

SOCIAL MEDIA POLICY
CANALI ISTITUZIONALI UFFICIALI DELLA CITTA' DI CURTATONE
(aggiornamento Agosto 2024)

Art. 1 - Finalità

Il Comune di Curtatone riconosce Internet quale strumento fondamentale per raggiungere obiettivi di maggior trasparenza sull'attività e maggior coinvolgimento dei cittadini nella vita sociale, politica ed istituzionale. L'Amministrazione Comunale ritiene quindi utile attivare canali di comunicazione e di relazione tra istituzioni e cittadini che possano facilitare il passaggio reciproco di informazioni per migliorare la qualità dei servizi offerti.

Le pagine *social* e i canali di comunicazione - in genere - gestite dal Comune di Curtatone sono istituite con apposita deliberazione di Giunta Comunale e, in tal senso, si intende il Sindaco "titolare" di tali canali.

Il presente documento disciplina, pertanto, la gestione ed il funzionamento delle pagine istituzionali del Comune di Curtatone sui *social-network* definendo le modalità di pubblicazione e di accesso ad ogni informazione in esso contenuta. I contenuti del documento si adattano e sono applicabili anche alla gestione dei canali di *instant messaging* attivati (*WhatsApp / Messenger ecc.*).

Le pagine istituzionali del Comune di Curtatone sui *social network* sono una risorsa che deve essere utilizzata in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali dell'Ente e sono da intendersi, accanto al portale *web* ufficiale, come un'interfaccia complementare ai tradizionali strumenti di comunicazione, attivata per migliorare l'efficacia e la tempestività dell'informazione nonché la partecipazione dei cittadini.

Questa *policy* è pubblicata sulle pagine *social – facebook / instagram / youtube* – della Città di Curtatone e sul portale *web* istituzionale. L'adesione alla pagina comporta l'automatica accettazione delle presenti linee guida, oltre a quelle generali delle piattaforme.

Art. 2 - Contenuti

La presenza del Comune di Curtatone sui *social* ha puramente finalità istituzionale.

Pertanto i suoi contenuti saranno orientati a:

- organizzare campagne informative di qualsiasi genere, escluse quelle politiche/promozionali di particolari gruppi e partiti politici;
- pubblicare foto/video di eventi e iniziative organizzati direttamente dal Comune di Curtatone o co-organizzati e/o patrocinati;
- diffondere comunicati stampa, foto o video inerenti l'attività dell'Amministrazione comunale che abbiano finalità istituzionali (di servizio alla cittadinanza);

- informare la cittadinanza su servizi (pubblici o privati in convenzione), scioperi, chiusure al traffico, ecc.;
- promuovere il territorio e le sue caratteristiche ed eccellenze, anche mediante utilizzo di materiale foto – video, con attività di archiviazione dei materiali;
- rendere note le decisioni dell'Amministrazione comunale che siano ritenute di maggiore interesse e utilità per la cittadinanza, rimandando al sul portale *web* istituzionale come unico canale ufficiale per la consultazione di atti e provvedimenti.

Le comunicazioni scritte (post e commenti) pubblicati - sia dall'Ente che 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). Sono altresì vietati post e commenti con riferimenti - espliciti o impliciti - a qualsivoglia persona nell'esercizio delle sue funzioni istituzionali, politiche e/o lavorative.

I commenti degli utenti rappresentano l'opinione dei singoli e non quella del Comune. Ciascun utente è consapevole di essere personalmente responsabile dei contenuti inseriti e delle conseguenze giuridiche di dichiarazioni e comportamenti.

È vietato pubblicare commenti, messaggi o *link* riconducibili a:

- contenuti discriminatori e/o offensivi nei confronti dei moderatori o di (gruppi di) utenti, enti, associazioni, aziende in ordine a genere, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali o sociali, orientamento sessuale ed età;
- insulti, turpiloqui, minacce o atteggiamenti che ledano la dignità personale, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza;
- immagini/video o altri contenuti multimediali non pertinenti alle finalità sopracitate;
- invio di dati personali che non siano pertinenti alle finalità sopracitate o che riguardino un soggetto terzo che non ha autorizzato l'utente a comunicare tali dati;
- interventi espressi con linguaggio inappropriato, minaccioso, volgare, licenzioso e/o contrario alla pubblica decenza;
- argomenti e/o contenuti osceni, pornografici, che istigano alla violenza, denigratori, illegali, ingannevoli o che comunque offendono la morale e la sensibilità;
- contenuti che violino il diritto d'autore o utilizzino marchi registrati non autorizzati;
- pubblicità di prodotti e/o servizi di terzi o contenuti catalogabili come *spam*;
- argomenti propagandistici o politici;
- contenuti non pertinenti rispetto ai servizi/attività dell'Ente;
- contenuti illegali di qualsiasi altro genere.

L'eventuale violazione di Legge comporterà, da parte dell'Ente, la denuncia dell'utente al gestore della piattaforma e/o alle Autorità competenti.

E' altresì vietato postare messaggi che, col pretesto di inoltrare semplici segnalazioni di disservizio possano stimolare commenti lesivi delle rappresentanze consiliari e delle Amministrazioni comunali - sia attuali che passati - della Città di Curtatone.

Le pagine *social* della Città di Curtatone non possono essere utilizzate per richiedere (tramite messaggi diretti, commenti, menzioni, ecc...) informazioni personali o assistenza diretta (ad

esempio su pratiche, problematiche personali, segnalazioni...). Per tali necessità si deve fare riferimento sempre ed esclusivamente i canali di contatto ufficiali: e-mail (in primo luogo PEC), applicazione (APP) per *devices* mobili.

Fanno eccezione i canali di messaggistica istantanea appositamente dedicati a servizi comunali, tramite i quali l'utente può richiedere informazioni specifiche sullo stesso servizio.

Per quanto riguarda i canali *social*, in generale, si fa presente che non è garantita la risposta diretta alle menzioni, ai messaggi o ai commenti e si precisa che non esistono tempi minimi o massimi di risposta. La redazione si riserva di rispondere a commenti e messaggi o intervenire in discussioni solo quando ne ravvisa l'effettiva utilità anche in termini di corretta informazione al pubblico e valutata la correttezza e adeguatezza dello stile comunicativo adottato dall'utente.

Il Comune di Curtatone non risulterà responsabile di commenti di matrice politica che dovessero risultare riferiti ad una notizia pubblicata, ma condivisa da altri utenti, ove tali discussioni avverranno sul profilo/pagina/gruppo di altri iscritti ai *social network*.

Art. 3 - Gestione della pagina

Come sopra accennato, il titolare delle pagine *social* e dei canali di comunicazione della Città di Curtatone è il Sindaco pro-tempore, in qualità di rappresentante legale dell'Ente.

Il Sindaco - o suo delegato - si avvale del supporto dell'Area Programmazione, Controllo e Risorse Umane, cui competono le funzioni collegate alla gestione del personale dipendente e al servizio comunicazione / ufficio stampa. La citata Area coordina la **redazione interna**, composta da dipendenti dell'Ente individuati in base a particolari requisiti, appositamente formati nel settore della comunicazione cosiddetta "di servizio". Nell'ambito della redazione, opera anche l'addetto stampa incaricato, per quanto di sua competenza.

La redazione pubblica ogni genere di contenuto ritenuto utile (di servizio) alla cittadinanza.

Art. 4 - Vigilanza e controllo

La Città di Curtatone rispetta la libertà d'espressione e favorisce la partecipazione nei termini indicati nel presente documento.

L'iscrizione alle pagine *social* è libera. Qualsiasi utente iscritto a potrà "*seguire*" la pagina, leggere tutti gli aggiornamenti e interagire con i contenuti pubblicati. Potrà commentare liberamente foto o notizie o qualsiasi altra tipologia di comunicazione prevista, fatta salva la riserva della redazione di controllarne i contenuti.

L'attività di vigilanza e controllo è totalmente riconducibile all'attività di moderazione dei commenti esercitata dalla redazione appositamente incaricata.

La moderazione all'interno dei propri spazi avviene a posteriori, ovvero in un momento successivo alla pubblicazione, ed è finalizzata unicamente al contenimento di eventuali comportamenti contrari a quanto disposto nella presente *policy*. L'attività di moderazione verrà effettuata durante gli orari di apertura degli uffici comunali e compatibilmente con le esigenze organizzative degli stessi.

La redazione agisce secondo i dettami del presente regolamento e secondo le più comuni regole del buon senso nel rispetto dei principi di trasparenza, democraticità e non aggravamento del procedimento amministrativo. I componenti della redazione - che hanno accesso in scrittura ai canali di comunicazione dell'Amministrazione comunale - devono tenere un comportamento rispettoso dell'etica e delle norme di buon uso dei servizi di rete e sono direttamente responsabili, a norma delle vigenti leggi, per l'uso fatto del servizio. La responsabilità in merito alla violazione degli accessi protetti, del copyright e delle licenze d'uso, oltre che applicarsi agli utenti con accesso in scrittura, si estende anche a tutti gli utenti con accesso in lettura.

Il controllo e la verifica di quanto disposto nel presente regolamento, fermo restando l'obbligo di denunciare all'Autorità Giudiziaria eventuali reati perseguibili d'ufficio, è in capo alla figura che coordina la redazione, su indicazione del Segretario comunale, con il parere dell'Amministrazione. I provvedimenti adottati di conseguenza seguiranno una gradualità a seconda della violazione e/o abuso commesso e consisteranno in particolare nel preavvisare, ove possibile, il soggetto che contravviene alle regole sopracitate, richiamando il contenuto di questa *policy*.

Tali provvedimenti non comportano oneri informativi e motivazionali a carico del Comune, né nei confronti dell'utente trasgressore, né nei confronti di tutti gli altri iscritti alla pagina.

Gli utenti che non acconsentono a ricevere messaggi privati, saranno immediatamente *bannati* già dalla prima violazione del presente documento.

In particolare, nelle proprie pagine *social*, il Comune di Curtatone si riserva il diritto di:

- non rispondere a commenti fuori luogo o inerenti ad affermazioni di soggetti politici e alle loro scelte;
- rimuovere commenti fuori luogo e/o non pertinenti al particolare argomento pubblicato (*off topic*), volgari, diffamatori e/o calunniosi, propagandistici, polemici, contrari alla *privacy* e contenenti dati particolari (personali e sensibili), così come di intervenire su commenti ritenuti illeciti, su contenuti che violino l'interesse di una proprietà legale o di terzi; su contenuti di natura pubblicitaria e, più in generale, che utilizzino messaggi a scopo commerciale (promozione, sponsorizzazione e vendita di prodotti), su *spam* e interventi ripetutamente pubblicati;
- bloccare gli utenti che si rendano protagonisti di reiterate azioni nelle fattispecie sopra elencate, segnalando l'utente ai filtri di moderazione dei *social network*.

Art. 5 - Attivazione, sospensione o limitazione del Servizio

Durante i periodi di campagna elettorale, il servizio osserverà le norme applicabili in materia di comunicazione istituzionale.

Art. 6 - Raccomandazioni finali

Le raccomandazioni per costruire un'efficace e corretta strategia di comunicazione da parte della Città di Curtatone sui canali di comunicazione *social* sono le seguenti:

- osservare i termini di servizio dei diversi *social* che disciplinano in primo luogo la *privacy* degli utenti;

- costruire un *account* che sia inequivocabilmente e facilmente attribuibile all'Amministrazione comunale della Città di Curtatone, scongiurando il fenomeno dei profili / pagine *fake* (profili / pagine falsi aperti da soggetti privati in luogo delle Amministrazioni);
- definire un piano editoriale, ossia definire in che modo riempire i diversi spazi *social* e consentire una copertura non discontinua dei canali;
- formulare un patto chiaro con i cittadini, in modo da non generare aspettative che non possano essere soddisfatte, regolando nel contempo il rapporto con gli stessi (*social media policy*);
- agire secondo una logica *beta permanente*, adottando un atteggiamento sperimentale, in grado di recepire costantemente i cambiamenti delle piattaforme, consentendo i relativi adattamenti.

Art. 7 - Norme finali

Al momento dell'entrata in vigore del presente atto non sono previsti costi di registrazione o gestione a carico dell'Ente. Qualora le società proprietarie dei canali *social* o di *instant messaging* dovessero prevedere costi o canoni, l'Amministrazione comunale valuterà l'opportunità di stanziare o meno risorse finanziarie *ad hoc*.

Per quanto non previsto in questo documento, si rimanda alle norme nazionali in vigore, in particolare:

- Decreto Legislativo n.196/2003 Codice in materia di protezione dei dati personali e Regolamento Europeo n. 679/2016 (GDPR);
- Legge n. 241/1990 e s.m.i. Norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi;
- Decreto Legislativo n. 267/2000 Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti Locali;
- Legge n. 69/2009 Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile;
- Legge n. 28/2000 e s.m.i. Disposizioni per la parità di accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie e per la comunicazione politica.

Art. 8 - Privacy

Il trattamento dei dati personali degli utenti segue la *policy* delle singole piattaforme. In ogni caso, i dati particolari e giudiziari contenuti in commenti o interventi all'interno dei canali *social* / *instant messaging* della Città di Curtatone verranno rimossi, in linea con la normativa vigente sopra richiamata.

Al fine di rendere maggiormente comprensibili i contenuti di questa *policy*, segnaliamo alcuni neologismi relativi all'attività di gestione e interazione con i *social media*:

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

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.

Linkare, linkato: collegare, collegato; rendere un documento / pagina web disponibile con maggior semplicità mediante un collegamento ipertestuale.

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

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 on line 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.

Spyware: è un tipo di *software* che raccoglie informazioni riguardanti l'attività on line 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.

Taggare: "etichettare" una foto col nome di una persona per renderla visibile anche all'amico che non segue, nella fattispecie, la pagina *facebook* della Città di Curtatone. 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.

Topic: il termine inglese *topic* (discussione, argomento, oggetto, tema) è ampiamente utilizzata anche in Italia nel gergo dei frequentatori di forum e *chat* su Internet. Esprime 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*).

Upload: caricare un file su un sito internet.