



SOCIAL MEDIA POLICY

Progetto DesTEENazione – Comunità Adolescenti

PN Inclusion e Lotta alla Povertà 2021–2027 | Priorità 2 – Child Guarantee

ATS XIX – Ambito Territoriale Sociale | Comune di Fermo (Ente Capofila)

1. Finalità e ambito di applicazione

Il presente documento definisce la Social Media Policy del progetto DesTEENazione, promosso dall'ATS XIX con capofila il Comune di Fermo, finanziato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Il progetto DesTEENazione ha come obiettivo la costruzione di una comunità educante a sostegno degli adolescenti del territorio. La comunicazione sui social media costituisce uno strumento strategico per favorire il dialogo con i giovani, le famiglie, le scuole e la comunità educante, nonché per rendere visibile e valorizzare il lavoro progettuale.

I canali social del progetto sono gestiti in compartecipazione tra il personale dell'ATS XIX - Comune di Fermo e i referenti delle organizzazioni del Terzo Settore che hanno partecipato alla co-progettazione e che operano attivamente nel progetto. Tale governance condivisa richiede regole comuni, chiare e vincolanti per tutti i soggetti coinvolti.

La presente Policy si applica a:

- il personale dell'ATS XIX - Comune di Fermo incaricato della comunicazione del progetto DesTEENazione;
- i referenti e gli operatori delle organizzazioni del Terzo Settore partner di progetto;
- chiunque sia autorizzato dall'ATS XIX ad accedere e pubblicare sui canali social istituzionali del progetto DesTEENazione.

2. Canali social istituzionali del progetto

I profili social ufficiali del progetto DesTEENazione sono riconoscibili dal logo ufficiale del progetto e dall'indicazione del riferimento all'ATS XIX. Qualsiasi ulteriore canale social riconducibile al progetto deve essere preventivamente autorizzato dal Responsabile del progetto e dal Coordinatore Strategico Programmatico.

I canali attivi sono definiti dal Comitato di Coordinamento Social (vedi par. 4) e possono includere:

- **Facebook** - *“È la pagina iniziale per milioni di italiani che si informano sul web, il motore di ricerca più usato dai cittadini, la piattaforma privata che raccoglie le informazioni più dettagliate su esigenze e opinioni degli italiani”¹.*
- **Instagram** – È il canale privilegiato per dialogare in modo diretto e immediato con gli adolescenti, attraverso un linguaggio visivo, creativo e dinamico. Instagram consente di raccontare il progetto tramite immagini, video brevi, stories e reel, favorendo l'interazione, la partecipazione attiva e il senso di appartenenza alla comunità educante. Rappresenta uno strumento strategico per intercettare il target giovanile e promuovere in modo coinvolgente iniziative, eventi e opportunità offerte dal progetto.
- **YouTube** – È lo strumento per veicolare i contenuti relativi alla multidimensionalità del progetto attraverso la forza comunicativa dell'immagine in movimento, per dare visibilità agli eventi, diffondere e supportare le esperienze educative e valorizzare le attività realizzate sul territorio dell'ATS XIX.
- Altri canali da attivare secondo necessità comunicative e approvazione del Comitato

Tutti i canali devono riportare in modo visibile:

- il logo ufficiale del progetto DesTEENazione
- il logo dell'ATS XIX
- il blocco loghi istituzionali del PN Inclusione
- l'identità visiva del progetto DesTEENazione
- il link al sito nazionale del progetto DesTEENazione - www.desteenazione.it
- utilizzo dell'hashtag #PNInclusione e #DesTEENazione
- I recapiti e gli orari del Centro Multifunzionale di Esperienza

3. Social Media Policy Esterna

La Social Media Policy esterna illustra le modalità di partecipazione, le regole di comportamento attese e i criteri di moderazione dei contenuti nei profili social del progetto.

3.1 Regole di comportamento per gli utenti

I canali social del progetto DesTEENazione sono spazi aperti alla partecipazione, al confronto e al dialogo con adolescenti, famiglie, scuole, operatori, comunità educante e territorio. È richiesto a tutti gli utenti un linguaggio rispettoso e orientato al confronto costruttivo.

¹ “Social media e PA, dalla formazione ai consigli per l'uso”, Ministro per la semplificazione e la Pubblica Amministrazione, Foromez PA, PA Social, Seconda Edizione, Gennaio 2018

I commenti e i post pubblicati dagli utenti rappresentano l'opinione personale di chi scrive e non quella dell'ATS XIX, del Comune di Fermo o degli ETS partner. L'ATS XIX non è responsabile dei contenuti pubblicati da terzi.

Sono considerati non ammissibili e saranno rimossi i contenuti che:

- Contengano insulti, turpiloquio, minacce o qualsiasi forma di discriminazione basata su genere, etnia, religione, orientamento sessuale, disabilità o altri caratteri identitari.
- Ledano la dignità delle persone, i diritti dei minori e le libertà fondamentali.
- Violino la privacy di terzi, includendo dati personali (numeri di telefono, indirizzi, email, ecc.).
- Violino il diritto d'autore o facciano uso non autorizzato di marchi registrati.
- Contengano sollecitazioni commerciali, pubblicità o spam.
- Abbiano contenuto politico o propagandistico non attinente al progetto.
- Siano palesemente non pertinenti (off topic) rispetto ai contenuti pubblicati.
- Siano finalizzati a disturbare la discussione o offendere i gestori della pagina o altri utenti.
- Contengano materiale potenzialmente dannoso per la tutela dei minori.

In caso di violazione grave o reiterata delle presenti regole, l'ATS XIX si riserva la facoltà di:

- Rimuovere i contenuti non conformi.
- Applicare il BAN dell'utente dalla pagina.
- Segnalare il profilo ai gestori della piattaforma social.
- Segnalare il caso alle forze dell'ordine ove necessario.

3.2 Contenuti e piano editoriale

I contenuti pubblicati sui canali del progetto DesTEENazione sono curati dal Social Media Team (vedi par. 4) e devono rispondere alle seguenti caratteristiche:

Caratteristiche dei contenuti

- **Pertinenza:** narrazione chiara, continuativa e attinenti alle attività, ai valori e agli obiettivi del progetto DesTEENazione.
- **Chiarezza e accessibilità:** linguaggio comprensibile anche da adolescenti e non addetti ai lavori.
- **Trasparenza:** con indicazione delle fonti e dei riferimenti progettuali.
- **Rispetto dei minori:** nel pieno rispetto della normativa sulla tutela dei minori e del CPP (Child Protection Policy).
- **Complementarietà:** strumenti di comunicazione aggiuntivi e non sostitutivi dei canali ufficiali.
- **Coerenza visiva:** rispettando l'identità visiva del progetto DesTEENazione.

I canali social non possono essere utilizzati per reclami formali o segnalazioni.

Per richieste specifiche si rimanda ai recapiti ufficiali del Centro Multifunzionale di Esperienza DesTEENazione, sito in via Marsala, 17 Porto San Giorgio e/o dell'ATS XIX.

3.3 Orari di presidio e tempi di risposta

I canali social del progetto DesTEENazione sono presidiati dal Social Media Team nei giorni feriali, indicativamente dal lunedì al sabato. Le risposte ai commenti e ai messaggi privati sono fornite nel più breve tempo possibile e comunque entro 48 ore lavorative dalla ricezione.

Nei periodi di chiusura programmata o festività prolungate, sarà pubblicato un apposito avviso informativo sul canale interessato. Gli stessi canali saranno utilizzati anche per comunicazioni urgenti, imprevisti o informazioni di particolare rilevanza riguardanti il servizio, al fine di garantire trasparenza e tempestività nella comunicazione con l'utenza.

3.4 Privacy e trattamento dei dati

Il trattamento dei dati personali degli utenti che interagiscono con i profili social del progetto DesTEENazione è regolato:

- dalle privacy policy delle singole piattaforme social utilizzate;
- dal Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR);
- dal D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche;
- dalla normativa vigente in materia di tutela dei minori.

Qualsiasi contenuto che esponga dati personali di terzi (inclusi dati di minori) sarà immediatamente rimosso. I dati eventualmente condivisi dagli utenti tramite messaggi privati saranno trattati esclusivamente per rispondere alle richieste e non saranno diffusi o ceduti a terzi.

È assolutamente vietata la pubblicazione di immagini, video o dati identificativi di minori senza il preventivo consenso scritto dei genitori o dei tutori legali.

4. Comitato di Coordinamento Social

Data la natura di co-progettazione del progetto DesTEENazione, la gestione dei canali social avviene tramite un Comitato di Coordinamento Social (CCS) a composizione paritetica, che rappresenta tutti i soggetti partner impegnati nel progetto.

4.1 Composizione

Il Comitato di Coordinamento Social è composto da:

- il Coordinatore Strategico Programmatico (CSP) o un suo delegato, in rappresentanza dell'ATS XIX;
- i due Coordinatori Tecnici del Progetto DesTEENazione;
- un referente per la comunicazione designato da ciascun equipo educativa del progetto DesTEENazione;
- il/la responsabile della comunicazione del Comune di Fermo, ove possibile.

4.2 Funzioni

Il Comitato di Coordinamento Social assicura le seguenti funzioni:

- Definisce e aggiorna il piano editoriale condiviso, con cadenza almeno mensile.
- Approvare le linee guida comunicative del progetto DesTEENazione dell'ATS XIX, garantendo coerenza e continuità con le linee guida dell'identità visiva nazionale.

- Coordina la produzione e la pubblicazione dei contenuti.
- Monitora l'andamento dei canali e valuta l'adeguatezza della comunicazione rispetto agli obiettivi del progetto.
- Gestisce eventuali situazioni di crisi comunicativa.
- Aggiorna la presente Policy in caso di necessità.
- Rilascia parere obbligatorio preventivo sull'attivazione di nuovi canali social ascrivibili al progetto.

4.3 Social Media Team

Il Social Media Team è composto da n.6 educatori, provenienti da tutte le équipe, del progetto DesTEENazione che, in base alla propria competenza e disponibilità, si occupano della gestione quotidiana dei canali: pubblicazione contenuti, moderazione, risposta agli utenti.

Il Team opera in coordinamento con il Comitato di Coordinamento Social e adotta il piano editoriale approvato. Le credenziali di accesso agli account istituzionali sono gestite in modo sicuro e condiviso solo tra i membri autorizzati del Team.

5. Social Media Policy Interna

La Social Media Policy interna definisce le regole di comportamento che tutto il personale coinvolto nel progetto DesTEENazione è tenuto a rispettare, sia nell'uso dei propri profili personali quando ci si identifica come operatori del progetto, sia nell'uso degli account istituzionali.

5.1 Uso personale dei social media

Chiunque operi nell'ambito del progetto DesTEENazione – dipendenti comunali, operatori del Terzo Settore, collaboratori e consulenti – deve tenere presenti le seguenti indicazioni quando utilizza i propri profili personali e si identifica come parte del progetto DesTEENazione:

Chiarezza della propria posizione

Chi si identifica come operatore del progetto DesTEENazione deve specificare che le proprie opinioni sono personali.

Tutela dell'immagine del progetto

È vietato diffondere informazioni, commenti o immagini che possano ledere l'immagine del progetto DesTEENazione, dell'ATS XIX, degli ETS partner, dei colleghi o degli utenti, con particolare attenzione alla tutela dei minori coinvolti nelle attività.

Rispetto dei minori

È assolutamente vietato pubblicare immagini, video o dati identificativi di minori che partecipano alle attività del progetto, anche sui profili personali, senza il preventivo consenso scritto dei genitori o tutori. Il rispetto della tutela dei minori è un obbligo prioritario e assoluto.

Riservatezza

È vietato divulgare informazioni riservate relative al progetto DesTEENazione, all'ATS XIX, agli ETS partner, ai beneficiari del progetto, incluse informazioni non ancora ufficialmente rese pubbliche.

Rispetto dei colleghi e degli utenti

Nei social media non devono essere gestite comunicazioni interne di lavoro, disaccordi o questioni organizzative. È vietato pubblicare foto che identificano colleghi o utenti senza il loro esplicito consenso.

Correttezza e responsabilità

Ciascun operatore è responsabile dei contenuti che pubblica a titolo personale. È necessario evitare di diffondere notizie non verificate, speculazioni o contenuti potenzialmente lesivi degli interessi del progetto o delle persone coinvolte.

5.2 Uso degli account istituzionali del progetto

L'accesso agli account istituzionali del progetto DesTEENazione è riservato ai membri autorizzati del Social Media Team. Le regole operative sono le seguenti:

- Accedere agli account solo con le credenziali ufficiali condivise dal Comitato di Coordinamento Social.
- Pubblicare esclusivamente contenuti approvati dal piano editoriale o preventivamente condivisi con il Comitato.
- Non modificare le impostazioni dell'account, la biografia, la foto del profilo o altri elementi identitari senza autorizzazione del Comitato.
- Non rispondere a richieste che esulano dalla propria competenza, ma rimandare ai canali ufficiali.
- Segnalare immediatamente al Comitato qualsiasi situazione anomala (attacchi, commenti offensivi gravi, richieste sospette, ecc.).
- Al termine del proprio incarico, non conservare né cedere a terzi le credenziali di accesso.

6. Gestione delle situazioni di crisi comunicativa

In caso di situazioni di crisi (commenti virali negativi, notizie false sul progetto, episodi di cyberbullismo o hate speech, ecc.) il Social Media Team segue il seguente protocollo:

1. Segnala immediatamente la situazione al CSP e al Comitato di Coordinamento Social.
2. Non risponde autonomamente a contenuti di crisi senza aver consultato il Comitato.
3. Rimuove o nasconde temporaneamente i contenuti gravemente lesivi, in attesa delle decisioni del Comitato.
4. Il Comitato definisce la risposta ufficiale del progetto, che viene pubblicata in modo tempestivo e coordinato.
5. In caso di contenuti che coinvolgano minori, verranno attivate le procedure previste dalla Child Protection Policy del progetto DesTEENazione, nel rispetto della normativa vigente, valutando ove necessario il coinvolgimento delle autorità competenti.

7. Contatti e segnalazioni

Eventuali segnalazioni relative ai contenuti pubblicati sui canali social del progetto DesTEENazione possono essere inviate al Social Media Team tramite i recapiti ufficiali del progetto e dell'ATS XIX.

Per informazioni sul progetto: Centro Multifunzionale di Esperienza, via Marsala 17 Porto San Giorgio, e contatti indicati nei materiali ufficiali di DesTEENazione.

8. Normativa di riferimento

- Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR) – Protezione dei dati personali
- D.Lgs. 196/2003 – Codice in materia di protezione dei dati personali e successive modificazioni

- Legge 7 giugno 2000 n. 150 – Disciplina delle attività di informazione e comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni
 - D.P.R. 16 Aprile 2013 n. 62 – Codice di comportamento dei dipendenti pubblici
 - Convenzione ONU sui Diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza (CRC) – New York, 1989, ratificata con Legge 176/1991
 - D.Lgs. 28 agosto 2000 n. 274 – Norme per la protezione dei minori nel settore audiovisivo e dell'informazione
 - "Linee guida per i siti web della PA – Vademecum Pubblica Amministrazione e Social media", Ministero della Funzione Pubblica
 - "Social media e PA, dalla formazione ai consigli per l'uso", Formez PA – PA Social, Seconda Edizione, Gennaio 2018
 - Decreto Direttoriale n. 69 del 21 marzo 2024 – Approvazione dell'avviso pubblico DesTEENazione – Desideri in Azione, a valere sulla Priorità 2 "Child Guarantee" (ESO4.11) e sulla Priorità 4 (RSO4.3) del PN Inclusion e lotta alla povertà 2021–2027.
-

Documento adottato dall'ATS XIX

Comune di Fermo (Ente Capofila) – Progetto DesTEENazione

La presente Policy è soggetta ad aggiornamenti periodici da parte del Comitato di Coordinamento Social.

Allegati

Allegato A – Modulo di segnalazione di crisi comunicativa

Campo	Da compilare
DATI DEL SEGNALANTE	
Data e ora della segnalazione	
Nome e Cognome	
Ruolo nel progetto	
ETS di appartenenza	
Recapito (telefono / mail)	
DATI DEL CONTENUTO OGGETTO DI SEGNALAZIONE	
Canale social interessato	<input type="checkbox"/> Facebook <input type="checkbox"/> Instagram <input type="checkbox"/> YouTube <input type="checkbox"/> Altro:
Data e ora di pubblicazione del contenuto	
Link diretto al contenuto / post / commento	
Autore del contenuto (chi ha pubblicato)	<input type="checkbox"/> Membro Social Media Team <input type="checkbox"/> CSP <input type="checkbox"/> CT <input type="checkbox"/> Altro personale interno <input type="checkbox"/> Utente esterno <input type="checkbox"/> Non identificato
Descrizione del contenuto segnalato	

TIPOLOGIA DI PROBLEMA RILEVATO (barrare 1 o più opzioni)

- Contenuto non pertinente / off topic rispetto agli obiettivi del progetto
- Contenuto non approvato dal piano editoriale o dal Comitato di Coordinamento Social
- Violazione della tutela dei minori (immagini, dati identificativi senza consenso scritto)
- Violazione della privacy / pubblicazione di dati personali non autorizzati
- Linguaggio inappropriato, offensivo o discriminatorio
- Errore fattuale / informazione inesatta o fuorviante
- Non conformità all'identità visiva del progetto DesTEENazione
- Violazione del diritto d'autore o uso non autorizzato di marchi/loghi
- Contenuto politico, propagandistico o pubblicitario non pertinente
- Altro (specificare): _____

VALUTAZIONE DELL'IMPATTO (valutazione preliminare del segnalante)

- Livello di urgenza
- Bassa – rimozione / modifica non urgente
 - Media – richiede verifica entro 24 ore
 - Alta – rimozione immediata necessaria (coinvolgimento minori / violazione privacy)
-
- Coinvolge minori identificabili?
- Sì (attivare immediatamente Child Protection Policy)
 - No
 - Non certo

AZIONI GIÀ INTRAPRESE DAL SEGNALANTE

- Nessuna azione intrapresa
- Screenshot effettuati
- Contenuto nascosto / rimosso temporaneamente
- Comunicazione informale all'autore del contenuto
- Notifica al Comitato di Coordinamento Social
- Altro: _____

Note aggiuntive del segnalante

DECISIONE DEL COMITATO DI COORDINAMENTO SOCIAL (sezione compilata dal CSP)

- Decisione presa:
- Nessuna azione richiesta
 - Modifica del contenuto
 - Rimozione definitiva
 - Comunicazione formale all'autore
 - Altro: _____

Motivazione della decisione:

Responsabile dell'intervento:

Tempistiche di intervento:

Chiusura del caso (data):

ALLEGATI

- Screenshot del contenuto
- Link diretto al post / contenuto
- Consenso scritto mancante (se pertinente)
- Documentazione aggiuntiva