



COMUNE DI DRO
PROVINCIA DI TRENTO

**DISCIPLINARE PER LA CORRETTA GESTIONE
DEGLI ACCOUNTS ISTITUZIONALI
SULLE PIATTAFORME SOCIAL
E REGOLE DI COMPORTAMENTO PER GLI
UTENTI**

Approvato con deliberazione della Giunta comunale n. 148 del 21/11/2023

Disciplinare per la corretta gestione degli accounts istituzionali sulle piattaforme social e regole di comportamento per gli utenti

TITOLO I

DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1 - Oggetto.

1. Le presenti linee guida disciplinano la gestione e il funzionamento dei canali e delle pagine social del Comune di Dro, con specifica disciplina per la Biblioteca Comunale (Titolo III), definendo le modalità di pubblicazione e condivisione delle notizie e le norme di comportamento per chi vi accede.

Art. 2 - Principi.

1. Il comune di Dro utilizza internet e i social media quali strumenti per informare, comunicare e favorire la partecipazione alla vita sociale ed istituzionale.
2. Mediante l'utilizzo dei canali istituzionali il comune di Dro persegue finalità istituzionali e di interesse generale.
3. Le pagine social del Comune di Dro sono uno strumento complementare ai tradizionali mezzi di comunicazione e al sito internet istituzionale, attivate per migliorare l'efficacia e la tempestività dell'informazione ai cittadini e per agevolare la comunicazione con la collettività, da utilizzarsi in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali dell'Ente.
4. Lo spazio istituzionale sui social network non vuole sostituirsi alle competenze specifiche degli uffici comunali e non può rispondere alle segnalazioni e richieste informative di carattere specifico.
5. I profili ufficiali attivabili sui social media sono:

- Profilo Whatsapp per il servizio di messaggistica
- Profilo Telegram
- Pagina Facebook ufficiale del Comune
- Pagina Facebook ufficiale della Biblioteca comunale
- Pagina Instagram ufficiale del Biblioteca comunale
- Pagine social condivise delle biblioteche dell'Alto Garda e Ledro

Eventuali altri profili social e di messaggistica che si presentano come riferiti all'Ente non sono gestiti dall'Ente o ad esso riconducibili.

TITOLO II

NORME RIGUARDANTI LA CREAZIONE E L'UTILIZZO DEI DIVERSI CANALI SOCIAL UFFICIALI DEL COMUNE

(AD ECCEZIONE DELLE PAGINE SOCIAL SPECIFICHE O RIFERITE
ALLA BIBLIOTECA COMUNALE)

Art. 3 - Contenuti.

1. La denominazione delle pagine e dei profili social del Comune di Dro contiene al suo interno la dicitura "Pagina ufficiale" e l'immagine profilo deve contenere lo stemma del Comune di Dro.
2. Le pagine e i profili social del Comune di Dro vengono utilizzati per pubblicare e condividere informazioni di interesse pubblico al fine di una maggiore diffusione anche di quanto già pubblicato sul sito comunale.
3. I contenuti sono orientati a:
 - informare la cittadinanza sui servizi, i progetti, gli investimenti del Comune di Dro e fornire notizie di interesse pubblico;
 - diffondere foto/video di eventi organizzati direttamente dal Comune o, in taluni casi di particolare rilevanza, anche solo co-organizzati o patrocinati;

- diffondere comunicati stampa, o materiale fotografico che abbiano finalità istituzionali;
 - incentivare la promozione del territorio con le sue particolarità ed eccellenze.
4. I canali producono propri contenuti testuali, fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali che possono essere riprodotti liberamente, ma devono sempre essere accreditati al canale originale di riferimento e non modificati in alcun modo.
 5. Attraverso i propri profili istituzionali su social media e servizi di messaggistica istantanea, il Comune può condividere e rilanciare contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità, anche pubblicati da terzi (esempio: soggetti istituzionali, agenzie di stampa e testate giornalistiche, ecc.).
 6. I post degli utenti che menzionano il Comune di Dro rappresentano l'opinione dei singoli e non quella dell'Ente, che non può essere ritenuto responsabile di ciò che viene pubblicato da terzi.

Art. 4 - Gestione delle pagine/accounts

1. Responsabile delle pagine social è il/la Sindaco/a pro tempore del Comune di Dro.
2. Il/La Sindaco/a pro tempore e la/il Segretario/o Comunale ai fini del mantenimento attivo della pagina, risultano entrambi amministratori con appositi accounts personali.
3. Il/La Sindaco/a con decreto individua uno staff e lo autorizza alla gestione delle pagine e degli accounts del Comune e all'inserimento dei contenuti, e un amministratore che provvede a gestire le abilitazioni del profilo e ad ogni intervento tecnico informatico. Le figure dello staff potranno essere incaricate con ruoli e capacità di

intervento diversi all'interno delle pagine. Lo staff si confronta periodicamente con gli assessori di competenza.

4. Le credenziali di accesso sono note soltanto ai soggetti autorizzati a gestire gli accounts.
5. Operativamente può essere prevista una modalità di condivisione delle notizie sui canali social direttamente dal sito comunale. La condivisione sulle pagine social dei post che vengono pubblicati sul sito internet del Comune è effettuata dai dipendenti del comune già incaricati a pubblicare le notizie sul sito comunale, che sono pertanto autorizzati alla condivisione di questi contenuti anche sulle pagine social.
6. Il servizio informativo tramite WhatsApp è disciplinato dal articolo 5.

Art. 5 – Servizio informativo tramite WhatsApp

1. Il servizio consente, tramite l'applicazione WhatsApp, di ricevere informazioni e notizie di interesse pubblico.
2. La persona responsabile della gestione del servizio è individuata nel/la Sindaco/a pro tempore del Comune di Dro, il/la quale potrà incaricare altra persona.
3. Per fruire del servizio è necessario seguire le indicazioni che verranno pubblicate sul sito istituzionale del Comune di Dro.
4. Con l'adesione al servizio il titolare dell'utenza telefonica fornisce il proprio assenso all'attivazione del servizio da parte del Comune di Dro, all'invio di informazioni e notizie di pubblico interesse e accetta di entrare nella lista dei contatti WhatsApp dell'Ente.
5. I messaggi vengono inviati in modalità broadcast, in modo che nessun utente possa vedere i contatti delle/gli altre/i iscritte/i. Sarà cura del Comune garantire la tutela dei dati dei contatti che seguiranno tale servizio.

Art. 6 - Modalità di accesso alle pagine e norme di comportamento. Policy esterna.

1. L'accesso alle pagine social del Comune è in modalità "pubblica", e possono pertanto essere seguite da tutte le persone interessate.
2. Le pagine verranno create in modo da non permettere direttamente il commento ai post. Non è consentito l'invio di messaggi o chiamate o compiere azioni di messaggistica indiscriminata (spamming) all'utenza dei canali social del comune di Dro. Gli accounts e i profili social del comune di Dro non sono canali ufficiali per raccogliere segnalazioni o reclami. Eventuali segnalazioni dovranno essere inoltrate agli uffici comunali competenti secondo le modalità previste.
3. Nei confronti di coloro che violassero ripetutamente le norme di comportamento e le condizioni indicate nel presente disciplinare, i gestori potranno intervenire con un blocco temporaneo per impedire ulteriori interventi; in ultima istanza e in presenza di violazioni particolarmente gravi o continue, si procederà con la denuncia alle forze dell'ordine, fatta salva la possibilità di ulteriori azioni giudiziali, anche risarcitorie, qualora ne ricorrano i presupposti.
4. I canali producono propri contenuti testuali, fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali che possono essere riprodotti liberamente, ma devono sempre essere accreditati al canale originale di riferimento e non modificati in alcun modo.
5. L'Amministrazione comunale non può essere ritenuta responsabile di danni subiti o arrecati a terzi nell'ambito dell'utilizzo dei canali social del Comune di Dro.

Art. 7 - Sospensione o limitazione del servizio social

1. E facoltà dell'Amministrazione comunale sospendere o limitare il servizio in caso di necessità; in tal caso, verrà data informativa tramite il sito internet istituzionale.
2. Durante i periodi di campagna elettorale le pubblicazioni saranno limitate alla sola modalità impersonale e priva di commenti, anche nel rispetto delle vigenti normative.

TITOLO III

DISPOSIZIONI RELATIVE ALLE PAGINE SOCIAL UFFICIALI DELLA BIBLIOTECA COMUNALE

Art. 8 - Contenuti.

1. La denominazione delle pagine social contiene al suo interno la dicitura "Pagina ufficiale" e l'immagine profilo deve contenere il logo della Biblioteca o in alternativa, qualora non ancora approvato, lo stemma del Comune di Dro.
2. Le pagine social della Biblioteca Comunale di Dro vengono utilizzate per pubblicare tutte le informazioni di interesse pubblico relative all'ambito della Biblioteca e dei servizi offerti, nonché per pubblicare informazioni su eventi, manifestazioni ed iniziative realizzate dall'ufficio Biblioteca, Attività Culturali e Progetti Speciali o di interesse culturale e/o sociale. Nello specifico le pagine social della Biblioteca sono utilizzate per:
 - promuovere e valorizzare il patrimonio, le raccolte, i servizi e le iniziative della Biblioteca;
 - promuovere la lettura e l'informazione come fattore di crescita culturale, personale e civile;
 - dare comunicazioni su orari di apertura, servizi ed eventuali sospensioni degli stessi;

- promuovere le iniziative organizzate dall'ufficio Biblioteca, Attività Culturali e Progetti Speciali, anche affiancando la pubblicazione delle stesse effettuata sul sito istituzionale;
 - condividere informazioni culturali e/o sociali significative.
3. I canali producono propri contenuti testuali, fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali che possono essere riprodotti liberamente, ma devono sempre essere accreditati al canale originale di riferimento e non modificati in alcun modo.
 4. La Biblioteca può condividere e rilanciare contenuti generati da terzi, qualora risultino di pubblico interesse, citandone la fonte. In questo caso, lo staff non può essere ritenuto responsabile per eventuali informazioni errate o inesatte, ferme restando le operazioni di verifica svolte, nei limiti del possibile, sull'attendibilità dei messaggi.
 5. I post degli utenti che menzionano la Biblioteca di Dro rappresentano l'opinione dei singoli e non quella dell'Ente, che non può essere ritenuto responsabile di ciò che viene pubblicato da terzi.

Art. 9 - Gestione delle pagine/account social.

1. Il gestore responsabile delle pagine social della Biblioteca comunale è individuato nel/la Sindaco/a pro tempore del Comune di Dro.
2. Il/La sindaco/a pro tempore e la/il Segretario/a Comunale ai fini del mantenimento attivo della pagina Facebook, risultano entrambi amministratori con appositi accounts personali.
3. Il/La Sindaco/a con decreto individua uno staff e lo autorizza alla gestione delle pagine e degli accounts del Comune, all'inserimento dei contenuti e alla moderazione, e un amministratore che provvede a gestire le abilitazioni del profilo e ad ogni intervento tecnico informatico. Le figure dello staff potranno essere incaricate con ruoli

e capacità di intervento diversi all'interno della pagina. Lo staff si confronta periodicamente con gli assessori di competenza. Dello staff fa parte il/la Responsabile dell'ufficio Biblioteca, Attività Culturali e Progetti Speciali, che assumerà anche il ruolo di supervisione e coordinamento dello staff, ruolo delegabile in caso di assenza o impedimento. Lo staff pubblica secondo cadenze e necessità stabilite dallo staff stesso.

4. Le credenziali d'accesso sono note soltanto ai soggetti autorizzati a gestire gli accounts.
5. Operativamente può essere prevista una modalità di condivisione delle notizie sui canali social direttamente dal sito comunale. La condivisione sulle pagine social dei post che vengono pubblicati sul sito internet del Comune è effettuata dai dipendenti del comune incaricati anche a pubblicare sulle pagine social della Biblioteca comunale, che sono pertanto autorizzati alla condivisione di questi contenuti dal sito comunale alle pagine social della Biblioteca.

Art. 10 - Modalità di accesso alle pagine e norme di comportamento.

Policy esterna.

1. L'accesso alle pagine social della Biblioteca è in modalità "pubblica", libera ed aperta a tutta la community presente sul social network. Ciascun membro delle community è consapevole di essere personalmente responsabile dei contenuti inseriti e delle conseguenze giuridiche di dichiarazioni e comportamenti. Il soggetto che decide di scrivere e commentare i post delle pagine può liberamente esprimersi in forma critica o propositiva, non ricorrendo in alcun caso a locuzioni o affermazioni scurrili, bestemmie o turpiloqui in genere, che possano ledere la sensibilità o l'orientamento politico, religioso o sessuale della comunità

presente, e nel rispetto della privacy ai sensi del Regolamento UE 2016/679.

2. Sono inoltre espressamente vietati:

- gli insulti di qualsiasi genere, mentre le eventuali critiche devono essere rispettose delle idee altrui e sempre nei limiti del commento e non dell'insulto;
- atteggiamenti che ledano la dignità personale, che risultino offensivi e diffamatori nei confronti di altri utenti;
- le apologie di ideologie politiche, religiose o qualsiasi enfaticizzazione di superiorità di una etnia, nazionalità, sesso, genere, religione, ideologia o credo;
- l'inserimento di contenuti o link di carattere commerciale con scopi di lucro;
- l'utilizzazione delle pagine istituzionali come mezzo per pubblicizzare un partito od un esponente politico;
- link o altro riconducibili a siti con contenuto pornografico, pedopornografico, worms, trojans, virus o malware in genere;
- contenuti che violino il diritto d'autore e l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati;
- in generale, i contenuti lesivi dell'immagine dell'Amministrazione comunale e/o di chi in essa vi opera a qualsiasi titolo.

3. Commenti e post degli utenti rappresentano l'opinione dei singoli e non quella dell'Amministrazione comunale che non può essere ritenuta responsabile della veridicità di ciò che viene postato sulla pagina da terzi.

4. I post e i commenti di terzi possono essere rimossi secondo le regole di moderazione.

5. I canali producono propri contenuti testuali, fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali che possono essere riprodotti liberamente, ma devono sempre essere accreditati al canale originale di riferimento e non modificati in alcun modo.
6. L'Amministrazione comunale non può essere ritenuta responsabile di danni subiti o arrecati a terzi nell'ambito dell'utilizzo dei canali social ufficiali della Biblioteca comunale.

Art. 11 - Moderazione.

1. La moderazione delle pagine social avviene nelle ore di apertura della biblioteca. Durante gli orari di chiusura della biblioteca la moderazione non è garantita anche se può essere effettuata. Moderano le pagine i componenti incaricati alla moderazione dello staff.
2. Le pagine social della Biblioteca non possono prevedere, per natura tecnica e pratica del mezzo, alcun controllo preventivo rispetto ai contenuti e ai commenti pubblicati da terzi. È operato il monitoraggio di commenti o post, che saranno prontamente rimossi qualora risultino discriminatori o offensivi nei confronti di altri utenti o cittadini, di enti, associazioni, aziende o di chi gestisce e modera le pagine stesse. Verranno rimossi tutti i post o commenti che contengano i contenuti vietati indicati all'art. 10.
3. Ai commenti che risultano fuori argomento rispetto alla discussione di un determinato post ('off-topic') viene operata moderazione attraverso l'intervento diretto o la rimozione.
4. I commenti o i post che presentano dati sensibili, i commenti e i post scritti per disturbare la discussione o offendere chi gestisce e modera i canali social, i commenti contenenti pubblicità commerciale e lo spam, subiranno insindacabile eliminazione.

5. Nei confronti di coloro che violassero ripetutamente le norme di comportamento e le condizioni indicate nel presente disciplinare, lo staff potrà intervenire con un blocco temporaneo per impedire ulteriori interventi e potrà segnalare l'utente ai responsabili della piattaforma; in ultima istanza e in presenza di violazioni particolarmente gravi o continuate, si procederà con la denuncia alle forze dell'ordine, fatta salva la possibilità di ulteriori azioni giudiziali, anche risarcitorie, qualora ne ricorrano i presupposti.

Art. 12 - Sospensioni o limitazioni del servizio social.

1. Il servizio può essere limitato e/o sospeso durante le chiusure e durante le festività previste in calendario. È comunque facoltà dell'Amministrazione comunale sospendere il servizio in caso di necessità; in tal caso, verrà data informativa tramite i canali istituzionali (sito internet istituzionale).

TITOLO IV

DISPOSIZIONI COMUNI PER I CANALI SOCIAL DEL COMUNE E DELLA BIBLIOTECA COMUNALE

Art. 13 - Trattamento dei dati personali.

1. Il trattamento dei dati personali degli utenti risponde alle policy presenti sulla piattaforma utilizzata. Si rimanda nello specifico alle informative dei social network per gli utenti che interagiscono con le pagine.
2. I dati condivisi dagli utenti mediante messaggi privati spediti direttamente al Comune o alla Biblioteca Comunale saranno trattati nel rispetto della normativa in materia di privacy, così come previsto dal Regolamento Europeo 2016/679. Per l'informativa privacy completa si rimanda al sito istituzionale dell'Ente.

Art. 14 - Policy interna.

1. Il personale che gestisce le pagine social deve considerare lo spazio virtuale dei social network e social media come spazio pubblico e non privato, in particolare per quanto riguarda il lavoro e le tematiche che attengono alla propria Amministrazione.

Nello specifico:

- deve evitare di rivelare informazioni e problematiche riguardanti l'ambito lavorativo;
 - deve rispettare la privacy dei colleghi;
 - non può aprire blog, pagine o altri canali a nome del Comune o della Biblioteca Comunale o che trattino argomenti riferiti alla loro attività istituzionale;
 - non può utilizzare lo stemma comunale o il logo della Biblioteca su account personali;
 - non può cancellare discrezionalmente i contenuti creati nelle pagine ufficiali, eccetto che per le motivazioni indicate agli articoli 10 e 11, o a seguito di specifica indicazione condivisa tra gli amministratori gestori delle pagine e, se individuato, il coordinatore dello staff redazionale.
2. Il personale che opera sui media istituzionali dovrà consegnare al termine del proprio incarico lavorativo o su specifica richiesta degli amministratori delle pagine i dati e le informazioni in suo possesso riguardanti le pagine social (credenziali, password, ...).

Art. 15 - Entrata in vigore

1. Il presente disciplinare entra in vigore dalla data di esecutività della relativa delibera di approvazione.