

COMUNE DI SANTA MARIA DELLA VERSA

Provincia di Pavia

REGOLAMENTO SULLA GESTIONE DELLE PAGINE SOCIAL DEL COMUNE DI SANTA MARIA DELLA VERSA

Approvato con Delibera di Giunta n. 31 del 05.04.2024

Modificato con Delibera di Giunta n. 83 del 20.09.2024

Premessa

Il regolamento è volto ad indicare come debbano funzionare ed essere gestite le pagine istituzionali sui social network “Facebook” ed “Instagram” del Comune di Santa Maria della Versa. Indica le modalità di pubblicazione e di accesso ai documenti nonché di ogni altra informazione in esso contenuto.

Art. 1 Adesione alle Social Media Policy del Comune di Santa Maria della Versa

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

Art. 2 Oggetto

Le Social Media Policy del Comune di Santa Maria della Versa 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

Il Comune di Santa Maria della Versa utilizza le pagine Istituzionali in coerenza con le funzioni e gli obiettivi dell’Ente descritti nello Statuto.

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 Santa Maria della Versa.

Le pagine istituzionali del Comune di Santa Maria della Versa (denominate: “Comune di Santa Maria della Versa”) hanno lo stemma ufficiale del Comune come foto del profilo. Tutte le altre pagine e gruppi, già esistenti, che fanno riferimento al Comune di Santa Maria della Versa 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

Sulle pagine del Comune di Santa Maria della Versa 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.

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.

E' facoltà del Comune di Santa Maria della Versa 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 stesso.

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.

Il Comune non pubblica, non promuove e non condivide e si riserva la libertà di poter rimuovere:

- contenuti su tematiche oggetto di controversie legali o affermazioni che potrebbero essere utilizzate contro l'Ente;
- 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;
- 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;
- informazioni riservate o protette dal diritto alla privacy, ad esempio la corrispondenza interna;
- informazioni coperte da segreto d'ufficio;
- informazioni di terze parti su contenuti, documenti, progetti non ancora resi pubblici o relativi a procedimenti in corso;
- informazioni personali o dati particolari (sensibili).

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

Le pagine istituzionali del Comune di Santa Maria della Versa sono moderate e gestite come indicato all'art.8 del presente documento, dal Sindaco o suo delegato (consigliere e/o Assessore) che è l'unico titolato alla pubblicazione dei post.

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.

E' facoltà del Comune di attuare una moderazione preventiva dei commenti degli utenti (ove possibile), e posteriori, ed è finalizzata unicamente al contenimento di eventuali comportamenti contrari alle regole d'utilizzo e generali di decoro delle piattaforme, nonché, alla rimozione di comportamenti e linguaggi illeciti, se ritenuto opportuno, verranno segnalati all'Autorità Giudiziaria competente.

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 Santa Maria della Versa, contrari alle regole generali di decoro delle Piattaforme, eventuali utenti, se ritenuto opportuno, verranno segnalati all'Autorità Giudiziaria competente.

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 Santa Maria della Versa. 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.

Nei casi più gravi di violazione delle regole condivise in questo documento, di quelle condivise dalle Piattaforme e dalle regolamentazioni legislative, i commenti verranno eliminati senza darne evidenza pubblica. I giudizi di rimozione dei post e dei commenti sono insindacabili.

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 se opportuno ad Autorità Giudiziaria competente.

Art. 6 Regole di utilizzo e di comportamento

Tra gli obiettivi citati in precedenza, 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.

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 Santa Maria della Versa chiede agli utenti di rispettare le seguenti regole durante l'interazione con le pagine istituzionali:

- esprimere la propria opinione con correttezza, misura e rispetto delle opinioni altrui;
- riportare fatti verificabili e veritieri;
- evitare riferimenti a fatti o informazioni che ledano la privacy delle persone o contengano dati personali;
- 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 o flame);
- non utilizzare i commenti per affrontare questioni personali, l'interesse pubblico degli argomenti è un requisito essenziale;
- non utilizzare contenuti che violino il diritto d'autore e la proprietà intellettuale altrui;
- non utilizzare immagini o contenuti che rimandino a partiti o movimenti politici, religiosi o aggregazioni sindacali;
- non utilizzare un linguaggio contrario alle regole di Netiquette (buona educazione sul web).

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;

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.

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, buon educazione e buon senso, ottemperando, anche, alle Policy delle piattaforme.

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 Santa Maria della Versa si riserva di agire giudizialmente nei confronti dell'autore dell'illecito per la richiesta dei danni prodotti all'immagine istituzionale.

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 Santa Maria della Versa non sarà, in nessun caso, responsabile di furti di identità o abusi vari.

Art. 7 - Vigilanza sui contenuti e responsabilità degli utenti

1. Ogni singolo utente del servizio di "Facebook" ed "Instagram" deve tenere un comportamento rispettoso dell'etica e delle norme di buon uso dei servizi di rete ed è direttamente responsabile, civilmente e penalmente, a norma delle vigenti leggi, per l'uso fatto del servizio. La responsabilità si estende anche alla violazione degli accessi protetti, del *copyright* e delle licenze d'uso.

2. 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 ai soggetti di cui all'art. 8.

4. I controlli possono essere fatti al momento e/o a campione, anche in tempi successivi e qualsiasi comportamento ritenuto non ammissibile alla luce dei regolamenti verrà punito.

5. Stante la difficoltà materiale di monitorare integralmente tutti i contenuti, si auspica un aiuto concreto da parte di tutti gli utenti al fine di creare un'atmosfera serena e amichevole. Per tanto eventuali comportamenti non compatibili con il suddetto regolamento andranno segnalati all'Amministratore.

6. Il gestore potrà, a sua discrezione, modificare, rifiutare di inserire o rimuovere ogni materiale che giudica essere in violazione delle precedenti norme. Tali provvedimenti seguiranno una gradualità a seconda della violazione e/o abuso commesso e consisteranno in particolare:

- si provvederà, senza necessità di preavviso, ad eliminare il post o commento incriminato ritenuto offensivo o lesivo rispetto alle norme del vigente Regolamento;

- nel caso di reiterate violazioni e/o abusi i soggetti delegati provvederanno a bloccare il profilo del soggetto inadempiente;
- in ordine ai provvedimenti di cui al precedente comma 5 il gestore dovrà per quanto possibile documentare gli abusi e darne tempestivamente comunicazione alla Giunta Comunale che analizzate le singole situazioni potrà stabilire di “riabilitare” soggetti sospesi o di riammettere commenti e/o informazioni rimosse, ed al Segretario Generale per ogni eventuale competenza.

Art. 8 - Gestione della pagina e pubblicazione degli atti

1. Il legale rappresentante della pagina comunale è il Sindaco, il quale, tramite un Consigliere o Assessore espressamente delegato, assicura la progettazione e lo sviluppo della piattaforma nonché la continua pubblicazione di notizie e servizi innovativi relativi alla Pubblica Amministrazione.
2. Nella pagina comunale possono essere pubblicate le informazioni su eventi, manifestazioni ed iniziative in genere organizzate e/o patrocinate dal Comune di Santa Maria della Versa, nonché tutte le manifestazioni e/o informazioni di interesse pubblico.
3. Le pubblicazioni potranno essere proposte dal Sindaco o dagli Assessori/Consiglieri, nel rispetto delle regole di utilizzo e comportamento di cui al presente regolamento .
4. Le richieste, al fine di pianificare l’attività, devono essere trasmesse, esclusivamente per via telematica (comprensivi di eventuali allegati o fotografie), in tempo utile.
5. 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.
6. Nel rispetto dell’art. 22 c. 11 del D.Lgs. n. 196/03, non devono essere diffusi dati sensibili né giudiziari; pertanto, prima della pubblicazione, gli stessi nonché ogni altra informazione che permetta, direttamente o indirettamente, l’attribuzione a determinate persone, dovranno essere rimossi od oscurati.

Art. 9 Risposte a richieste di informazioni

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.

Per questo tipo di richieste si invitano gli utenti ad utilizzare i canali appropriati, in particolar modo, in caso di pericolo ed emergenza, rivolgersi ai numeri attivi 24 ore su 24 (Numero di emergenza Unico Europeo 112 - Emergenza sanitaria 118 – Polizia 113 – Vigili del Fuoco 115).

Le pagine social istituzionali del Comune di Santa Maria della Versa non sono il canale da utilizzare per presentare richieste che possono essere soddisfatte dagli uffici competenti, ivi incluse 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. 10 Protezione dei dati personali

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.

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.

Il Comune di Santa Maria della Versa ha provveduto alla designazione del Responsabile per la Protezione dei Dati (RPD) (per i dati specifici si rimanda alla sezione del sito istituzionale).

Se un utente trasmette dati personali al Comune di Santa Maria della Versa con messaggi privati o funzioni simili attraverso le piattaforme di social media, tali dati saranno trattati dal responsabile dell’account nel rispetto della normativa vigente. Messaggi contenenti dati personali (indirizzi email, 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 nell’art.5 “Regole di Moderazione e Gestione”.

Art. 11 Titolare del Trattamento, Funzione di Amministratore e Editor

Il Titolare del trattamento è il Comune di Santa Maria della Versa.

Il Sindaco, Amministratore dei profili istituzionali di “Facebook” e “Instagram”, assicura la progettazione e lo sviluppo della piattaforma nonché la continua pubblicazione di notizie e servizi innovativi relativi alla Pubblica Amministrazione. L’incarico di Amministratore del profilo può essere delegato a un Assessore/Consigliere.

2. Per quanto riguarda le pagine “Facebook” e “Instagram” dell’Ente, il Comune di Santa Maria della Versa

è Contitolare del trattamento dei dati statistici congiuntamente a Meta Platforms Inc. e ai sensi dell'art. 26 del regolamento UE 2016/679.

La contitolarità è stata riconosciuta con la Delibera di Giunta n. 31 del 05.04.2024 e s.m.i., con cui è stato adottato il Regolamento per la gestione della menzionata pagina.

ART. 12 - ENTRATA IN VIGORE

Il presente Disciplinare entra in vigore in relazione all'attuazione della specifica deliberazione di Giunta. La creazione di nuove pagine "Facebook" e "Instagram" dedicate a specifici servizi sarà disposta dall'Amministratore del profilo istituzionale e non richiederà aggiornamenti del disciplinare stesso.