



COMUNE DI FIAVÉ

PROVINCIA DI TRENTO

* * * * *

Disciplinare
Social Media Policy del Comune
di Fiavé

Approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 20 di data 23.04.2021

Sommario

<i>Sommario</i>	2
<i>Introduzione</i>	3
<i>Sezione 1. Gestione delle pagine</i>	3
<i>Sezione 2. Cosa postiamo sui social network</i>	3
<i>Sezione 3. Cosa non postiamo</i>	4
<i>Sezione 4. Vi ricordiamo che</i>	4
<i>Sezione 5. I social network dove siamo presenti</i>	5
<i>Sezione 6. Netiquette</i>	5
<i>Sezione 7. Moderazione</i>	6
<i>Sezione 8. SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA</i>	6
<i>Sezione 9. Privacy</i>	7
<i>Sezione 10. Contatti e suggerimenti</i>	8

Introduzione

Il presente documento riporta le policy che il Comune di Fiavé adotta sui social media, dove è presente secondo finalità istituzionali e nell'interesse generale della comunità, al fine di informare i cittadini, illustrare i provvedimenti adottati, ascoltare opinioni e richieste e per consentire una relazione più diretta e una maggiore partecipazione dei cittadini alle attività svolte.

Con l'espressione "social-media" si intende una versione telematica delle "reti sociali" ovvero delle piattaforme digitali che riuniscono un qualsiasi gruppo di persone connesse tra loro da diversi legami sociali che vanno dalla conoscenza casuale, a rapporti di lavoro, a vincoli familiari e che consentono di condividere contenuti testuali, video e audio.

I canali social sono, inoltre, utilizzati per favorire la partecipazione, il confronto e il dialogo con cittadini e utenti, nell'ottica della trasparenza e della condivisione.

Questo documento definisce le linee guida per l'utilizzo dei social media. Tale utilizzo avviene nel rispetto delle disposizioni amministrative e delle norme di legge.

Le social media policy illustrate di seguito sono mutate dalle social media policy redatte dal Ministero dell'Economia e delle Finanze, a loro volta, ispirate alle Linee Guida emanate dal Dipartimento della Funzione Pubblica nel dicembre 2011;

Sezione 1. Gestione delle pagine

Il gestore della pagina sulla piattaforma "Facebook" del Comune di Fiavé è la Giunta Comunale ed il Sindaco, i quali rappresentano i soggetti preposti ad assicurare la progettazione e lo sviluppo della pagina e sono responsabili della sua gestione, dell'inserimento di contenuti e della moderazione dei commenti.

L'elenco delle persone autorizzate alla gestione delle pagine, diverse dai soggetti indicati precedentemente, viene approvato con provvedimento del Sindaco.

Sezione 2. Cosa possiamo sui social network

I canali vengono utilizzati per informare i cittadini circa le novità normative, sui servizi e le attività del Comune di Fiavé e per raccogliere commenti, richieste, domande, critiche e suggerimenti.

I contenuti pubblicati comprendono comunicazioni sulle attività e i servizi erogati, comunicati stampa, pubblicazioni e documenti ufficiali, novità normative, informazioni su iniziative ed eventi di settore, immagini e video istituzionali e relativi ad eventi di cui il Comune di Fiavé ne è titolare o vi partecipa, secondo livelli incrementali di ascolto, presidio, partecipazione, interazione.

I canali producono propri contenuti testuali, fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali che sono da considerarsi in licenza Creative Commons CC BY-ND 3.0 [Attribuzione

– Non opere derivate <http://creativecommons.org/licenses/by-nd/3.0/it/deed.it>: possono essere

riprodotti liberamente, ma devono sempre essere accreditati al canale originale di riferimento.

Nei contenuti pubblicati possono rientrare, dopo una verifica dell'attendibilità della fonte, informazioni ritenute di interesse, utili e coerenti con i valori etici e i principi del codice di comportamento adottato dal Comune di Fiavé, veicolate da soggetti terzi (Istituzioni internazionali, soggetti pubblici ed autonomie locali, altri enti pubblici, istituti di ricerca, mezzi di informazione, imprese, associazioni), al fine di incoraggiare la diffusione delle informazioni e la partecipazione degli utenti; in questi casi il Comune di Fiavé si limita a verificare l'attendibilità della fonte ma non ne certifica i contenuti.

La presenza di eventuali spazi pubblicitari a margine dei contenuti pubblicati nelle pagine dei social network non è sotto il controllo del Comune di Fiavé ma è gestita in autonomia dagli stessi social network.

Commenti e post degli utenti, che dovrebbero sempre presentarsi con nome e cognome, 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. Le regole circa i processi di moderazione vengono presentate nel relativo paragrafo.

Sezione 3. Cosa non possiamo

- *Informazioni su tematiche oggetto di controversie legali o su affermazioni che potrebbero essere utilizzate contro il Comune di Fiavé; Informazioni riservate, come la corrispondenza interna, informazioni di terze parti (a titolo esemplificativo non esaustivo istituzioni, amministrati, stakeholder, etc.) o informazioni su attività lavorative, servizi, progetti e documenti non ancora resi pubblici, decisioni da assumere e provvedimenti relativi a procedimenti in corso, prima che siano stati ufficialmente deliberati e comunicati formalmente alle parti;*
- *Informazioni personali e dati sensibili;*
- *Informazioni confidenziali e riservate, di esclusivo interesse dei singoli.*

Per le informazioni postate dai cittadini, si rimanda alla sezione 5. Netiquette.

Sezione 4. Vi ricordiamo che

Ove è possibile è bloccata la possibilità di visualizzare messaggi pubblicitari a margine dei contenuti pubblicati su profili e pagine delle reti sociali digitali in cui è presente il Comune di Fiavé;

Le piattaforme digitali non sono da considerarsi come canali di assistenza privati.

Per eventuali richieste in tal senso, pervenute attraverso lo strumento dei commenti ai contenuti postati dallo staff del Comune di Fiavé, gli utenti verranno invitati a rivolgersi ai servizi tradizionali di supporto.

Sezione 5. I social network dove siamo presenti

Attualmente il Comune di Fivavé informa i cittadini su novità, servizi e iniziative attraverso:

- **WhatsApp** - Il servizio di messaggistica "News Fivavé";
- **Facebook** - le pagine tematiche.

Altri account presenti sui social network riferiti a qualsiasi titolo a Comune di Fivavé non sono gestiti dal Comune di Fivavé.

Sezione 6. Netiquette

Le "regole di conversazione" (Netiquette) con i nostri interlocutori in rete sono un patto di dialogo. Il Comune di Fivavé si impegna a gestire spazi di comunicazione e dialogo all'interno dei propri profili nei diversi social network chiedendo ai propri interlocutori - che hanno la possibilità di partecipare attivamente attraverso forme di interazione come commenti e messaggi - il rispetto di alcune regole.

A tutti si chiede di esporre la propria opinione con correttezza e misura e di rispettare le opinioni altrui.

Qualsiasi interlocutore è responsabile dei messaggi che invia, dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime.

L'interesse pubblico degli argomenti è un requisito essenziale: non è possibile utilizzare gli spazi social del Comune di Fivavé per affrontare casi personali. Inoltre, si richiede di non commentare, segnalare, effettuare richieste fuori tema rispetto agli argomenti trattati nei contenuti postati dallo staff (off-topic).

I contenuti pubblicati devono rispettare la privacy delle persone.

Va evitata la pubblicazione di dati personali (caselle e-mail, numeri di telefono, numeri di conto corrente, indirizzi, ecc.). Si avverte inoltre di valutare l'opportunità di pubblicare, o meno, foto o video che consentano di identificare o rendere identificabili persone e luoghi. È necessario prestare particolare attenzione alla possibilità di inserire, nei propri interventi, dati che possano rivelare, anche indirettamente, l'identità di terzi, quali, ad esempio, altre persone accomunate all'autore del post. Si avverte che i dati e gli interventi inseriti sono visibili e consultabili da qualsiasi utente che acceda al sito o al social network ed indicizzabili e reperibili anche dai motori di ricerca generalisti.

Va altresì evitata la pubblicazione di informazioni che possano tendere a compromettere la sicurezza personale o dei sistemi pubblici; contenuti che violino l'interesse di una proprietà legale o di terzi, come ad esempio il diritto d'autore o l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati.

Non saranno tollerati insulti, turpiloquio, minacce o atteggiamenti che ledano la dignità personale, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza o altri principi costituzionalmente riconosciuti.

In particolare questi canali non possono essere usati per pubblicare post e commenti che siano discriminatori o offensivi nei confronti di altri utenti (presenti o meno alla discussione) sulla base del sesso, della razza, della lingua, della religione, delle opinioni politiche, credo, età, stato civile, status

in status in relazione alla pubblica assistenza, nazionalità, disabilità fisica o mentale o orientamento sessuale.

Non è tollerata alcuna forma di pubblicità, spam o promozione di interessi privati o di attività illegali; non sono ammessi contenuti pro o contro campagne politiche o indicazioni di voto; interventi inseriti ripetutamente.

Per questioni prettamente personali e che non costituiscono interesse per tutta la comunità virtuale, è opportuno rivolgersi ai canali di assistenza tradizionale del Comune di Fivavé.

La versione sintetica delle Netiquette è disponibile direttamente all'interno del Tab dedicato sulla pagina Facebook.

Sezione 7. Moderazione

La moderazione da parte dell'amministrazione all'interno dei propri spazi avviene a posteriori, ovvero in un momento successivo alla pubblicazione, ed è finalizzata, unicamente, al contenimento 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 del Comune di Fivavé non è prevista alcuna moderazione preventiva.

Per chi dovesse violare ripetutamente queste condizioni o quelle contenute nelle policy degli strumenti adottati, lo staff si riserva il diritto di usare il ban o il blocco per impedire ulteriori interventi e di segnalare l'utente ai responsabili della piattaforma ed eventualmente alle forze dell'ordine preposte; se consentito dalle piattaforme di gestione dei social network, questi saranno rimossi senza darne preavviso e dove necessario segnalati alle autorità di polizia postale e delle comunicazioni.

Sezione 8. Social Media Policy Interna

Nella social media policy interna sono descritte le principali norme di comportamento che gli amministratori sono tenuti ad osservare quando accedono ai social network con i loro account personali.

Gli amministratori ed il personale del Comune di Fivavé, nella configurazione, utilizzo e gestione dei propri account privati sui Social Network è tenuto a rispettare alcune norme di comportamento. In generale, indicazioni tese a garantire tanto la salvaguardia del Comune quanto delle persone che vi lavorano.

Il personale che sceglie di rendere nota la sua attività lavorativa è tenuto a indicare nella sezione del social network relativa alle informazioni personali la qualifica rivestita all'interno del Comune di Fivavé, citando inoltre l'account istituzionale del Comune qualora fosse presente sullo stesso social network, specificando che le opinioni espresse hanno carattere personale e non impegnano in alcun modo la responsabilità del Comune di Fivavé.

Gli amministratori ed il personale possono liberamente condividere, quando fa riferimento ad atti

o iniziative dell'Amministrazione, sui propri profili privati i contenuti diffusi dai canali social del Comune di Fivavé: informazioni su iniziative, progetti, campagne, video, immagini e/o infografiche. Allo stesso tempo è tenuto ad osservare un comportamento pubblico rispettoso dell'organizzazione presso cui lavora.

Sezione 9. Privacy

L'utilizzo delle piattaforme "Social" prevede per gli utenti la presa visione delle informazioni sul trattamento dei dati personali fornite dai rispettivi Titolari del trattamento (Facebook), ai sensi degli Art. 13 e 14 del Regolamento Europeo 2016/679, le rispettive informative sono raggiungibili ai seguenti link:

Whatsapp <https://www.whatsapp.com/legal/updates/privacy-policy/?lang=it> Facebook <https://it-it.facebook.com/privacy/explanation>

In conformità con quanto previsto nella sentenza C-210/16 del 5 giugno 2018 della Corte di Giustizia dell'Unione Europea ("Corte"), di seguito sono fornite informazioni riguardo al trattamento dei dati personali effettuato in occasione delle visite nelle "pagine social" e durante le interazioni con queste.

Si precisa che le "pagine social" di Facebook sono user account che possono essere attivate autonomamente da singole persone o imprese, al fine di condividere e diffondere comunicazioni, esprimere le proprie preferenze, connettersi ed interagire con gli utenti registrati al canale del social network e con i meri visitatori della pagina.

Il trattamento dei dati personali dei visitatori delle "pagine social" è essenzialmente effettuato dalle società proprietarie delle pagine (in questo caso Facebook), anche tramite l'installazione di cookie persistenti, sul device degli utenti che visitano il canale o la pagina (che ne consentono volontariamente il monitoraggio), al fine di migliorare il proprio sistema di pubblicità o per altre finalità meglio specificate nelle rispettive informative.

Il Comune di Fivavé, in qualità di "amministratore" delle pagine sulle piattaforme, grazie alle funzionalità messe a disposizione dai canali social, è potenzialmente in grado di ricevere i soli dati statistici anonimi e aggregati sui visitatori del proprio canale social (o "pagina social"); tali dati sono informazioni frutto di elaborazioni svolte esclusivamente dal Titolare del trattamento (in questo caso Facebook) in base ad alcuni parametri determinabili e impostabili dall'amministratore, considerato per questo a sua volta Titolare del trattamento.

Il Comune di Fivavé, agendo da "amministratore del proprio canale social", è anch'esso titolare del trattamento (limitatamente alle possibilità tecniche offerte dalla piattaforma informatica) dei dati personali volontariamente trasmessi e resi pubblici dall'utente visitatore, all'interno dei commenti e dei messaggi; il Comune di Fivavé gestirà tali dati nel rispetto di tutte le norme in materia di privacy, così come descritto dalle singole informative pubblicate in testa ad ogni "pagina social".

Si specifica che in ogni caso, qualora all'interno dei commenti e/o messaggi fossero presenti le seguenti tipologie di dati, essi verranno cancellati (moderazione) senza darne preavviso:

- *categorie particolari di dati personali (art. 9 del Regolamento Europeo 2016/679), nello specifico tutti quei dati che possono rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, lo stato di salute e la vita*

sessuale;

- dati di minori (art. 9 del Regolamento Europeo 2016/679);
- dati giudiziari, nello specifico tutti quei dati personali relativi alle condanne penali e ai reati o a connesse misure di sicurezza (art. 10 del Regolamento Europeo 2016/679).

Sezione 10. Contatti e suggerimenti

I canali del Comune di Fivè vengono moderati dal Lunedì al Venerdì dalle 09.00 alle 12.00; ogni richiesta pervenuta nelle giornate non lavorative viene comunque monitorata e presa in carico. L'obiettivo è di rispondere alle richieste dei cittadini ogni volta possibile, o dirottare agli uffici competenti per individuare la risposta più pertinente. I tempi di risposta variano in base alla tipologia di richiesta; non tutto può essere risolto attraverso i canali social media, ma sarà fatto il possibile per indicare le soluzioni migliori nei tempi minori. Il monitoraggio è, comunque, garantito anche durante le festività e i fine settimana.

Incoraggiamo le pratiche di e-government e open government analizzando nuove opportunità di sviluppo della nostra presenza sui social network sites. La social media policy potrà, nell'ottica di miglioramento continuo, essere aggiornata. Chiunque fosse interessato a suggerire modifiche e ampliamenti delle social media policy può inviare una segnalazione all'indirizzo PEC comune@pec.comune.fiave.tn.it.

Gli utenti possono rivolgere le loro segnalazioni (ad esempio abusi o violazioni del copyright) all'indirizzo PEC comune@pec.comune.fiave.tn.it.

Per ogni ulteriore chiarimento delle Social Media Policy del Comune di Fivè si invita alla consultazione delle stesse all'indirizzo <http://www.comune.fiave.tn.it>.