su altri profili social che possono veicolare informazioni riservate o recare danni reputazionali e di immagine all'I.C. Montegranaro.

Tale copertura si rende necessaria al fine di sorvegliare e governare con regole e procedure condivise evitando che contenuti inadeguati o fuorvianti siano interpretati come punto di vista dell'I.C. Montegranaro.
La presente politica non si applica invece a:

a. messagistica di tipo privato presente in un canale Social
b. chat riservate di tipo "1 a 1"
c. altri tipi di comunicazioni digitali (SMS/MMS, e-mail, ecc.)

In generale, nei contesti privati dei Social Media o di altri canali di comunicazione il dipendente è tenuto a comportamenti allineati con la regolamentazione vigente, specie in termini trattamento di informazioni riservate o comunque potenzialmente impattanti su specifici soggetti o sulla comunità.

Art. 7. Benefici attesi dai Social Media

Dall'utilizzo dei Social Media sono attesi i seguenti benefici per l'I.C. Montegranaro e per gli altri attori:

Attore	Beneficio	Valore per l'I.C. Montegranaro
Utenza servizi erogati e cittadini	*Ascolto* Migliorare gli elementi percepiti come non allineati ad aspettative o necessità	*Miglioramento* in termini di erogazione dei servizi erogati o di esposizione/ comunicazione
Utenza servizi erogati e cittadini	*Multicanalità e relazione* Sono aperti dei canali non ufficiali dove richiedere ulteriori informazioni e consigli	*Facilitazione* L'accesso ai servizi risulta facilitato riducendo i tempi per l'utenza e per l'I.C. Montegranaro
Personale interno	*Confronto* Il personale ha la possibilità di feedback rispetto ai servizi gestiti	*Attenzione* Possono essere migliorati degli aspetti percepiti come importanti per gli utilizzatori dei servizi e non considerati come tali dai gestori

Attore	Beneficio	Valore per l'I.C. Montegranaro
URP e I.C. Montegranaro	*Comunicazione asincrona* è possibile gestire con tempistiche asincrone, seppur strette, le relazioni con l'utenza dei servizi	*Posizionamento e reputazione* Le risposte sono pubbliche e permettono di dimostrare particolare attenzione ai temi di interesse; eventuali feedback negativi devono essere gestiti, orientando la discussione secondo gli obiettivi di comunicazione
I.C. Montegranaro	*Notorietà* Apertura di ulteriori canali integrati a quanto già in essere con stampa e tv.	*Efficacia della comunicazione* Segmentazione dei target rispetto alle tipologie di canale per una maggiore personalizzazione dei contenuti ed efficacia della comunicazione
I.C. Montegranaro	*Trasparenza* Al di là di quanto previsto in tema di trasparenza della PA l'obiettivo è condividere le scelte effettuate	*Immagine e reputazione* Miglioramento dell'immagine e della reputazione anche on-line dell'I.C. Montegranaro
I.C. Montegranaro	*Collaborazione* Attivazione di meccanismi di partecipazione a livello di "Cittadinanza attiva" via Social Media	*Supporto* L'aumento del rapporto di collaborazione con tutti gli attori permette un miglioramento complessivo del sistema nel complesso grazie al contributo di tutti

Tali indicatori potranno essere presi a riferimento in modo da rendere misurabile e confrontabile nel tempo il livello di qualità complessiva dell'azione sui canali Social.

Art. 8. Potenziali effetti collaterali dei Social Media

I gestori delle piattaforme Social hanno l'obiettivo di acquisire quanti più dati possibile relativi agli utilizzatori dei servizi in funzione del comportamento nei social al fine di ottenere una profilazione quanto più precisa possibile e vendere tali informazioni per finalità di marketing.

L'I.C. Montegranaro è consapevole che le attività di profilazione possono perpetuare stereotipi e, peggio, la segregazione sociale, confinando i soggetti in specifiche categorie, limitandoli di conseguenza alle sole preferenze suggerite per tale gruppo. È anche consapevole che l'attività di profilazione è una potenziale minaccia alla scelta in libertà delle persone e per tali motivazioni adeguerà la pubblicazione a temi di natura essenzialmente generale che non comportino effetti collaterali non desiderati sui visitatori del canale Social, come il diniego di beni o discriminazioni di altra natura.

In considerazione delle premesse è condizione imprescindibile di pubblicazione l'osservanza dei principi previsti dalla disciplina europea e nazionale sulla protezione dei dati personali nonché la massima attenzione nella pubblicazione e moderazione (ove disponibile) dei contenuti nel pieno rispetto della riservatezza, dignità e libertà dei soggetti a cui i contenuti si riferiscono.

Al fine di ridurre ulteriormente gli effetti collaterali di cui sopra, eventuali contenuti ritenuti non adeguati, eccedenti o non pertinenti saranno rimossi a cura del gestore del canale Social.

Ove tecnicamente possibile è sempre adottato il paradigma di *redirezione* dai Social Media al sito web, ovvero attivando un percorso inverso rispetto a quanto proposto dalle piattaforme Social proprio in funzione della agevolazione nell'attività di profilazione degli utenti. Per questo motivo sono sempre previlegiate tutte le

strategie volte a utilizzare i canali Social per direzionare l'utenza a specifiche pagine del sito web istituzionale utili per l'approfondimento (*Landing Page*) piuttosto che procedere con il percorso inverso.

Art. 9. Contenuti

I contenuti pubblicati possono essere in formato testuale o multimediale, come ad esempio foto, video, audio secondo i formati supportati dalle specifiche piattaforme Social avendo cura di evitare le tipologie di file non particolarmente diffuse o ritenute non adeguatamente accessibili ai sensi della vigente disciplina in tema di fruizione da parte di persone che, a causa di disabilità, necessitano di tecnologie assistive o particolari configurazioni.

Tra le tipologie di contenuti sono compresi, inoltre, comunicazioni relative ai servizi erogati, comunicati stampa, pubblicazioni e documenti ufficiali, novità normative ed eventi che l'I.C. Montegranaro allestisce, a cui partecipa o comunque di interesse. A titolo esemplificativo possono essere pubblicati:

- Foto con visi degli alunni coperti o comunque non riconoscibili;
- Manufatti, non oggetto di verifica, degli alunni di qualsiasi tipo (non devono contenere volti, voci etc.);
- Filmati con visi coperti o comunque non riconoscibili;
- Locandine di eventi organizzati dall'Istituzione Scolastica;
- Notizie inerenti ordinanze, attività organizzate dalla Scuola, Progetti contenuti nel PTOF ed approvati dal Collegio dei Docenti entro il mese di Ottobre;

Tutti gli altri oggetti non precedentemente enunciati vanno portati alla attenzione della Dirigente Scolastica prima della pubblicazione.

I responsabili del social (Animatore e Team Digitale) hanno a disposizione 5 giorni per la pubblicazione del materiale.

Art. 10. Normativa e atti di riferimento

Qualora l'I.C. Montegranaro voglia far ricorso ai Social, deve necessariamente tenere in considerazione alcuni provvedimenti legislativi per assicurare correttezza e legittimità al loro utilizzo.

Ai fini della presente Policy, di seguito sono riportati gli atti normativi rilevanti:

- Costituzione della Repubblica Italiana art. 21 (principio della libertà di manifestazione del pensiero);
- Convenzione europea per la salvaguardia dei diritti dell'uomo e delle libertà fondamentali art. 10 (Libertà di espressione);
- Legge n° 633/1941 (Legge a protezione del diritto d'autore e di altri diritti connessi al suo esercizio);
- Legge n° 150/2000 (Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni);
- Legge n° 4/2004 (Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici);
- D.lgs. n° 82/2005 (Codice dell'Amministrazione Digitale);
- D.lgs. n°163/2006 (Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE);
- D.P.R. 16 aprile 2013, n.62 – Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici;
- D.lgs. n° 33/2013 (Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni);

- Codice di Comportamento della Pubblica Amministrazione (D.lgs. 62/2013), che contiene le principali norme che prescrivono gli obblighi dei dipendenti pubblici e le relative sanzioni;
- Linee guida per i siti web delle Pubbliche Amministrazioni – Vademecum Pubblica Amministrazione e Social Media, previste dalla Direttiva n. 8 del 26 novembre 2009 del Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione, documento curato da Formez PA;
- Regolamento (UE) 2016/679 e D.lgs. 196/2003 così come modificato dal D.lgs. n. 101/2018.

SPECIFICO PER L'AMBITO SCOLASTICO

- Linee Guida del Garante della Privacy "La scuola a prova di privacy" del 7/11/2016;
- Legge sul cyberbullismo 71/2017 per la prevenzione e il contrasto di questo fenomeno.

TITOLO II – SOCIAL MEDIA RIVOLTI ALL'ESTERNO O ALL'INTERNO DELL'I.C. MONTEGRANARO

Art. 11. Politica dei social rivolta all'esterno

La Politica dei social rivolta all'esterno dell'I.C. Montegranaro è predisposta al fine di illustrare le regole di comportamento dell'utenza dei servizi erogati da rispettare negli spazi virtuali o digitali sotto il presidio di personale specificatamente autorizzato; tale Politica indica le tipologie di contenuti e le modalità di relazione sulle quali debba essere basata l'interazione e il dialogo virtuale.

Art. 12. Canali social e indirizzi

Le piattaforme social e i relativi profili istituzionali ufficiali e di cui l'I.C. Montegranaro si avvale per la sua attività comunicativa, attivi al momento dell'approvazione del presente documento, sono di seguito indicati:

Canale Social	**Link**
Facebook	https://www.facebook.com/icmontegnanaro
YouTube	https://www.youtube.com/channel/UCMRCn-DBwZcn_CJ9Y6mwA-w
E-learning	https://icmontegranaro.edu.it/

L'elenco aggiornato delle piattaforme attive è disponibile all'indirizzo web https://icmontegranaro.edu.it/.

Eventuali altre piattaforme con denominazioni similari o con contenuti apparentemente afferenti all'I.C. Montegranaro devono essere considerate *fake* nel caso non siano riportati nella lista di cui sopra.

L'I.C. Montegranaro si riserva, qualora si verifichino casi di violazione della proprietà intellettuale o di abuso dell'identità e dell'immagine dell'I.C. Montegranaro, specie nel caso di attivazione tramite account falsi, di segnalare tali situazioni ai gestori delle piattaforme e, se necessario, alle autorità giudiziarie competenti.

Art. 13. Cosa non pubblichiamo

In ogni caso, non sono pubblicati sotto forma di contenuti istituzionali le opinioni personali e le prese di posizione afferenti ad una singola persona e non concordate con i vertici dell'I.C. Montegranaro.

In ogni caso non sono ammessi e saranno immediatamente rimossi, senza darne evidenza pubblica o preavviso, contenuti che:

a) risultino contrari ai valori della Costituzione e della Carta Europea dei diritti dell'Uomo o riportino apologie di ideologie ovvero proselitismo religioso;
b) pubblicizzino prodotti o servizi di organizzazioni commerciali anche semplicemente includendo link con scopi di lucro o comunque collegamenti di qualsiasi tipo non attinenti agli obiettivi della pagina;
c) istighino alla violenza, alla volgarità o che risultino ingannevoli, in violazione di diritti di terzi, illeciti o illegali;

d) propagandino coalizioni, partiti o singoli esponenti politici riferendosi, direttamente o indirettamente, a personaggi del mondo politico locale, nazionale, mondiale;
e) contengano commenti o post discriminatori per genere, origine razziale e etnica, lingua, credo religioso, opinioni politiche, filosofiche o sindacali, orientamento sessuale, età, condizioni personali e sociali;
f) includano insulti di qualsiasi genere o turpiloquio;
g) adottino atteggiamenti sarcastici o denigratori nei confronti di singoli o dell'I.C. Montegranaro riportando interventi calunniosi o diffamatori;
h) contengano link riconducibili a siti web con contenuto criminale ovvero pornografico, pedopornografico, worms, trojans, virus o malware in genere;
i) mettano in atto contenuti o modalità contrarie al *diritto vivente* inerenti al corretto uso dei Social Media.

Nella interazione tra soggetti, in qualsiasi forma, eventuali critiche o punti di vista devono essere rispettose delle idee altrui e sempre nei limiti del principio di continenza e pertinenza.

Ciascun membro della singola comunità del canale Social è consapevole della responsabilità personale rispetto ai contenuti inseriti e alle possibili conseguenze giuridiche di eventuali dichiarazioni e comportamenti non allineati alla presente Politica e alle norme vigenti.

Art. 14. Regole di conversazione (netiquette)

È prevista una moderazione periodica a posteriori, comunque successiva alla pubblicazione, diretta al contenimento di eventuali comportamenti contrari alle norme d'uso e alle condizioni esposte nel presente documento. È possibile che siano attivati meccanismi atti a facilitare e in modo automatico la segnalazione di eventuali comportamenti lesivi dell'immagine e della reputazione dell'I.C. Montegranaro, in modo che immediatamente si ponga rimedio eliminando i contenuti e *bannando* il soggetto.

Pertanto, gli utenti che interagiscono attraverso i canali social dell'I.C. Montegranaro sono invitati a rispettare le seguenti regole, fermo restando la rimozione dei contenuti e la conseguente attivazione del *ban* dell'utente in caso di comportamenti non ammessi, come previsto nella seguente tabella:

Comportamenti ammessi	*Comportamenti non ammessi*
L'utente è libero di esporre la propria opinione con educazione, correttezza, rispetto altrui e utilizzando un linguaggio appropriato.	Contenuti con riportati insulti, volgarità, offese, minacce e, in generale, atteggiamenti e comportamenti violenti o diffamatori saranno rimossi immediatamente e l'utente bloccato.
Ogni contenuto, commento, suggerimento, osservazione e proposta deve riguardare in maniera specifica l'argomento trattato e l'attività svolta dall'I.C. Montegranaro.	Eventuali commenti non pertinenti al particolare argomento pubblicato/trattato nel post (rispetto alla discussione di un determinato post) o non coerenti con la finalità comunicativa dell'I.C. Montegranaro (*off-topic*) saranno immediatamente rimossi.
I contenuti devono essere rispettosi della sfera di riservatezza delle persone, della loro dignità e delle lore libertà.	Eventuali contenuti che presentano o divulgano dati e informazioni o fatti personali che consentono l'identificazione di una persona o che in qualunque modo possono cagionare danni o ledere la sfera di riservatezza o la reputazione a terzi saranno immediatamente rimossi e l'utente bannato.

Le esternazioni in merito a dati o opinioni devono essere fondate e riferite a fonti attendibili e verificabili.	Eventuali affermazioni riguardanti teorie fantasiose, teorie complottistiche o altre favole metropolitane saranno immediatamente rimosse e l'utente bloccato.
I contenuti devono rispettare la normativa sul diritto d'autore.	Eventuali commenti/contenuti che violano il copyright o che utilizzano in modo improprio un marchio registrato/ l'utilizzo di marchi registrati saranno immediatamente rimossi e l'utente bloccato.
I contenuti devono risultare neutrali rispetto a singoli candidati, movimenti o partiti, non potendo riportare contenuti con risvolti politici o propagandistici.	I contenuti con risvolti politici o propagandistici rispetto a singoli candidati, movimenti o partiti saranno immediatamente rimossi e l'utente bannato.
I contenuti sono rispettosi dei diritti e delle libertà delle persone.	I contenuti che promuovano, favoriscano, o perpetuino la discriminazione sulla base del sesso, della razza, della lingua, della religione, delle opinioni politiche, credo, età, stato civile, nazionalità, disabilità fisica o mentale o orientamento sessuale saranno immediatamente rimossi e l'utente bloccato.
Sono ammessi solamente contenuti leciti.	I contenuti illeciti e illegali (quale ad esempio la pedopornografia) saranno immediatamente rimossi e l'utente bloccato, avendo cura di conservare screenshot di quanto avvenuto al fine di presentare denuncia alle autorità competenti.
	I contenuti che abbiano lo scopo di promuovere attività commerciali, prodotti o servizi e con finalità di lucro saranno immediatamente rimossi e l'utente bloccato.
	Gli interventi inseriti ripetutamente, stile spammer, saranno immediatamente rimossi e l'utente bloccato.
	I commenti e i post scritti al fine di disturbare la discussione o offendere chi gestisce e modera i canali Social saranno immediatamente rimossi e l'utente bannato.

Qualunque utente riscontri uno dei comportamenti non ammessi e sopra indicati, è pregato di segnalarlo via e-mail all'I.C. Montegranaro all'indirizzo urp@icmontegranaro.edu.it che provvederà ad intervenire quanto prima. Nella segnalazione l'utenza dovrà rivolgersi al referente di Ordine.

Art. 15. Vigilanza sui contenuti e responsabilità degli utenti

L'I.C. Montegranaro si riserva la possibilità di cancellare quanto pubblicato dagli utenti qualora si riscontrino violazioni delle regole o requisiti riportati nel presente documento.

In caso di violazione, oltre all'eliminazione diretta del commento, l'I.C. Montegranaro si riserva il diritto di ricorrere al *ban* (temporaneo) o al blocco (permanente) dell'utente – in seguito al primo avvertimento – per impedire ulteriori interventi e, di segnalare l'utente ai responsabili della piattaforma ed eventualmente – nei casi di contenuti illeciti e illegali - alle autorità preposte, così come declinato nella tabella al precedente articolo.

Art. 16. Tempi di risposta

Le segnalazioni e i reclami specifici da parte degli utenti che provengono attraverso messaggi diretti, commenti e menzioni vengono valutate e tramesse agli Uffici competenti dopo una prima valutazione di merito da parte degli amministratori della singola piattaforma nonché dall'URP.

Art. 17. Licenza di pubblicazione

I canali social dell'I.C. Montegranaro pubblicano propri contenuti testuali, fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali che sono da considerarsi comunque di proprietà dell'I.C. Montegranaro a prescindere dalle singole politiche applicate dalle singole piattaforme Social. Per questo motivo non possono essere riprodotti senza specifica autorizzazione e menzione della fonte.

Art. 18. Dichiarazione di esonero di responsabilità

È esclusa la responsabilità dell'I.C. Montegranaro in ordine alle pubblicazioni da parte di terzi, in quanto le esternazioni che dalle stesse emergono non rappresentano l'opinione dell'I.C. Montegranaro quanto piuttosto quella dei singoli utenti.

Art. 19. Protezione dei dati personali

Si rappresenta che, il trattamento dei dati personali degli utenti è regolato dalle policy dei diversi Social Media utilizzati e verificate anche attraverso strumenti automatici. In ogni caso, i dati con un livello di sensibilità elevato, contenuti in commenti o interventi all'interno dei profili Social dell'I.C. Montegranaro saranno comunque rimossi, come sopra indicato.

I dati personali eventualmente condivisi dagli utenti mediante messaggi privati con il personale dell'I.C. Montegranaro al fine di risolvere problematiche o esercitare diritti saranno trattati nel rispetto della vigente normativa sulla protezione dei dati personali e conservati esclusivamente per il tempo necessario allo svolgimento del servizio richiesto dall'utente.

In ogni caso, i messaggi ricevuti tramite i canali Social non saranno protocollati né considerati come presentazione di istanza nei confronti dell'I.C. Montegranaro; eventuali comunicazioni ufficiali o aventi valore legale dovranno pervenire secondo i canali istituzionali, ad esempio tramite PEC.

Art. 20. Politica dei social rivolta all'interno

La Politica dei Social Media rivolta al personale interno può essere declinata come segue:

1. diretta ai dipendenti, collaboratori, fornitori che si interfacciano con i canali dell'I.C. Montegranaro sia attraverso i canali ufficiali che attraverso profili privati;
2. disciplina l'accesso ai Social Media personali durante l'orario di lavoro.

L'I.C. Montegranaro incentiva i dipendenti ad utilizzare, per le sole finalità connesse con l'espletamento del servizio, i Social Media in modo da divenire loro stessi *brand ambassador* dell'I.C. Montegranaro, avendo la possibilità, attraverso la comunicazione sociale, di veicolare messaggi positivi del contesto lavorativo e dei servizi erogati.

Per tale ragione, il personale nell'utilizzo e nella gestione dei propri account privati sui Social Media è tenuto a rispettare alcune norme di comportamento tese a salvaguardare gli interessi dell'I.C. Montegranaro e delle persone che vi lavorano, conformemente a quanto previsto dal vigente codice di condotta e dalle prescrizioni relative al benessere organizzativo[2] .

Altresì, la politica dei Social rivolta all'interno presenta alcune indicazioni per la gestione da parte dell'Ufficio competente o Responsabile, di eventuali segnalazioni dell'utenza.

Art. 21. Prescrizioni per il personale

Il personale che accede in generale ai Social Network con propri account personali, considerato che lo stesso può essere facilmente identificato dagli altri utenti come un dipendente dell'I.C. Montegranaro, deve impegnarsi a mantenere un comportamento eticamente corretto e allineato alla presente politica generale.

Pertanto, il personale è tenuto ad osservare le seguenti prescrizioni:

- in caso di intervento in argomenti riguardanti anche marginalmente l'I.C. Montegranaro o il suo operato, deve specificare che trattasi di PROPRIA opinione, non effettuando tale azione nelle veci dell'I.C. Montegranaro;
- deve evitare di rilevare informazioni e problematiche riguardanti l'ambito lavorativo e, qualora si trovi coinvolto in discussioni critiche o dannose per l'I.C. Montegranaro è invitato a informare il responsabile della comunicazione e dei Social Media (Animatore Digitale – Team Digitale);
- ogniqualvolta noti degli errori o delle presunte non conformità rispetto alla presente Politica deve effettuare specifica segnalazione al responsabile della comunicazione e dei Social Media;
- prima di procedere con la condivisione di notizie, fatti, eventi, punti di vista, deve necessariamente verificare la veridicità della fonte;
- se previsto nella gestione dei profili della piattaforma o durante le conversazioni, è necessario riportare ruolo e mansione svolta nell'I.C. Montegranaro;
- richiedere supporto ai Sistemi Informativi al fine di poter impostare un preciso livello di privacy e sicurezza in merito ai contenuti;
- al fine della massima diffusione è invitato a condividere il materiale ufficiale già pubblicato dai canali Social dell'I.C. Montegranaro;
- avere sempre un comportamento pubblico rispettoso dell'I.C. Montegranaro presso cui lavora;
- è tenuto a formulare ogni intervento nel massimo rispetto degli altri, in particolare dei colleghi e della loro privacy e dei cittadini/utenti e dei portatori di interesse in generale.

I comportamenti non consentiti:

- pubblicare contenuti irrispettosi verso il proprio responsabile o i propri colleghi;
- pubblicare contenuti denigratori nei confronti di terzi, anche in via indiretta;
- pubblicare contenuti dove possa apparire una opinione attribuibile all'I.C. Montegranaro;

[2] Per "benessere organizzativo" si intende, la capacità dell'I.C. Montegranaro di promuovere e mantenere il benessere fisico, psicologico e sociale di tutte le lavoratrici e di tutti i lavoratori che operano al suo interno. Studi e ricerche sulle organizzazioni hanno dimostrato che le strutture più efficienti sono quelle con dipendenti soddisfatti e un "clima interno" sereno e partecipativo. La motivazione, la collaborazione, il coinvolgimento, la corretta circolazione delle informazioni, la flessibilità e la fiducia delle persone sono tutti elementi che portano a migliorare la salute mentale e fisica dei lavoratori, la soddisfazione degli utenti e, in via finale, ad aumentare la produttività.

- utilizzare il logo dell'I.C. Montegranaro su account personali, specie se non approvato o deformato;
- divulgare informazioni di qualsiasi natura, comunque riservate o interne all'I.C. Montegranaro (si rammenta a tal proposito che la clausola di riservatezza del codice di comportamento per il personale dipendente vale anche sui Social Media);
- commentare in merito ad informazioni, eventi, fatti, situazioni inerenti all'I.C. Montegranaro (come sopra accennato, si ricorda che la gestione dei feedback negativi spetta soltanto al Responsabile dei social media);
- aprire profilo, quali ad esempio blog, pagine o altri canali, legati all'I.C. Montegranaro senza specifica autorizzazione della Direzione;
- attribuirsi ruoli non ufficiali senza specifica autorizzazione della Direzione;
- pubblicare un commento dal profilo personale che contenga turpiloquio o volgarità.

Art. 22. Uso dei social durante orario di lavoro

In merito alle tempistiche e alle modalità di utilizzo dei social media da parte del personale, solo il Responsabile dei Social Media è autorizzato ad usare detti strumenti durante l'orario di lavoro per evidenti motivi professionali. Il resto del personale, o soltanto in caso di specifiche eccezioni debitamente autorizzate, può accedere ai Social Media durante l'orario di lavoro.

Art. 23. Gestione segnalazioni

In caso di segnalazioni ascrivibili a reclami specifici su possibili disservizi o sull'operato dell'I.C. Montegranaro, o di elogi, l'URP procede a:

- raccogliere, se necessario, la segnalazione tramite screenshot della pagina web;
- contattare l'Ufficio di Segreteria per elaborare la risposta, qualora non possa essere fornita dall'URP stesso;
- spiegare, in caso di reclamo, la ragione del disguido, ed eventualmente illustrare le azioni che sono in programma;
- rispondere, in caso di elogio, ringraziando da parte del Dirigente Scolastico.

Art. 24. Comunicazione della policy

La presente Politica dei Social Media dell'I.C. Montegranaro viene resa nota, come previsto dalla giurisprudenza, al dipendente attraverso affissioni in bacheca, fisica o digitale, comunicazione telematica con conferma di lettura.

In virtù della comunicazione, il dipendente è messo a conoscenza:

- di colui che è responsabile dei contenuti pubblicati;
- delle finalità perseguite dall'I.C. Montegranaro attraverso l'uso dei suddetti canali;
- della tipologia dei contenuti pubblicati;
- dei comportamenti consentiti;
- dell'informativa ai sensi della normativa in materia di protezione dei dati personali in ordine all'utilizzo dei social network e dei canali di comunicazione e interazione digitale

I dipendenti, una volta letta la presente Politica, sono consapevoli delle modalità di approccio sui Social e debitamente informati sulle possibili azioni disciplinari a cui potrebbero incorrere.

Considera la complessità della questione, la varietà degli strumenti e delle modalità nonché i rischi connessi con l'utilizzo di questi strumenti, il Titolare, nell'ambito della formazione del personale, assicura la programmazione e l'I.C. Montegranaro di specifici interventi formativi in relazione all'utilizzo dei Social per il personale autorizzato alla gestione degli stessi; l'obiettivo di tali interventi è contribuire al successo dell'I.C. Montegranaro e ridurre rischi e impatti.

Art. 25. Gestione account e termini di contratto con fornitore piattaforma

La maggior parte delle piattaforme Social non contemplano la possibilità che le persone giuridiche (pubbliche e private) possano "iscriversi" formalmente, impedendo di fatto la possibilità di divenire parte attiva del relativo contratto, legato da un lato alla fornitura di un servizio, soltanto in apparenza gratuito, e connesso dall'altro con la cessione delle informazioni e relativa profilazione dei visitatori[3].

La diretta conseguenza di tale vincolo comporta la necessità di avvalersi dell'*escamotage* di sottoscrizione del contratto da parte di una persona fisica, con tutti i possibili risvolti legati al ruolo ma soprattutto alla gestione della consegna in caso di trasferimento presso altra Istituzione Scolastica o cambiamento di mansione. La questione riveste particolare rilievo poiché tale soggetto diverrà, pertanto, parte formale e sostanziale del contratto con il gestore della piattaforma nella fornitura del servizio di social networking assumendosi ogni responsabilità per i contenuti veicolati attraverso la piattaforma e per quanto caricato o pubblicato.

La gestione dell'account di amministratore della pagina o del Canale Social diviene fondamentale per garantire la necessaria continuità del servizio necessitando di specifica istruzione e definizione dei termini di rappresentatività della persona fisica, in modo che sotto ogni profilo giuridico sia comunque garantito l'I.C. Montegranaro. Prima della sottoscrizione del canale Social è necessario formare adeguatamente il soggetto autorizzato e definiti i termini di passaggio delle consegne, con particolare riferimento all'account di accesso.

È indispensabile ed opportuno che gli utenti delle pagine Social istituzionali proteggano i propri profili personali seguendo le policy emanate dalla singola piattaforma, in modo da garantire l'autorevolezza dei contenuti ed evitare defacing o altre attività da parte di malintenzionati.

L'I.C. Montegranaro non sarà ritenuta responsabile in nessun caso di eventuali furti di identità o abusi comunque denominati.

Art. 26. Sanzioni

La violazione delle regole di comportamento, da parte del personale dell'I.C. Montegranaro, potrebbe essere fonte di responsabilità, accertata previo espletamento del procedimento disciplinare, nel rispetto dei principi di gradualità e proporzionalità delle sanzioni.

In funzione della gravità dell'atto, possono essere comminate le seguenti sanzioni:

[3] L'iscrizione di una persona a un social network è a tutti gli effetti di legge un contratto di natura onerosa, nel corso del quale i dati della persona fisica sono sfruttati dal social network per finalità economiche (provvedimento AGCOM n. 27432 29/11/2018);

- richiamo verbale o richiamo scritto;
- multa corrispondente ad un numero di ore non retribuite;
- sospensione dal lavoro non retribuita;
- licenziamento con preavviso (comunicato da UPD dopo segnalazione del Dirigente Scolastico).

Saranno sanzionabili tutte quelle condotte, quali ad esempio post, video, commenti e like, che, in violazione del generale obbligo di fedeltà sancito dall'art. 2105 c.c., possono ledere l'immagine dell'I.C. Montegranaro o porsi come atti di concorrenza sleale.

Art. 27. Entrata in vigore e aggiornamento

Il presente regolamento entra in vigore il giorno successivo a quello della sua approvazione e successiva pubblicazione all'interno della sezione dedicata all'Amministrazione trasparente. La versione aggiornata è scaricabile dal sito web istituzionale.