

REGOLAMENTO PER LA DISCIPLINA DEI CANALI SOCIAL ISTITUZIONALI DEL COMUNE DI TREZZANO SUL NAVIGLIO

INDICE

TITOLO I - DISPOSIZIONI GENERALI

ART. 1 - AMBITO DI APPLICAZIONE

Il presente Regolamento disciplina la *social media policy*, ovvero le regole e le modalità di gestione dei canali social istituzionali del Comune di Trezzano sul Naviglio, con particolare riferimento alla pubblicazione e all'accesso alle informazioni.

I profili e le pagine social dell'Ente sono identificati dal Responsabile della comunicazione con proprio atto gestionale nel rispetto delle linee d'indirizzo eventualmente espresse dalla Giunta Comunale.

Non sono ritenuti istituzionali tutti i profili o le pagine riferiti a titolari di incarichi politici. In nessun caso i canali social sostituiscono le competenze degli Uffici dell'Ente, e non costituiscono per nessun motivo strumenti per la presentazione di istanze o la gestione di procedimenti amministrativi. I profili e i canali social dell'Ente, sia nei commenti a post pubblici che tramite messaggi privati, possono fornire agli utenti che ne esprimano il bisogno mere indicazioni sulle unità organizzative a cui rivolgersi per le proprie necessità, ma per eventuali istanze, segnalazioni e/o reclami, gli utenti devono rivolgersi agli Uffici competenti.

ART. 2 - FINALITÀ

Il Comune di Trezzano sul Naviglio utilizza i canali social con lo scopo di:

- a) garantire la massima diffusione delle informazioni, nel rispetto del principio di trasparenza;
- b) fornire alla cittadinanza un canale di ascolto;
- c) assicurare la più ampia partecipazione della cittadinanza alla vita istituzionale dell'Ente;

- d) promuovere il dialogo rispettoso e responsabile tra Pubblica Amministrazione e cittadinanza, valorizzando confronto e discussione come momenti di responsabilizzazione individuale e di crescita comunitaria.

Tramite tali attività, l'amministrazione intende perseguire finalità istituzionali e di interesse generale per favorire occasioni di dialogo e collaborazione tra l'Amministrazione e i cittadini, anche attraverso l'utilizzo della rete.

ART. 3 - CONTENUTI

I contenuti pubblicati dall'Ente sui propri canali social riguardano informazioni di pubblica utilità per la collettività, tra cui in particolare notizie d'interesse, bandi e concorsi, scadenze, informazioni di servizio e di pubblica utilità, eventi, iniziative, situazioni emergenziali.

L'Ente - coerentemente con le finalità istituzionali e nell'ottica dell'utilità per l'utenza - si riserva la facoltà di condividere, tramite l'utilizzo delle funzioni ufficiali di "*share/repost*" della piattaforma, contenuti relativi a soggetti terzi che risultino di interesse pubblico, previa verifica dell'attendibilità e nel rispetto del diritto d'autore, nonché della privacy e dei dati personali.

L'Ente utilizza altresì i propri canali social per rispondere a richieste, segnalazioni e suggerimenti solo nei casi in cui è in possesso di informazioni certe.

Sui canali social dell'Ente sono espressamente vietati contenuti a pagamento.

ART. 4 - DEFINIZIONI

Ai fini del presente Regolamento s'intende per:

- a) "Policy esterna": l'insieme delle regole di comportamento che gli utenti devono rispettare utilizzando i canali social istituzionali;
- b) "Policy interna": l'insieme delle regole di comportamento che i dipendenti pubblici e gli eventuali collaboratori esterni devono rispettare nell'utilizzo dei canali social istituzionali;
- c) "Responsabile competente": figura apicale Responsabile dell'Unità organizzativa preposta alla gestione del Servizio comunicazione;
- d) "Amministratore": colui che gestisce ruoli e impostazioni della pagina, crea post, commenta, visualizza dati e statistiche;
- e) "Editor": soggetto individuato dall'Ente che svolge attività di pubblicazione di contenuti e moderazione di commenti;
- f) "contenuto": insieme organizzato di parole, immagini e/o materiale audiovisivo usato per comunicare un messaggio di senso compiuto (es. post, commenti, etc.);

ART. 5 - AUTOTUTELA

Il Responsabile competente può in ogni momento, direttamente o indirettamente:

- a) rimuovere o modificare contenuti e post che non siano aderenti alle norme previste dal presente Regolamento;
- b) rimuovere o modificare contenuti a tutela dell'Ente al fine di garantire il rispetto delle norme vigenti e di quanto stabilito dal presente Regolamento;
- c) pubblicare contenuti che ritiene di particolare interesse per gli utenti.

TITOLO II - POLICY ESTERNA

ART. 6 - COMPETENZE

I profili social sono di proprietà dell'Ente e i diversi ruoli di "Amministratore" ed "Editor" sono affidati dal Responsabile titolare dell'Unità Organizzativa competente così come indicato all'interno del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO).

Al fine di migliorare l'efficienza, l'efficacia e la qualità della comunicazione, è facoltà dell'Amministrazione avvalersi di un gestore interno per il Servizio di comunicazione istituzionale sui canali social dell'Ente. L'eventuale gestore esterno contribuisce alla creazione e alla pubblicazione dei contenuti e alla moderazione dei commenti esclusivamente in qualità di "Editor".

ART. 7 - UTENZA DEL SERVIZIO

Ogni utente può seguire i canali social dell'Ente attraverso i propri account personali, consultando e commentando i contenuti pubblicati e moderati secondo le modalità previste dall'art. 8 del presente Regolamento.

ART. 8 - CRITERI DI MODERAZIONE

Amministratori ed Editor nella gestione dei canali social si attengono ai seguenti criteri:

1. moderano gli utenti in egual modo senza distinzione di genere, razza, religione, orientamento politico o ruolo pubblico ricoperto;
2. rispondono in modo cortese e professionale evitando interazioni di tipo personale;
3. moderano, anche mediante eliminazione, la pubblicazione di contenuti non pertinenti al particolare argomento pubblicato e la pubblicazione di contenuti scritti per disturbare la discussione o offendere personalmente o professionalmente;

Nello specifico gli Amministratori o gli Editor rimuovono d'ufficio le seguenti tipologie di contenuti:

- a) contenuti ritenuti contrari a norme di legge, illeciti, diffamatori e/o calunniosi, volgari, offensivi, lesivi della privacy altrui, che ledano la dignità delle persone e il decoro delle istituzioni, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza o che incitano all'odio;
- b) contenuti osceni, pornografici, pedopornografici o tali da offendere la morale comune e la sensibilità degli utenti;
- c) commenti o giudizi su persone che non ricoprono incarichi politici;
- d) contenuti manifestamente infondati, ad esempio notizie di qualsiasi tipo la cui veridicità non sia stata previamente verificata (c.d. *fake news*), che possono tendere a compromettere la sicurezza pubblica, la salute pubblica o procurare falsi allarmi;
- e) commenti che espongano o affrontino casi personali, tenuto conto che l'interesse pubblico degli argomenti trattati è un requisito essenziale;
- f) che violino l'interesse di una proprietà legale o di terzi;
- g) di natura pubblicitaria e, più in generale, che utilizzino i messaggi a scopo commerciale (promozione, sponsorizzazione e vendita di prodotti);
- h) che integrino apologia e incitazione di attività illegali;
- i) contenuti che violino il diritto d'autore o che utilizzino in modo improprio marchi registrati;
- j) dal testo incomprensibile;
- k) reiterati aventi medesimo significato;

- l) post riportanti link esterni, foto, video o qualsiasi altro materiale multimediale che risulti idoneo a fare pubblicità a siti commerciali esterni, anche attraverso link di affiliazione o promozione di servizi di guadagno online;
- m) non pertinenti rispetto ad uno specifico argomento pubblicato (c.d. *off topic*), ad esempio contenenti informazioni, immagini o messaggi che non hanno alcuna relazione con l'argomento principale, il contesto o l'obiettivo di una qualsiasi specifica discussione, come spam e/o promozioni non richieste, contenuti ingannevoli, dati irrilevanti, contenuti ripetitivi, discussioni personali in post pubblici.

Corrispettivamente, gli utenti dei canali social si attengono ai criteri di correttezza, misura e rispetto delle opinioni altrui. In particolare:

- a) esprimono opinioni con educazione, correttezza e contegno, evitando insulti, volgarità, oscenità di qualsivoglia natura, nonché minacce o offese;
- b) rispettano le opinioni altrui, le convinzioni etico-religiose, politiche e l'orientamento sessuale, evitando comportamenti discriminatori di ogni genere;
- c) evitano toni aggressivi, litigi (c.d. *flame*), nonché la diffusione di contenuti che ledano la dignità personale o i diritti di soggetti minori;
- d) non condividono per nessun motivo informazioni personali o sensibili, sia proprie che relative all'altrui sfera privata, nel rispetto delle più basilari norme sulla privacy;
- e) evitano di pubblicare foto, video o dettagli della vita privata di soggetti terzi senza il loro esplicito consenso, nel costante rispetto della riservatezza;
- f) ricordano, in ogni momento di utilizzo, che ognuno è legalmente responsabile dei contenuti che pubblica;
- g) basano i propri interventi su dati di fatto attendibili e verificabili, evitando la diffusione di notizie false (c.d. *fake news*);
- h) in caso di utilizzo dei social per scopi istituzionali o aziendali, separano chiaramente la propria opinione personale da quella dell'ente o azienda per cui lavorano, evitando di lederne la reputazione, l'immagine e il decoro;
- i) evitano la pubblicazione di messaggi ripetitivi o non pertinenti (c.d. *spam*);
- j) in contesti istituzionali o professionali, non rispondono ad eventuali provocazioni e segnalano tempestivamente i contenuti inappropriati agli amministratori;
- k) prestano la massima attenzione a non divulgare a soggetti terzi le credenziali di accesso ai propri profili social.

L'Ente si riserva, inoltre, il diritto di usare il "ban" (blocco del profilo) nei confronti di utenti che violino ripetutamente le condizioni sopra descritte per un periodo di tempo minimo di tre mesi in base alla gravità della violazione commessa.

ART. 9 - PROTEZIONE DATI PERSONALI

In tema di protezione dei dati personali, coerentemente con la normativa vigente, i canali social dell'Ente:

- 1) chiedono di esprimere il consenso prima di procedere alla pubblicazione di post e contenuti;
- 2) assicurano interventi di moderazione a commenti e post nel rispetto di regole e linee guida relative alle politiche sulla privacy;
- 3) spiegano agli utenti come potrebbero essere utilizzate le proprie informazioni sui social network;

- 4) su richiesta degli utenti e ove ne sussistano i presupposti, provvedono a cancellare dati e post. A titolo di esempio: post in cui vengono pubblicate informazioni personali o piani di viaggio, post in cui vengono taggate persone senza consenso, utilizzo di dati personali per sponsorizzazioni senza consenso esplicito;
- 5) implementano un sistema per la gestione di violazioni e attacchi hacking;
- 6) offrono ai dipendenti una formazione obbligatoria sulla sicurezza;
- 7) provvedono all'eliminazione dei dati personali raccolti, una volta conclusa la finalità per cui i medesimi erano stati richiesti.

ART. 10 - RESPONSABILITÀ

Ogni utente è responsabile, direttamente e personalmente, dei contenuti che pubblica.

Il Responsabile competente o suo delegato si riserva di effettuare, altresì, apposita segnalazione ai Responsabili delle piattaforme social, alle Forze dell'Ordine e/o alle Autorità competenti e di attivare tutte le forme di tutela legale ritenute necessarie per la protezione di diritti dell'Ente e/o di soggetti terzi.

TITOLO III - POLICY INTERNA

ART. 11 - COMPETENZE

I canali social sono gestiti e coordinati dal Servizio Comunicazione anche con l'eventuale supporto di collaboratori esterni esperti in materia o dei servizi tecnico-informatici dell'Ente.

ART. 12 - ACCESSO

Sono autorizzati ad accedere ai profili social dell'Ente i dipendenti e i collaboratori esterni autorizzati dal Responsabile competente.

Nel rispetto della sicurezza aziendale, i social media manager hanno cura di assicurarsi che vengano create password uniche e forti per ogni profilo, monitorando periodicamente i dispositivi da cui è stato effettuato l'accesso, ed evitando di condividere le credenziali per effettuare il login.

Le password devono sempre essere mantenute segrete e non sono cedibili a terzi non autorizzati. Il rinnovo delle password degli account istituzionali va concordato con il Responsabile competente.

ART. 13 - REGOLE DI STESURA DEI CONTENUTI

Nella stesura dei contenuti è obbligatorio:

- a) utilizzare espressioni semplici e comprensibili, in grado di garantire la massima trasparenza del testo pubblicato;
- b) rispettare i criteri di moderazione di cui al precedente articolo 8;
- c) rispettare quanto previsto dal DPR n. 62 del 16 aprile 2013 (Codice di comportamento nazionale dei dipendenti pubblici);
- d) considerare lo spazio dei canali social come spazio istituzionale pubblico e non privato;

In particolare:

1. è vietato divulgare informazioni riservate sulla corrispondenza interna, informazioni di terze parti di cui si è a conoscenza (ad esempio partner, istituzioni, utenti, dipendenti, etc.) e informazioni riservate su attività lavorative, servizi, progetti e documenti di cui si sia in possesso per ragioni d'ufficio;
2. non è consentita la trasmissione e diffusione di messaggi minatori, ingiuriosi, commenti e dichiarazioni pubbliche offensive nei confronti dell'Amministrazione, riferiti alle attività istituzionali del Comune e più in generale al suo operato, che per le forme e i contenuti possano comunque nuocere all'Amministrazione anche ledendone l'immagine, il prestigio o compromettendone l'efficienza;
3. è vietato pubblicare foto, video, o altro materiale multimediale idoneo a riprendere dipendenti comunali senza il consenso delle persone coinvolte, nel rispetto di quanto previsto dalla vigente normativa in materia di privacy;
4. è vietato pubblicare foto, video, o altro materiale multimediale idoneo a riprendere uffici adibiti a servizi comunali, salvo in occasione di attività organizzate o patrociniate dall'Amministrazione;
5. non è concesso aprire blog, pagine o altri canali social a nome del Comune di Trezzano sul Naviglio che trattino argomenti riferiti all'attività istituzionale dell'Ente, senza preventiva autorizzazione della Giunta comunale.

Dipendenti e collaboratori esterni rispettano le indicazioni di gestione espresse nei precedenti 5 punti anche nel caso di utilizzo dei propri profili social personali.

ART. 14 - RESPONSABILITÀ

Gli Editor, anche qualora siano operatori esterni incaricati dall'Ente, sono direttamente responsabili dei contenuti predisposti e pubblicati in violazione del presente Regolamento. Il Responsabile competente risponde di eventuali contenuti elaborati in violazione del presente Regolamento qualora ne autorizzi espressamente per iscritto la pubblicazione, sollevando l'Amministratore e l'Editor da ogni tipo di responsabilità.

TITOLO IV - DISPOSIZIONI TRANSITORIE E FINALI

ART. 15 - ENTRATA IN VIGORE

Il presente Regolamento è pubblicato sul sito istituzionale del Comune, nella sezione "Amministrazione trasparente", ed entra in vigore alla data di esecutività della Deliberazione di Consiglio Comunale con cui viene approvato.

ART. 16 - DISPOSIZIONI TRANSITORIE

Dalla data di entrata in vigore del presente Regolamento sono abrogate e disapplicate tutte le norme interne in contrasto o incompatibili con esso.

ART. 17 - NORME DI RINVIO

Per quanto non esplicitamente disciplinato dal presente Regolamento si applicano le disposizioni previste dalle normative vigenti.