

# SOCIAL MEDIA POLICY

## PAGINA FACEBOOK DELLA CITTA' DI CURTATONE

### 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.

Il presente documento disciplina, pertanto, la gestione ed il funzionamento *in via sperimentale* della pagina istituzionale del Comune di Curtatone sul *social-network facebook*, definendo le modalità di pubblicazione e di accesso ad ogni informazione in esso contenuta.

La pagina istituzionale del Comune di Curtatone su *facebook* è una risorsa che deve essere utilizzata in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali dell'Ente ed è 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 sulla pagina *facebook* del Comune e sul portale internet istituzionale. L'adesione alla pagina comporta l'automatica accettazione delle presenti linee guida, oltre a quelle generali della piattaforma consultabili al link <https://www.facebook.com/legal/terms>

### Art. 2 - Contenuti

La presenza del Comune di Curtatone su *facebook* 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 anche solo 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, con rimando agli atti ufficiali dell'Amministrazione pubblicati sul portale *web* istituzionale.

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 membro della *community* è consapevole di essere personalmente responsabile dei contenuti inseriti e delle conseguenze giuridiche di dichiarazioni e comportamenti.

È vietato pubblicare commenti o link riconducibili a:

- contenuti pornografici o osceni;
- turpiloquio e blasfemia;
- contenuti calunniosi, diffamatori o lesivi della dignità personale;
- contenuti discriminatori per sesso, etnia, religione e territori, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 3 della Costituzione Italiana;
- commenti fuori argomento, replicati o inseriti al solo fine di intralciare la discussione;
- contenuti fraudolenti;
- virus, *spyware* e *malware* in genere;
- violazione di *copyright*;
- messaggi commerciali e pubblicitari di qualsiasi forma e/o natura;
- phishing;
- contenuti illegali di qualsiasi altro genere.

L'eventuale violazione di Legge comporterà, da parte dell'Ente, la denuncia dell'utente alle Autorità competenti per le attività illecite o illegali compiute dallo stesso. L'utente è tenuto a risarcire i danni prodotti all'immagine istituzionale della Città di Curtatone.

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. La pagina *facebook* della Città di Curtatone **non** è il canale ufficiale per raccogliere segnalazioni / reclami / suggerimenti. Pertanto, in caso di segnalazione di disservizi, comunicazioni o problematiche personali, gli utenti sono pregati di NON aprire *topic* sulla pagina *facebook* ma di contattare il Comune mediante i canali tradizionali dedicati: portale *web* istituzionale, e-mail, applicazione (*APP*) per *devices* mobili. A tale proposito si precisa che la pubblicazione di una richiesta di qualsiasi genere o di una segnalazione di disservizio tramite la pagina *facebook* non riveste carattere di ufficialità.

Il Comune di Curtatone non risulterà responsabile di commenti di stampo politico che dovessero risultare 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*.

Il Comune di Curtatone si impegna a non pubblicare notizie, eventi e promozioni varie riconducibili ad uno o più partiti / gruppi politici.

### **Art. 3 - Gestione della pagina**

Il titolare della pagina *facebook* della Città di Curtatone è il Sindaco pro-tempore, in qualità di rappresentante legale dell'Ente.

Il Sindaco o suo Assessore delegato si avvale del supporto dell'Area Direzione generale, Programmazione e Controllo, cui competono le funzioni collegate al personale dipendente e al servizio comunicazione / ufficio stampa. L'Area Direzione generale coordina la **redazione interna** incaricata della gestione della pagina, 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.

I diritti di amministrazione e gestione della pagina sono assegnati dal Sindaco, in qualità di rappresentante legale dell'Ente titolare della pagina, ai soggetti sopra citati e ad eventuali suoi delegati.

### **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 alla pagina è libera. Qualsiasi utente iscritto a *facebook* potrà cliccare sul pulsante "*mi piace*" (diventando "*fan*" della pagina), leggere tutti gli aggiornamenti della pagina 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.

La decisione di rimuovere e bloccare gli eventuali utenti che contravvengono al presente regolamento è assunta dai membri della redazione, insindacabilmente e con la possibilità che venga comunicata mediante messaggio privato (se l'utente prevede possibilità di riceverne), ed è inappellabile. Tale decisione non comporta 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 dalla Pagina del Comune, saranno immediatamente *bannati* alla prima violazione del presente documento.

In particolare, nella propria pagina *facebook*, 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, OT), 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 su interventi inseriti ripetutamente;
- bloccare gli utenti che si rendano protagonisti di reiterate azioni nella fattispecie sopra elencate segnalando l'utente ai filtri di moderazione del *social network*.

#### **Art. 5 - Attivazione, sospensione o limitazione del Servizio**

Il servizio viene attivato in via sperimentale.

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

#### **Art. 6 - Raccomandazioni finali**

Le raccomandazioni per costruire un'efficace e corretta strategia di comunicazione da parte della Città di Curtatone su *facebook* 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 *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 la società proprietaria di *facebook* dovesse 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. 2016/679;
- 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* di *facebook*. In ogni caso, i dati sensibili contenuti in commenti o interventi all'interno della pagina *facebook* della Città di Curtatone verranno rimossi.

\*\*\*\*

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

*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 "qualcosa" disponibile con maggior semplicità mediante un collegamento ipertestuale fra diverse pagine internet.

*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.