

<b>Unione dei Comuni</b>		<b>TOS</b>		<b>Terre dell'Olio e del Sagrantino</b>				
								
Bevagna	Campello sul Clitunno	Castel Ritaldi	Giano dell'Umbria		Gualdo Cattaneo	Massa Martana	Montefalco	Trevi

## **REGOLAMENTO PER LA GESTIONE E IL FUNZIONAMENTO DEL SITO WEB E DEI SOCIAL MEDIA ISTITUZIONALI**

(Approvato con delibera di Giunta n. 60 del 25/09/2023)

### **Indice**

**Oggetto e Scopo**

**Principi generali**

**Articolo - Riferimenti normativi**

**CAPO I - SITO INTERNET ISTITUZIONALE**

**Ambiti applicativi**

**Obiettivi del sito web**

**Responsabilità della gestione del sito**

**Responsabilità per la gestione tecnico informatica del sito**

**Articolo - Contenuti oggetto di pubblicazione**

**Articolo – Uso del sito in momenti di emergenza o calamità naturali**

**Articolo - Formati per la pubblicazione**

**Articolo - Responsabilità per l'inserimento e l'aggiornamento dei contenuti del sito**

**Articolo – Albo online, accesso civico, tutela della privacy e del “diritto all'oblio”**

**Articolo - Limiti alla pubblicazione**

**Articolo - Proprietà intellettuale, Diritto d'autore e Marchi**

**Articolo - Servizi online e modulistica**

**Articolo - Trattamento dei dati personali**

**Articolo - Aree ad accesso riservato**

**Articolo - Misurazioni della qualità e rilevazioni statistiche**

**CAPO II SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA**

**Ambiti applicativi e individuazione degli account social dell'ente**

**Obiettivi della presenza sui social media**

**Responsabilità per la gestione dei social media**

**Contenuti per la pubblicazione sui social media**

**Stile di comunicazione e interazione**

**Contenuti non consentiti**

**Uso dei social media nei momenti di emergenza o calamità naturali**

**Richieste di pubblicazione degli uffici**

**Uso degli account personali e istituzionali**

**Attività di moderazione**

**Comportamenti non consentiti ai dipendenti**

**Costi di attivazione, gestione e promozione**

**CAPO III - SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA**

**Contenuti pubblicati sugli account dell'ente**

**Commenti e contenuti degli utenti**

**Proprietà intellettuale e diritti d'autore**

**Privacy**

**Pubblicità**

**Attività di moderazione**

**Messaggi diretti, risposte agli utenti e contatti con gli account dell'ente**

## Oggetto e Scopo

1. Il regolamento:
  - a. disciplina la gestione, il funzionamento e la manutenzione tecnica del sito web istituzionale e le relative responsabilità;
  - b. regola le modalità di pubblicazione e aggiornamento dei contenuti e ne disciplina le relative responsabilità;
  - c. regola la gestione e il funzionamento della presenza istituzionale sui social media e ne definisce le modalità di pubblicazione, di accesso, le policy di moderazione e le relative responsabilità.
2. Il regolamento integra e non modifica quanto previsto:
  - a. dalle informative in materia di trattamento dei dati personali rilasciate ai dipendenti;
  - b. dalle lettere di incarico e designazione destinate a responsabili e incaricati e le relative istruzioni ivi contenute, così come qualsiasi altra prescrizione in materia di privacy.

## Principi generali

1. L'ente:
  - a. ritiene fondamentale attivare strumenti di comunicazione e di relazione tra istituzioni e cittadini che facilitino l'informazione, l'ascolto e migliorino la qualità dei servizi offerti;
  - b. riconosce Internet e i social media quali strumenti utili a garantire la libertà di pensiero e di espressione così come sancito dall'art. 21 della Costituzione della Repubblica Italiana e dall'art. 10 della Convenzione europea per la salvaguardia dei diritti dell'uomo e delle libertà fondamentali;
  - c. considera Internet e i social media quali opportunità per promuovere e rafforzare la cittadinanza attiva; il loro utilizzo migliora la trasparenza amministrativa e incrementa la partecipazione dei cittadini;
  - d. promuove la presenza sui social media in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali dell'Ente e la considera quale integrazione al sito ufficiale come fonte di informazione per finalità di promozione del territorio e comunicazione in generale;
  - e. adegua la propria attività di comunicazione, di informazione, di promozione della conoscenza e di pubblicità della propria attività istituzionale e amministrativa ai principi di trasparenza e accessibilità stabiliti dalle vigenti disposizioni normative; a tali fini adotta ogni modalità, anche online, finalizzata a mettere i cittadini in condizione di conoscere le attività svolte e i servizi erogati.
2. Il sito web dell'ente rappresenta lo strumento prioritario per il raggiungimento degli obiettivi di cui al comma 1; costituisce la sede aggiornata del patrimonio informativo/comunicativo pubblico dell'ente nel suo complesso; deve garantire il facile accesso, la soddisfazione d'uso, l'appropriatezza e la capacità di interpretare i bisogni dell'utenza, la certezza delle fonti, l'attualità delle informazioni e la promozione di altri canali di comunicazione e di utilizzo di servizi online.
3. La presenza istituzionale dell'ente sui social rappresenta uno strumento utile per stimolare la partecipazione e la libera espressione della collettività, per la comunicazione con i cittadini e per la promozione delle notizie, delle iniziative e dell'immagine del territorio; tale presenza 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.

## Articolo 1- Riferimenti normativi

1. L'attività di gestione del sito Internet dell'Ente e dei social si realizza in conformità alle seguenti disposizioni normative e linee guida (e successive modificazioni e integrazioni):

- a. Legge 7 agosto 1990, n. 241 "Nuove norme sul procedimento amministrativo";
- b. Legge 22 febbraio 2000, n. 28, "Disposizioni per la parità di accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie e per la comunicazione politica";
- c. Legge 7 giugno 2000, n. 150, recante "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni";
- d. Decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267 "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali" a norma dell'articolo 31 della legge 3 agosto 1999, n. 265;
- e. Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali";
- f. Legge 9 gennaio 2004, n.4 "Disposizioni per favorire e semplificare l'accesso degli utenti e, in particolare, delle persone con disabilità agli strumenti informatici" e linee guida emesse da AgID ai sensi della stessa legge;
- g. Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, "Codice dell'amministrazione digitale";
- h. Direttiva del Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione 26 novembre 2009, n. 8, "relativa alla riduzione dei siti web delle P.A. e per il miglioramento della qualità dei servizi e delle informazioni on line al cittadino";
- i. Decreto legislativo 14 marzo 2013 "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni";
- j. 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, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati);
- k. Linee guida sulla pubblicità legale dei documenti e sulla conservazione dei siti web delle PA, Agenzia per l'Italia Digitale, maggio 2016
- l. Circolare n. 2 /2017 del Ministro per la semplificazione e la Pubblica Amministrazione "Attuazione delle norme sull'accesso civico generalizzato (c.d. FOIA)"
- m. Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA, Agenzia per l'Italia Digitale, 2 settembre 2022;
- n. Decreto Presidente della Repubblica 13 giugno 2023, n. 81, Regolamento concernente modifiche al decreto del Presidente della Repubblica 16 aprile 2013, n. 62, "Codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165".

## CAPO I - SITO INTERNET ISTITUZIONALE

### Ambiti applicativi

1. Il sito Internet istituzionale dell'ente risponde al dominio [www.unionecomuni.pg.it](http://www.unionecomuni.pg.it) di proprietà dell'Ente ed è istituito ai sensi degli articoli 53-54 del D.Lgs. n. 82/2005.
2. L'ente è proprietario anche di sottodomini e domini specifici creati per esigenze di comunicazione, marketing e per la realizzazione di progetti specifici.
3. Il presente regolamento si applica a tutti i siti ospitati sui domini di cui ai commi 1 e 2 del presente articolo.

4. Il sito Internet istituzionale e tutti i siti ospitati sui domini di cui ai commi 1 e 2 del presente articolo, quando vengono realizzati e/o aggiornati, devono rispettare le norme in vigore e le linee guida emesse dall'Agenzia per l'Italia Digitale.

## Obiettivi del sito web

1. Il sito viene gestito con gli obiettivi di:
  - a. illustrare le attività ed il funzionamento dell'ente e promuoverne l'immagine;
  - b. attivare strumenti di comunicazione istituzionale;
  - c. illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative al fine di facilitarne l'applicazione;
  - d. assicurare l'informazione ai cittadini relativamente agli atti e al percorso dei procedimenti, promuovendo la conoscenza e facilitando l'accesso ai servizi e alle attività comunali;
  - e. garantire ai cittadini i diritti di accesso e di partecipazione;
  - f. attivare ricerche e acquisire dati e opinioni dei cittadini sull'attività comunale, nel suo complesso, allo scopo di supportare e orientare i processi decisionali, migliorare i servizi, le attività erogate e il rapporto Comune/Unione/Cittadini;
  - g. favorire i processi di semplificazione;
  - h. rendere disponibili online servizi al cittadino e alle imprese;
  - i. raccogliere e diffondere informazioni legate al territorio, alle attività sociali, culturali, sportive e di marketing territoriale, e comunque di interesse promosse dalle associazioni o da altri gruppi di cittadini.

## Responsabilità della gestione del sito

1. La responsabilità della gestione del sito istituzionale è stabilita con atto di Giunta e/o prevista nei documenti di programmazione strategico-gestionale dell'ente.
2. Le responsabilità di gestione degli altri domini di proprietà dell'ente sono individuate con specifico atto della Giunta in relazione a progetti specifici.
3. Ogni anno di norma vengono aggiornati:
  - a. l'elenco dei domini di proprietà dell'ente e degli uffici che ne sono responsabili;
  - b. il registro dei responsabili del procedimento di pubblicazione contenente, per ciascun responsabile, il nome, il cognome, l'e-mail, il telefono, le sezioni del sito di competenza, nonché i nomi, i cognomi, le e-mail e i telefoni degli operatori incaricati della pubblicazione da questi nominati;
  - c. le modalità con cui gli uffici comunali sono tenuti a comunicare e/o inserire sul sito web i contenuti di loro pertinenza;
  - d. l'elenco dei formati con cui possono essere pubblicati sul sito i contenuti.
4. Rispetto alla gestione del sito web, l'ufficio competente ha le seguenti funzioni e compiti:
  - a. gestire il corretto funzionamento del sito e gli adempimenti di carattere informativo e di comunicazione contenuti nel presente regolamento e nelle leggi vigenti in materia;
  - b. sovrintendere a tutte le attività finalizzate alla pubblicazione, all'aggiornamento e alla gestione ottimale del sito, promuovendo la circolazione delle informazioni e verificando, periodicamente e a campione, la conformità dei contenuti pubblicati alle direttive del presente regolamento;
  - c. affiancare e supportare i redattori, anche appartenenti ad altri uffici/settori, al fine di omogeneizzare la qualità e lo stile delle pubblicazioni; qualora si verificassero difformità, segnalarle prontamente all'ufficio competente;
  - d. raccogliere le richieste di assegnazione delle credenziali per l'accesso al CMS di nuovi utenti;

- e. coordinare le attività di aggiornamento delle sezioni del portale (creazione, modifica e cancellazione di contenuti);
- f. ottimizzare i contenuti pubblicati per le funzioni dei motori di ricerca (SEO);
- g. garantire l'accessibilità dei contenuti;
- h. verificare periodicamente a campione la conformità delle pubblicazioni sul portale alle direttive del presente regolamento, con segnalazione delle eventuali difformità ai Responsabili competenti;
- i. ricercare, elaborare e pubblicare le notizie per il web;
- j. elaborare il piano editoriale;
- k. aggiornare l'agenda istituzionale;
- l. aggiornare la sezione istituzionale (Sindaco, Giunta, Consiglio);
- m. supportare gli uffici, dal punto di vista tecnico, nella pubblicazione di gare d'appalto e avvisi pubblici;
- n. supportare gli uffici, dal punto di vista tecnico, nell'implementazione dei contenuti della sezione Amministrazione Trasparente;
- o. supportare agli uffici, dal punto di vista tecnico, nell'implementazione dei contenuti dei siti tematici.

## Responsabilità per la gestione tecnico informatica del sito

1. La gestione (intesa come inserimento, modifica e cancellazione) dei contenuti viene effettuata attraverso un Content Management System (CMS), una piattaforma web tramite la quale utenti autorizzati possono accedere a una sezione del portale ad accesso limitato e gestire pagine di loro competenza; gli utenti che possono accedere al CMS dispongono di adeguate credenziali di autenticazione, che rispondono alla normativa vigente sulla protezione dei dati personali.
2. Al *Responsabile Unico per la Transizione Digitale* (direttamente o tramite un fornitore esterno), oltre alle responsabilità definite dal Codice per l'Amministrazione Digitale (CAD), sono attribuiti i seguenti compiti e funzioni:
  - a. fornire consulenza sull'utilizzo corretto del Content Management System (CMS) del sito;
  - b. coordinare e supervisionare l'attività di gestione tecnica del sito web istituzionale, operando in qualità di amministratore di sistema del sito;
  - c. rendere il CMS conforme ai requisiti di accessibilità per le persone con limitazioni fisiche e/o cognitive;
  - d. provvedere, direttamente o tramite i soggetti esterni deputati all'hosting e manutenzione del sito web, alle formalità annuali relative al mantenimento del nome a dominio;
  - e. provvedere al rilascio o alla cancellazione delle credenziali di autenticazione di accesso ai soggetti che hanno il compito di inserire dati, documenti e informazioni nel sito;
  - f. modificare la struttura del sito web, inserendo nuove sezioni e/o modificando quelle esistenti sulla base degli aggiornamenti normativi e delle richieste degli uffici;
  - g. effettuare verifiche periodiche sulla disponibilità/efficienza del sito;
  - h. verificare che non siano presenti filtri e/o altre soluzioni tecniche atte ad impedire ai motori di ricerca web di indicizzare ed effettuare ricerche all'interno della sezione "Amministrazione trasparente del sito istituzionale, salvo le ipotesi consentite dalla normativa vigente;
  - i. predisporre le misure di continuità operativa e disaster recovery relative al sito, comprensive dei backup periodici dei dati e delle prove di ripristino;
  - j. amministrare i sistemi digitali dell'Ente (amministratore di sistema).

3. La ditta fornitrice del software di Content Management System per la gestione sito web, della relativa assistenza e hosting presso il proprio server, garantisce come da contratto di fornitura la massima sicurezza dei dati e del patrimonio informativo presente nel sito istituzionale dell'ente; in particolare:
  - a. garantisce in merito all'adozione di ogni cautela finalizzata a evitare la distruzione o la perdita dei dati correlati al sito internet;
  - b. evita l'accesso non autorizzato alle banche dati presenti nel sito;
  - c. consente di apportare modifiche al sito solo previo rilascio di apposite credenziali e autorizzazioni da parte dell'amministratore dello stesso;
  - d. garantisce il funzionamento del sito/portale e la fruibilità all'utenza senza soluzione di continuità, garantendo tempestività di intervento per ogni eventuale esigenza;
  - e. garantisce la disponibilità e il funzionamento delle soluzioni ai sensi del GDPR per la creazione del cookie banner, la gestione del consenso e la memorizzazione delle preferenze degli utenti.

## Articolo 2- Contenuti oggetto di pubblicazione

1. I contenuti minimi oggetto di pubblicazione sul sito sono quelli individuati dalla normativa vigente.
2. I contenuti pubblicati sul sito sono coerenti con gli obiettivi elencati nell'art. X "Obiettivi del sito web". Possono, in ogni caso, essere soggetti a pubblicazione tutti gli atti e le informazioni di pubblico interesse per i quali non sia espressamente vietata la pubblicazione.
3. Salvo che una norma di legge o di regolamento preveda diversamente, i contenuti pubblicati sul sito Internet istituzionale sono liberamente accessibili a chiunque.
4. I tempi di pubblicazione degli atti sul sito web sono quelli previsti dalla normativa vigente e dallo Statuto Comunale.
5. Le pubblicazioni effettuate su disposizioni ai sensi della normativa vigente sono collocate nelle sezioni e con le modalità previste se specificato, oltre che in eventuali ulteriori pagine tematiche.
6. È consentita, subordinatamente alla preminente visibilità del materiale pubblicato dall'ente, la pubblicazione di materiale proveniente da stakeholder privi di finalità lucrative dirette o indirette, a condizione che non si tratti di organizzazioni politiche, sindacali e di categoria, comunque sempre nel rispetto delle vigenti disposizioni legislative e regolamentari.
7. I contenuti del sito devono rispondere ai requisiti di chiarezza, usabilità, accessibilità e reperibilità come indicati nella normativa vigente. Essi devono utilizzare un linguaggio appropriato, chiaro, immediato e non offensivo, in linea con le disposizioni in materia di comunicazione pubblica. Per raggiungere il fine di una comunicazione efficace, che consenta all'utente l'immediata comprensione del contenuto, è necessario l'utilizzo di un linguaggio semplice e di una sintassi diretta, usando termini di uso corrente e non burocratici e costruzioni linguistiche lineari.
8. Le immagini utilizzate sul sito internet devono essere rappresentative ed ulteriormente esplicative del contenuto della notizia, corredate da una descrizione del contenuto dell'immagine. Le immagini pubblicate devono essere di proprietà dell'Ente e corredate da liberatorie. Le immagini scaricate da internet devono essere libere da copyright o rese disponibili con una licenza aperta che ne consenta il riuso.

## Articolo 3- Uso del sito in momenti di emergenza o calamità naturali

1. In caso di emergenze o calamità naturali che colpiscono il territorio, la home page del sito istituzionale deve essere aggiornata prioritariamente con tutte le informazioni utili per i cittadini e le persone presenti nell'area. In queste situazioni il sito deve essere considerato la

fonte delle informazioni da cui attingeranno i media locali e gli account social istituzionali e privati.

#### Articolo 4- Formati per la pubblicazione

1. La pubblicazione sul sito di documenti, informazioni e dati avviene, quando possibile, utilizzando formati di tipo aperto (articolo 1 comma 1 lettera l-bis/tris del D.lgs. n. 82/2005 "Codice dell'Amministrazione Digitale").
2. La pubblicazione di documenti, informazioni e dati oggetto di pubblicazione obbligatoria ai sensi della normativa vigente avviene in formato aperto in conformità dell'art. 7 del D.Lgs n.33/2013 (e successive modifiche) e in formato tabellare aperto in conformità agli articoli 27 comma 2 e 29 comma 1-bis del medesimo decreto.
3. I formati devono garantire la visualizzazione dei documenti mediante software di pubblico dominio, gratuiti e rispondenti a standard internazionali in modo da essere intelligibili attraverso qualsiasi sistema.
4. Sul sito non possono essere pubblicate scansioni di documenti che siano in possesso dell'Ente in un formato aperto.

#### Articolo 5- Responsabilità per l'inserimento e l'aggiornamento dei contenuti del sito

1. Il Segretario, nella sua funzione di Responsabile della prevenzione della corruzione e della Trasparenza (RPCT), assicura che il PIAO contenga un'apposita sezione ove sono stabiliti i compiti, tempi e responsabilità dei diversi soggetti in ordine agli obblighi di pubblicazione. Al RPCT competono anche il monitoraggio e la verifica sulla pubblicazione, sulla completezza, sull'aggiornamento e sull'apertura del formato di ciascun documento, dato ed informazione con riferimento agli obblighi ex D.lgs. n. 33/2013, finalizzati anche alla successiva attestazione.
2. Sono individuati quali responsabili del procedimento di pubblicazione sul sito i funzionari responsabili degli uffici in cui si articola l'ente, ciascuno relativamente ai dati, atti, documenti e informazioni del proprio ambito di competenza.
3. Ciascun funzionario è responsabile della selezione, predisposizione, raccolta, inserimento e aggiornamento dei contenuti di propria competenza con particolare riferimento ai contenuti obbligatori per legge (delibere, decreti, determinazione, ordinanze, ecc. da inserire nell'Albo Pretorio e nella sezione Trasparenza) e dell'inserimento e costante aggiornamento di informazioni e dati da divulgare attraverso il sito in quanto di interesse pubblico.
4. I funzionari identificano, all'interno delle unità organizzative di propria competenza, personale con funzione di redattore incaricato dell'inserimento e dell'aggiornamento di contenuti del sito. La presenza tra i redattori di personale appartenente ai vari uffici comunali è necessaria affinché i dati e le informazioni concernenti le attività di competenza degli uffici medesimi siano adeguatamente rese note al pubblico in maniera puntuale, aggiornata e coordinata. Ciascun redattore avrà una specifica chiave d'accesso che consentirà esclusivamente la gestione dei contenuti di propria competenza.
5. Tutto il personale che viene abilitato alla pubblicazione sul sito istituzionale deve essere adeguatamente formato, in particolare riguardo ad accessibilità e usabilità dei siti web. Vengono previste attività periodiche di aggiornamento e formazione.
6. Ciascun dirigente/funzionario è responsabile per l'approvazione dei contenuti predisposti dai redattori da loro selezionati.
7. Il personale comunale che esegue pubblicazioni sul sito istituzionale mediante funzioni di integrazione automatica tra gli applicativi gestionali interni dell'Ente ed il sito web stesso non è investito del ruolo di redattore del sito, ma nell'esecuzione delle pubblicazioni è soggetto

al rispetto per il contenuto con particolare riferimento alle norme sull'accessibilità (individuate dalla L. 9 gennaio 2004, n. 4.) e privacy.

8. Alle altre amministrazioni e istituzioni pubbliche, organizzazioni di volontariato, sportive, ricreative, culturali, in ogni caso senza scopo di lucro, locali e/o collegate al Comune mediante contratti e/o convenzioni, possono essere dedicate specifiche sezioni del sito; in tal caso la pubblicazione di contenuti nelle suddette sezioni avviene sotto la responsabilità delle organizzazioni stesse; l'ente si riserva la facoltà di interdire la pubblicazione nel caso di inserimento di contenuti inappropriati o in violazione di norme di legge.
9. I funzionari comunicano tempestivamente in forma scritta al RTD:
  - a. eventuali guasti o malfunzionamenti afferenti la procedura di pubblicazione;
  - b. le necessità di modificare, integrare o implementare la struttura del sito a seguito di esigenze organizzative, funzionali o di sopravvenute norme di legge.

## Articolo 6 – Albo online, accesso civico, tutela della privacy e del “diritto all’oblio”

1. Tutti gli atti che devono essere pubblicati nell'albo on line e/o sul sito web istituzionale possono contenere dati personali, garantendo l'osservanza dei principi di necessità, proporzionalità, disponibilità, pertinenza e non eccedenza; in tutti i casi in cui le norme di legge prevedano la pubblicazione di atti o documenti, gli uffici che li redigono o li pubblicano provvedono a rendere non intelligibili i dati personali non pertinenti, i dati sensibili e giudiziari.
2. Gli atti che devono per legge essere pubblicati nell'albo on line vi restano per il tempo stabilito e secondo le modalità previste dagli art. 8 e 9 del D.lgs. 33/2013 e successivi aggiornamenti.
3. In ogni caso, tutti gli atti amministrativi non pubblicati integralmente nel sito web possono essere richiesti al settore competente, con le modalità stabilite per l'accesso agli atti.

## Articolo 7 - Limiti alla pubblicazione

1. Non è consentito pubblicare sul sito web materiale il quale:
  - a. non sia pienamente conforme e corrispondente alle informazioni contenute nei provvedimenti amministrativi originali dei quali si fornisce comunicazione tramite il sito;
  - b. possa violare le vigenti disposizioni e direttive in materia di privacy;
  - c. possa violare specifiche disposizioni che ne abbiano inibita la pubblicazione, anche con riferimento ai divieti previsti dai vigenti regolamenti comunali;
  - d. sia di carattere razzista, violento, offensivo;
  - e. sia di propaganda politica o a contenuto non puramente informativo.
2. L'amministrazione si riserva di interrompere la pubblicazione delle informazioni che ritenesse non coerenti con i fini istituzionali, in contrasto con il comma precedente o con i principi indicati dal comma 5 dell'Articolo 1 della Legge n. 150/2000.
3. Non è consentita la pubblicazione di materiale pubblicitario di imprese private, a meno che esso non sia frutto di accordi con l'amministrazione formalizzati con atti specifici, ad esempio sponsorizzazioni di eventi e iniziative comunali.
4. Gli atti destinati alla pubblicazione sul sito web sono redatti in modo da evitare il riferimento specifico a dati sensibili e a informazioni concernenti le condizioni di disagio socioeconomico di specifiche persone o lo stato di salute e tutti i dati cosiddetti “parasensibili” per la particolare delicatezza del loro contenuto.
5. Tutti i dati e le informazioni di cui al precedente comma, o che comunque possano consentire l'individuazione di dati personali, sensibili, “parasensibili” assolutamente necessari ai fini dell'adozione del provvedimento, possono essere inseriti in appositi documenti richiamati



dal provvedimento pubblicato senza esserne materialmente allegati, che rimangono agli atti presso gli uffici che li hanno adottati.

6. In tutti i casi deve comunque essere rispettato il principio di pertinenza e non eccedenza nel trattamento dei dati, pubblicando solo i dati assolutamente necessari per la finalità primaria del materiale pubblicato.
7. I redattori del sito pubblicano unicamente materiale ricevuto o visionato dal proprio funzionario.
8. Gli Amministratori Comunali possono richiedere la pubblicazione di materiale sul sito istituzionale nei limiti e alle condizioni previste dal presente regolamento.

## Articolo 8- Proprietà intellettuale, Diritto d'autore e Marchi

1. I contenuti del sito, i suoi servizi, le informazioni, i documenti e i materiali pubblicati sono di proprietà dell'ente.
2. Lo stemma ed i loghi presenti nel sito sono di esclusiva proprietà dell'ente e/o dei rispettivi autori.
3. Se non diversamente previsto, tutti i materiali contenuti nel sito sono tutelati dal diritto d'autore; non è permesso copiare, modificare, riprodurre, pubblicare, divulgare, qualsiasi informazione, documento, materiale o servizi ottenuti tramite il sito istituzionale, né creare dei lavori derivati, da cedere o vendere senza la preventiva autorizzazione dell'ente.

## Articolo 9- Servizi online e modulistica

1. I servizi online vengono realizzati nel rispetto delle versioni più recenti delle Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA.
2. L'accesso ai servizi online può essere effettuato tramite SPID, CIE, CNS o EIDAS.
3. Le istanze e le dichiarazioni del cittadino formulate attraverso il sito Internet istituzionale sono valide se conformi all'Articolo 65 del D.lgs. n. 82/2005 e, in linea generale, ogni qual volta è possibile identificare in modo inequivoco il dichiarante.
4. La modalità online è da privilegiare per l'accesso ai servizi da parte del pubblico. Ogni qual volta non sia possibile attivare un servizio online, i responsabili dei procedimenti elaborano la necessaria modulistica richiesta e provvedono alla relativa pubblicazione.
5. Della mancata pubblicazione di moduli e formulari risponde personalmente il responsabile del procedimento interessato.

## Articolo 10 - Trattamento dei dati personali

1. L'ente gestisce la protezione e il trattamento dei dati personali del sito web in piena rispondenza al Regolamento Europeo per la protezione dei dati personali (GDPR) 2016/679 e alle indicazioni del Garante per la Privacy italiano.

## Articolo 11 - Aree ad accesso riservato

1. E' facoltà dell'amministrazione predisporre l'accesso riservato ad alcune determinate categorie di utenti per alcune particolari tipologie di informazioni, nel rispetto della normativa relativa al diritto di accesso agli atti (L. n. 241/1990) e delle indicazioni fornite dal Garante sulla privacy nella Deliberazione 15 maggio 2014 n. 243 recante "Linee guida in materia di trattamento di dati personali, contenuti anche in atti e documenti amministrativi, effettuato per finalità di pubblicità e trasparenza sul web da soggetti pubblici e da altri enti obbligati".
2. Il responsabile del sito predispone criteri di accesso alle aree riservate che garantiscano l'identificabilità degli utenti e la tracciabilità della navigazione.

## Articolo 12 - Misurazioni della qualità e rilevazioni statistiche

1. Il sito deve consentire la rilevazione della soddisfazione degli utenti in termini di fruibilità, accessibilità e tempestività, come previsto dall'art. 7 comma 3 del Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82. I dati raccolti devono essere pubblicati sul sito web.
2. Il sito deve essere dotato di un sistema di rilevazioni statistiche del suo utilizzo da parte degli utenti con le caratteristiche indicate da AgID nei piani triennali.

### *CAPO II SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA*

1. La Social Media Policy interna fornisce le principali norme di comportamento che tutto il personale dell'ente ed i collaboratori esterni incaricati sono tenuti ad osservare quando utilizzano i social media e pubblicano contenuti e commenti, sia che questo faccia parte del proprio lavoro e avvenga tramite un account dell'Ente, sia quando attraverso un account personale parlano direttamente o indirettamente dell'ente o del proprio ruolo svolto all'interno dell'organizzazione.
2. L'utilizzo scorretto dei canali social, infatti, può danneggiare anche gravemente l'immagine e la reputazione dell'Ente e, di conseguenza, delle figure professionali che vi lavorano; inoltre può esporre a sospensioni o cancellazioni del profilo, nel caso non si rispettino i termini del servizio contratti con il social media stesso; può esporre anche a danni diretti come richieste di risarcimento, nel caso vengano pubblicati contenuti lesivi del diritto d'autore e di proprietà intellettuale.
3. Anche se direttamente gestita da persone individuate dall'ente, la presenza sui social media dell'ente è responsabilità di tutti i dipendenti, dal momento che la strategia di comunicazione deve garantire:
  - a. coerenza: la presenza sui social media deve essere integrata nei contenuti e nello stile con gli altri canali di comunicazione dell'ente, online (sito web, posta elettronica, ecc.) e offline (sportello, telefono, avvisi, ecc.);
  - b. aggiornamento: utilizzare i social media implica fornire informazioni aggiornate costantemente;
  - c. apertura: occorre mantenere con l'utenza on line lo stesso comportamento corretto, professionale ed empatico dovuto nei rapporti fisici. Gli utenti dei social media sanno di poter esprimere la loro opinione e quindi sono possibili commenti o critiche nei confronti dell'ente e delle sue iniziative. È quindi necessario un atteggiamento sia di ascolto da parte di chi utilizza gli account istituzionali, che deve dare risposte in tempi rapidi secondo le modalità indicate nella presente policy, sia di collaborazione tra uffici nel fornire tempestivamente e in modo accurato le informazioni richieste.
4. Il presente documento di Social Media Policy interna illustra le modalità d'uso degli account social media dell'ente e di quelli privati dei dipendenti e collaboratori, in particolare riguardo i seguenti ambiti:
  - a. modalità di gestione e responsabilità degli account social media istituzionali e tematici;
  - b. obiettivi, contenuti e stili per la pubblicazione;
  - c. risposte ai messaggi inviati agli account istituzionali e tematici dell'ente e attività di moderazione;
  - d. utilizzo degli account istituzionali, tematici e personali dei dipendenti;
  - e. comportamenti non consentiti ai dipendenti sui social media.
5. La social media policy non si applica ai seguenti ambiti:
  - a. messaggi privati verso i profili personali dei dipendenti;
  - b. chat private (one to one) a partire dagli account personali dei dipendenti.

## Ambiti applicativi e individuazione degli account social dell'ente

1. L'ente è presente sui social media tramite propri account istituzionali (account/pagine/profilo istituzionali: d'ora in avanti account); gli account istituzionali attivi sono elencati nella home page del sito web istituzionale tramite apposite icone.
2. Gli uffici/settori dell'ente possono attivare account tematici, creati per esigenze di comunicazione, marketing, per la realizzazione di progetti specifici o per raggiungere particolari segmenti di pubblico.
3. Il presente regolamento (Social Media Policy interna) si applica a tutti gli account di cui al comma 1 e 2 del presente articolo.
4. Gli account tematici devono mantenere un carattere istituzionale e indicare chiaramente il riferimento all'amministrazione di appartenenza.
5. Tutti gli account social dell'ente sono creati previa apposita deliberazione della Giunta Comunale che individua anche il dirigente/funziario autorizzato a realizzare le procedure di attivazione dell'account e la sua configurazione.
6. Per quanto consentito dalle piattaforme, gli account sono creati in modo da essere visibili anche da persone non registrate.
7. Gli amministratori locali, per finalità politiche, devono far riferimento ad eventuali account personali o dei rispettivi movimenti politici.

## Obiettivi della presenza sui social media

1. Gli obiettivi della presenza dell'ente sui social media sono:
  - a. informare su proprie iniziative e attività istituzionali;
  - b. segnalare eventi, manifestazioni, iniziative culturali e per il tempo libero;
  - c. diffondere notizie di pubblica utilità;
  - d. migliorare i flussi informativi e la comunicazione ai cittadini promuovendo l'ascolto, il dialogo, la fiducia;
  - e. fornire un canale di comunicazione ulteriore capace di promuovere la collaborazione tra cittadini e amministrazione;
  - f. favorire e aumentare la trasparenza;
  - g. attivare un canale di informazione immediato e capillare nelle situazioni di emergenza;
  - h. diffondere la copertura in diretta di eventi ed iniziative.
2. In relazione alle norme sull'accesso civico generalizzato (cd. FOIA), l'ente promuove e valorizza il dialogo collaborativo con le comunità di utenti dei social media, secondo le indicazioni della Circolare 2/2017 del Dipartimento della funzione pubblica.

## Responsabilità per la gestione dei social media

1. La responsabilità per la gestione degli account social media istituzionali dell'ente è stabilita con atto di Giunta o dai documenti di programmazione strategico-gestionale.
2. L'ufficio e/o l'assessorato competente individuato:
  - a. pubblica e aggiorna i contenuti sugli account social media;
  - b. è titolare del trattamento dei dati;
  - c. cura le policy di sicurezza, di moderazione e di accesso alla pubblicazione;
  - d. individua le persone autorizzate all'amministrazione degli account e all'inserimento di contenuti;
  - e. controlla e verifica il rispetto di quanto disposto nel presente regolamento, fermo restando l'obbligo di denunciare all'Autorità Giudiziaria eventuali reati.
3. In presenza di account tematici, ogni ufficio che ne ha richiesto l'attivazione ha la responsabilità della gestione in rappresentanza e per conto dell'Ente e dei contenuti delle

comunicazioni diffuse; è titolare del trattamento dei dati; cura le politiche di sicurezza e accesso alla pubblicazione.

4. Gli uffici che attivano account tematici sono tenuti organizzarsi e individuare il personale referente per:
  - a. mantenere aggiornati gli account pubblicando con continuità informazioni e notizie;
  - b. rispondere nel minor tempo possibile alle domande dei cittadini;
  - c. replicare nel minor tempo possibile in caso di commenti che necessitino di chiarimenti da parte dell'amministrazione;
  - d. eliminare eventuali commenti inadeguati, offensivi o scritti con linguaggi inappropriati;
  - e. rispondere ad eventuali messaggi inviati direttamente al profilo.

## Contenuti per la pubblicazione sui social media

1. I contenuti pubblicati sugli account istituzionali e tematici possono riguardare:
  - a. attività istituzionali, iniziative, progetti, scadenze, informazioni su bandi, servizi, messaggi di pubblica utilità e di marketing territoriale, convocazioni di assemblee pubbliche, opportunità di coinvolgimento e partecipazione dei cittadini, comunicazioni degli amministratori, aggiornamenti in situazioni di emergenza;
  - b. informazioni su eventi, manifestazioni e iniziative in genere organizzate e/o patrocinate dall'ente, ovvero dagli enti a cui l'ente risulta affiliato, nonché tutte le manifestazioni e/o informazioni di interesse pubblico;
  - c. attività di gaming, concorsi e iniziative di vario genere che prevedano l'interazione sui canali digitali con l'obiettivo di stimolare il coinvolgimento attivo dei cittadini, la partecipazione, il senso di appartenenza alla comunità.
2. Tramite i propri account l'ente può condividere e rilanciare anche contenuti e messaggi provenienti da soggetti terzi, enti pubblici, fondazioni, associazioni e gruppi presenti sul territorio, a patto che il loro contenuto sia di pubblico interesse e utilità e coerente con gli obiettivi comunicativi dell'amministrazione.
3. Tramite i propri account l'ente può pubblicare o condividere contenuti provenienti da imprese e associazioni private, a condizione che siano presenti specifici atti che formalizzano gli accordi in tal senso con l'amministrazione.

## Stile di comunicazione e interazione

1. I dipendenti e i collaboratori che operano sugli account dell'ente sono invitati a:
  - a. usare un linguaggio semplice e diretto, evitando formulazioni burocratiche ed eccessivamente formali; lo stile è neutrale, è l'amministrazione che parla in modo diretto ai cittadini, devono essere omessi i riferimenti personali, i redattori comunicano per conto dell'ente.
  - b. Stimolare le risposte e la partecipazione inserendo brevi descrizioni anche alle immagini o video e, ove possibile, anche alle condivisioni;
  - c. adottare accorgimenti tecnici al fine di garantire l'accessibilità dei contenuti sui social media; in particolare fornire agli utenti le istruzioni per facilitare l'accesso e prevedere delle alternative equivalenti per i contenuti multimediali.
2. Gli account social dell'amministrazione, per essere efficaci, devono essere costantemente mantenuti aggiornati; se si verificano condizioni organizzative che ne impediscano il corretto aggiornamento nel tempo, essi possono essere chiusi con apposito atto della Giunta.

## Contenuti non consentiti

1. I contenuti pubblicati non devono diffondere:

- a. dati sensibili, giudiziari e ogni altra informazione che permetta, direttamente o indirettamente, l'attribuzione a determinate persone;
- b. contenuti su tematiche oggetto di controversie legali o affermazioni che potrebbero essere utilizzate contro l'amministrazione comunale;
- c. informazioni riservate o protette dal diritto alla privacy, come la corrispondenza interna, informazioni di terze parti su contenuti, documenti, progetti non ancora resi pubblici o relativi a procedimenti in corso.

## Uso dei social media nei momenti di emergenza o calamità naturali

1. In caso di emergenza o calamità naturali che colpiscono il territorio, soltanto i profili istituzionali dell'ente sono autorizzati a diffondere informazioni ai cittadini, di concerto con l'Ufficio Stampa e il Portavoce del Sindaco. I responsabili degli account tematici sono tenuti a rilanciare le comunicazioni ufficiali pubblicate sugli account istituzionali in modo da amplificarne la portata.

## Richieste di pubblicazione degli uffici

1. Le richieste di pubblicazione provenienti dagli uffici e dai servizi, al fine di pianificare l'attività, devono essere trasmesse tempestivamente esclusivamente per via telematica (compresi eventuali allegati o fotografie); la pubblicazione di contenuti pianificabili che non vengano comunicati con il dovuto anticipo non è garantita.
2. Le pubblicazioni sugli account social media si aggiungono, ma non sostituiscono in alcun modo, le forme di pubblicità prescritte dalla legge, né pregiudicano il diritto di accesso agli atti amministrativi.
3. Gli uffici che inviano il contenuto garantiscono che non ci siano dati personali, materiali interni o informazioni riservate o protette da copyright.
4. Nel preparare i contenuti va ricordato sia che si sta parlando a nome dell'ente, sia chi sono i principali interlocutori, cioè cittadini, imprese e istituzioni; qualunque messaggio espresso verrà accostato ad una presa di posizione ufficiale dell'Ente; i contenuti devono essere inattaccabili, veritieri e trasmettere valori positivi.

## Uso degli account personali e istituzionali

1. Gli account personali di dipendenti e collaboratori possono essere usati per l'accesso alle funzioni di amministrazione sui social media solo nel caso risulti difficoltoso o inefficiente creare account dell'amministrazione.
2. Quando si pubblicano contenuti o commenti sugli account istituzionali o tematici in nome e per conto dell'Ente, non devono essere usati gli account personali; nel caso occorra fornire una risposta circostanziata a sollecitazioni degli utenti dei social media da parte dei responsabili dell'amministrazione comunale, si consiglia di pubblicare con l'account istituzionale o tematico apponendo in calce il nome e il ruolo di chi replica.
3. Il dipendente o collaboratore che sul proprio account personale sceglie di rendere nota la sua attività lavorativa, è tenuto a specificare nelle informazioni biografiche personali che le opinioni espresse hanno carattere personale e non impegnano in alcun modo la responsabilità dell'ente.
4. Il dipendente o collaboratore può liberamente condividere sui propri account privati i contenuti diffusi dai canali social dell'ente. È da evitare la diffusione sul proprio account privato di contenuti o eventi dell'ente non precedentemente segnalati sui canali social ufficiali o comunque non presenti sul sito istituzionale o su un altro sito istituzionale di riferimento.

5. Il dipendente o collaboratore non può divulgare sui propri account privati foto, video, o altro materiale multimediale, che riprenda locali e personale dell'ente senza l'esplicita autorizzazione delle strutture e delle persone coinvolte, ad eccezione di eventi pubblici che si svolgono nella sede di lavoro.
6. I dipendenti abilitati all'utilizzo degli account social istituzionali, che possiedano anche account di tipo personale, sono chiamati alla massima attenzione nell'utilizzo dei profili adottando tutte le accortezze necessarie, anche tecniche, per evitare lo scambio dei profili durante l'utilizzo degli strumenti.

## Attività di moderazione

1. La moderazione degli account avviene a posteriori, sulla base delle regole indicate nella Social media policy esterna e mai in maniera preventiva; essa è finalizzata unicamente al contenimento di eventuali comportamenti contrari alle norme d'uso; l'operato di controllo ed eventuale censura si ispira alla più alta libertà d'espressione nei limiti della normativa vigente.
2. Il personale che gestisce gli account sui social media:
  - a. ha facoltà di eliminare senza preavviso i contenuti non conformi e contrari alle regole descritte nella Social media policy esterna;
  - b. ha facoltà di rimuovere eventuali contenuti che non risultino attinenti alle funzioni e alle attività dell'ente, né agli argomenti di attualità e/o di interesse generale ad esse correlati;
  - c. ha facoltà di bloccare gli utenti che in modo reiterato non rispettino le regole della Social media policy esterna; tali comportamenti possono, se necessario, essere segnalati alle autorità competenti.
  - d. Le violazioni della Social media policy esterna devono, per quanto possibile, essere documentate prima delle eventuali rimozioni e conservate.
3. Richieste, commenti ed eventuali segnalazioni vengono prese in carico negli orari di servizio di ciascun ufficio responsabile; l'obiettivo è rispondere alle richieste dei cittadini ogni volta sia possibile e nel minor tempo, o dirottarle agli uffici competenti per individuare la risposta più pertinente; i tempi di risposta possono variare in base alla tipologia di richiesta, ma una risposta interlocutoria di presa in carico dovrebbe essere fornita entro il primo giorno lavorativo utile.

## Comportamenti non consentiti ai dipendenti

1. I comportamenti sui social media consentiti e non consentiti ai dipendenti sono definiti dal Codice di comportamento dei dipendenti pubblici, decreto del presidente della Repubblica 16 aprile 2013, n. 62 e successive modifiche, il cui articolo 11-ter "Utilizzo dei mezzi di informazione e dei social media" viene di seguito riportato.
  - a. Nell'utilizzo dei propri account di social media, il dipendente utilizza ogni cautela affinché le proprie opinioni o i propri giudizi su eventi, cose o persone, non siano in alcun modo attribuibili direttamente alla pubblica amministrazione di appartenenza.
  - b. in ogni caso il dipendente è tenuto ad astenersi da qualsiasi intervento o commento che possa nuocere al prestigio, al decoro o all'immagine dell'amministrazione di appartenenza o della pubblica amministrazione in generale.
  - c. al fine di garantirne i necessari profili di riservatezza le comunicazioni, afferenti direttamente o indirettamente il servizio non si svolgono, di norma, attraverso conversazioni pubbliche mediante l'utilizzo di piattaforme digitali o social media. sono escluse da tale limitazione le attività o le comunicazioni per le quali l'utilizzo dei social media risponde ad una esigenza di carattere istituzionale.

- d. nei codici di cui all'articolo 1, comma 2, le amministrazioni si possono dotare di una "social media policy" per ciascuna tipologia di piattaforma digitale, al fine di adeguare alle proprie specificità le disposizioni di cui al presente articolo. In particolare, la "social media policy" deve individuare, graduandole in base al livello gerarchico e di responsabilità del dipendente, le condotte che possono danneggiare la reputazione delle amministrazioni.
  - e. Fermi restando i casi di divieto previsti dalla legge, i dipendenti non possono divulgare o diffondere per ragioni estranee al loro rapporto di lavoro con l'amministrazione e in difformità alle disposizioni di cui al decreto legislativo 13 marzo 2013, n. 33, e alla legge 7 agosto 1990, n. 241, documenti, anche istruttori, e informazioni di cui essi abbiano la disponibilità.
2. Sono inoltre ritenuti comportamenti non consentiti ai gestori degli account social media dell'ente e in generale ai dipendenti sui propri account personali:
- a. pubblicazione di contenuti irriverenti verso il proprio responsabile o colleghi;
  - b. utilizzo non approvato o deformazione del logo dell'ente;
  - c. divulgazione di informazioni riservate o interne;
  - d. commenti, messaggi o dichiarazioni pubbliche offensive nei confronti dell'Amministrazione, fermi restando l'esercizio delle libertà sindacali e del diritto di critica;
  - e. apertura di un account legato al Comune senza autorizzazione;
  - f. apertura di blog, pagine o altri canali a nome dell'ente o che trattino argomenti e notizie apprese in ambito lavorativo riferite all'attività istituzionale, senza autorizzazione;
  - g. pubblicazione di un commento sull'account istituzionale che contenga turpiloquio o volgarità;
  - h. pubblicazione sull'account personale di contenuti illeciti e illegali.
3. L'utilizzo improprio degli account social dell'amministrazione costituisce, per i dipendenti, violazione del Codice di comportamento e determina, nel rispetto dei principi di gradualità e proporzionalità, l'applicazione delle sanzioni disciplinari previste dalle disposizioni di legge e dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro vigente, fatto salvo comunque il diritto dell'ente al risarcimento dei danni eventualmente patiti a causa della condotta del lavoratore. Il mancato rispetto delle regole e dei divieti sopraindicati costituisce, per i collaboratori esterni, violazione degli obblighi contrattuali.

## Costi di attivazione, gestione e promozione

1. Non sono previsti costi di attivazione degli account social media.
2. I responsabili degli account istituzionali e tematici possono prevedere l'acquisto a pagamento di campagne promozionali e sponsorizzazione di post sui social media.

## CAPO III - SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA

La social media policy esterna illustra agli utenti le regole di comportamento da tenere negli spazi social gestiti dall'ente e indica quali contenuti sono trattati e quali modalità di relazione ci si deve aspettare dall'ente in tali spazi; è un documento destinato al cittadino volto a regolare il rapporto con l'ente che avviene tramite Internet e i social media.

L'ente utilizza i social media con finalità istituzionali e di interesse generale per informare, comunicare, ascoltare e per favorire la partecipazione, il confronto e il dialogo con Cittadini e utenti, nell'ottica della trasparenza e della condivisione. Inoltre essi possono rappresentare un canale di informazione immediato e capillare nelle situazioni di emergenza.

## Contenuti pubblicati sugli account dell'ente

1. I contenuti pubblicati dall'ente possono riguardare:
  - a. 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 ecc.
  - b. informazioni su eventi, manifestazioni e iniziative in genere organizzate e/o patrocinate dall'ente, ovvero dagli enti a cui l'ente risulta affiliato, nonché tutte le manifestazioni e/o informazioni di interesse pubblico.

## Commenti e contenuti degli utenti

1. In relazione alle norme sull'accesso civico generalizzato (cd. FOIA), l'ente promuove e valorizza il dialogo collaborativo con le comunità di utenti dei social media.
2. Agli utenti che pubblicano commenti o post sugli account dell'ente si chiede di esporre la propria opinione con correttezza, misura ed equilibrio, basandosi per quanto possibile su dati di fatto verificabili, e di rispettare le opinioni altrui. Non vengono consentiti comportamenti gratuitamente polemici e reiterati (i cosiddetti trolling e flame). In ogni caso non sono tollerati insulti, minacce, linguaggio offensivo o scurrile e atteggiamenti discriminatori rispetto al genere, orientamento sessuale, età, religione, convinzioni personali, origini etniche e disabilità.
3. Nei social media ognuno è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime. I commenti e i post degli utenti rappresentano l'opinione dei singoli e non quella dell'amministrazione, che non può essere ritenuta responsabile della veridicità o meno di ciò che viene postato sui canali da terzi, entità giuridiche o naturali. Non saranno comunque tollerati insulti, volgarità, offese, minacce e, in generale, atteggiamenti violenti.
4. I contenuti pubblicati dagli utenti devono rispettare sempre la privacy delle persone. Vanno evitati riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano la sfera personale di terzi e messaggi contenenti la diffusione non autorizzata di dati personali di terzi (indirizzi, email, numeri di telefono, numeri di conto corrente, ecc.).
5. L'interesse pubblico degli argomenti è un requisito essenziale: non è possibile in alcun modo utilizzare questi spazi per affrontare casi personali.
6. Ogni eventuale argomento o discussione è legata a un tema specifico e di interesse generale: si chiede a tutti i partecipanti di rispettarlo, evitando di allargare il confronto in modo generico e indiscriminato.

## Proprietà intellettuale e diritti d'autore

1. I contenuti testuali, fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali, se non diversamente specificato, sono da considerarsi licenza Creative Commons CC BY-ND 3.0 Attribuzione – Non opere derivate ([Http://creativecommons.org/licenses/by-nd/3.0/it/deed.it](http://creativecommons.org/licenses/by-nd/3.0/it/deed.it)) e possono essere riprodotti liberamente, ma devono sempre essere accreditati al Comune.
2. L'ente si riserva di segnalare eventuali casi di violazione della proprietà intellettuale o di abuso dell'identità e dell'immagine dell'Ente, anche tramite account falsi, ai gestori delle piattaforme e, se necessario, alle autorità giudiziarie competenti.

## Privacy

1. Il trattamento dei dati personali degli utenti all'interno delle piattaforme di social media è regolato dai termini di servizio che ogni utente accetta al momento della registrazione.



2. I dati personali o sensibili inseriti in commenti o post pubblici all'interno degli account social media dell'ente potranno essere rimossi; i dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati o funzioni simili inviati direttamente ai gestori degli account saranno trattati dagli uffici nel rispetto delle norme vigenti sulla protezione dei dati personali.
3. Si informano gli utenti che i commenti, le fotografie, i materiali pubblicati sulle bacheche virtuali dei social media sono indicizzabili dai motori di ricerca e potranno essere consultati da chiunque senza limite di tempo e di spazio; gli stessi contenuti potranno essere pubblicati anche da parte di altri social media.
4. Per ogni approfondimento relativo al trattamento dei dati personali è possibile consultare l'Informativa sulla Protezione dei dati e le Note legali disponibili sul sito istituzionale.

## Pubblicità

1. Nei commenti e nei post, se consentiti, sugli account dell'ente, non è ammessa alcuna forma di pubblicità o promozione di interessi privati, di raccolta fondi, di violazione del diritto d'autore, di utilizzo non autorizzato di marchi registrati e sostegno ad attività illegali o spam.
2. La presenza di spazi pubblicitari a margine dei contenuti pubblicati nelle pagine dei social media utilizzati dall'ente non è sotto il controllo dell'amministrazione, ma è gestita in autonomia dagli stessi social media.
3. L'ente può promuovere alcuni contenuti con post sponsorizzati, razionalizzando i costi rispetto ad altre tipologie di advertising. Gli utenti possono eventualmente oscurarli.

## Attività di moderazione

1. 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 di eventuali comportamenti contrari alle norme d'uso; tutti hanno il diritto di intervenire ed esprimere la propria libera opinione in quanto nei canali social dell'ente non è prevista alcuna moderazione preventiva.
2. Nei casi più gravi – e in modo particolare in caso di mancato rispetto delle regole condivise in questo documento – l'ente si riserva la possibilità di cancellare i contenuti, allontanare gli utenti dai propri spazi e segnalarli ai filtri di moderazione del social media ospitante ovvero, nello specifico, non sono consentiti commenti, post e materiali audio video che:
  - a. hanno un contenuto politico o propagandistico;
  - b. mirano a promuovere attività commerciali e con finalità di lucro;
  - c. presentano un linguaggio inappropriato e/o un tono minaccioso, violento, volgare o irrispettoso;
  - d. presentano contenuti illeciti o di incitamento a compiere attività illecite;
  - e. hanno contenuti offensivi, ingannevoli, allarmistici, o in violazione di diritti di terzi;
  - f. divulgano dati e informazioni personali o che possono cagionare danni o ledere la reputazione a terzi;
  - g. presentano contenuti a contenuto osceno, pornografico o pedopornografico;
  - h. hanno un contenuto discriminatorio per genere, razza, etnia, lingua, credo religioso, opinioni politiche, orientamento sessuale, età, condizioni personali e sociali;
  - i. promuovono o sostengono attività illegali, che violano il copyright o che utilizzano in modo improprio un marchio registrato;
  - j. compromettono la sicurezza nazionale o dei sistemi pubblici.
  - k. contengono commenti e/o i link esterni non pertinenti rispetto alla discussione di un determinato post;
  - l. trasformano i commenti in chat personale tra utenti;

- m. mirano a offendere e/o screditare qualunque candidato alla carica di Sindaco e al Consiglio Comunale.
3. Si prevedono inoltre le seguenti specifiche azioni:
- a. la pubblicazione di contenuti discriminatori per genere, etnia, lingua, credo religioso, opinioni politiche, orientamento sessuale, età, condizioni personali e sociali comporta l'eliminazione del contenuto; in caso di iterazione l'utente viene bloccato;
  - b. la pubblicazione di contenuti con insulti o turpiloquio, contenuto indecoroso o minatorio, oppure che istighi ad attività illecite o violente, o che leda la reputazione delle persone o l'immagine dell'ente o di altre istituzioni, comporta l'eliminazione del contenuto; in caso di iterazione l'utente viene bloccato;
  - c. la pubblicazione di contenuti di tipo politico, commerciale o pubblicitario, ingannevole o in violazione di diritti di terzi, comporta l'eliminazione del contenuto;
  - d. la pubblicazione di contenuti formulati in una lingua che non permette agli amministratori di comprenderli pienamente comporta l'eliminazione del contenuto;
  - e. la pubblicazione di contenuti illeciti e illegali comporta l'eliminazione del contenuto, il blocco dell'utente e la segnalazione alle forze dell'ordine preposte.

### Messaggi diretti, risposte agli utenti e contatti con gli account dell'ente

1. Gli account social media offrono ai cittadini la possibilità di inviare messaggi al Comune, ma non sostituiscono i tradizionali canali di contatto con l'amministrazione e non sono lo strumento suggerito per inviare segnalazioni, chiedere informazioni specifiche su procedimenti e orari né per segnalare emergenze, contenuti di rilevanza legale o per la presentazione di istanze, domande o modulistica; i messaggi ricevuti tramite i canali social non saranno protocollati; per questo tipo di richieste si invitano cittadini e utenti ad utilizzare i canali istituzionali attivi disponibili sul sito.
2. L'ente si impegna a rispondere a tutte le richieste di informazione in tempi adeguati e compatibili con gli orari di lavoro degli uffici e con i tempi di produzione di una risposta pertinente e informata. Saranno prontamente presi in carico i messaggi ricevuti dal lunedì al venerdì in orario di ufficio, mentre quelli inviati in orari serali o notturni saranno letti e analizzati il primo giorno di lavoro utile. Si precisa che anche utilizzando la messaggistica in privato, non è possibile per l'utente chiedere informazioni su terzi o su provvedimenti dell'amministrazione non ancora conclusi.
3. Il presente regolamento entra in vigore dalla data di esecutività della relativa delibera di approvazione.