



COMUNE DI AGRATE BRIANZA
Provincia di Monza e della Brianza

REGOLAMENTO
PER LA GESTIONE E L'UTILIZZO DEGLI
STRUMENTI DI COMUNICAZIONE SOCIAL
DEL COMUNE DI AGRATE BRIANZA

Approvato con deliberazione consiliare n. 60 in data 6.12.2018

IL SINDACO
Ezio Colombo

IL SEGRETARIO COMUNALE
Lucia Pepe

Art. 1 – Oggetto

1. Il presente Regolamento disciplina la gestione e l'utilizzo degli strumenti di comunicazione attivati tramite social network dal Comune di Agrate Brianza e definisce le modalità di pubblicazione di contenuti e di accesso alle sezioni e ai documenti nonché di ogni altra informazione in esso contenuti.
2. Con l'espressione "social network" si intende una versione telematica delle "reti sociali" ovvero una delle forme più attuali ed evolute di comunicazione che riunisce un qualsiasi gruppo di persone connesse tra loro in forza di un interesse e/o di un legame condiviso e di un correlato scambio di informazioni.

Art. 2 – Principi e obiettivi

1. Il Comune di Agrate Brianza considera i social network strumenti di comunicazione utili per raggiungere obiettivi di maggiore trasparenza sull'attività svolta, per favorire l'accesso ai servizi, promuovendone la conoscenza, e per potenziare il coinvolgimento dei cittadini nella vita sociale e istituzionale, rafforzando la dimensione della cittadinanza attiva.
2. Il Comune di Agrate Brianza considera, in particolare, efficaci i social network nella semplificazione della comunicazione e nell'attivazione di relazioni più dirette con i cittadini, e li utilizza per diffondere tempestivamente avvisi e notizie riguardanti l'attività dell'Ente e di pubblico interesse, grazie alla diffusione più immediata delle informazioni
3. Gli strumenti di comunicazione social del Comune di Agrate Brianza costituiscono una risorsa che deve essere utilizzata in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali dell'Ente e sono da intendersi, accanto al sito ufficiale (www.comune.agratebrianza.mb.it), quale interfaccia complementare ai tradizionali strumenti di comunicazione, attivata per migliorare l'efficacia e la tempestività dell'informazione nonché la partecipazione dei cittadini.
4. La presente regolamentazione mira quindi a garantire la libertà di espressione e di pensiero della collettività, tutelando e condannando, al contempo, eventuali abusi o attività illecite.
5. Le pubblicazioni effettuate dal Comune di Agrate Brianza presso le piattaforme social si aggiungono ma non sostituiscono in alcun modo le forme di pubblicità previste dalla legge.
6. **Lo spazio istituzionale gestito sui social network non costituisce estensione delle competenze specifiche degli uffici comunali e non è pertanto deputato in alcun modo alla presa in carico e all'evasione di segnalazioni specifiche e reclami e/o di richieste informative di carattere generale riconducibili alle competenze dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico come stabilito nel relativo Regolamento pubblicato sul sito del Comune di Agrate Brianza (www.comune.agratebrianza.mb.it). A eventuali richieste di informazioni correlate a post pubblicati dal Comune, sarà fornito riscontro previa verifica presso gli uffici interessati.**
7. L'utilizzo della pagina istituzionale del Comune di Agrate Brianza presso i social network comporta l'automatica accettazione del presente Regolamento in aggiunta ai termini di servizio dei network in uso.
8. Ciascun membro della community è consapevole di essere personalmente responsabile dei contenuti inseriti e delle conseguenze giuridiche di dichiarazioni e comportamenti.

Art. 3 - Contenuti

La presenza dell'Ente sui social network ha finalità prettamente istituzionali, pertanto i contenuti pubblicati sono orientati a fornire informazioni di servizio, relative a progetti ed eventi e correlati aggiornamenti, nonché informazioni di pubblica utilità.

Nell'ottica di accrescere la diffusione di tali contenuti, il Comune di Agrate Brianza può divulgare e rilanciare occasionalmente contenuti e messaggi di pubblico interesse realizzati da altre istituzioni ed enti terzi. Possono inoltre essere veicolate con i social anche iniziative e/o progetti che abbiano ottenuto il patrocinio dell'Ente. In quest'ultimo caso, ferma restando la verifica - per quanto possibile - di precisione e attendibilità dei messaggi, l'Amministrazione comunale e gli Uffici non sono responsabili per eventuali informazioni errate o non aggiornate.

Testi, fotografie, immagini, video e altri materiali multimediali utilizzati dal Comune di Agrate Brianza sono da considerarsi in licenza Creative Commons pertanto possono essere riprodotti liberamente previa citazione obbligatoria della fonte, che rimanda al canale originale di riferimento.

L'eventuale presenza di spazi pubblicitari è gestita in autonomia dagli stessi social network e non è quindi riconducibile al controllo del Comune di Agrate Brianza.

Art. 4 - Gestione della pagina

1. Il titolare dei profili social del Comune di Agrate Brianza è il Sindaco pro tempore, quale titolare del trattamento dei dati.
2. In particolare, il Sindaco è titolare delle funzioni di:
 - amministrazione del profilo istituzionale (ruolo di “Amministratore”);
 - inserimento di pubblicazioni (ruolo di “Editor”);
 - commento e moderazione dei commenti (ruolo di “Moderatore”).
3. Il Sindaco può delegare, con apposito provvedimento, tutte o alcune delle succitate funzioni agli Assessori, a un insieme intersettoriale di dipendenti del Comune o di persone non dipendenti del Comune stesso, le quali rappresentano i soggetti incaricati di assicurare la progettazione e lo sviluppo della presenza dell'Ente nelle piattaforme social nonché la continua pubblicazione di notizie e servizi relativi alla Pubblica Amministrazione. L'elenco delle persone autorizzate alla gestione della pagina e all'inserimento di contenuti viene individuato con separato provvedimento del Sindaco.
4. Le persone autorizzate all'accesso ai profili social del Comune con ruolo di “Amministratore” possono gestire tutti gli aspetti di questi spazi, tra i quali: pubblicazione di contenuti, gestione dei commenti, gestione autorizzazioni di accesso e ruoli di altri soggetti, ecc...
5. Le persone autorizzate all'accesso con ruolo di “Amministratore” e “Editor” hanno facoltà di stabilire quali informazioni e documenti rispondenti ai requisiti di cui all'articolo 3 del presente Regolamento sia opportuno pubblicare e di effettuare le pubblicazioni. Le pubblicazioni potranno essere altresì proposte dai Responsabili di servizio, dal Sindaco, dagli Assessori o dai singoli dipendenti, nel rispetto del successivo comma 6. Il Sindaco, o chi da lui delegato nelle forme sopra descritte, ha comunque facoltà di eliminare eventuali contenuti già pubblicati che ritenga, a posteriori, non dover essere veicolati tramite la pagina istituzionale. Le persone autorizzate all'accesso ai profili social Comune con ruolo di “Amministratore” e/o “Moderatore” hanno facoltà di rispondere ai commenti degli utenti e di eliminarli con le modalità di cui ai successivi articoli 6 e 7.
6. Le eventuali richieste di pubblicazione, al fine di pianificare l'attività, devono essere trasmesse, esclusivamente per via telematica (comprensivi di eventuali allegati o fotografie), in tempo utile agli incaricati con ruolo di “Amministratore” e “Editor”, ovvero almeno 5 giorni prima rispetto alla data di prevista pubblicazione sulla pagina, fatta eccezione per le informazioni di pubblico interesse caratterizzate da urgenza e indifferibilità.
7. **Le pubblicazioni di cui al comma 6 si aggiungono ma non sostituiscono in alcun modo, le forme di pubblicità prescritte dalla legge, né pregiudicano il diritto di accesso agli atti amministrativi.**
8. Al fine di garantire la tempestività di divulgazione delle notizie e delle comunicazioni di interesse pubblico pubblicate sul sito istituzionale del Comune di Agrate Brianza, accanto e/o in alternativa al caricamento manuale dei contenuti è ammessa la modalità di migrazione automatica dei contenuti dalle sezioni del sito istituzionale citato ai profili social che permettono questo metodo di caricamento.

Art. 5. Limitazione del servizio

In via ordinaria, il presidio dei profili social del Comune di Agrate Brianza è gestito negli orari di apertura degli uffici e, pertanto, è sospeso continuativamente dalle ore 13 di venerdì alle ore 8.30 di lunedì.

In alcuni periodi, gli strumenti di comunicazione social del Comune di Agrate Brianza potrebbero essere temporaneamente interrotti, per ferie o altre situazioni che comportino l'assenza dei soggetti deputati alla loro gestione. Tali periodi, ove preventivabili, sono comunicati agli utenti attraverso gli stessi profili social in uso al Comune.

Art. 6 Regole di accesso e utilizzo esterno

1. Il Comune di Agrate Brianza si impegna a gestire e ad aggiornare gli spazi di comunicazione all'interno dei profili attivati sui social network, nei limiti del servizio esplicitati all'articolo 5 del presente Regolamento, con trasparenza e informalità di linguaggio, rendendo gli account

istituzionali facilmente individuabili e chiaramente riconducibili all'Ente stesso, al fine di evitare possibili fraintendimenti anche riferibili a profili fake.

2. Il Comune di Agrate Brianza segnala alle autorità competenti eventuali abusi e/o sottrazioni indebite del proprio nome e profilo da parte di terzi.
3. Ogni comunicazione pubblicata sui social network ha carattere "pubblico", cioè è fruibile, e commentabile nell'ambito dei livelli di partecipazione e interazione stabiliti dall'Ente tramite questo Regolamento.
4. Il Comune richiede agli utenti il rispetto di alcune regole essenziali per garantire e mantenere il profilo istituzionale degli account attivati. In particolare:
 - a) i commenti alle notizie pubblicate devono essere attinenti all'argomento a cui si riferiscono. I commenti cosiddetti "off topic", ossia non attinenti e/o esplicitamente pretestuosi, potranno essere rimossi dall'Amministratore del profilo;
 - b) rispettare le opinioni altrui ed esprimere la propria opinione con correttezza e per quanto possibile con dati verificabili e oggettivi;
 - c) ognuno è responsabile dei commenti che pubblica e delle opinioni che esprime;
 - d) i contenuti devono rispettare sempre la privacy delle persone;
 - e) in ogni caso la pubblicazione di contenuti e/o commenti nella pagina è sottoposta a procedura di moderazione da parte dei soggetti individuati di cui all'art. 4; potranno essere segnalati e bloccati gli utenti che non rispettano il presente Regolamento.
5. Sono inoltre espressamente vietati:
 - a) dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano la sfera personale di terzi o commenti che presentino dati sensibili e/o la diffusione non autorizzata di dati personali;
 - b) utilizzare questi spazi per affrontare casi personali o allargare la discussione in modo indiscriminato, fornendo considerazioni prive di interesse pubblico;
 - c) utilizzare lo spazio social come mezzo per pubblicizzare un partito o un esponente politico;
 - d) le apologie di ideologie politiche, religiose, o qualsiasi enfaticizzazione di superiorità di una razza, etnia, nazionalità, regione, ideologia o credo religioso;
 - e) gli insulti di qualsiasi genere, e, in generale, commenti discriminatori, offensivi, volgari, violenti o inappropriati, che saranno anch'essi rimossi dagli Amministratori del profilo;
 - f) ogni forma di pubblicità, spam o promozione di interessi privati o di attività illegali;
 - g) l'inserimento di contenuti o link di carattere commerciale con scopi di lucro;
 - h) gli atteggiamenti sarcastici e denigratori che impediscono di garantire un tenore sereno e rispettoso alle discussioni;
 - i) postare link o altro riconducibili a siti con contenuto pornografico, pedopornografico, worms, trojans, virus o altro malware in genere;
 - j) postare contenuti che violino il diritto d'autore o contraddistinti dall'uso di non autorizzato di marchi registrati;
 - k) interventi inseriti ripetutamente, anche da profili fake, che intasino la bacheca;
 - l) commenti scritti per disturbare la discussione (es: "trolling" o "flame").

Art. 7 - Vigilanza sui contenuti e responsabilità degli utenti

1. Ogni singolo utente dei suddetti servizi 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 fatto del servizio. La responsabilità si estende anche alla violazione degli accessi protetti, del copyright e delle licenze d'uso.
2. Tutti hanno il diritto di commentare le notizie pubblicate sul profilo dell'Ente. La moderazione da parte dei soggetti preposti alla gestione dei profili social del Comune, come da articolo 4 del presente Regolamento, può avvenire al momento della pubblicazione e/o a campione, anche in tempi successivi, ed è finalizzata unicamente al contenimento, nei tempi e nei modi ragionevolmente esigibili, di eventuali comportamenti contrari alle norme d'uso e verranno pertanto rimossi tutti i commenti che violino le condizioni espresse in questo documento.
3. In particolare, questi strumenti non possono essere usati per pubblicare commenti che non siano in linea con quanto espresso all'articolo 6 del presente Regolamento. Non sono pertanto tollerati insulti, turpiloquio, minacce o atteggiamenti che ledano la dignità personale, la privacy, i diritti delle minoranza e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza.
4. Per chi dovesse violare ripetutamente queste condizioni, i soggetti abilitati con ruolo di Amministratore del profilo si riservano 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, con riserva di ogni ulteriore valutazione di tutela dei diritti e dell'immagine del Comune di Agrate Brianza.

5. In caso di utente "fake" bloccato, sarà possibile sbloccarlo a seguito di una richiesta consegnata per iscritto al Comune di Agrate Brianza, presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico di via San Paolo 24), accompagnata da un documento di riconoscimento che permetta l'identificazione del gestore del profilo o della pagina bloccati.
6. L'utilizzo da parte degli utenti di nickname anonimi che non permettano l'identificazione del reale gestore del profilo o di una pagina, può comportare la rimozione del relativo commento.
7. Il controllo e la verifica di quanto disposto nel presente Regolamento, fermo restando l'obbligo di denunciare all'Autorità Giudiziaria eventuali reati perseguibili d'ufficio, è in capo ai soggetti abilitati all'accesso con il ruolo di "Amministratore" e "Moderatore".

Art. 8 - Costi di Gestione

Le modalità di attivazione di strumenti di comunicazione social contemplate dal vigente Regolamento non prevedono costi di registrazione o di gestione.

Eventuali differenti disposizioni che dovessero in futuro intervenire perché previste dagli Amministratori dei social network, quali canoni annuali di mantenimento, e/o eventuali costi per implementazioni software necessarie a garantire l'ottimizzazione dell'azione degli uffici nell'utilizzo e nella gestione di questi strumenti, saranno prese in considerazione dalla Giunta Comunale cui sono in capo la valutazione e la determinazione degli oneri da sostenere per la permanenza e/o il potenziamento degli spazi social intestati al Comune di Agrate Brianza.

Art. 9 - Norme finali

Il presente Regolamento rimanda e trova completamento nella seguente cornice normativa:

- L. n. 241/1990 e ss.mm.ii. "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi".
- D.Lgs. n. 267/2000 e ss.mm.ii. "Testo unico degli enti locali".
- L. n. 150/2000 "Disciplina delle attività di informazione e comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni.
- L. n. 69/2009 "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile".
- Regolamento Europeo 2016/679 in materia di protezione dei dati personali.

Art. 10 - Entrata in vigore

Il presente Regolamento entra in vigore dalla data di pubblicazione all'Albo Pretorio della relativa delibera di approvazione.

Il presente Regolamento sarà pubblicato sul sito internet del Comune all'indirizzo www.comune.agratebrianza.mb.it. e sulle piattaforme social presso le quali questo Comune sarà attivo.

L'utilizzo delle piattaforme social da parte degli utenti comporta l'automatica accettazione del presente Regolamento e dei termini del servizio dei network utilizzati.