



COMUNE di COLTURANO

Città Metropolitana di Milano

SOCIAL MEDIA POLICY

Regolamento per il funzionamento e l'utilizzo degli account istituzionali del Comune di Colturano sui social network

Approvato con deliberazione di G.C. n. 56 del 19.09.2025

Art. 1- OGGETTO

1. Il Comune di Colturano riconosce internet quale strumento fondamentale per raggiungere gli obiettivi di maggior trasparenza degli atti, di maggior coinvolgimento dei cittadini nella vita sociale, politica ed istituzionale e di sempre più libero e semplice accesso alle informazioni. Per questo pubblica i contenuti istituzionali attraverso il sito istituzionale www.comune.colturano.mi.it. Il sito è il principale depositario delle informazioni e delle comunicazioni d'interesse pubblico rivolte ai cittadini. Il trattamento dei dati è svolto nel rispetto della normativa UE 2016/679 GDPR adottando idonee misure di sicurezza per la protezione dei dati.
2. Le presenti Linee Guida disciplinano la gestione ed il funzionamento dei profili istituzionali del Comune di Colturano sui Social Media, definendo le modalità di pubblicazione e di accesso ai documenti e ad ogni altra informazione in essi contenute.
3. Oggetto del presente documento è la creazione degli account dell'Ente Colturano sulla piattaforma di "social network" Instagram e la regolamentazione riguardo ai contenuti pubblicabili e le metodologie per la loro pubblicazione.
4. La presenza del Comune di Colturano sui social network (Facebook, Telegram, YouTube e Instagram) non ha l'obiettivo di sostituire i tradizionali strumenti di informazione e di comunicazione, bensì di integrarli e allargare il proprio bacino di utenza. Inoltre, occorre precisare che i social media non sono da considerarsi come canali di assistenza né di estensione dei servizi comunali. Eventuali richieste in tal senso non saranno gestite ma dovranno essere inviate agli uffici competenti con le modalità ufficiali (PEC, sportello telematico, sito web o uffici comunali) e 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.
5. Il presente documento sarà pubblicato sul sito del Comune di Colturano e l'adesione ai social comporterà l'automatica accettazione delle presenti Linee Guida oltre a quelle generali delle piattaforme.

Art. 2- OBIETTIVI

La presenza di canali istituzionali dell'Ente su tipologie di siti web di cui all'articolo 1 ha puramente finalità istituzionale; pertanto, i contenuti in essi inseriti saranno orientati a:

- promuovere campagne informative di qualsiasi genere, escluse quelle politiche/promozionali di particolari gruppi politici;
- diffondere foto/video di eventi organizzati direttamente dal Comune di Colturano o dalla Biblioteca di Colturano o, in taluni casi di particolare rilevanza, anche solo co-organizzati o patrocinati;
- diffondere comunicati stampa, o materiale fotografico che abbiano finalità istituzionali;
- informare la cittadinanza su: servizi (pubblici o privati in convenzione), chiusure al traffico, modulistica, allerta meteo, storia locale, ecc...
- incentivare la promozione del territorio con le sue particolarità ed eccellenze, nonché creare un archivio digitale di notizie e foto storiche.



COMUNE di COLTURANO

Città Metropolitana di Milano

Art. 3- GESTIONE DEGLI ACCOUNT

1. La gestione degli account è in capo al Sindaco, che può operare anche a mezzo di persone appositamente incaricate all'interno dell'Ente all'esterno, mediante apposito atto di delega. Il soggetto incaricato provvede alla pubblicazione in base alle regole contenute nel presente documento e crea login e password d'accesso ai vari account.

2. L'Ente dispone ad oggi questi account istituzionali sulle seguenti piattaforme:

- Facebook (Comune e Biblioteca Comunale)
- YouTube (Comune)
- Telegram (Comune)

Nel caso di future iscrizioni del Comune di Colturano a nuove piattaforme o ad altre ad oggi presenti, ma non considerate strategiche, il presente regolamento demanda alla Giunta 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.

3. Le pubblicazioni sui profili social del Comune potranno essere proposte dai responsabili dei servizi comunali, che rimangono responsabili del trattamento dei dati assieme al Titolare del Trattamento dei dati del Comune, dagli Organi Istituzionali dell'Ente o dal personale preposto di ogni ufficio, nel rispetto del successivo art. 4.

4. Le richieste, al fine di pianificare l'attività, devono essere trasmesse, esclusivamente per via telematica (comprensivi di eventuali allegati o fotografie), in tempo utile all'incaricato, ovvero almeno 2 giorni prima rispetto alla data di prevista pubblicazione sul profilo. Le richieste di pubblicazione provenienti dall'esterno (eventi co-organizzati, patrocinii), devono invece pervenire almeno 5 giorni prima rispetto alla data di pubblicazione.

5. Tali pubblicazioni si aggiungono ma non sostituiscono in alcun modo, le forme di pubblicità prescritte dalla legge, né pregiudicano il diritto di accesso agli atti amministrativi.

6. È vietata la diffusione di dati sensibili e giudiziari, salvo espressa necessità e per ordine del Sindaco a titolo esemplificativo: per motivi di emergenza, sicurezza pubblica.

Art. 4- REGOLE E NETIQUETTE DEGLI ACCOUNT ISTITUZIONALI

1. È possibile interagire con i profili Social dell'Amministrazione Comunale di Colturano rispettando le seguenti indicazioni:

a) Il soggetto che decide di scrivere sui suddetti profili dell'Amministrazione potrà liberamente esprimersi in forma critica o propositiva, non ricorrendo in alcun caso a locuzioni o affermazioni scurrili, bestemmie o turpiloqui in genere, che possono ledere la sensibilità o l'orientamento politico e religioso della comunità presente. Non è possibile inserire materiale di propaganda politica.

b) Il soggetto che decide di interagire con i suddetti profili dell'Amministrazione dovrà farlo con moderazione, correttezza e misura, basandosi per quanto possibile su dati di fatto verificati e verificabili, evitando le reiterazioni e le ridondanze a danno della rapidità interpretativa dello stesso.



COMUNE di COLTURANO

Città Metropolitana di Milano

c) I contenuti e le foto che possono essere inseriti devono essere di interesse generale o criticamente propositive, rispettose della privacy delle persone, evitando riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano la sfera personale di terzi.

d) In ogni caso la pubblicazione di contenuti e/o commenti sui profili social è sottoposta a procedura di moderazione da parte degli addetti individuati di cui all'Art. 3 comma 1. La moderazione che può avvenire in un momento successivo alla pubblicazione è finalizzata unicamente al contenimento, nei tempi e nei modi ragionevolmente esigibili, di eventuali comportamenti contrari alle norme d'uso e del presente Regolamento ed è facoltà dell'Ente di cancellare i contenuti, bloccare gli utenti e segnalare ai filtri di moderazione del social network ospitante.

2. Nei social network ognuno è in ogni caso responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime. Sono espressamente vietati:

- a) l'utilizzazione delle pagine istituzionali come mezzo per pubblicizzare un partito od un esponente politico;
- b) gli insulti di qualsiasi genere, mentre le eventuali critiche devono essere rispettose delle idee altrui e sempre nei limiti del commento e non dell'insulto;
- c) le apologie di ideologie politiche, religiose, o qualsiasi enfattizzazione di superiorità di una razza, etnia, nazionalità, regione, ideologia o credo religioso, nonché discriminazioni in base a sesso, orientamento sessuale e identità di genere;
- d) l'inserimento di contenuti o link di carattere commerciale con scopi di lucro ed in generale tutti quelli che non riguardano il territorio di Colturano o la Pubblica Amministrazione in genere;
- e) le comunicazioni scritte e le discussioni di contenuto politico e propagandistico, direttamente o indirettamente riconducibili alla politica anche a livello comunale o a personaggi del mondo politico;
- f) sarcasmi ed affermazioni denigratorie, volgarità, offese, minacce e in generale atteggiamenti violenti che alterino la correttezza e la contenenza delle discussioni;
- g) postare link o altri rinvii o riferimenti in qualunque modo riconducibili a siti con contenuto pornografico, pedopornografico, worms, trojans, virus o malware in genere.

Art. 5- 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. 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 al gestore del profilo.

3. I controlli possono essere fatti al momento e/o a campione, anche in tempi successivi e qualsiasi comportamento ritenuto non ammissibile alla luce dei regolamenti verrà punito.

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



COMUNE di COLTURANO

Città Metropolitana di Milano

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.

5. Il gestore del profilo potrà, a sua discrezione, modificare, rifiutare di inserire o rimuovere ogni materiale che giudica essere in violazione delle precedenti norme. Tali provvedimenti seguiranno una gradualità a seconda della violazione e/o abuso commesso e consisteranno in particolare:

- a) nel preavvisare, ove possibile, il soggetto che contravviene alle regole sopracitate, richiamando il contenuto di questo Regolamento e indicandogli la violazione. Il gestore del profilo provvederà al contempo a eliminare il contenuto non rispettoso delle indicazioni contenute nel presente regolamento, presente sulle pagine dell'Amministrazione e/o a segnalarlo tramite le apposite procedure previste dalle piattaforme, quando lo riterrà offensivo o lesivo rispetto alle norme del vigente Regolamento;
- b) nel caso di reiterate violazioni e/o abusi, il gestore del profilo provvederà a bloccare il responsabile con gli strumenti messi a disposizione dalla piattaforma Social.

6. In ordine ai provvedimenti di cui al precedente comma 5 il gestore del profilo dovrà per quanto possibile documentare gli abusi e darne tempestivamente comunicazione alla Giunta Comunale che analizzate le singole situazioni potrà stabilire di "riabilitare" soggetti sospesi o di riammettere commenti e/o informazioni rimosse.

Art. 6 – SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA

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

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/Assessore/Consigliere deve rispettare nel caso in cui, autorizzato dal Sindaco, 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. A tal fine, sono redatti contenuti testuali ad hoc e si utilizzano immagini e grafica originali o priva di copyright, a corredo dei contenuti stessi.

Nello specifico, la gestione dei social network mira a:

- implementare e coordinare la presenza del Comune di Colturano 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 per 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.



COMUNE di COLTURANO

Città Metropolitana di Milano

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 e i collaboratori, gli Assessori e i Consiglieri comunali del Comune di Colturano, 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. 7-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.

Si richiama il Modello Organizzativo per la Gestione del GDPR dell'Ente relativo al trattamento dei dati, a cui i soggetti citati nel presente Regolamento dovranno attenersi.

Art.8 - ENTRATA IN VIGORE

Il presente Regolamento, ferma restando la pubblicazione della relativa delibera di approvazione, entra in vigore decorsi i 15 giorni dalla data di pubblicazione all'Albo Pretorio online, da effettuare dopo che la deliberazione di approvazione è divenuta esecutiva.