



## **COMUNE DI SAN GIULIANO MILANESE**

Provincia di Milano

# **SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA**

Allegato sub "A" al Codice di comportamento dei dipendenti dell'ente

Approvato con delibera di Giunta Comunale n. 22 del 15/02/2024

## 1. PREMESSA

Il comune di San Giuliano Milanese intende utilizzare i principali *social network* per svolgere un'attività di comunicazione istituzionale e di interesse generale per informare i cittadini attraverso la rete, illustrare i provvedimenti adottati, ascoltare opinioni e ricevere richieste da parte dei cittadini, utenti e imprese.

Il presente documento definisce le principali **regole** di gestione dei *social network* del comune di San Giuliano Milanese (da ora solo: *comune*), da parte del personale interno e collaboratori esterni all'ente che utilizzano i canali *social* personali e che si interfacciano con i canali del *comune*, alla luce delle modifiche legislative introdotte dall'articolo 1, comma 1, del DPR 13 giugno 2023, n. 81, mediante l'aggiunta dell'articolo 11-ter, al codice di comportamento *generale*, approvato con DPR 16 aprile 2013, n. 62.

La presente disciplina, per quanto sopra, intende perseguire le seguenti finalità:

- tutelare la *brand reputation*;
- regolamentare le conversazioni e le interazioni sui canali *social*;
- definire le modalità di interazione con la *community* che si crea intorno alle attività del *comune*.

## 2. SOCIAL NETWORK UTILIZZATI

Alla data odierna, i profili *social* attivi, afferenti l'amministrazione comunale, sono i seguenti:

NUM.	PROFILO	INDIRIZZO
1.	Facebook	<a href="https://www.facebook.com/comunedisangiulianomilanese?locale=it_IT">https://www.facebook.com/comunedisangiulianomilanese?locale=it_IT</a>
2.	Whatapp	338 4706151

I canali istituzionali sono gestiti, di norma, da n. 3 dipendenti coordinati dal dirigente del Settore Servizi al Cittadino - Servizio Comunicazione.

I profili *social* che fanno capo direttamente al sindaco e ai componenti della giunta comunale sono gestiti personalmente dagli stessi.

Altri *account social* presenti e riferiti a qualsiasi titolo al *comune* non sono né gestiti dal *comune*, né riconducibili a qualsiasi titolo alla diretta responsabilità dell'ente.

Il *comune* potrà aumentare o diminuire i propri canali *social* senza necessità di aggiornare il presente documento.

## 3. CONTENUTI

Sulle diverse piattaforme di *social networking* utilizzate, vengono fornite informazioni che riguardano le novità normative, le disposizioni comunali, i servizi, le iniziative, gli eventi, le informazioni e le attività che coinvolgono direttamente o indirettamente il *comune*, anche per ciò che concerne le società controllate e i servizi gestiti in convenzione o in unione dei comuni.

I canali producono propri contenuti testuali, fotografie, video ed altri materiali multimediali che possono essere riprodotti liberamente, ma devono sempre riportare il riferimento al canale da cui sono tratti i contenuti informativi.

I canali vengono utilizzati, inoltre, per raccogliere commenti, richieste, domande, critiche e suggerimenti.

Occasionalmente, previa verifica dell'attendibilità della fonte, è possibile valutare il rilancio di informazioni di interesse pubblico veicolate da soggetti terzi (istituzioni, soggetti pubblici, altre autonomie locali, mezzi di informazione, eccetera) al fine di incoraggiare la diffusione delle informazioni e la partecipazione degli utenti.

Non saranno pubblicate informazioni su attività lavorative, servizi e progetti e documenti non ancora resi pubblici (prima che siano ufficialmente deliberati o comunicati formalmente alle parti), nonché informazioni personali eccedenti e non pertinenti con l'informazione, nonché i dati "particolari" e giudiziari<sup>1</sup>.

Si precisa, inoltre, che le piattaforme digitali non sono sostitutive dei consueti canali di contatto, informazione e comunicazione del *comune*.

#### 4. RISPOSTE

I canali *social* del *comune* vengono moderati dal lunedì al venerdì, dalle ore 9 alle 13. Ogni richiesta pervenuta viene monitorata e presa in carico. L'obiettivo è di rispondere alle richieste dei cittadini ogni volta che sia possibile oppure di dirottare le richieste agli uffici comunali competenti per individuare la risposta qualora non sia possibile operare direttamente.

I tempi di risposta variano in base alla tipologia della richiesta ed è necessaria la collaborazione di tutti i servizi del *comune* per garantire un presidio efficace dei canali.

I *canali social* non prevedono alcuna forma di moderazione preventiva: tutti gli utenti possono intervenire ed esprimere la propria libera opinione; tuttavia, saranno moderati e/o rimossi i *post*, i commenti e i messaggi privati che violino i termini e le condizioni esposti nel presente documento.

A discrezione del *comune*, potranno essere moderati e/o rimossi - a titolo esemplificativo e non esaustivo - i *post*, i commenti e i messaggi privati che:

- a) non risultino attinenti agli argomenti trattati, al contesto della discussione o alle finalità proprie dei canali *social*;
- b) contengano dati personali;
- c) vengano pubblicati, formulati o inviati reiteratamente;
- d) abbiano quale scopo quello di disturbare la discussione.

Saranno, invece, rimossi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i *post*, i commenti e i messaggi privati che contengano:

- a) minacce, turpiloquio, insulti, provocazioni, frasi offensive o volgari, incitazioni all'odio razziale, alla violenza, alla discriminazione sessuale o religiosa;
- b) dati "particolari" (sensibili ed ultrasensibili), come sopra definiti;
- c) offerte promozionali o di carattere commerciale;
- d) *spam*;
- e) propaganda elettorale o indicazioni di voto durante i periodi delle consultazioni elettorali;
- f) contenuti costituenti, in qualsiasi modo, violazione della normativa tempo per tempo vigente.

---

<sup>1</sup> Come individuati agli articoli 9 e 10, del Regolamento (UE) 2016/679 in materia di *privacy* e nel decreto legislativo 18 maggio 2018, n. 51;

## 5. RESPONSABILITÀ INTERNA DEI CONTENUTI

I dipendenti e/o collaboratori che si occupano della pubblicazione dei messaggi sui *social network* sono responsabili dei contenuti che inviano, del materiale foto e video utilizzato e delle opinioni che vengono espresse.

L'interesse pubblico degli argomenti trattati è un requisito essenziale: non è possibile utilizzare gli spazi per svolgere attività politica o di promozione, nonché affrontare casi di natura personale. Non è ammessa nessuna forma di pubblicità.

Il personale del *comune* che accede per uso privato ai *social network* è tenuto a rispettare alcune norme di comportamento. Occorre considerare, infatti, che *“la persona può essere comunque identificata dagli altri utenti dello stesso social network come un dipendente della pubblica amministrazione e, come tale, deve impegnarsi a mantenere un comportamento corretto”*.

Oltre a quanto previsto dall'articolo 11-ter, del DPR 62/2013 e dall'articolo 11 del vigente codice di comportamento di ente, il personale dipendente dovrà considerare lo spazio virtuale come uno spazio pubblico e non privato, in particolare per quanto riguarda il lavoro e le tematiche che attengono la propria amministrazione. In ogni caso, vanno evitati e/o rimossi tutti gli interventi e i commenti che possano nuocere al prestigio, al decoro o all'immagine dell'amministrazione.

In caso di violazione delle norme contenute nel Codice “generale (DPR 62/2013), nel codice di comportamento di ente o del presente documento (che forma parte integrante e sostanziale del codice di ente), si applica l'articolo 16, del DPR 62/2013, rubricato *“Responsabilità conseguente alla violazione dei doveri del codice*.

## 6. STILE DI COMUNICAZIONE

Per la redazione dei *post* è necessario attenersi alle aree tematiche ed alla linea editoriale concordata con il dirigente responsabile.

Sarà opportuno, quindi:

- utilizzare un linguaggio *friendly* (amichevole, informale), pur mantenendo la sobrietà propria di una istituzione pubblica;
- evitare *emoticon* ed abbreviazioni (tipo la lettera *X* al posto della parola *per*);
- avviare le risposte con un ringraziamento o un saluto;
- essere sintetici e ridurre, ove possibile, la lunghezza dei *link* e degli *hashtag*;
- utilizzare, ogni volta sia possibile, immagini di proprietà dell'ente o libere da *copyright*;
- non lasciare nessun *post* di richiesta di informazioni privo di risposta;
- non eliminare nessun commento con la sola esclusione dei casi previsti dal precedente paragrafo 4 *“Risposte”*;
- In caso di reclami sull'operato del *comune*, è necessario contattare l'ufficio competente per condividere la risposta, dar conto di eventuali disguidi ed illustrare le azioni che sono in programma.

## 7. TUTELA DEI DATI PERSONALI DELLE PERSONE FISICHE (PRIVACY)

Il trattamento dei dati personali segue le *policy* in uso nelle diverse piattaforme utilizzate. I dati “particolari” (cd: sensibili) postati in commenti o *post* pubblici all'interno dei canali sui *social media* del *comune* verranno rimossi. I dati condivisi dagli utenti attraverso eventuali messaggi

privati spediti direttamente al gruppo che gestisce i profili *social* saranno trattati nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 e del d.lgs. 196/2003, per la parte ancora applicabile, e conservati esclusivamente per il tempo necessario allo svolgimento del servizio richiesto dall'utente.