

# **Disciplinare per l'utilizzo di un profilo istituzionale del Comune di Santa Croce sull'Arno su Facebook**

**Approvato con Delibera n. 209 del 16/12/2021**

## **INDICE**

**Art. 1 - Gestione della pagina e pubblicazione dei post**

**Art. 2 - Modalità di accesso alla pagina Facebook, norme di comportamento e conversazione (Netiquette)**

**Art. 3 - Vigilanza sui contenuti e responsabilità degli utenti**

**Art. 4 - Costi di Gestione**

**Art. 5 - Privacy**

**Art. 6 - Entrata in vigore**

**Art. 7 - Glossario**

## **Art. 1 - Gestione della pagina e pubblicazione dei post**

1. Il titolare della pagina Facebook comunale è l'**Unità Operativa Staff Segreteria Sindaco** che può eventualmente delegare la gestione della pagina ad una o ad un dipendente comunale, oppure ad altri soggetti, anche esterni, incaricati per le attività di amministratore della pagina (ovvero pubblicazione di post, album, eventi, ecc.).
2. La pagina Facebook del Comune è utilizzata in coerenza con le funzioni e con gli obiettivi dell'Ente.
3. Ogni contenuto può essere revisionato o adattato nella forma dalla figura con ruolo di amministratore della pagina in modo da renderlo più appropriato al contesto del social network (ovvero rispondente a criteri tecnici di comunicazione eventualmente suggeriti dalla piattaforma).
4. I contenuti della pagina sono stabiliti in base ad un Piano Editoriale condiviso da tutti i servizi e uffici, che definisce indicativamente modi, tempi e tipologie di contenuto. Possono essere pubblicati anche contenuti non previsti nel Piano Editoriale.
5. Pubblicazione di post
  - a) Sulla pagina Facebook del Comune possono essere pubblicate le informazioni su eventi, manifestazioni ed iniziative in generale organizzate e/o patrocinate dal Comune di Santa Croce sull'Arno, nonché tutte le manifestazioni e/o informazioni di interesse pubblico in particolar modo relative al territorio comunale e dei dintorni.
  - b) Specifici e particolari contenuti per le pubblicazioni anche fuori dal Piano Editoriale possono essere proposti dalle o dai Responsabili di servizio, dalle Assessorate o dagli Assessori, dalle Consigliere o dai Consiglieri e dalla Sindaca o dal Sindaco. Queste richieste devono essere trasmesse per via telematica alle figure con ruolo di amministratore della pagina (comprensivi di eventuali allegati e fotografie) nei tempi utili ad una corretta pianificazione dell'attività. La pubblicazione viene effettuata se chi ha ruolo di amministratore della pagina valuta che i contenuti proposti siano utili e di facile comprensione per la cittadinanza e coerenti con il Piano Editoriale.
  - c) Possono essere avviate delle fasi di test da parte delle figure con ruolo di amministratore della pagina al fine di verificare che la pubblicazione di alcuni contenuti sia effettivamente opportuna.
6. È indispensabile ed opportuno che chi ha un ruolo all'interno della pagina Facebook del Comune di Santa Croce sull'Arno protegga la propria pagina personale seguendo le guide a cura di Facebook (autenticazione a due fattori). Il Comune di Santa Croce sull'Arno in nessun caso è responsabile di eventuali furti di identità.
7. La pagina Facebook non è da considerarsi come canale di assistenza. Eventuali richieste, anche se pervenute attraverso messaggi privati veicolati tramite i sistemi di messaggistica integrati nelle diverse reti sociali digitali, vengono re-instradate ai servizi che sul sito sono indicati alla voce <https://www.comune.santacroce.pi.it/servizi-online/contatta-il-comune/> eventualmente dopo aver acquisito dall'utente – attraverso canali privati – i dati necessari per consentire la gestione del contatto.

## **Art. 2 - Modalità di accesso alla pagina Facebook, norme di comportamento e conversazione (Netiquette)**

1. Chi ha ruolo di amministratore della pagina Facebook crea le pagine e gli utenti, gestisce i ruoli delle e degli utenti in base alle funzioni previste da questo disciplinare e da quello per i social media del Comune di Santa Croce sull'Arno.

2. L'accesso alla pagina Facebook del Comune di Santa Croce sull'Arno è libero ed aperto (compatibilmente con l'apertura della piattaforma) e funziona nel seguente modo:

- a. Se una persona è iscritta a Facebook può "seguire" o "mettere mi piace" alla pagina del Comune di Santa Croce sull'Arno.
- b. Se una persona vuole commentare un post o un altro tipo di elemento sulla pagina Facebook del Comune di Santa Croce sull'Arno può farlo, nella consapevolezza che tutti i commenti possono essere sottoposti a moderazione automatica e manuale da parte di chi ha ruoli di gestione della pagina.

3. La moderazione automatica dei commenti avviene attraverso un filtro preimpostato e mantenuto da chi ha dei ruoli di amministrazione della pagina. I commenti contenenti determinate parole o espressioni inseriti in questo filtro non vengono pubblicati in nessun caso.

4. La moderazione manuale dei commenti viene svolta successivamente alla pubblicazione di quelli che abbiano superato il filtro automatico di moderazione nell'interesse generale della collettività. Chi effettua la moderazione può cancellare commenti già presenti che non rispettino questo principio.

- c. Vengono cancellati commenti contenenti volgarità, offese, bestemmie, turpiloquio.
- d. Vengono cancellati commenti deliberatamente ripetitivi, evidentemente inseriti allo scopo di disturbare una rapida consultazione della pagina.
- e. Vengono cancellati foto, immagini, link che non siano di interesse generale o non rispettino la privacy delle persone.
- f. Vengono cancellati commenti contenenti apologia di ideologie politiche o religiose, contenuti razzisti o discriminatori nei confronti di persone, luoghi, religioni, ideologie, nazionalità.
- g. Vengono cancellati commenti di propaganda politica.
- h. Vengono cancellati commenti e link di carattere commerciale a scopo di lucro, contenuti che violino il diritto d'autore o che utilizzino marchi registrati senza autorizzazione.
- i. Vengono cancellati commenti o link riconducibili a siti con contenuto pornografico, pedo-pornografico o genericamente violento.
- j. Vengono cancellati commenti o link riconducibili a siti non sicuri (contenenti virus, malware, ecc).
- k. Non viene data risposta alle domande poste ma si predispongono risposte automatiche di rinvio (per esempio: alla richiesta dell'orario di apertura di un ufficio il rinvio viene fatto al sito istituzionale).

## **Art. 3 - Vigilanza sui contenuti e responsabilità degli utenti**

1. Ogni singola o singolo utente Facebook 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. Eventuali comportamenti non compatibili con il presente disciplinare possono essere segnalati attraverso un messaggio privato alla pagina del Comune di Santa Croce sull'Arno.

3. Chi ha ruoli di amministrazione della pagina può, a sua discrezione, modificare, rifiutare di inserire o rimuovere ogni materiale che giudichi essere in violazione di questo disciplinare. In caso di reiterazione di comportamenti non previsti da questo disciplinare da parte di utenti Facebook potranno essere bloccarli.

#### **Art. 4 - Costi di Gestione**

1. Come da vigente disciplinare di Facebook non sono attualmente previsti costi di registrazione o gestione.

2. Eventuali formalità che dovessero essere previste dagli Amministratori di Facebook, quali canoni annuali per il mantenimento del nome del profilo, verranno sottoposte alla valutazione della Giunta Comunale che annualmente valuterà la determinazione degli oneri da sostenere, comprese eventuali sponsorizzazioni.

#### **Art. 5 - Privacy**

Il trattamento dei dati personali degli utenti segue le policy in uso nelle diverse piattaforme utilizzate. In ogni caso i dati sensibili contenuti in commenti o interventi all'interno della pagina Facebook attivata dal Comune di Santa Croce sull'Arno verranno rimossi. I dati condivisi dagli utenti attraverso eventuali messaggi privati spediti direttamente alla struttura che gestisce la pagina saranno trattati nel rispetto del Regolamento UE 679/2016 (GDPR) e conservati esclusivamente per il tempo necessario allo svolgimento del servizio richiesto dall'Utente.

#### **Art. 6 - Entrata in vigore**

Il presente Disciplinare entra in vigore dopo l'approvazione della Giunta Comunale, è pubblicato all'Albo Pretorio del Comune di Santa Croce sull'Arno e sul portale istituzionale del Comune nella sezione "Amministrazione Trasparente".

#### **Art. 7 - Glossario**

Con l'espressione "social network" si intende il servizio informatico *online* atto a realizzare reti sociali virtuali e a consentire agli utenti l'interazione mediante la condivisione di contenuti testuali, immagini, video ed audio.

Ai fini del presente disciplinare si intende inoltre per:

- a) *post*: nel linguaggio di internet, messaggio (un articolo vero e proprio o un breve intervento), lasciato dai frequentatori di blog, forum o altri spazi di discussione, in risposta a una domanda, a commento di un determinato argomento, ecc;
- b) *postare*: scrivere una frase di qualsiasi tipo su un social network e pubblicarla;

- c) *mi piace*: pulsante riportato di default sotto l'elemento condiviso che, se attivato mediante click, è volto a far sapere al pubblico del social network il gradimento dell'utente verso quell'elemento;
- d) *tag/taggare*: etichetta/etichettare una foto col nome di un amico registrato sul social network per rendere visibile tale foto anche all'amico che non segue, nella fattispecie, la pagina del Comune di Santa Croce sull'Arno;
- e) *link/linkare*: collegamento/collegare un oggetto da un sito ad un altro;
- f) *pagina*: è il luogo in cui aziende, marchi e organizzazioni (nella fattispecie il Comune di Santa Croce sull'Arno) possono condividere le loro notizie e connettersi con le persone. Possono essere personalizzate pubblicando notizie, organizzando eventi, aggiungendo applicazioni e altro ancora. Le persone a cui piace la pagina del Comune di Santa Croce sull'Arno, e i loro amici, possono ottenere gli aggiornamenti nella sezione Notizie;
- g) *profilo*: è la raccolta di tutte le foto, le notizie e le esperienze che raccontano l'ente/organizzazione. Il profilo comprende anche il diario;
- h) *pagina*: è il luogo in cui è possibile vedere i propri post o i post in cui si è stati taggati, visualizzati in ordine cronologico. Il diario fa anche parte del proprio profilo;
- i) *amministratore della pagina Facebook*: il soggetto che in conformità alle regole di accesso a Facebook, può dar corso all'aggiornamento, alla condivisione e alla pubblicazione di contenuti, alla progettazione e allo sviluppo della pagina e all'utilizzo di tutte le funzioni consentite dal social network.