

## **“LINEE GUIDA PER L’UTILIZZO DEI CANALI SOCIAL MEDIA E LA GESTIONE DEI CONTENUTI ISTITUZIONALI SUL WEB”**

Questo documento contiene le regole da rispettare nell’utilizzo degli spazi attivati dal Comune di Arcore sui social media (nel seguito i «canali social»).

Le seguenti Linee Guida sono pubblicate sul sito internet del Comune di Arcore ([www.comune.arcore.mb.it](http://www.comune.arcore.mb.it)) e sul profilo e/o pagina ufficiale creata su ciascuno dei canali social attivati.

### **Finalità.**

Il Comune di Arcore può utilizzare alcuni canali social per informare, comunicare e fornire ai cittadini un canale di ascolto. Con questa attività, l’Amministrazione persegue finalità istituzionali e di interesse generale per favorire ulteriori occasioni di dialogo, partecipazione, confronto e collaborazione tra l’Amministrazione e i cittadini.

Il profili e le pagine del Comune di Arcore sui canali social sono gestite dagli uffici comunali.

### **Contenuti.**

Il Comune di Arcore utilizza i canali social per informare i cittadini su servizi, progetti iniziative.

I contenuti pubblicati (testi, fotografie, video, grafiche e materiali multimediali) riguardano informazioni di servizio, scadenze, convocazioni di assemblee pubbliche, eventi, bandi, opportunità di coinvolgimento e partecipazione dei cittadini, comunicazioni degli amministratori, aggiornamenti in situazioni di emergenza ed altre informazioni di pubblica utilità.

Detti contenuti sono da considerarsi prodotti dall’Amministrazione, sono di proprietà del Comune di Arcore: ciò significa che i contenuti possono essere condivisi e riprodotti purché (i) sia citata la fonte originale; (ii) la condivisione e/o riproduzione noi abbia scopi commerciali; (iii) sia garantita l’integrità del contenuto ovvero non siano distribuite modifiche, totali e parziali, del contenuto originale.

Il Comune di Arcore può condividere e rilanciare contenuti e messaggi di pubblico interesse e di utilità realizzati da soggetti terzi, ovvero può utilizzarli a corredo dei contenuti prodotti dall’Amministrazione. Pur verificandone per quanto possibile la precisione e l’attendibilità, l’Amministrazione non si assume alcuna responsabilità per eventuali informazioni errate o non aggiornate. In quanto occorra, resta inteso che i diritti di tali contenuti sono riservati al proprietario degli stessi, che sarà espressamente citato nei credits.

Gli eventuali spazi pubblicitari a margine dei contenuti sono gestiti dal social network senza possibilità di controllo da parte dell’Amministrazione Comunale.

L’interesse pubblico degli argomenti trattati è un requisito essenziale: non è possibile utilizzare questi spazi per esporre ed affrontare casi personali o che riguardino terzi non esplicitamente consenzienti, per i quali è invece possibile utilizzare tutti gli altri mezzi di contatto con l’URP e i diversi uffici indicati sul sito web del Comune di Arcore.

### **Regole di utilizzo.**

Il Comune di Arcore si impegna a gestire spazi di comunicazione e dialogo all’interno del proprio profilo e delle pagine ad esso collegate, chiedendo ai propri interlocutori il rispetto di alcune regole:

- 1) È richiesto di esporre la propria opinione con correttezza e misura, basandosi per quanto possibile su dati di fatto verificabili; è altresì richiesto di rispettare le opinioni altrui;
- 2) Ogni utente terzo rispetto all’Amministrazione è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime. Non saranno tollerati insulti, volgarità, offese, minacce e, in generale, atteggiamenti violenti;
- 3) I contenuti pubblicati devono sempre rispettare la privacy delle persone. Vanno evitati riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano la sfera personale di terzi;
- 4) Non sarà tollerata alcuna forma di pubblicità, spam o promozione di interessi privati o di attività illegali;
- 5) I commenti e/o i link esterni devono essere pertinenti rispetto alla discussione di un determinato post: gli amministratori della pagina si riservano di rimuovere interventi e/o commenti che esulano dalle singole discussioni.

I contributi dei cittadini saranno moderati e/o cancellati nei seguenti casi:

- a) promozione o sostegno di attività illegali;
- b) utilizzo di un linguaggio offensivo o scurrile, insulti o atteggiamenti che ledono la libertà personale, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza;
- c) diffamazione, minacce, insulti e turpiloquio;

- d) hashtag o messaggi di propaganda politica a favore o contro qualsiasi partito e/o movimento;
- e) diffusione non autorizzata di dati personali di terzi;
- i) attacchi personali di qualsiasi tipo o commenti offensivi rivolti a qualunque gruppo etnico, politico, religioso o a specifiche minoranze;
- g) spam o inserimento di link esterni fuori tema;
- h) violazioni del diritto d'autore e utilizzo non autorizzato di marchi registrati;
- i) pubblicità di attività commerciali, fatto salvo per le aziende con le quali l'Ente ha stipulato un preciso contratto di sponsorizzazione.

### **Risposte**

Tutti i quesiti ed i messaggi vengono letti da personale dell'amministrazione comunale debitamente autorizzato.

Le richieste e segnalazioni vengono monitorate e prese in carico con l'obiettivo di rispondere direttamente ai cittadini ove ciò sia possibile, ovvero di inoltrarle agli uffici competenti per individuare la risposta.

I canali social vengono di norma presidiati negli orari di apertura degli uffici comunali interessati.

I tempi di risposta variano in base alla tipologia di richiesta; nel caso in cui i canali social non siano lo strumento adeguato per soddisfare la richiesta, gli operatori del Comune provvederanno a informare sulle corrette modalità/uffici cui rivolgersi. Alle richieste pervenute all'Amministrazione come commento a post pubblicati o come post pubblico sulla bacheca verrà fornito riscontro in forma pubblica, sentiti gli uffici interessati.

Ai messaggi privati verrà data risposta in forma privata e saranno eventualmente resi pubblici i contenuti in forma impersonale qualora l'informazione sia valutata di pubblico interesse.

Gli Amministratori, i Consiglieri comunali ed i dipendenti che desiderino intervenire sulle pagine pubbliche del Comune sui canali social possono farlo utilizzando i loro account personali, dei quali mantengono la responsabilità. Nei confronti di questi soggetti, valgono le medesime regole di utilizzo definite nell'apposito paragrafo.

### **Moderazione**

La moderazione da parte dell'Amministrazione all'interno dei propri spazi avviene a posteriori, ovvero in un momento successivo alla pubblicazione, ed è finalizzata unicamente al contenimento nei tempi e nei modi ragionevolmente esigibili, di eventuali comportamenti contrari alle norme d'uso.

Nei casi più gravi e, in modo particolare, in caso di mancato rispetto delle regole condivise in questo documento l'Amministrazione si riserva la possibilità di cancellare i contenuti, allontanare gli utenti dai propri spazi e segnalarli ai filtri di moderazione del social network ospitante.

### **Privacy**

Il trattamento dei dati personali e sensibili degli utenti risponde alle policy in uso sui canali social utilizzati.

### **Contatti**

Gli utenti possono rivolgere le loro segnalazioni (ad esempio per segnalare abusi o violazioni del copyright) a:

Comunedì Arcore

URP Arcore x te

Largo V. Vela n.1 -20862 Arcore

Tel.039 6017400

e-mail [urp@comune.arcore.mb.it](mailto:urp@comune.arcore.mb.it)

PEC [comune.arcore@pec.regione.lombardia.it](mailto:comune.arcore@pec.regione.lombardia.it)

### **Versione del documento**

La prima data di pubblicazione del presente documento è il \_\_\_\_\_

Il testo verrà rivisto e/o aggiornato in base alle esigenze.

### **Art. 1 - Oggetto e obiettivo del servizio**

Il Comune di Arcore riconosce Internet quale strumento fondamentale per raggiungere obiettivi di maggior trasparenza sugli atti e maggior coinvolgimento dei cittadini nella vita sociale, politica ed istituzionale.

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

L'Amministrazione Comunale pubblica la propria pagina istituzionale su *Facebook*, considerando tale strumento importante per la libera espressione della collettività in generale, nonché fondamentale per la promozione delle notizie, delle iniziative e dell'immagine del territorio.

La pagina istituzionale del Comune di Arcore 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 sito 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.

Le seguenti "policy" sono pubblicate sulla pagina *Facebook* del Comune e sul sito internet [www.comune.arcore.mb.it](http://www.comune.arcore.mb.it).

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 "Facebook"**

La presenza del Comune di Arcore sul social network "Facebook" ha puramente finalità istituzionale.

I contenuti della pagina *Facebook* riguardano notizie istituzionali, iniziative, progetti, informazioni su bandi, servizi, eventi, messaggi di pubblica utilità.

Il Comune può condividere e rilanciare, occasionalmente, contenuti e messaggi di pubblico interesse ed utilità provenienti da soggetti terzi, ossia altri enti pubblici, fondazioni e associazioni presenti sul territorio ed iscritte nell'albo comunale delle associazioni riconosciute.

### **Art. 3 – Regole di utilizzo**

Al fine di garantire il profilo istituzionale dell'Ente, il Comune richiede agli utenti il rispetto delle seguenti regole:

1) I messaggi inviati devono essere attinenti agli argomenti pubblicati dal Comune; i messaggi "off topic", cioè non attinenti, sono rimossi dall'Amministratore della pagina.

2) Tutto ciò che è pubblicato dagli utenti è sottoposto anche ai termini di servizio del Social Network Facebook. Ogni utente è responsabile di ciò che pubblica.

3) In ogni caso, saranno rimossi dall'Amministratore i messaggi e/o materiali audio/video che

-hanno contenuti offensivi, volgari, minacciosi, violenti;

-hanno un contenuto politico-propagandistico;

-mirano a promuovere attività commerciali e con finalità di lucro;

-presentano un linguaggio inappropriato, o contenuti illeciti o di incitamento a compiere attività illecite;

-divulcano dati o informazioni che, in violazione delle norme sulla privacy, ledano la sfera personale di terzi;

-presentano contenuti osceni, pornografici o pedopornografici o siano tali da offendere la morale comune;

-hanno contenuto discriminatorio per genere, razza, etnia, credo religioso, opinioni politiche, orientamento sessuale, età, condizioni personali e sociali;

-presentano contenuti che violino il diritto d'autore o l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati.

Nei casi di cui sopra il Comune si riserva, oltre alla possibilità di cancellare i contenuti, l'allontanamento dell'utente dal proprio spazio e la segnalazione ai filtri di moderazione del Social Network *Facebook*.

4) Il canale *Facebook* non è un canale per raccogliere segnalazioni e/o reclami che riguardano problemi sul territorio (buche, illuminazione pubblica, rifiuti etc..).

Per tali esigenze occorre rivolgersi all'URP del Comune di Arcore ai seguenti recapiti:

urp@comune.arcore.mb.it

tel. 039 6017325/6017400

#### **Art. 4 - Gestione della pagina**

Il Sindaco, o suo assessore delegato, si avvale della collaborazione del personale dell'ufficio Relazioni con il Pubblico per la gestione dei contenuti e del servizio informatica o affidatario esterno del servizio per l'eventuale supporto tecnico.

Può altresì avvalersi della collaborazione di suoi delegati.

#### **Art. 5 - Vigilanza e controllo**

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.

#### **Art. 6 - 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. 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 (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, si rimanda alle norme nazionali, in particolare:

- d.lgs 196/2003, Codice in materia di protezione dei dati personali;
- legge 241/1990, Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi e successive modifiche ed integrazioni;
- d.lgs 267/2000, Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali e successive modifiche ed integrazioni;
- legge 69/2009, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile;
- legge 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 - 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 *Facebook* del Comune di Arcore. 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)

**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 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.