

# Comune di Mediglia

## Regolamento per l'utilizzo dei social network associati al comune di Mediglia

Approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 70 in data 22/12/2021

## Sommario

<b>Art. 1 – Oggetto e obiettivo del servizio</b>	<b>3</b>
<b>Art. 2 – Contenuti trattati sul social network</b>	<b>3</b>
<b>Art. 3 – Gestione delle pagine e modalità di accesso</b>	<b>5</b>
<b>Art. 4 – Modalità di iscrizione alle pagine social del Comune di Mediglia</b>	<b>6</b>
<b>Art. 5 – Vigilanza e controllo</b>	<b>6</b>
<b>Art. 6 – Social Media Policy interna</b>	<b>6</b>
<b>Art. 7 – Norme finali</b>	<b>7</b>
<b>Art. 8 – costi di gestione</b>	<b>8</b>
<b>Art. 9 - Entrata in vigore del presente Regolamento</b>	<b>8</b>

## Art. 1 – Oggetto e obiettivo del servizio?

1. Il comune di Mediglia riconosce Internet e i social network quali strumenti fondamentali per raggiungere obiettivi di maggior trasparenza sugli atti e maggior coinvolgimento dei cittadini nella vita sociale, politica ed Istituzionale.
2. Il presente documento disciplina la gestione ed il funzionamento delle pagine istituzionali del Comune di Mediglia sui social network definendo le modalità di pubblicazione e di accesso ad ogni informazione in esso contenuta. **Cosa sono i Social Media (SM):** I Social Media sono ambienti sociali che si differenziano dai media tradizionali per diversi aspetti. In particolare permettono di ascoltare, entrare in relazione e creare comunità attraverso la creazione di contenuti (co)generati dagli utenti.

Per “Social Media”, in questo documento, intendiamo tutte le piattaforme sociali e web, fra cui a titolo esemplificativo:

- Siti di business & social networking (e.g. Facebook, LinkedIn, Google+, ..);
- Piattaforme di blogging & microblogging (Twitter, Wordpress, .. compresi i blog personali);
- Piattaforme di video and photo sharing (Flickr, Instagram, YouTube);
- forum (es: Google group, ..);
- chat & instant messaging (whatsapp);
- piattaforme di geolocalizzazione (Foursquare);

3. La presenza del Comune di Mediglia sui social network non ha l’obiettivo di sostituire i tradizionali strumenti di informazione e di comunicazione, bensì di integrarli e allargare il proprio bacino di utenza. Inoltre, occorre precisare che i **social media non sono da considerarsi come canali di assistenza, presentazione di istanze e accesso ai servizi.** Eventuali richieste in tal senso vanno inviate agli uffici competenti tramite i canali ufficiali.

4. L’Amministrazione Comunale pubblica la propria pagina istituzionale sui social network considerandoli importanti per la libera espressione della collettività in generale, nonché fondamentali per la promozione delle notizie, delle iniziative e dell’immagine del territorio. Il profilo istituzionale del Comune di Mediglia sui social network è una risorsa che deve essere utilizzata in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali dell’Ente ed è da intendersi, accanto al sito ufficiale, come un’interfaccia complementare ai tradizionali strumenti di comunicazione, attivata per migliorare l’efficacia e la tempestività dell’informazione. I canali social media attivati, o attivabili in futuro, devono esser utilizzati:

- ▪ per diffondere e pubblicizzare le proprie iniziative e attività
- ▪ per veicolare ad un maggior numero di utenti messaggi di pubblica utilità
- ▪ per potenziare la comunicazione esterna con finalità istituzionali, turistiche, culturali e di promozione del paese e del territorio
- ▪ al fine di stimolare il coinvolgimento attivo dei cittadini, la partecipazione ed il senso di appartenenza alla comunità

5. Le seguenti “policy” sono pubblicate interamente sul sito istituzionale [www.comune.mediglia.mi.it](http://www.comune.mediglia.mi.it) e sulla pagina ufficiale che il Comune di Mediglia attiverà sui social network con collegamento ipertestuale (link) al documento ufficiale pubblicato, per intero, sul sito istituzionale. **L’adesione alla pagina comporta l’automatica accettazione delle presenti linee guida oltre a quelle generali della**

piattaforma.

## Art. 2 – Contenuti trattati sul social network?

1. La presenza del Comune di Mediglia sui social network ha puramente finalità istituzionale.

Pertanto i suoi contenuti saranno orientati a:

- a) promuovere campagne informative di qualsiasi genere, escluse quelle politiche/promozionali di gruppi politici;
- b) diffondere foto/video di eventi organizzati direttamente dal Comune di Mediglia anche solo co-organizzati o patrocinati (Il Comune può condividere e rilanciare occasionalmente, sulle proprie pagine o profili attivi sulle piattaforme social media, contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità realizzate da istituzioni e enti terzi, secondo valutazione propria della redazione web. Possono inoltre essere veicolate attraverso le bacheche social del Comune le iniziative e/o i progetti che abbiano richiesto e ottenuto il patrocinio dell'Ente.);
- c) diffondere comunicati stampa, foto o video inerenti l'attività dell'Amministrazione comunale che abbiano finalità istituzionali;
- d) informare la cittadinanza su servizi (pubblici o privati in convenzione), eventi, scioperi, chiusure al traffico, ecc.;
- e) promuovere il territorio e le sue particolarità ed eccellenze anche mediante archivio digitale di notizie e foto storiche;
- f) diffondere, a discrezione, decisioni assunte dall'Amministrazione comunale a garanzia di trasparenza.

Ferma restando la verifica, per quanto possibile, sulla precisione e attendibilità dei messaggi ricevuti da enti terzi, l'Amministrazione non si assume alcuna responsabilità per eventuali informazioni errate o non aggiornate, e la **redazione** non ne è responsabile.

L'eventuale presenza di spazi pubblicitari a margine dei contenuti pubblicati sui social network del Comune è gestita in autonomia dagli stessi social network e non è riconducibile al controllo dell'Amministrazione Comunale.

2. Le comunicazioni scritte (post e commenti) pubblicate sia dall'Ente, sia dagli utenti non dovranno avere contenuti di propaganda politica e/o sindacale. Rientra nel contenuto politico anche ogni sorta di esplicito parteggiare e/o criticare una parte politica direttamente sulle pagine dei social network del Comune di Mediglia.

I commenti degli utenti rappresentano l'opinione dei singoli e non quella del comune, che non può essere ritenuto responsabile della veridicità o meno di ciò che viene postato sui canali da terzi. A tutti è richiesto di esporre il proprio pensiero nella correttezza e nel rispetto delle altrui opinioni. **Ciascun membro della community è personalmente responsabile dei contenuti inseriti e delle conseguenze giuridiche di dichiarazioni e comportamenti.**

È vietato pubblicare commenti o link riconducibili a:

- a) contenuti pornografici o osceni;

- b) turpiloquio e blasfemia;
- c) contenuti calunniosi, diffamatori o lesivi della dignità personale;
- d) contenuti discriminatori per sesso, razza, religione e territori, nel rispetto di quanto previsto dall'Art. 3 della Costituzione Italiana;
- e) commenti fuori argomento, replicati o inseriti al solo fine di intralciare la discussione;
- f) contenuti fraudolenti;
- g) virus, spyware e malware in genere;
- h) violazione di copyright;
- i) messaggi commerciali e pubblicitari di qualsiasi forma e/o natura;
- j) contenuti illegali di qualsiasi altro genere;
- k) non vengono consentiti comportamenti gratuitamente polemici e reiterati.

3. L'eventuale violazione di legge comporterà, da parte dell'Ente, la denuncia dell'utente alle Autorità competenti per le attività illecite o illegali dallo stesso compiute. L'utente è tenuto a risarcire i danni prodotti all'immagine istituzionale del Comune di Mediglia. Come descritto al successivo art. 3 le pagine dei social network non devono essere considerate come "luogo virtuale" per segnalare disservizi. Il Comune di Mediglia non risulterà responsabile di commenti di stampo politico che dovessero avvenire con riferimento ad una notizia pubblicata, ma condivisa da altri utenti, ove tali discussioni avverranno sul profilo/pagina/gruppo di altri iscritti al social-network.

4. Il comune di Mediglia si impegna, infine, a non pubblicare notizie, eventi e pubblicità varie riconducibili ad uno o più partiti politici. I contenuti pubblicati hanno il requisito dell'interesse pubblico, per cui non è ammessa alcuna forma di pubblicità o promozione di interessi privati, di raccolta fondi, di violazione del diritto d'autore, di utilizzo non autorizzato di marchi registrati e sostegno ad attività illegali. I contenuti devono rispettare la privacy delle persone, evitando riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica e messaggi contenenti la diffusione non autorizzata di dati personali di terzi (indirizzi, e-mail, numeri di telefono, numeri di conto corrente, ecc.).

### **Art. 3 – Gestione delle pagine e modalità di accesso?**

1. L'individuazione dei social media di cui il Comune di Mediglia intende fare uso mediante iscrizione, adesione, apertura di un profilo, è di competenza della Giunta Comunale.

2. Il gestore dei profili del Comune di Mediglia sui social media è il Sindaco in carica (il quale potrà avvalersi anche di persone appositamente incaricate eventualmente non dipendenti del Comune stesso) che rappresenta il soggetto incaricato di assicurare la progettazione e lo sviluppo della piattaforma nonché la continua pubblicazione di notizie e servizi relativi alla Pubblica Amministrazione.

3. Sono autorizzate ex officio alla pubblicazione di contenuti sui social media, nel rispetto dei limiti previsti dalle normative in vigore e nell'esclusivo ambito delle proprie competenze funzionali, i Responsabili di Area e personale da loro incaricato. Al di fuori della fattispecie di cui al presente comma, l'elenco delle persone autorizzate alla gestione delle pagine e all'inserimento di contenuti, viene individuato con separato provvedimento del Sindaco. I soggetti individuati non percepiranno alcun compenso e non sarà instaurato alcun rapporto di pubblico impiego.

4. Le pubblicazioni potranno essere proposte al Sindaco o al gestore delegato, dagli Assessori e dai Consiglieri. Eventuali altre richieste verranno prese in considerazione nel rispetto del presente regolamento. Al fine di pianificare l'attività tutte le richieste di pubblicazione sui social devono essere trasmesse al gestore esclusivamente per via telematica (comprensivi di eventuali allegati o fotografie) in tempo utile, **almeno 3 giorni lavorativi prima rispetto alla data di prevista pubblicazione sulla pagina**. A tali pubblicazioni si aggiungono, ma non sostituiscono in alcun modo, le forme di pubblicità

prescritte dalla legge, né pregiudicano il diritto di accesso agli atti amministrativi.

5. **Istanze e segnalazioni:** per comunicazioni o problematiche personali e per segnalare disservizi gli utenti non possono introdurre un dibattito o una discussione sui social in uso al Comune (topic), ma dovranno contattare il Comune mediante i canali ufficiali illustrati sul sito <http://www.comune.mediglia.mi.it>.

A tale proposito si precisa che la pubblicazione di una richiesta di qualsiasi genere o di una segnalazione di disservizio tramite i social network non riveste carattere di ufficialità. Per l'inoltro di istanze ufficiali si rimanda alle modalità sopra indicate.

**Moderatori:** Le pagine sono moderate. La moderazione dei canali social del Comune avviene a posteriori ed è finalizzata unicamente al contenimento, nei tempi e nei modi ragionevolmente esigibili, di eventuali comportamenti contrari alle norme d'uso. I moderatori potranno cancellare i commenti degli utenti nel caso di violazione dei divieti di cui all'articolo 2. Tali interventi verranno gestiti a discrezione dell'Amministrazione. Eventuali chiarimenti sulle moderazioni possono essere richiesti in forma privata, via messaggio privato oppure mediante mail o PEC da inviare alle caselle istituzionali. Un utente che reiteratamente non rispetta le regole qui descritte potrà essere bloccato e i contenuti e/o i comportamenti potrebbero, se necessario, essere segnalati alle autorità competenti. Il Comune si riserva il diritto di usare il blocco nei confronti di utenti con account palesemente falsi, di chi viola ripetutamente le **Social Media Policy** e si riserva inoltre di effettuare eventualmente la segnalazione ai responsabili della piattaforma e alle forze dell'ordine.

**Spam:** inviare spam tramite i messaggi privati è considerato particolarmente sgradito ed è punibile a discrezione dell'Amministrazione.

**Fake:** Sebbene sia consentito iscriversi ai social network con più account, questi non devono essere sfruttati per violare il regolamento e causare fastidio agli altri utenti. Comportamenti di questo tipo saranno puniti col ban (*bando*) del fake (*mascheramento identità*) e con eventuali provvedimenti a carico dell'utente originale. È fatto divieto di utilizzare altri account per frequentare le pagine dei social network del Comune durante un ban: in situazioni del genere i fake verranno bannati a tempo indeterminato e verrà allungato il ban dell'utente originale.

**Flood:** il ban per flood verrà preceduto da un avviso da parte dei moderatori. Tuttavia, un utente appena rientrato da un ban si considera già sufficientemente avvisato, e verrà pertanto bannato immediatamente nel caso di persistenza nell'invio di messaggi inutili.

#### **Uso dei social media nei momenti di emergenze o calamità naturali**

In caso di emergenza o calamità naturali che colpiscono il territorio, soltanto i canali/profilo istituzionali ufficiali dell'ente sono autorizzati a diffondere informazioni ai cittadini, di concerto con il Centro Operativo Comunale di Protezione Civile.

6. Gli incaricati del Sindaco, compatibilmente con le peculiarità strutturali di ciascun social media, provvedono a gestire le abilitazioni del profilo, ad effettuare le opportune comunicazioni, ad accreditarsi al servizio con "username" e "password", ad aggiornare i profili di accesso e ad ogni altro adempimento tecnico di cui al presente Regolamento.

7. Tenendo conto delle peculiarità di ciascun media e delle continue evoluzioni tecnologiche e normative, la Giunta Comunale ha facoltà di approvare delle policy di utilizzo integrative, sia a livello generale che specifiche per singolo media.

#### **Art. 4 – Modalità di iscrizione alle pagine social del Comune di Mediglia?**

Ciascun utente può interagire liberamente con i contenuti pubblicati dal Comune sui canali social media, nel rispetto e nella correttezza delle altrui opinioni, nell'osservanza della **netiquette** (insieme di regole informali che disciplinano il buon comportamento di un utente sul web di Internet) e sempre nella consapevolezza di essere personalmente responsabile dei contenuti inseriti e delle conseguenze giuridiche di dichiarazioni e comportamenti. Qualsiasi comportamento lesivo di quanto già espresso all'Art.2 del presente documento sarà oggetto di denuncia alle Autorità competenti per le attività illecite o illegali dallo stesso compiute. Qualsiasi utente può scrivere dei post (moderati come descritto all'art. 3), commentare liberamente foto o notizie o qualsiasi altra tipologia di comunicazione prevista, fatta salva la riserva dell'Amministrazione comunale di controllarne i contenuti.

Qualsiasi utente può altresì "taggare" altre persone in commenti o foto, può condividere qualsiasi contenuto ma non può mandare messaggi privati diretti al Comune. Tutto ciò, fatto salvo quanto previsto al precedente articolo 3.

Tutti i contenuti degli account/pagina/profilo/sito istituzionale del Comune di Mediglia sono pubblici per tutti gli iscritti alle diverse piattaforme social pur se gli stessi non "seguono" il profilo o non sono "fan" della pagina.

#### **Art. 5 – Vigilanza e controllo?**

1. L'attività di vigilanza e controllo è esclusivamente riconducibile all'attività di moderazione dei commenti e viene esercitata dagli amministratori della pagina, sulla base delle presenti disposizioni e secondo le più comuni regole del buon senso, nel rispetto dei principi di trasparenza, democraticità e non appesantimento del procedimento amministrativo.
2. In caso di violazioni ripetute (almeno due), l'amministratore della pagina si riserva, previa ammonizione all'interessato, di segnalarlo ai responsabili della piattaforma, richiedendone il bando per impedire ulteriori interventi.
3. Durante i periodi di campagna elettorale il servizio osserverà le norme applicabili in materia di comunicazione.

#### **Art. 6 – Social Media Policy interna?**

La Social Media Policy Interna individua le principali **regole di gestione** dei social media in uso da parte del Comune di Mediglia.

##### **1. MODALITÀ D'USO IN RAPPRESENTANZA DELL'ENTE**

Il presente paragrafo indica le modalità di comportamento che il personale del Comune deve rispettare nel caso in cui, autorizzato dall'Amministrazione, acceda a un sito di social network con un account istituzionale e attraverso esso agisca in nome e per conto dell'Ente.

L'obiettivo è trasferire sui social le singole informazioni declinandole secondo un "linguaggio" consono alla specifica community da raggiungere/sollecitare ed alla specifica news da veicolare.

Nel caso di apertura di pagine istituzionali e/o di progetto, nonché di pagine legate a particolari

iniziative di comunicazione partecipate anche in parte dall'Ente, si prevede la possibilità di accreditare altro personale, pro tempore, per l'inserimento di contenuti. Le diverse pagine dovranno, comunque, sempre mantenere un'unica veste editoriale e rispettare le linee di comportamento on line definite nel presente documento.

In particolare dovranno essere rispettate le seguenti linee di comportamento:

- l'autore dei contenuti inseriti nei social dovrà essere sempre identificabile qualora possibile;
- il tipo di comunicazione che l'ente persegue sui canali web è "orientata all'utente" ovvero riguarda, in via principale, comunicazione di pubblico interesse;
- l'autore dei contenuti deve evitare di utilizzare, nel linguaggio, toni ironici o troppo confidenziali al fine di mantenere credibilità ed autorevolezza, pur tenendo presente che nelle piattaforme social lo stile è molto meno formale rispetto a quello istituzionale;
- l'animazione degli spazi sociali può avvenire attraverso eventuali iniziative partecipative: chat, sondaggi, discussioni aperte;
- tutti i canali social aperti dovranno essere collegati tra loro in modo da consentire la permeabilità e la circolarità delle informazioni pubblicate;
- i criteri di gestione e moderazione dei post e dei commenti degli utenti sono dettagliati nella Social Media Policy esterna del Comune di Mediglia, illustrata nella prima parte del presente documento;
- i tempi di pubblicazione sono decisi nell'ambito dell'organizzazione quotidiana delle attività.

## 2. MODALITÀ D'USO PRIVATO

Il presente paragrafo disciplina l'uso privato ossia il caso in cui l'individuo acceda ai social network con un account personale per i propri interessi. I dipendenti e i collaboratori del Comune di Mediglia, nella configurazione, utilizzo e gestione dei propri account privati sui social network, sono tenuti a rispettare alcune semplici norme di comportamento:

- devono osservare un comportamento pubblico rispettoso dell'organizzazione presso la quale lavorano;
- devono 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 il Comune;
- rispettare quanto previsto nel Codice di Comportamento dei dipendenti comunali;
- specificare che le opinioni espresse hanno carattere strettamente personale e non impegnano in alcun modo la responsabilità dell'Amministrazione.

### **Art. 7 – Norme finali?**

Al momento dell'entrata in vigore della presente policy non sono previsti costi di registrazione o gestione a carico dell'Ente. Qualora le società proprietarie delle piattaforme dovessero prevedere costi (es. canoni annuali per il mantenimento dei profili o simili) la Giunta comunale valuterà l'opportunità di stanziare o meno risorse finanziarie ad hoc.

Per quanto non previsto in queste Policy, si rimanda alle norme nazionali, in particolare:

- D.Lgs. n. 196/2003, Codice in materia di protezione dei dati personali;
- Regolamento UE 2016/679 (in sigla RGPD Regolamento Generale sulla Protezione dei dati);

- Legge n. 241/1990, Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi;
- D.Lgs. n. 267/2000, Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali;
- Legge n. 28/2000, Disposizioni per la parità di accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie e per la comunicazione politica.

#### **Art. 8 – costi di gestione?**

L'amministrazione privilegia l'utilizzo dei social media gratuiti.

Eventuali oneri che dovessero essere previsti per l'utilizzo dei social media (es. canoni annuali per il mantenimento del nome del profilo) verranno prese in considerazione dalla Giunta Comunale che annualmente valuterà la determinazione degli oneri da sostenere per il mantenimento o il potenziamento dei profili.

#### **Art. 9 - Entrata in vigore del presente Regolamento?**

Il Presente Regolamento entra in vigore il giorno successivo alla pubblicazione all'Albo Pretorio del Comune di Mediglia e sul sito internet del Comune nella sezione "*Amministrazione Trasparente*".

## Glossario dei neologismi

**Social network:** siti-web ad iscrizione libera e gratuita ove può avvenire un'interazione tra iscritti a fini informativi, di passatempo, ricreativi, politici, religiosi e di qualsivoglia tipologia; questi siti permettono di gestire e rinsaldare online amicizie preesistenti o di estendere la propria rete di contatti attraverso:

- la creazione di un profilo pubblico o semi-pubblico all'interno di un sistema vincolato;
- l'articolazione di una lista di contatti;
- la possibilità di scorrere la lista di amici dei propri contatti;

**Postare:** immettere un messaggio o un contenuto multimediale in un sito, un blog o un social network;

**Taggare:** "etichettare" una foto col nome di una persona per renderla visibile anche all'amico che non segue, nella fattispecie, la pagina social del comune di Mediglia. Ad esempio su Facebook taggare fornisce la possibilità di condividere un contenuto con altri soggetti che, per il fatto di essere stati taggati, verranno immediatamente avvisati della nostra azione. Taggando ad esempio una foto utilizzando il nome di un contatto tra le amicizie, l'immagine verrà pubblicata anche sulla bacheca del nostro contatto.

**Linkare, linkato:** collegare, collegato; rendere un "qualcosa" disponibile con maggior semplicità mediante un collegamento ipertestuale fra diverse pagine internet.

**Disclaimer:** è generalmente un'affermazione tesa a definire o delineare l'estensione, i diritti e gli obblighi tra due o più soggetti coinvolti in una relazione legalmente riconosciuta. In particolare, il termine disclaimer si applica principalmente nei casi in cui la suddetta relazione implica un certo livello di rischio o di incertezza per almeno uno dei soggetti coinvolti; il disclaimer tende a circoscrivere e definire tali rischi. (*fonte: wikipedia.com*)

**Netiquette:** insieme di regole informali che disciplinano il buon comportamento di un utente sul web di Internet.

**Upload:** caricare un file su un sito internet.

**Spyware:** è un tipo di software che raccoglie informazioni riguardanti l'attività online di un utente senza il suo consenso, trasmettendole tramite Internet ad un'organizzazione che le utilizzerà per trarne profitto, solitamente attraverso l'invio di pubblicità mirata.

**Ban/Bannare/Bannato:** mettere al bando/bandire/bandito; meccanismi che consentono di bandire un certo utente da una comunità virtuale, impedendogli di parteciparvi.

**Topic:** La parola inglese topic (significa discussione, argomento, oggetto, tema) è ampiamente utilizzata anche in Italia nel gergo dei frequentatori di forum e chat su Internet. Sta ad esprimere il tema principale, l'argomento o discussione, attraverso il quale si vogliono ricevere/dare, contributi attraverso messaggi di altri frequentatori del forum o della chat. Spesso utilizzata è la sigla OT cioè Off Topic (in italiano Fuori Tema) per etichettare un intervento come fuori argomento. L'off-topic è tendenzialmente considerato "sgradevole" in quanto costringe il lettore a digressioni e alla conseguente perdita del filo del discorso (in gergo tecnico: thread).

**Flood:** generazione di grandi quantità di messaggi ripetuti a pochi secondi l'uno dall'altro che porta alla perdita dei messaggi precedentemente scritti dagli altri utenti e quindi il momentaneo inutilizzo del servizio. Spesso questa tecnica viene associata allo spamming per dare maggiore visibilità ai messaggi

di spam. Possono essere presi provvedimenti come ban per ip o denuncia alla polizia postale.

**Fake:** falso, contraffatto, alterato. Nel contesto social network si intende un mascheramento di identità.