



Comune di Tavazzano con Villavesco  
Provincia di Lodi

**REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO E  
L'UTILIZZO DEI SOCIAL NETWORK  
DEL COMUNE DI  
TAVAZZANO CON VILLAVESCO**

Approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 5 del 22.02.2023

## GLOSSARIO

**SOCIAL MEDIA/SOCIAL NETWORK:** sono strumenti pensati per far interagire gli utenti, per scambiare informazioni e per socializzare che consentono di creare delle reti sociali che uniscono gli utilizzatori attraverso legami di conoscenza, rapporti di lavoro e vincoli familiari.

**PIATTAFORMA:** una piattaforma social è una tecnologia basata su Internet che consente lo sviluppo, la distribuzione e la gestione di reti sociali (c.d. social media/social network).

**POST:** deriva dalla parola inglese "to post" ovvero spedire, inviare. Un post è un messaggio testuale con funzione di opinione, commento o intervento, inviato in uno spazio comune su Internet per essere pubblicato e che consente a un utente generico di lasciare un proprio messaggio pubblico.

**UTENTE:** persona fisica che usufruisce/utilizza un servizio e che effettua l'accesso ad un sistema che può essere un computer, un server, un portale web.

**ACCOUNT:** in informatica, il complesso dei dati identificativi di un utente, che gli consentono l'accesso a un servizio telematico mediante nome e parola d'accesso per poter usufruire del social network.

**LOGIN:** in informatica, la procedura di accesso a un sistema informatico, che prevede l'inserimento di un codice identificativo e di una parola d'ordine da parte dell'utente.

**USERNAME:** numero o parola utilizzati da un utente per farsi identificare da un sistema operativo, da un elaboratore o da un servizio online.

**PASSWORD:** in informatica, parola o sigla di riconoscimento fornita dall'utente all'elaboratore per poter accedere a un sistema operativo, a un programma o a un file

**COMMUNITY:** insieme di individui che interagiscono attorno ad uno scopo, un obiettivo condiviso, un interesse comune e dove le interazioni sono supportate dalla tecnologia dei social media.

**MODERATORE:** persona fidata che contribuisce a rivedere e gestire i commenti lasciati dagli utenti su post, messaggi, video inviati dagli utenti dei social network.

**TAGGARE:** indica l'azione di citare direttamente qualcuno in modo univoco ed evidente; spesso a questa azione segue una segnalazione al soggetto segnalato ("taggato"). Rispetto alla semplice citazione testuale, il tag si distingue perché genera un collegamento al profilo od alla pagina citata.

**BANNARE:** escludere un utente di Internet dall'accesso a una chat, a un forum, ad un social network nel caso in cui questi abbia ripetutamente violato le regole prestabilite.

**FAKE:** (dall'inglese: falso, contraffatto) utente che falsifica fraudolentemente la propria identità in vario modo, in genere per scopi illeciti.

**FLOOD:** (dall'inglese "flood" che significa letteralmente alluvione, inondazione). Nella terminologia informatica, con "flood" si indica l'invio a grande velocità di una serie di più messaggi o pacchetti o il continuo abuso di messaggi non inerenti ad un determinato argomento prestabilito;

**"BAN DEL FAKE":** esclusione dai social network degli utenti che hanno falsificato la propria identità.

**"BAN DEL FLOOD":** eliminazione dai social network degli utenti che inviano a grande velocità una serie di messaggi non inerenti all'argomento prestabilito.

## **Art. 1 - Oggetto e obiettivo del servizio**

1. Il Comune di Tavazzano con Villavesco riconosce i social network quale ulteriore strumento, rispetto a quanto previsto dalla Legge, per raggiungere obiettivi di maggiore trasparenza sugli atti e maggiore coinvolgimento dei cittadini nella vita sociale, politica ed istituzionale.
2. Oggetto del presente regolamento è la creazione degli account, ovvero dei processi chiamati login ed associati ad una procedura di riconoscimento, detta autenticazione, del Comune di Tavazzano con Villavesco sui cosiddetti "social media" di maggior diffusione (es. Facebook, Instagram, WhatsApp) e la regolamentazione riguardo ai contenuti pubblicabili ed alle metodologie per la loro pubblicazione.
3. La presenza del Comune di Tavazzano con Villavesco sui social network non ha l'obiettivo di sostituire i tradizionali strumenti di informazione e di comunicazione, bensì di integrarli e allargare il proprio bacino di utenza.
4. I social network non sono da considerarsi come canali di assistenza poiché non sostituiscono i canali di comunicazione istituzionali. Eventuali richieste in tal senso, anche se pervenute attraverso messaggi privati veicolati tramite i sistemi di messaggistica integrati nelle diverse reti sociali digitali, non verranno prese in considerazione e le stesse dovranno essere indirizzate esclusivamente agli Uffici di riferimento cui è necessario rivolgersi attraverso l'utilizzo delle seguenti caselle di posta elettronica: [urp@comune.tavazzano.lo.it](mailto:urp@comune.tavazzano.lo.it) oppure [tavazzano@cert.elaus2002.net](mailto:tavazzano@cert.elaus2002.net).
5. Il regolamento definisce altresì le principali regole di gestione dei social network del Comune di Tavazzano con Villavesco da parte del personale interno.
6. Il presente regolamento è pubblicato sul sito internet ufficiale del Comune di Tavazzano con Villavesco. L'adesione ai social network da parte di ciascun utente comporta l'automatica accettazione del presente regolamento, oltre alle regole generali delle piattaforme.

## **Art. 2 - Contenuti trattati**

1. La presenza del Comune di Tavazzano con Villavesco sui social network ha puramente finalità istituzionali. Pertanto, i suoi contenuti saranno orientati a:
  - a) promuovere campagne informative (escluse quelle politiche/promozionali di particolari gruppi politici). A titolo di esempio: bandi, informazioni di servizio e di pubblica utilità, comunicazioni del Sindaco, convocazioni di sedute di pubblica utilità, aggiornamenti di situazioni di emergenza, comunicati stampa, foto notizie ecc.;
  - b) informare la cittadinanza su manifestazioni/eventi pubblici o comunque patrocinati dal Comune di Tavazzano con Villavesco, progetti, iniziative in genere organizzate e/o patrocinate dal Comune di Tavazzano con Villavesco, nonché tutte le manifestazioni e/o informazioni di interesse pubblico;

- c) diffondere foto/video di eventi organizzati direttamente dal Comune o anche solo co-organizzati o patrocinati;
  - d) diffondere comunicati stampa, foto o video (previa acquisizione di debita liberatoria) inerenti all'attività dell'Amministrazione Comunale che abbiano finalità istituzionali;
  - e) informare la cittadinanza su servizi (pubblici o privati in convenzione), eventi, scioperi, chiusure al traffico, ecc.;
  - f) promuovere il territorio e le sue particolarità ed eccellenze anche mediante archivio digitale di notizie e foto storiche.
  - g) Condividere e rilanciare occasionalmente contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità realizzate da soggetti terzi (altri enti pubblici) citando la fonte originale. Sarà responsabilità dell'Amministrazione verificare la precisione e l'attendibilità delle informazioni riguardanti il territorio comunale. Qualora il messaggio avesse valenza sovra comunale, l'Amministrazione provvederà a verificare che le informazioni fornite siano recenti e verificabili in base a fonti affidabili preoccupandosi, altresì, di correggere/rettificare quanto postato qualora emergessero correzioni rilevanti.
2. Le comunicazioni scritte (post e commenti) pubblicate sia dall'Ente, sia dagli utenti non dovranno avere contenuti di propaganda politica e/o sindacale. Rientra nel contenuto politico anche ogni sorta di esplicito parteggiare e/o criticare una parte politica. Il Comune non risulterà responsabile di commenti di stampo politico che dovessero avvenire con riferimento ad una notizia pubblicata, ma condivisa da altri utenti, ove tali discussioni avverranno sul profilo/pagina/gruppo di altri iscritti ai social network.
3. I commenti degli utenti rappresentano l'opinione dei singoli e non quella del Comune. Ciascun membro di ciascuna community è consapevole di essere personalmente responsabile dei contenuti inseriti e delle conseguenze giuridiche di dichiarazioni e comportamenti.

### **Art. 3 - Regole di utilizzo**

È vietato pubblicare commenti o link riconducibili a:

- a) contenuti pornografici o osceni;
- b) turpiloquio e blasfemia;
- c) contenuti calunniosi, diffamatori, ingiuriosi o comunque lesivi della dignità della persona;
- d) contenuti discriminatori per sesso, razza, religione e territorio, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 3 della Costituzione Italiana;
- e) commenti inseriti a semplice fine di propaganda politica, sindacale, religiosa;
- f) commenti che si trasformino in chat personali tra utenti;
- g) commenti offensivi verso gli amministratori del canale o altri utenti;
- h) contenuti fraudolenti;
- i) violazione di copyright;

- j) messaggi commerciali e pubblicitari. È possibile la pubblicazione da parte del Comune di eventi di pubblico interesse con le eventuali sponsorizzazioni;
- k) contenuti illegali di qualsiasi altro genere;
- l) link riconducibili a siti con contenuto di worms, trojan, virus o malware in genere.

Ogni eventuale violazione di Legge comporterà, da parte dell'Ente, la denuncia dell'utente alle Autorità competenti per le attività illecite o illegali dallo stesso compiute. L'Amministrazione si riserva di adire le vie legali in caso di manifesta necessità.

#### **Art. 4 -Richieste, segnalazioni e risposte**

È altresì vietato postare messaggi che, col pretesto di inoltrare semplici "segnalazioni" (a mero titolo di esempio, di una buca stradale, di un lampione non funzionante, di disfunzioni di un qualsivoglia servizio) possano far iniziare una serie di commenti e contro-risposte che vadano a ledere sia le rappresentanze consiliari attuali che passate, sia le Amministrazioni comunali attuali che passate del Comune di Tavazzano con Villavesco. I social network non devono essere considerati come "luoghi virtuali" per segnalare disservizi. Eventuali comunicazioni o segnalazioni di disservizi devono avvenire esclusivamente mediante i canali ufficiali come precisato all'art. 1, comma 4. A tale proposito si precisa che la pubblicazione di una richiesta di qualsiasi genere o di una segnalazione di disservizio tramite le pagine social non riveste alcun carattere di ufficialità.

Il Comune si riserva di condividere e rilanciare contenuti di rilevanza pubblica nazionale (comunicazioni derivanti da Enti Pubblici come precisato all'art. 2, comma b).

#### **Art. 5 - Gestione della pagina**

1. Per la creazione e la gestione degli account nei diversi siti di social networking, così come la definizione dei ruoli e delle responsabilità, si assume a riferimento quanto disposto dalle *"Linee Guida per i siti web della PA – Vademecum Pubblica Amministrazione e social media"* del Ministero della Funzione Pubblica.
2. La gestione degli account è in capo Sindaco, che può operare anche a mezzo di persone appositamente incaricate sia all'interno dell'Ente (personale dipendente ed in orario di lavoro) che all'esterno, mediante apposito atto di delega. Il soggetto incaricato provvede alla pubblicazione in base alle regole contenute nel presente regolamento e crea login e password d'accesso ai vari account. Tali soggetti delegati avranno anche la funzione di "moderatore" nelle diverse piattaforme a cui l'amministrazione aderirà. Alla cessazione del mandato del Sindaco pro-tempore, questi dovrà consentire la modifica delle credenziali

di accesso e dell'intestazione del profilo a favore del nuovo Sindaco pro-tempore che, a sua volta, avrà i medesimi obblighi a favore del successore.

3. Le pubblicazioni potranno essere proposte dai responsabili di servizio, dalle associazioni, dai dipendenti comunali nonché dai Gruppi Consiliari nel rispetto di quanto stabilito al precedente art. 2. Le richieste, al fine di pianificare l'attività, devono essere trasmesse, esclusivamente per via telematica (comprensivi di eventuali allegati o fotografie) all'Ufficio Relazioni con il Pubblico ed in tempo utile rispetto alla data di prevista pubblicazione sulla pagina.
4. Gli account sono moderati. I moderatori potranno cancellare o limitare i commenti degli utenti nel caso di violazione dei divieti di cui all'art.3. Eventuali chiarimenti sulle moderazioni possono essere richiesti mediante mail o P.E.C. ([urp@comune.tavazzano.lo.it](mailto:urp@comune.tavazzano.lo.it) - [tavazzano@cert.elaus2002.net](mailto:tavazzano@cert.elaus2002.net)).
5. Sebbene sia consentito iscriversi ai social media con più account, questi non devono essere sfruttati per violare il regolamento e causare fastidio agli altri utenti. Comportamenti di questo tipo saranno puniti con il "*ban del fake*", ovvero bandire, vietare l'accesso e/o l'interazione con gli altri ad un determinato utente tramite il suo username, IP o indirizzo email. Oltre alla valutazione di ulteriori provvedimenti a carico dell'utente originale. È fatto divieto di utilizzare altri account per frequentare le pagine social del Comune durante un ban: in situazioni del genere i fake verranno bannati a tempo indeterminato e verrà allungato il ban dell'utente originale.
6. Il "*ban per flood*", ovvero la generazione di grandi quantità di messaggi ripetuti a pochi secondi l'uno dall'altro, provocando la perdita o la drastica diminuzione della visibilità dei messaggi precedentemente scritti da altri utenti, verrà preceduto da un avviso da parte dei moderatori: tuttavia, un utente appena rientrato da un ban si considera già sufficientemente avvisato, e verrà pertanto bannato immediatamente nel caso di persistenza nell'invio di messaggi inutili.
7. L'Ente dispone ad oggi questi account istituzionali sulle seguenti piattaforme/servizi di messaggistica:
  - Facebook (Comune e Biblioteca Comunale);
  - Instagram (Biblioteca Comunale);
  - WhatsApp (InfoTavazzano).
8. Nel caso di future iscrizioni del Comune di Tavazzano con Villavesco a nuove piattaforme o ad altre ad oggi presenti, ma non considerate strategiche, il presente regolamento demanda alla Giunta Comunale, sentiti in caso di necessità i Capigruppo Consiliari, di adottare una presa d'atto di iscrizione a un ulteriore sito-web con un account istituzionale

dell'ente che conformi la sua presenza online ai dettami del presente atto o aggiunga eventuali dettagli al momento non mappabili.

#### **Art. 6- Modalità di iscrizione**

1. L'iscrizione ai social network dell'Ente è libera.
2. Qualsiasi utente iscritto ai suddetti social può cliccare sul cosiddetto bottone "mi piace/segui", leggere tutti gli aggiornamenti della pagina e interagire con i contenuti pubblicati.
3. Qualsiasi utente può altresì "taggare" altre persone in commenti o foto, può condividere qualsiasi contenuto, può mandare messaggi privati diretti al Comune. Tutto ciò, fatto salvo quanto contenuto all'art. 23. Tutti i contenuti della pagina sono pubblici per tutti gli iscritti ai social network anche non fan della pagina.
4. È opportuno che gli utenti proteggano il proprio profilo personale seguendo le guide a cura dei social network. Il Comune di Tavazzano con Villavesco in nessun caso sarà responsabile di eventuali furti di identità.

#### **Art. 7 - Vigilanza e controllo**

1. L'attività di vigilanza e controllo è totalmente riconducibile all'attività di moderazione dei commenti esercitata dai soggetti gestori, di cui all'art.5 comma 5.
2. Tali figure agiscono secondo i dettami del presente regolamento e secondo le più comuni regole del buon senso nel rispetto dei principi di trasparenza, democraticità e non aggravio dell'attività amministrativa.
3. La decisione di rimuovere e bloccare gli eventuali utenti che contravvengono al presente regolamento è assunta con un richiamo scritto mediante messaggio privato (se l'utente prevede possibilità di riceverne), inappellabile e decisa dal Sindaco e/o suo delegato. Tale decisione deve essere formulata con giustificate motivazioni ai sensi degli articoli del presente Regolamento al diretto interessato ovvero nei confronti degli utenti trasgressori iscritti alla pagina. Gli utenti che non acconsentono a ricevere messaggi privati dalla pagina del Comune, saranno immediatamente bannati alla prima violazione del presente documento.
4. L'Amministrazione comunale, consapevole della difficoltà materiale di monitorare integralmente tutti i contenuti che vengono pubblicati, favorisce la collaborazione e l'interazione di tutti gli utenti per la realizzazione di un sistema di relazione con i cittadini

corretto e rispettoso delle norme. A tal fine, eventuali contenuti non compatibili con il suddetto regolamento andranno segnalati all'Amministrazione comunale attraverso i moderatori e tramite i canali istituzionali.

#### **Art. 8 - Social Network Policy Interna**

La Social Media Policy Interna individua le principali regole di gestione dei social media in uso da parte del Comune di Tavazzano con Villavesco.

Per quanto riguarda le tipologie di utilizzo si distingue tra: le modalità d'uso in rappresentanza dell'ente e le modalità d'uso privato.

##### **a) Modalità d'uso in rappresentanza dell'ente:**

Il presente paragrafo indica le modalità di comportamento che il personale del Comune deve rispettare nel caso in cui, autorizzato dal Responsabile del Servizio, acceda a un sito di social network con un account istituzionale e attraverso esso agisca in nome e per conto dell'Ente. L'obiettivo è trasferire sui social le singole informazioni declinandole secondo un "linguaggio" consono alla specifica community da raggiungere/sollecitare ed alla specifica news da veicolare. Nello specifico, la gestione dei social network mira a:

- implementare e coordinare la presenza del Comune di Tavazzano con Villavesco sui diversi social network;
- interagire con eventuali partner al fine di condividere e avviare azioni congiunte;
- co-adiuvare soggetti interni e/o soggetti esterni che temporaneamente o in maniera continuativa si occupano di inserire i contenuti sui social network del Comune;
- gestire i messaggi diretti e commenti inviati sui social network da utenti esterni. In tal senso si specifica che quando richiesto, viene sempre fornita risposta nel più breve tempo possibile. Nel caso sia necessario, per assicurare la risposta più pertinente ai commenti e ai messaggi diretti, il personale autorizzato trasferisce le richieste agli uffici competenti. Nel caso in cui i canali social non siano lo strumento adeguato a fornire la corretta informazione, si provvederà ad informare l'utente circa le corrette modalità di utilizzo del servizio e ad indicare l'Ufficio di riferimento cui è necessario rivolgersi.

##### **b) Modalità d'uso privato:**

Il presente paragrafo disciplina l'uso privato ossia il caso in cui l'individuo acceda ai social network con un account personale per i propri interessi. I dipendenti, i collaboratori e le cariche politiche del Comune di Tavazzano con Villavesco, nella configurazione, utilizzo e gestione dei propri account privati sui social network, sono tenuti a rispettare alcune semplici norme di comportamento:



- devono osservare un comportamento pubblico rispettoso dell'organizzazione presso la quale lavorano;
- devono considerare lo spazio virtuale del social network come spazio pubblico e non privato, in particolare per quanto riguarda il lavoro e le tematiche che attengono il Comune, rispettando quanto previsto nel Codice di Comportamento dei dipendenti comunali.

#### **Art.9 - Privacy**

Il trattamento dei dati personali e sensibili degli utenti risponde alle policy in uso nelle diverse piattaforme. La pubblicazione di contenuti e le altre attività di gestione da parte dell'Ente nei propri account ufficiali sui social media avviene nel rispetto del decreto legislativo 30 giugno 2003, n.196 "Codice in materia di protezione dei dati personali", del Regolamento Europeo UE 2016/679 e di quanto indicato nel sito istituzionale sezione "Privacy".

#### **Art. 10 - Attivazione, sospensione o limitazione del servizio**

1. Il presente Regolamento è adottato con deliberazione di Consiglio Comunale ed entra in vigore dall'esecutività del provvedimento di approvazione.
2. Durante i periodi di campagna elettorale il servizio osserverà le norme applicabili in materia di comunicazione.

#### **Art. 11 - Norme Finali**

All'entrata in vigore del presente regolamento, per il funzionamento e l'utilizzo degli Account sui Social Networks e altri siti web non sono previsti costi di registrazione a carico dell'Ente. Qualora le società proprietarie di tali siti dovessero prevedere costi (es. canoni annuali per il mantenimento dei profili o simili), la Giunta Comunale valuterà in seguito l'opportunità di stanziare o meno risorse finanziarie ad hoc.

#### **Art. 12 - Contatti**

Responsabile della Comunicazione, dei Servizi Informativi e dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico:  
**Servizio Amministrazione Generale - Segreteria e Servizi alla Persona.**