

Social Media Policy per l'utilizzo dei social network del Comune di Cerro al Lambro

Art 1. Premessa

La presente Social Media Policy è aggiornata al GDPR regolamento (UE) n. 2016/679.

Il Comune di Cerro al Lambro utilizza internet e i social media per informare, comunicare e dare accesso ai servizi; attraverso i social network, in particolare, favorisce la comunicazione con i propri interlocutori.

In questi spazi e con queste attività, il Comune di Cerro al Lambro intende perseguire finalità istituzionali e di interesse generale.

I canali social integrano e non sostituiscono le funzioni del sito internet istituzionale: www.comune.cerroallambro.mi.it.

Le segnalazioni, infatti, dovranno essere inoltrate tramite email, ai vari uffici secondo competenza (<https://www.comune.cerroallambro.mi.it/it/menu/120965>), e/o con l'App Municipium, collegata al sito istituzionale (<https://www.comune.cerroallambro.mi.it/it/page/municipium-app-cd328013-33d9-4652-af1f-9d29ced5bbcc>).

L'App Municipium può essere scaricata gratuitamente tramite Apple Store e Play Store.

Art 2. Contenuti

Tramite i social media, il Comune di Cerro al Lambro informa i cittadini su servizi, progetti e iniziative. I contenuti pubblicati 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.

Sfruttando le opportunità tipiche di questi servizi, il Comune ha facoltà di condividere contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità di altri Enti, ai quali compete la dei contenuti condivisi.

Art 3. Regole di utilizzo

Al fine di mantenere la natura informativa e istituzionale delle informazioni trasmesse non è prevista la possibilità di commentare i contenuti pubblicati; l'invio di segnalazioni di qualsiasi natura e la formulazione di domande relative ai contenuti pubblicati è garantito dagli strumenti finalizzati a questa funzione quali il Sito istituzionale sul quale sono riportati, in apposita sezione, gli indirizzi email e/o i contatti telefonici degli uffici e degli Amministratori e l'App Municipium collegata al sito istituzionale.

L'Amministrazione si riserva la possibilità, nel caso di particolari esigenze o di finalità specifiche, di abilitare i commenti o di rispondere ai contenuti pubblicati in base alle regole di seguito esplicitate:

1. A tutti si chiede di esporre la propria opinione con correttezza e misura, basandosi per quanto possibile su dati di fatto verificabili, e di rispettare le opinioni altrui.
2. Nei social network del Comune di Cerro al Lambro ognuno è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime. Non saranno comunque tollerati insulti, volgarità, offese, minacce e, in generale, commenti inneggianti alla violenza.
3. I contenuti pubblicati devono rispettare sempre la privacy delle persone. Pertanto dovranno essere evitati riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano la sfera personale di terzi.

4. L'interesse pubblico degli argomenti è un requisito essenziale: non è possibile in alcun modo utilizzare questi spazi per affrontare casi personali o per inoltrare segnalazioni e reclami per i quali è possibile utilizzare il Sito Istituzionale o l'App Municipium
5. Ogni discussione è legata a un tema specifico e di interesse generale: chiediamo a tutti i partecipanti di rispettarlo, evitando di allargare il confronto in modo generico e indiscriminato. In questo caso i commenti verranno oscurati poiché "off topic"
6. Non sarà tollerata la pubblicazione di alcuna forma di pubblicità, spam o promozione commerciale di interessi privati o di attività illegali.
7. Non sono ammessi contenuti che violino il diritto d'autore né l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati.
8. Non sono ammessi contributi provenienti da soggetti che non s'identifichino con nome e cognome ma con nickname anonimi. I commenti da parte di soggetti non identificabili verranno rimossi.

In ogni caso, saranno rimossi dal Comune di Cerro al Lambro – senza alcun preavviso – tutti i post, i commenti o i materiali audio/video che:

1. abbiano un contenuto propagandistico;
2. riportino insulti, turpiloquio, minacce;
3. incitino atteggiamenti che ledano la dignità personale, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza;
4. mirino a promuovere attività commerciali e con finalità di lucro;
5. presentino un linguaggio inappropriato e/o un tono minaccioso, violento, volgare o irrispettoso;
6. presentino contenuti illeciti o di incitamento a compiere attività illecite;
7. abbiano contenuti offensivi, ingannevoli, allarmistici, in violazione di diritti di terzi o di tipo ripetitivo;
8. siano off topic, ossia non attinenti al contesto in cui sono inseriti, (post, tweet, immagini...);
9. divulgino dati e informazioni personali o che possano cagionare danni o ledere la reputazione a terzi, e dati e informazioni a contenuto osceno, pornografico o pedopornografico, o comunque tali da offendere la morale comune e la sensibilità degli utenti;
10. provengano da nickname anonimi;
11. includano segnalazioni e reclami, per l'inoltro dei quali dovranno essere utilizzati altri canali quali il Sito Istituzionale o l'App Municipium
12. abbiano carattere discriminatorio o offensivo.

Tutto ciò che è pubblicato dagli utenti è sottoposto ai termini di servizio dei network e può essere utilizzato dalle società proprietarie degli stessi come da condizioni generali di contratto sottoscritte dagli utenti. Per maggiori informazioni si rimanda alla consultazione dei rispettivi termini del servizio.

Le regole subiranno modifiche durante le consultazioni elettorali, nel rispetto dell'art. 9 della Legge 28/2000 e delle circolari della Prefettura.

Art 4. Moderazione e Violazione delle Regole di Utilizzo

I profili/pagine ufficiali del Comune di Cerro al Lambro vengono gestiti, di norma, negli orari di servizio del Comune; se necessario vengono gestiti anche fuori dall'orario di lavoro, per diffondere informazioni che abbiano carattere di urgenza e/o di emergenza.

La moderazione dei commenti da parte degli amministratori generalmente 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 e reiterato rispetto delle regole condivise in questo documento, il Comune di Cerro al Lambro si riserva il diritto di rimuovere qualsiasi contenuto e commento che venga ritenuto in violazione di questa social media policy o di qualsiasi legge applicabile.

Per chi dovesse violare quanto specificato all' Articolo 3 e/o le condizioni contenute in questo documento, il Comune di Cerro al Lambro si riserva di usare il diritto di usare il ban o il blocco dell'utente per impedire ulteriori interventi e di segnalarlo ai responsabili della piattaforma e, se necessario, alle forze dell'ordine preposte.

L'eventuale violazione di Legge comporterà, da parte del Comune di Cerro al Lambro, la denuncia dell'utente alle Autorità competenti per le attività illecite o illegali dallo stesso compiute.

Ogni utente sarà ritenuto responsabile dei propri commenti e delle proprie pubblicazioni e - in caso di eventuali danni prodotti all'immagine istituzionale del Comune di Cerro al Lambro - sarà tenuto a risarcirli come previsto dalla legge.

Art 5. Privacy

Si ricorda che il trattamento dei dati personali degli utenti risponderà alle policy in uso sulle piattaforme utilizzate (Facebook, Instagram Telegram, YouTube, Municipium). I dati sensibili postati in commenti o post pubblici all'interno dei canali sui social media del Comune di Cerro al Lambro verranno rimossi (vedi sezione Regole di utilizzo).

I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ai gestori dei canali saranno trattati nel rispetto delle leggi italiane sulla privacy.

Art 6. Segnalazioni

Gli utenti dei social network del Comune di Cerro al Lambro possono rivolgere le loro segnalazioni (esempio non esaustivo, la segnalazione di abusi o violazioni del diritto d'autore) all'Ufficio Comunicazione del Comune di Cerro al Lambro: comunicazione@comune.cerroallambro.mi.it.

L'ufficio verificherà il rispetto delle regole di utilizzo e si occuperà dell'upload dei contenuti.

Art 7. Proprietà degli strumenti social

Gli account sono da intendersi di proprietà del Comune di Cerro al Lambro, nel caso in cui lo specifico social, (esempio non esaustivo, Facebook) non dia la possibilità di creare un account di gestione a persona giuridica, quest'ultimo verrà creato dalla persona del Sindaco pro tempore. La responsabilità dei contenuti è totalmente del Sindaco pro tempore che potrà delegare la sola

gestione degli Account e dei relativi contenuti a persone da Lui indicate, fermo restando che la responsabilità rimarrà in capo al Sindaco Pro Tempore.

Art 8. Accessibilità

Ogni piattaforma di social media è responsabile per il livello di accessibilità informatica garantito ai propri utenti.

Il Comune di Cerro al Lambro si impegna a privilegiare, se possibile in base a quanto consentito da ciascuna piattaforma di social media, l'uso di funzionalità accessibili.

Il Comune di Cerro al Lambro non può comunque essere ritenuto responsabile per eventuali difficoltà nell'accessibilità ai contenuti da esso diffusi attraverso gli account ufficiali sui social media. In ogni caso, il Comune di Cerro al Lambro si impegna a garantire i livelli di accessibilità informatica rispetto ai contenuti pubblicati sul proprio sito web istituzionale come previsto dalla normativa vigente.

Art 9. Regolamento europeo 2016/679 e seguenti rettifiche pubblicate su G.U. dell'Unione Europea 127 del 23/05/2018 – ART.65 -

Gli account social media del Comune di Cerro al Lambro rispettano le richieste di “diritto all’oblio (o diritto alla cancellazione).

La particolare forma di garanzia prevede la tutela legale ai fini di consentire la preservazione della propria reputazione archiviando informazioni ritenute non più rilevanti e quindi obsolete ai fini della cronaca.

Art 10. Regole e Indicazioni specifiche dei social di utilizzo

Si precisa che per quanto non indicato espressamente in questa sezione, è da considerarsi valido quanto scritto in precedenza, ovvero le regole di utilizzo generali dei social da parte del Comune di Cerro al Lambro

Art 10.1. Facebook

Art 10.2.1. Oggetto e obiettivo della Pagina Facebook COMUNE DI CERRO AL LAMBRO

Il Comune di Cerro al Lambro riconosce Internet quale strumento utile per raggiungere obiettivi di maggior trasparenza sugli atti e maggior coinvolgimento dei cittadini nella vita sociale, amministrativa ed istituzionale. Il Comune di Cerro al Lambro Comunale pubblica la propria pagina istituzionale su Facebook al seguente indirizzo web: www.facebook.com/cerroallambro al fine della promozione delle notizie, delle iniziative e dell’immagine del territorio.

La pagina istituzionale del Comune di Cerro al Lambro su Facebook è una risorsa che deve essere utilizzata in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali del Comune di Cerro al Lambro 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 dei cittadini nelle diverse fasce anagrafiche.

Art 10.2.2. Sezione INFORMAZIONI

La Pagina fornisce informazioni utili e di servizio a chi vive o lavora a Cerro al Lambro.

Art 10.2.3. Contenuti trattati sul social network "Facebook"

La presenza del Comune di Cerro al Lambro sul social network "Facebook" ha puramente finalità istituzionale.

Pertanto, i suoi contenuti saranno orientati a:

- Promuovere campagne informative di qualsiasi genere, escluse quelle politiche/promozionali di gruppi politici;
- Diffondere foto/video di eventi organizzati direttamente dal Comune di Cerro al Lambro, co-organizzati o patrocinati;
- Diffondere comunicati stampa, foto o video inerenti l'attività del Comune di Cerro al Lambro che abbiano finalità istituzionali;
- Informare la cittadinanza su servizi (pubblici, privati, in convenzione), eventi, scioperi, informazioni inerenti modifiche alla viabilità, situazioni di allerta, emergenze, ecc.;
- Promuovere il territorio, le sue particolarità ed eccellenze, le sue associazioni, anche mediante archivio digitale di notizie, video e foto anche storiche;
- Diffondere decisioni assunte dal Comune di Cerro al Lambro comunale a garanzia di trasparenza.

Art 10.2.4. Commenti degli utenti

L'Amministrazione, reputando la pagina FB del Comune di Cerro al Lambro un mezzo unidirezionale al fine dell'informazione istituzionale non prevedere la possibilità di commentare i contenuti pubblicati; si riserva, però, la possibilità, nel caso di particolari esigenze o di finalità specifiche, di abilitare i commenti o di rispondere ai contenuti pubblicati in base alle regole esplicitate;

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

Art 10.2.5. Segnalazioni degli utenti

La pagina Facebook non deve essere considerata dagli utenti come "luogo virtuale" per fare segnalazioni o comunicare disservizi.

Istanze e segnalazioni dovranno essere inoltrate al Comune mediante i canali ufficiali (mail, app Municipium) riportati sul sito istituzionale <http://www.comune.cerroallambro.mi.it>

A tale proposito si precisa che la pubblicazione di una richiesta di qualsiasi genere o di una

segnalazione di disservizio tramite la pagina Facebook (Messenger) non riveste carattere di ufficialità e, infatti, verrà notificato all'utente il seguente messaggio automatico:

"Questo è un messaggio automatico.

Gentile Cittadino la ringraziamo per averci contattato ma questo non è il canale corretto per interagire con l'Ente.

La invitiamo a contattare gli Uffici telefonicamente o via mail. Per i contatti visiti il nostro sito internet: www.comune.cerroallambro.mi.it"

. Per l'inoltro di istanze ufficiali si rimanda alle modalità sopra indicate.

Art 10.2.6. Visibilità dei contenuti

Tutti i contenuti della pagina sono pubblici per tutti gli iscritti a Facebook, anche se non fanno parte della pagina.

Art 10.2.7. Adesione alle linee guida

Le seguenti "policy" sono pubblicate sulla pagina Facebook del Comune e sul suo sito internet istituzionale. L'adesione alla pagina comporta l'automatica accettazione delle presenti linee guida oltre a quelle generali della piattaforma.

Art 10.2. Telegram

Art 10.2.1. Oggetto e obiettivo del Canale Telegram del COMUNE DI CERRO AL LAMBRO

Il Comune di Cerro al Lambro Comunale pubblica il proprio canale istituzionale su Telegram al seguente indirizzo web: <https://t.me/comunedicerroallambro>.

Considerandolo per la promozione delle notizie, delle iniziative e dell'immagine del territorio.

Il canale istituzionale del Comune di Cerro al Lambro su Telegram 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 nelle diverse fasce anagrafiche.

Art 10.2.2. Sezione Informazioni

Nella sezione informazioni è inserito il link per iscriversi al Canale oltre ad una breve descrizione sullo stesso e sull'utilizzo che il Comune di Cerro al Lambro intende farne.

Vengono anche inseriti link agli altri strumenti del Comune di Cerro al Lambro, a scopo di esempio non esaustivo il link al sito istituzionale.

Art 10.2.3. Commenti degli utenti

Per come è strutturata la piattaforma, non ci sarà modo per gli utenti di commentare i messaggi ricevuti.

Art 10.3. Municipium

Art 10.3.1. Oggetto e obiettivo dell'app Municipium

Municipium è la piattaforma digitale multicanale a gestione centralizzata che amplifica le potenzialità del Comune per informare i cittadini, semplificare le procedure e stimolare la partecipazione attiva nella vita comunale.

Comunicazioni in tempo reale, scambi bidirezionali, servizi interattivi, partecipazione attiva.

Art 10.3.2. Sezioni:

- Informazioni;
- Rifiuti;
- Notizie;
- Calendario Eventi;
- Segnalazioni;
- Punti di Interesse.

Art 11. Riferimenti esterni

Vademecum Pubblica Amministrazione e social media disponibile al link:

<http://www.formez.it/notizie/online-il-vademecum-pubblica-amministrazione-e-social-media.html>

GDPR regolamento (UE) n. 2016/679. Disponibile al link:

<https://www.garanteprivacy.it/documents/10160/0/Regolamento+UE+2016+679.+Arricchi+to+con+riferimenti+ai+Considerando+Aggiornato+alle+rettifiche+pubblicate+sulla+Gazzetta+Ufficiale++dell'Unione+europea+127+del+23+maggio+2018>

Art 12. Norme finali ed entrata in vigore

La regolamentazione avviene ex-post rispetto all'iscrizione dell'ente sui Social Media poiché si è inteso implementare un progetto pilota per valutarne interesse, facilità di aggiornamento e risultati in termini comunicativi. Al momento non sono previsti costi di registrazione o gestione a carico dell'Ente, per il funzionamento e l'utilizzo degli account sui social media. Qualora in futuro dovessero essere istituiti canoni o altri costi di gestione, la giunta comunale valuterà l'opportunità di stanziare o meno risorse finanziarie ad hoc.

Il presente Regolamento, ferma restando la pubblicazione della relativa delibera di approvazione, entra in vigore decorsi i 15 giorni dalla data di pubblicazione all'Albo Pretorio, da effettuare dopo che la deliberazione di approvazione è divenuta esecutiva.

L'Ente si impegna ad aggiungere e tenere aggiornata anche la sezione in Indice Pubbliche Amministrazioni (<https://indicepa.gov.it/ipa-portale/>) dedicata ai social network di utilizzo alle Pubbliche Amministrazioni.