



COMUNE DI BUSSERO
Città Metropolitana di Milano

SOCIAL MEDIA POLICY

Versione 01 - Giugno 2025

Approvata con Deliberazione della Giunta Comunale n. 51 in data 12/06/2025

SOMMARIO

Art. 1 - Oggetto.....	3
Art. 2 - Profili istituzionali	3
Art. 3 - Principi e contenuti della comunicazione.....	3
Art. 4 - Gestione dei <i>social network</i>	4
Art. 5 - Uso privato dei <i>social network</i> da parte dei dipendenti dell'ente	5
Art. 6 - Modalità di accesso dell'utenza e moderazione	5
Art. 7 - Responsabilità per malfunzionamenti tecnici.....	6
Art. 8 - Costi di gestione	6
Art. 9 - Trattamento dati personali	6
Art. 10 - Aggiornamenti e revisione.....	6

Art. 1 - Oggetto

Il presente documento regola l'utilizzo e la gestione dei profili istituzionali del Comune di Bussero (di seguito anche denominato "Comune") attivi sui *social network* e definisce le principali regole di gestione dei *social media* relativamente alla *policy* esterna (regole di comportamento per l'utenza negli spazi di presidio dell'ente ed esplicitazione, nei confronti della stessa utenza, dei contenuti e delle modalità di relazione dell'ente in tali spazi) e alla *policy* interna (modalità d'uso dei siti di *social networking* da parte del personale, uso in rappresentanza dell'ente, uso privato, modalità di gestione degli account, codice di comportamento del personale).

Art. 2 - Profili istituzionali

Sono da considerare profili istituzionali non solo il profilo principale ma anche tutti gli altri profili tematici gestiti dai singoli assessorati o servizi nonché le pagine/evento temporanee nate dai profili stessi dell'Amministrazione.

I profili istituzionali devono sempre contenere il logo ufficiale del Comune di Bussero e il rimando al sito web istituzionale del Comune di Bussero.

Art. 3 - Principi e contenuti della comunicazione

Il Comune di Bussero riconosce il *web* e i *new media* tra gli strumenti principali per il raggiungimento dell'efficacia dell'informazione e della comunicazione pubblica e di emergenza nonché di dialogo con i cittadini, ai fini dell'espletamento dei doveri di comunicazione previsti dall'art. 1, comma 5 della L. n. 150/2000 e per l'analisi del *sentiment*, finalizzata a concorrere all'attuazione e alla verifica del raggiungimento degli obiettivi di governo.

I contenuti diffusi dall'ente attraverso i *social network* non sostituiscono gli obblighi istituzionali di pubblicità e trasparenza ma sono da intendere come strumenti complementari al raggiungimento degli stessi. I profili istituzionali aperti sui *social network* dal Comune sono da considerarsi, dunque, come una risorsa aggiuntiva rispetto ai tradizionali canali di comunicazione e vanno utilizzati in coerenza con questi ultimi e rispetto alle funzioni e agli obiettivi fondamentali dell'ente.

I contenuti della comunicazione attuata attraverso i *social network* sono, come tutti i contenuti della comunicazione istituzionale, indicati dall'art. 1 c. 5 della L. n. 150/2000 e, segnatamente, sono finalizzati a:

- illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative, al fine di facilitarne l'applicazione;
- illustrare le attività delle istituzioni e il loro funzionamento;
- favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
- promuovere conoscenze allargate e approfondite su temi di rilevante interesse pubblico e sociale;
- favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
- promuovere l'immagine delle amministrazioni, nonché quella dell'Italia, in Europa e nel mondo, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi d'importanza locale, regionale, nazionale ed internazionale;

- accorciare la distanza fra cittadini e istituzioni rispondendo alla crescente richiesta di interazione costruttiva.

L'interesse pubblico degli argomenti è un requisito essenziale: quanti abilitati alla pubblicazione di contenuti sui profili istituzionali si attengono alle più comuni regole di trasparenza, correttezza ed efficacia comunicativa, privilegiando le informazioni di pubblica utilità come supporto alla semplificazione e facilitazione della vita dei cittadini e come accesso agli atti della Pubblica amministrazione che hanno un impatto sui cittadini.

I profili istituzionali non possono essere utilizzati per la propaganda politica ed elettorale e operano nel rispetto della disciplina sulla *par condicio* e sul silenzio elettorale. Non sono pubblicati contenuti di natura commerciale e non è ammessa alcuna forma di pubblicità.

I contenuti pubblicati sono di interesse generale e rispettano le norme sulla *privacy*; sono evitati riferimenti a fatti o dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano la sfera personale di terzi.

Gli eventi organizzati da privati o associazioni sono diffusi e rilanciati solo se patrocinati dall'Ente secondo le modalità previste dalla relativa normativa in tema di patrocini e/o se ritenuti di pubblica utilità.

Art. 4 - Gestione dei *social network*

La responsabilità della gestione dei social media istituzionali è attribuita al Responsabile del Settore Affari Generali.

La gestione operativa dei profili istituzionali è affidata al personale addetto al Servizio Comunicazione Sistema Informativo, negli orari di servizio, per le seguenti attività:

- a) creazione e cancellazione dei profili istituzionali sui *social network*, secondo il seguente iter:
 - la richiesta di apertura o cancellazione di un profilo o di una pagina su una piattaforma *social* deve pervenire a cura del Responsabile di un Settore comunale, attraverso il protocollo dell'ente, al Responsabile del Settore Affari Generali;
 - la richiesta deve indicare le seguenti informazioni obbligatorie: nome del profilo o della pagina, *social network* individuato/i, motivazioni alla base della richiesta di apertura/cancellazione, data presunta di apertura/cancellazione; eventuali ulteriori informazioni necessarie saranno richieste successivamente dal Servizio Comunicazione Sistema Informativo;
 - il Responsabile del Settore Affari Generali, valutata l'istanza alla luce degli indirizzi generali espressi dall'amministrazione comunale attraverso gli strumenti di programmazione
 - in caso di esito positivo, inoltra la richiesta al personale del Servizio Comunicazione Sistema Informativo per procedere all'apertura/cancellazione;
 - in caso di esito negativo, risponde in forma scritta attraverso il protocollo dell'ente, esplicitandone le ragioni;
- b) creazione, gestione e conservazione delle credenziali di accesso;
- c) creazione delle informazioni base delle pagine (nome, descrizione, contatti, link al sito istituzionale, ecc) ed eventuali successive modifiche;
- d) assegnazione dei "ruoli":
 - possono richiedere l'assegnazione di un ruolo:

- soggetti interni: dipendenti dell'ente e/o amministratori comunali per finalità connesse all'esercizio delle proprie funzioni istituzionali o strettamente connesse alle deleghe attribuite;
 - soggetti esterni: incaricati per la gestione di servizi erogati dall'ente o di eventi organizzati dall'Amministrazione;
 - possono essere assegnati ruoli di “editor”, “inserzionista”, “moderatore” o altri incarichi limitati alla pubblicazione di contenuti, all'interazione con gli utenti (compresa la gestione della messaggistica in ingresso) e alla moderazione delle pagine ai sensi della presente policy; resta pertanto esclusa la possibilità di assegnare funzioni di amministratore dei profili;
 - a coloro i quali viene assegnato un ruolo, vengono fornite delle specifiche credenziali di accesso relative al ruolo assegnato o, in alternativa, viene associato l'account personale al profilo istituzionale;
 - possono essere ammesse autorizzazioni temporanee di accesso ai ruoli della pagina in situazioni di emergenza in cui sia necessario un tempestivo presidio della pagina o un presidio h24 o per progetti di comunicazione speciali;
- e) pubblicazione di contenuti, in seguito a richiesta dell'Amministrazione comunale (ad es. notizia da pubblicare sul sito istituzionale e contestualmente sui *social network*); sono escluse dalle attività di competenza l'interazione con gli utenti e il monitoraggio e la moderazione delle pagine.

Art. 5 - Uso privato dei *social network* da parte dei dipendenti dell'ente

Ai sensi dell'art. 11-ter del Codice di Comportamento nazionale dei dipendenti pubblici di cui al D.P.R. n. 62/2013 come modificato e integrato dal D.P.R. n. 81/2023, 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.

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.

I dipendenti non possono divulgare o diffondere per ragioni estranee al loro rapporto di lavoro con l'amministrazione documenti, anche istruttori, e informazioni di cui essi abbiano la disponibilità.

Art. 6 - Modalità di accesso dell'utenza e moderazione

L'interazione degli utenti con i profili *social* istituzionali e tematici del Comune di Bussero è limitata, laddove previsto dalla piattaforma e se consentito dall'amministratore dei profili in fase di creazione del profilo o del singolo contenuto pubblicato, a:

- espressioni di approvazione o dissenso (attraverso *like*, *dislike*, *reactions*), rispetto ai contenuti pubblicati o ai commenti di altri utenti;
- commenti ai contenuti pubblicati o ai commenti di altri utenti, anche attraverso la pubblicazione di foto, video, GIF, sticker, altri contenuti multimediali o link;
- invio di messaggi privati;
- condivisione dei contenuti pubblicati sui propri profili personali o all'esterno della piattaforma;

- espressione del gradimento o meno delle pagine istituzionali, attraverso *feedback* e recensioni;
- altri tipi di interazioni eventualmente implementate dalle singole piattaforme e comunque consentite dal titolare dei profili istituzionali.

Il soggetto che decide di pubblicare nei suddetti profili può liberamente esprimersi in forma propositiva o critica, non ricorrendo però in alcun caso a locuzioni, affermazioni o invio di materiale:

- offensivo, volgare, scurrile, minaccioso, diffamatorio o di stampo razzista;
- che possano ledere la sensibilità o l'orientamento politico, religioso, sessuale o di genere della comunità;
- finalizzati a promuovere attività commerciali, propaganda politica o pubblicità;
- finalizzati alla diffusione di *fake news* o di informazioni non verificate.

I commenti, le foto, i video e altro materiale grafico inserito devono rispettare i requisiti dell'interesse generale, della critica positiva, del rispetto della riservatezza delle persone.

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

Non è prevista moderazione preventiva. L'ente si riserva pertanto il diritto di rimuovere a posteriori i commenti che non rispettano quanto previsto nel presente articolo nonché di rimuovere/bloccare/eliminare e di segnalare all'autorità giudiziaria preposta gli utenti che violino la presente *social media policy* o la legge.

Le pagine *social* del Comune di Bussero non sono lo strumento adeguato a soddisfare le richieste di informazioni e le segnalazioni degli utenti. Le piattaforme *social* non sostituiscono infatti i canali di comunicazione preposti per questo tipo di richieste.

Art. 7 - Responsabilità per malfunzionamenti tecnici

I *social network* che ospitano i profili attivati non sono di proprietà del Comune. Qualsiasi malfunzionamento non è quindi imputabile all'ente.

Art. 8 - Costi di gestione

Come dai vigenti regolamenti dei *social network* utilizzati dall'ente, non sono previsti né prevedibili, alla data di redazione del presente documento, costi di registrazione e gestione.

Art. 9 - Trattamento dati personali

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

Art. 10 - Aggiornamenti e revisione

La presente Social Media Policy potrà essere aggiornata periodicamente per garantire il rispetto delle normative e delle esigenze dell'ente.