



COMUNE DI MONTEVARCHI

Segretario generale

DISCIPLINARE SOCIAL MEDIA POLICY DEL COMUNE DI MONTEVARCHI

(approvato con deliberazione della Giunta comunale n. 89 dell'11.04.2024)

Art. 1. Adesione alle Social Media Policy del Comune di Montevarchi

1. Gli utenti che entrano in contatto con le pagine istituzionali del Comune di Montevarchi intervenendo o partecipando in qualsiasi modo, aderiscono automaticamente alle regole imposte da questa Policy e alle condizioni generali delle piattaforme stesse.

Art. 2. Oggetto

1. Le Social Media Policy del Comune di Montevarchi definiscono le modalità di gestione e di interazione con le pagine e i canali social istituzionali, le regole di comportamento e i principi che gli utenti sono tenuti ad osservare quando interagiscono con la pagina istituzionale di questo Ente.

Art. 3. Finalità e Principi Generali

1. Il Comune di Montevarchi utilizza le pagine istituzionali in coerenza con le funzioni e gli obiettivi dell'Ente descritti nello Statuto e nel Regolamento per le attività di informazione e comunicazione – funzionamento dell'ufficio per le relazioni con il pubblico.
2. Lo scopo è comunicare ed interagire con i cittadini, al fine di massimizzare la divulgazione delle informazioni di pubblico interesse, facilitare l'accesso ai servizi, favorire il dialogo e la partecipazione, nonché promuovere il territorio e l'immagine del Comune di Montevarchi.
3. Le pagine istituzionali del Comune di Montevarchi (denominate: "Comune di Montevarchi") hanno lo stemma ufficiale del Comune come foto del profilo. Tutte le altre pagine e gruppi, già esistenti, che fanno riferimento al Comune di Montevarchi nel nome e nell'immagine, si precisa che sono aperte spontaneamente da cittadini e non sono gestite da questo Ente. L'Amministrazione non si assume la responsabilità della veridicità e della correttezza delle informazioni e dei contenuti pubblicati su tali canali.

Art. 4. Contenuti

1. Sulle pagine del Comune di Montevarchi sono pubblicati contenuti allo scopo di diffondere informazioni su iniziative, servizi e attività, attraverso la pubblicazione di testi, fotografie e video, anche in coordinamento e condivisione con le altre pagine istituzionali tematiche.



COMUNE DI MONTEVARCHI

Segretario generale

2. Le pubblicazioni, a titolo esemplificativo, possono trattare: notizie di pubblica utilità, opportunità di coinvolgimento e partecipazione dei cittadini, informazioni istituzionali su bandi, servizi, eventi, promozione e valorizzazione del territorio e qualunque altra informazione, con l'obiettivo di tenere informati, aggiornati e coinvolti i cittadini.
3. L'Ufficio comunicazioni si riserva di dare visibilità a iniziative organizzate da terzi di interesse per il pubblico del territorio, in particolar modo, se tali iniziative sono realizzate con il patrocinio del Comune di Montevarchi.
4. Nel caso in cui siano condivisi contenuti di pubblico interesse e utilità realizzati da terzi, pur verificandone l'attendibilità e la precisione, l'amministrazione non si assume alcuna responsabilità per eventuali informazioni errate o non aggiornate.
5. Il Comune non pubblica, non promuove e non condivide e si riserva la libertà di poter rimuovere:
 - a) contenuti su tematiche oggetto di controversie legali o affermazioni che potrebbero essere utilizzate contro l'Ente;
 - b) contenuti di propaganda politica, sindacale o religiosa. Specificando che rientra nel contenuto politico anche ogni sorta di esplicito parteggiare o criticare una parte politica, sindacale o religiosa;
 - c) contenuti pubblicitari o a scopo di lucro, a tal proposito si specifica che le pubblicazioni sulla pagina non rappresentano, in alcun modo, forme di pubblicità prescritte dalla legge;
 - d) informazioni riservate o protette dal diritto alla privacy, ad esempio la corrispondenza interna;
 - e) informazioni di terze parti su contenuti, documenti, progetti non ancora resi pubblici o relativi a procedimenti in corso;
 - f) informazioni personali o dati sensibili.
6. Tutti i contenuti, di qualsiasi formato, pubblicati sulle pagine istituzionali del Comune di Montevarchi sono da considerarsi in licenza Creative Commons CC BY-NC-SA 4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/legalcode.en>) ovvero possono essere riprodotti liberamente, ma devono sempre essere accreditati al canale originale di riferimento.
7. I contenuti diffusi attraverso la pagina non sono esaustivi degli obblighi di pubblicazione sul portale istituzionale, a cui si rinvia per la pubblicità legale degli atti e per la trasparenza.

Art. 5. Regole di moderazione e gestione

1. Le pagine istituzionali del Comune di Montevarchi sono moderate e gestite negli orari di servizio, come indicato all'art.8 del presente documento, dal personale addetto che è l'unico titolato alla pubblicazione dei post.



COMUNE DI MONTEVARCHI

Segretario generale

2. Tutti gli utenti possono interagire con le pagine attraverso commenti, messaggi privati, manifestare il proprio gradimento attraverso il pulsante “Mi piace” e condividerne i contenuti pubblicati dall'Ente su altre pagine o altre piattaforme.
3. Non è prevista una moderazione preventiva dei commenti degli utenti, ma avviene a posteriori ed è finalizzata unicamente al contenimento, in tempi e modi compatibili con gli orari e gli impegni di servizio, di eventuali comportamenti contrari alle regole d'utilizzo, alle regole generali di decoro delle piattaforme, nonché, alla rimozione di comportamenti e linguaggi illeciti, se ritenuto opportuno, verranno segnalati all'Autorità giudiziaria competente.
4. Allo stesso scopo è previsto, ove disponibile, l'utilizzo di filtri predisposti dalle piattaforme, che comportano una limitazione alla pubblicazione di commenti degli utenti che utilizzano linguaggi illeciti, contrari alle regole d'uso dei social media del Comune di Montevarchi, contrari alle regole generali di decoro delle Piattaforme e che, eventuali utenti, se ritenuto opportuno, verranno segnalati all'Autorità giudiziaria competente.
5. I commenti e contenuti inseriti dagli utenti sotto i post pubblicati nelle pagine istituzionali oppure sotto a quelli condivisi altrove, raffigurano l'opinione personale dei cittadini singoli o associati e non rappresentano l'opinione del Comune di Montevarchi. Per tale motivazione, l'amministrazione non si ritiene responsabile dell'attendibilità, veridicità e correttezza di ciò che viene scritto e pubblicato da terzi, i quali, sono consapevoli di essere personalmente responsabili dei contenuti inseriti e delle conseguenze giuridiche delle dichiarazioni e dei comportamenti illeciti.
6. Nei casi più gravi di violazione delle regole condivise in questo documento, delle regole condivise dalle Piattaforme e dalle regolamentazioni legislative, i commenti verranno eliminati, non appena possibile in relazione all'orario di servizio di cui all'art. 8 del presente documento, senza darne evidenza pubblica. I giudizi di rimozione dei post e dei commenti sono insindacabili.
7. In caso di violazioni ripetute, gli utenti responsabili di violazioni o mancato rispetto delle regole di qualsiasi natura sopra indicata, potranno essere bloccati e nei casi più gravi verranno segnalati agli amministratori delle Piattaforme e, se ritenuto opportuno, all'Autorità giudiziaria competente.

Art. 6. Regole di utilizzo e di comportamento

1. Tra gli obiettivi citati negli articoli precedenti si sottolinea la volontà di questa Amministrazione di creare uno spazio aperto al dialogo con il cittadino, entro il quale gli utenti siano liberi di esporre le proprie opinioni, utilizzando un linguaggio consono e rispettoso verso terzi e verso l'amministrazione stessa.



COMUNE DI MONTEVARCHI

Segretario generale

2. Al fine di garantire la libertà e il rispetto all'interno dello spazio di dialogo e creare un ambiente il più possibile accessibile ed accogliente, il Comune di Montevarchi chiede agli utenti di rispettare le seguenti regole durante l'interazione con le pagine istituzionali:
 - a) esprimere la propria opinione con correttezza, misura e rispetto delle opinioni altrui;
 - b) riportare fatti verificabili e veritieri;
 - c) evitare riferimenti a fatti o informazioni che ledano la privacy delle persone o contengano dati personali;
 - d) non utilizzare un linguaggio aggressivo e un atteggiamento violento: non saranno tollerati insulti, volgarità, offese, minacce e, in generale, messaggi gratuitamente polemici, in particolare quando ripetuti con lo scopo di disturbare o provocare (cd. *trolling*¹ o *flame*²);
 - e) non utilizzare i commenti per affrontare questioni personali, l'interesse pubblico degli argomenti è un requisito essenziale;
 - f) non utilizzare contenuti che violino il diritto d'autore e la proprietà intellettuale altrui;
 - g) non utilizzare immagini o contenuti che rimandino a partiti o movimenti politici, religiosi o aggregazioni sindacali;
 - h) non utilizzare un linguaggio contrario alle regole di Netiquette (buona educazione sul web).
3. Per meglio specificare, è vietato pubblicare commenti, link o materiale audio/foto/video riconducibili a:
 - a) evidente propaganda politica e/o sindacale e/o religiosa o discriminatoria;
 - b) messaggi commerciali e pubblicitari di qualsiasi forma e/o con finalità di lucro;
 - c) un linguaggio inappropriato e/o un tono minaccioso, violento, volgare o irrispettoso e blasfemo;
 - d) contenuti illegali o che promuovono e/o sostengono attività illegali;
 - e) contenuti calunniosi, diffamatori o lesivi della dignità personale, offensivi, ingannevoli, allarmistici, o in violazione di diritti di terzi;
 - f) contenuti discriminatori per genere, etnia, lingua, credo religioso, opinioni politiche, orientamento sessuale, età, condizioni personali e sociali;
 - g) commenti fuori argomento, replicati o inseriti al solo fine di intralciare la discussione;
 - h) dati o informazioni sensibili, dati o informazioni personali che possono cagionare danni o ledere la reputazione di terzi;
 - i) contenuto osceno, pornografico o pedo-pornografico o tale da offendere la morale comune e la sensibilità degli utenti;
 - j) *virus, spyware, worms, trojans e malware* in genere;
 - k) violazione del *copyright* o uso improprio di un marchio registrato;
 - l) contenuti illeciti o che incitano a compiere attività illecite.

¹ trollare, ovvero inviare messaggi con contenuti senza senso.

² un messaggio deliberatamente ostile e opprimente, inviato da un utente della comunità verso un altro individuo specifico.



COMUNE DI MONTEVARCHI

Segretario generale

4. In ogni caso, saranno rimossi tutti i post, i commenti o i materiali audio/foto/video che fanno in qualsiasi modo riferimento agli argomenti sopra citati e, se ritenuto opportuno, verranno segnalati all'Autorità giudiziaria competente.
5. Si precisa che, oltre al rispetto delle regole descritte in queste Policy, si chiede agli utenti di osservare un comportamento civile, rispettando le regole di comune convivenza, buona educazione e buon senso, ottemperando, anche, alle Policy delle piattaforme.
6. L'eventuale violazione di legge comporterà, da parte dell'Amministrazione, la denuncia dell'utente alle autorità competenti per le attività illecite o illegali dallo stesso compiute. In tale ipotesi, il Comune di Montevarchi si riserva di agire giudizialmente nei confronti dell'autore dell'illecito per la richiesta dei danni prodotti all'immagine istituzionale.
7. È indispensabile ed opportuno che gli utenti dei social media proteggano il proprio profilo personale seguendo le linee guida a cura delle piattaforme; il Comune di Montevarchi non sarà, in nessun caso, responsabile di furti di identità o abusi vari.

Art. 7. Risposte a richieste di informazioni

1. Ogni richiesta viene monitorata dal personale addetto. L'obiettivo è di dare riscontro al maggior numero possibile di richieste di informazioni, eventualmente con l'ausilio degli uffici competenti, per individuare la risposta più pertinente e completa. I tempi di risposta devono considerarsi variabili a seconda degli impegni lavorativi, della mole di richieste pervenute al momento e della compatibilità con gli orari di servizio. Nel caso in cui i canali social istituzionali non siano lo strumento più adeguato a soddisfare le richieste, si provvederà ad informare sulle corrette modalità da seguire.
2. Le pagine istituzionali *non* sono gli strumenti corretti per la raccolta delle segnalazioni o reclami, tantomeno per presentare richieste e/o segnalazioni di carattere emergenziale o di rilevanza legale.
3. Per questo tipo di richieste si invitano gli utenti ad utilizzare i canali appropriati, in particolar modo, in caso di pericolo ed emergenza, rivolgersi al *Numero Unico Europeo* (NUE) 112, attivo 24 ore su 24 e gratuito da rete fissa o mobile, anche quando il telefono non ha sim, è bloccato o non si ha credito telefonico.
4. Le pagine social istituzionali del Comune di Montevarchi non sono il canale da utilizzare per presentare le richieste di accesso documentale agli atti e di accesso civico (semplice o generalizzato); Per tali istanze è necessario servirsi dell'apposita modulistica e seguire l'iter procedimentale previsto per legge, inviando le richieste ai contatti istituzionali predisposti.

Art. 8. Orario di servizio



COMUNE DI MONTEVARCHI

Segretario generale

1. Il presidio e la gestione degli *account* istituzionali sono garantiti dal lunedì al sabato all'interno dell'orario di servizio dell'ufficio, specificatamente nella fascia oraria dalle 8:30 alle 12:30 ed il martedì ed il giovedì dalle ore 15:30 alle ore 17:30.
2. Il personale incaricato della gestione delle pagine si impegna a leggere i messaggi e fornire le risposte nel più breve tempo possibile, tenuto conto delle fasce orarie precisate.

Art. 9. Protezione dei dati personali

1. Il trattamento dei dati personali degli utenti all'interno delle pagine e dei canali istituzionali è regolato dai termini di servizio che ogni utente accetta al momento della registrazione.
2. La pubblicazione di contenuti e le altre attività di gestione da parte dell'Ente nelle pagine Istituzionali avviene nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, di quanto indicato nel sito istituzionale nella pagina "Privacy Policy".
3. Il regolamento (UE) 2016/679 è direttamente applicabile in Italia e negli altri negli ordinamenti europei. In ottemperanza a tali disposizioni il Comune di Montevarchi ha adottato il Regolamento per l'attuazione del regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione dei dati delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali ed ha provveduto alla designazione del Responsabile per la Protezione dei Dati (RPD) (per i dati specifici si rimanda alla sezione del sito istituzionale).
4. Se un utente trasmette dati personali al Comune di Montevarchi con messaggi privati o funzioni simili attraverso le piattaforme di social media, tali dati saranno trattati dal responsabile dell'account e dagli uffici dell'Ente nel rispetto della normativa vigente. I messaggi contenenti dati personali (indirizzi *e-mail*, numeri di telefono, indirizzi, etc.) potranno essere rimossi a tutela delle persone interessate. Se un utente pubblica, sugli account ufficiali dell'Ente, dati personali o sensibili propri o di terzi, o altre forme di violazione della privacy, ad esempio con riferimenti a informazioni o fatti personali o altri elementi che potrebbero consentire l'identificazione di persone, il contenuto può essere sottoposto a moderazione e se necessario rimosso senza avviso, come indicato nel precedente articolo 5.