



COMUNE DI TORCEGNO

PROVINCIA DI TRENTO

Verbale di deliberazione N. 55

della Giunta comunale

OGGETTO: Approvazione Disciplinare a Social Media Policy per la corretta gestione degli account istituzionali sulle piattaforme social.

L'anno **DUEMILAVENTUNO** addì **uno** del mese di **giugno**, alle ore 18.30, Solita sala delle Adunanze, a seguito di regolari avvisi, recapitati a termine di legge, si è convocata la Giunta comunale.

Presenti i signori:

1. Campestrin Daniela - Sindaco
2. Campestrini Ivan - Vicesindaco
3. Campestrin Lara - Assessore
4. Penasa Vittorio - Assessore

Assenti	
giust.	ingiust.

Assiste il Vicesegretario Comunale Campaldini dott.ssa Alessia.

Riconosciuto legale il numero degli intervenuti, la Signora Campestrin Daniela, nella sua qualità di Sindaco assume la presidenza e dichiara aperta la seduta per la trattazione dell'oggetto suindicato.

OGGETTO: *Approvazione Disciplinare a Social Media Policy per la corretta gestione degli account istituzionali sulle piattaforme social.*

LA GIUNTA COMUNALE

Dato atto che il Consorzio dei Comuni trentini, nell'ambito dell'erogazione del Servizio privacy RPD per il Comune di Torcegno, si è impegnato a definire una Social media policy relativa alla corretta gestione degli account istituzionali sulle piattaforme social e sulle regole di comportamento per gli utenti;

Di conseguenza il Consorzio dei Comuni trentini, con circolare dd. 18.05.2021, prot. n. 2212, ha inviato quale documento d'ausilio un fac-simile di disciplinare (allegato 1) contenente la ricognizione dei principali strumenti di comunicazione online, oltre al sito internet, utilizzati dall'Ente, che definisca per ciascuno di essi:

- Il soggetto responsabile
- Le finalità perseguite dall'Ente attraverso l'uso di questi canali
- Il tipo di contenuti che vengono pubblicati
- I comportamenti consentiti;

Ritenuto di affiancare al disciplinare un documento informativo, la Social media policy (allegato 2), con elencazione in breve delle regole contenute nel disciplinare;

Visto che il Comune di Torcegno ha creato un account istituzionale per i seguenti profili social:

- sito (<https://www.comune.torcegno.tn.it/>)
- Facebook (<https://www.facebook.com/Comune-di-Torcegno>)
- You tube (<https://www.youtube.com/channel/UCQYTAD0qWYMHZuAKXgm9lpQ>)
- Whatsapp: [+39 370 131 7131](https://wa.me/393701317131)

Ritenuto quindi di personalizzare e portare in approvazione il disciplinare e la Social media policy, allegati 1 e 2 al presente provvedimento per formarne parte integrante e sostanziale;

Visto il parere favorevole espresso ai sensi dell'art.185 del Codice Enti Locali, approvato con L.R. 03.05.2018 n. 2 e s.m., sulla presente proposta di deliberazione, dal Vicesegretario comunale in ordine alla regolarità tecnico-amministrativa;

Dato atto che il presente provvedimento non presenta profili contabili;

Visti:

- il Codice degli Enti locali della Regione Trentino Alto Adige approvato con L.R. 03.05.2018, n. 2;
- il Regolamento di contabilità;
- lo Statuto Comunale vigente;

con voti unanimi favorevoli espressi in forma palese;

DELIBERA

1. di approvare, per le motivazioni esposte in premessa, il disciplinare relativo alla corretta gestione degli account istituzionali sulle piattaforme social e sulle regole di comportamento per gli utenti (allegato 1), parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;
2. di approvare nel contempo la Social media policy, documento informativo che elenca in breve le regole contenute nel disciplinare (allegato 2), parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
3. di pubblicare i documenti di cui ai punti 1 e 2 sul sito web del Comune di Torcegno e sulle relative piattaforme social, in modo da renderli disponibili ai cittadini;

Ai sensi dell'art. 4, comma 4, della L.P. 23/92 e ss.mm., avverso la presente deliberazione sono ammessi i seguenti ricorsi:

- a) opposizione alla Giunta comunale durante il periodo di pubblicazione ai sensi dell'art. 183, comma 5, vigente Codice degli Enti Locali della Regione Trentino Alto Adige approvato con L.R. 03/05/2018 n°2;*
- b) ricorso giurisdizionale al T.R.G.A. di Trento, entro 60 giorni, ai sensi degli artt. 13 e 29 del D.Lgs. 02.07.2010, n. 104;*
- c) in alternativa, ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, entro 120 giorni, ai sensi dell'art. 8 del D.P.R. 24.11.1971, n. 1199.*

Data lettura del presente verbale, lo stesso viene approvato e sottoscritto.

IL SINDACO
Campestrin Daniela

IL VICESEGRETARIO COMUNALE
Campaldini dott.ssa Alessia

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi degli art. 20 e 21 del "Codice dell'amministrazione digitale" (D.Leg.vo 82/2005).



COMUNE DI TORCEGNO

PROVINCIA DI TRENTO

C.A.P. 38050 - ☎ (0461) 760777

e-mail: comune@comunetorcegno.it

pec: comune@pec.comune.torcegno.tn.it

Cod. Fisc. e P. IVA 00291650224



Disciplinare per la corretta gestione degli account istituzionali sulle piattaforme social e sulle regole di comportamento per gli utenti

Art. 1 – Oggetto

Il comune di Torcegno utilizza internet e i social media quali strumenti per informare, comunicare, ascoltare e favorire la partecipazione, il confronto e il dialogo con i cittadini alla vita sociale, politica ed istituzionale. Mediante l'utilizzo dei canali istituzionali il comune di Torcegno persegue finalità istituzionali e di interesse generale.

I profili ufficiali attivati sui social media sono:

- sito (<https://www.comune.torcegno.tn.it/>)
- Facebook (<https://www.facebook.com/Comune-di-Torcegno>)
- You tube (<https://www.youtube.com/channel/UCQYTAD0qWYMHZuAKXgm9lpQ>)
- Whatsapp: [+39 370 131 7131](tel:+393701317131)

Eventuali altri profili social e di messaggistica che si presentano come riferiti al Garante NON sono gestiti dall'Autorità o ad esso riconducibili.

Attraverso i propri profili istituzionali su social media e servizi di messaggistica istantanea, l'Ente può condividere e rilanciare contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità, anche pubblicati da terzi (esempio: soggetti istituzionali, agenzie di stampa e testate giornalistiche, ecc.).

Eventuali commenti sotto i post dell'Ente e i post degli utenti che menzionano l'Ente rappresentano l'opinione dei singoli e non quella dell'Ente, che non può essere ritenuto responsabile di ciò che viene pubblicato da terzi.

Art. 2 – Contenuti

I contenuti sono orientati a:

- informare la cittadinanza sui servizi, i progetti, gli investimenti del Comune di Torcegno e fornire notizie di interesse pubblico;
- promuovere campagne informative di qualsiasi genere, escluse quelle politiche/promozionali di particolari gruppi politici;
- diffondere foto/video di eventi organizzati direttamente dal Comune di Torcegno o, in taluni casi di particolare rilevanza, anche solo co-organizzati o patrocinati;
- diffondere comunicati stampa, o materiale fotografico che abbiano finalità istituzionali;
- incentivare la promozione del territorio con le sue particolarità ed eccellenze, nonché creare un archivio digitale di notizie e foto storiche.

I canali producono propri contenuti testuali, fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali che possono essere riprodotti liberamente, ma devono sempre essere accreditati al canale originale di riferimento e non modificati in nessun modo.

Art. 3 - Regole degli account istituzionali

Il Comune di Torcegno si impegna a gestire spazi di comunicazione e dialogo all'interno dei propri profili nei diversi canali social. La partecipazione attiva attraverso le diverse forme di interazione possibili deve rispettare le seguenti regole:

- la conversazione deve essere educata, pertinente e rispettosa, esponendo opinioni con correttezza e misura, basate per quanto possibile su dati di fatto verificabili;

- vi deve essere rispetto delle opinioni altrui;
- ognuno è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime;
- non sono tollerati insulti, volgarità, offese, minacce e, in generale, atteggiamenti violenti;
- i contenuti pubblicati devono rispettare la riservatezza e la dignità delle persone. Vanno evitati riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano la sfera personale di terzi;
- gli argomenti trattati devono essere di pubblico interesse; non è possibile utilizzare i canali attivati dal Comune per affrontare e discutere casi o problematiche personali;
- è vietata ogni forma di pubblicità, spam o promozione di interessi privati o di attività illegali;
- non sono ammessi contenuti che violino il diritto d'autore né l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati;
- è vietato pubblicizzare un partito od un esponente politico.

Art. 4 – Moderazione

La moderazione da parte del Comune di Torcegno all'interno dei propri canali avviene a posteriori, ovvero in un momento successivo alla pubblicazione ed è finalizzata unicamente al contenimento, nei tempi e nei modi ragionevolmente esigibili, di eventuali comportamenti contrari alle regole sopra elencate.

In particolare, all'interno dei propri profili nei diversi canali social, il Comune di Torcegno si riserva il diritto di:

- non rispondere a commenti fuori luogo o inerenti ad affermazioni di soggetti politici e alle loro scelte;
- rimuovere commenti fuori luogo e/o non pertinenti al tema o argomento pubblicato, volgari, diffamatori e/o calunniosi, contrari alla riservatezza e/o razzisti;
- rimuovere commenti ritenuti illeciti, contenuti che violino l'interesse di una proprietà legale o di terzi, contenuti di natura pubblicitaria e più in generale che utilizzino i messaggi a scopo commerciale (promozione, sponsorizzazione e vendita di prodotti), spam e interventi inseriti ripetutamente;
- rimuovere i dati particolari contenuti in commenti o interventi;
- rimuovere dati e informazioni personali (nomi, indirizzi e-mail, numeri di telefono, codici fiscali, numeri di conto corrente, indirizzi, numeri di protocollo di documenti o pratiche, video o foto di persone riconoscibili, ecc.) o che in qualunque modo possono cagionare danni o ledere la sfera di riservatezza o la reputazione degli interessati;
- bloccare gli utenti responsabili di reiterate azioni delle fattispecie sopra elencate, segnalando l'utente ai filtri di moderazione del social network ospitante.

Art. 4 - Gestione della pagine/account

L'Amministrazione individua uno staff quale gestore delle pagine/account del Comune di Torcegno, che viene autorizzato alla gestione della pagine/account, all'inserimento dei contenuti e all'attività di moderazione.

L'Amministrazione comunale individua un amministratore di sistema che provvede a gestire le abilitazioni del profilo e ad ogni intervento tecnico informatico.

Art. 6 – Trattamento dei dati personali

Il trattamento dei dati personali degli utenti segue le policy in uso nelle diverse piattaforme utilizzate.

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 Regolamento europeo 679/2016, del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e di quanto indicato nel sito istituzionale del Comune di Torcegno nella pagina "Privacy e note legali".

Se un utente trasmette dati personali al Comune di Torcegno con messaggi privati o funzioni simili attraverso una piattaforma di social media, tali dati saranno trattati nel rispetto della normativa vigente.

Se un utente pubblica, attraverso un account ufficiale del Comune di Torcegno dati personali di terzi e/o in violazione della normativa in materia di trattamento dei dati personali il contenuto è soggetto a moderazione e se necessario rimosso senza avviso.



COMUNE DI TORCEGNO

PROVINCIA DI TRENTO

C.A.P. 38050 - ☎ (0461) 760777

e-mail: comune@comunetorcegno.it

pec: comune@pec.comune.torcegno.tn.it

Cod. Fisc. e P. IVA 00291650224



Social Media Policy: termini e condizioni di utilizzo dei Canali Social del Comune di Torcegno

CHI, DOVE CON QUALI FINALITÀ

Il comune di Torcegno utilizza Internet e i social media:

sito (<https://www.comune.torcegno.tn.it/>)

facebook (<https://www.facebook.com/Comune-di-Torcegno>)

You tube (<https://www.youtube.com/channel/UCQYTAD0qWYMHZuAKXgm9lpQ>)

Whatsapp: +39 370 131 7131

per comunicare, ascoltare e favorire la partecipazione, il confronto e il dialogo con i cittadini attraverso la rete.

In questi spazi e con queste attività, l'Ente intende perseguire finalità istituzionali e di interesse generale.

I canali istituzionali sono gestiti da uno staff che fa capo all'Ente.

Attraverso i propri profili istituzionali su social media e servizi di messaggistica istantanea, l'Ente può condividere e rilanciare contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità, anche pubblicati da terzi (esempio: soggetti istituzionali, agenzie di stampa e testate giornalistiche, ecc).

Eventuali commenti sotto i post dell'Ente e i post degli utenti che menzionano l'Ente rappresentano l'opinione dei singoli e non quella dell'Ente, che non può essere ritenuto responsabile di ciò che viene pubblicato da terzi.

CONTENUTI

I profili social del Comune di Torcegno vengono utilizzati per informare i cittadini circa le attività dell'Ente e per raccogliere commenti, richieste, domande, critiche e suggerimenti. I canali producono propri contenuti testuali, fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali che possono essere riprodotti liberamente, ma devono sempre essere accreditati al canale originale di riferimento e non modificati in nessun modo.

Commenti e post degli utenti, che dovrebbero sempre presentarsi con nome e cognome, rappresentano l'opinione dei singoli e non quella dell'Ente, che non può essere ritenuto responsabile della veridicità o meno di ciò che viene postato sui canali da terzi.

RISPOSTE

I canali del Comune di Torcegno vengono moderati dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 12.00. Ogni richiesta viene monitorata e presa in carico con l'obiettivo di rispondere alle richieste dei cittadini ogni volta sia possibile, o di dirottare agli uffici competenti per individuare la risposta più pertinente. I tempi di risposta variano in base alla tipologia di richiesta; non tutto può essere risolto attraverso i canali social media, ma il comune di Torcegno farà il possibile per indicare le soluzioni migliori.

REGOLE DI UTILIZZO

Il Comune di Torcegno si impegna a gestire i profili social chiedendo ai propri interlocutori, che hanno la possibilità di partecipare attivamente con commenti o messaggi, di osservare alcune regole:

- la conversazione deve essere educata, pertinente e rispettosa, esponendo opinioni con correttezza e misura, basate per quanto possibile su dati di fatto verificabili;
- vi deve essere rispetto delle opinioni altrui;
- ognuno è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime;
- non sono tollerati insulti, volgarità, offese, minacce e, in generale, atteggiamenti violenti;
- i contenuti pubblicati devono rispettare la riservatezza e la dignità delle persone. Vanno evitati riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano la sfera personale di terzi;
- gli argomenti trattati devono essere di pubblico interesse; non è possibile utilizzare i canali attivati dal Comune per affrontare e discutere casi o problematiche personali;
- è vietata ogni forma di pubblicità, spam o promozione di interessi privati o di attività illegali;
- non sono ammessi contenuti che violino il diritto d'autore né l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati;

- è vietato pubblicizzare un partito od un esponente politico

MODERAZIONE

La moderazione da parte del Comune di Torcegno avviene a posteriori, ovvero in un momento successivo alla pubblicazione ed è finalizzata unicamente al contenimento, nei tempi e nei modi ragionevolmente esigibili, di eventuali comportamenti contrari alle regole sopra elencate.

In particolare, all'interno dei propri profili nei diversi canali social, il Comune di Torcegno si riserva il diritto di:

- non rispondere a commenti fuori luogo o inerenti ad affermazioni di soggetti politici e alle loro scelte;
- rimuovere commenti fuori luogo e/o non pertinenti al tema o argomento pubblicato, volgari, diffamatori e/o calunniosi, contrari alla riservatezza e/o razzisti;
- rimuovere commenti ritenuti illeciti, contenuti che violino l'interesse di una proprietà legale o di terzi, contenuti di natura pubblicitaria e più in generale che utilizzino i messaggi a scopo commerciale (promozione, sponsorizzazione e vendita di prodotti), spam e interventi inseriti ripetutamente;
- rimuovere i dati particolari contenuti in commenti o interventi;
- rimuovere dati e informazioni personali (nomi, indirizzi e-mail, numeri di telefono, codici fiscali, numeri di conto corrente, indirizzi, numeri di protocollo di documenti o pratiche, video o foto di persone riconoscibili, ecc.) o che in qualunque modo possono cagionare danni o ledere la sfera di riservatezza o la reputazione degli interessati;
- bloccare gli utenti responsabili di reiterate azioni delle fattispecie sopra elencate, segnalando l'utente ai filtri di moderazione del social network ospitante.

PRIVACY

Si ricorda che il trattamento dei dati personali degli utenti risponderà alle policy in uso sulle piattaforme utilizzate.

I dati sensibili postati in commenti o post pubblici all'interno dei canali sui social media del Comune di Torcegno verranno rimossi. I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ai gestori dei canali saranno trattati nel rispetto delle leggi sulla privacy.