



COMUNE DI PADERNO D'ADDA

SOCIAL MEDIA POLICY: LINEE GUIDA PER LA GESTIONE E L'UTILIZZO DEI PROFILI ISTITUZIONALI DEL COMUNE DI PADERNO D'ADDA SUI SOCIAL MEDIA

Approvato con Deliberazione di Giunta Comunale n. 58 del 02.07.25

ART 1 - DEFINIZIONI

1. Con l'espressione "**social media**" si intende il mezzo digitale per la gestione dei "social network" 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 da diversi legami sociali che vanno dalla conoscenza casuale, ai rapporti di lavoro, ai vincoli familiari.
2. Con l'espressione "**pagina social**" ci si riferisce in generale a tutte le pagine istituzionali del Comune di Paderno d'Adda (nel prosieguo, anche "**Ente**") attivate sui social media e riconosciute con la delibera di Giunta di approvazione delle presenti linee guida.
3. Con l'espressione "**social media policy**" si indicano quell'insieme di regole base di comportamento, o codice di condotta, per coloro i quali sono coinvolti nella gestione dei social network dell'Ente, siano essi i soggetti tenuti a gestire le "pagine social", siano essi gli utilizzatori. Nel prosieguo, ci si riferisce al presente documento con i termini "**social media policy**" o "**linee guida**".
4. Con il termine "**personale autorizzato**" ci si riferisce al legale rappresentante e alle eventuali persone autorizzate alla gestione della pagina istituzionale, ossia la persona o le persone alle quali è affidato il compito della gestione materiale delle pagine social adottate dall'Ente.

ART 2 - PRINCIPI E PIATTAFORME UTILIZZATE

1. Il Comune di Paderno d'Adda utilizza i social media per diffondere iniziative, comunicare, ascoltare e dare informazioni sui servizi. Attraverso i social media, come Facebook, Instagram, X, YouTube e gli strumenti di messaggistica istantanea come WhatsApp e Telegram, favorisce anche la partecipazione, il confronto e il dialogo con i propri interlocutori. In questi spazi e con queste attività, l'amministrazione intende perseguire finalità istituzionali e di interesse generale. Le presenti linee guida sono pubblicate su tutte le pagine social dell'Ente e sul sito Internet istituzionale.
2. In particolare, l'Amministrazione Comunale riconosce come propri:
 - a. Pagina Instagram https://www.instagram.com/comunedipadernodadda?igsh=bnFtbW1qdjhkdzBw&utm_source=qr
 - b. Canale Whatsapp <https://wa.me/.393421673179>
3. L'adesione alla pagina/profilo comporta l'automatica accettazione delle presenti linee guida oltre a quelle generali della piattaforma.
4. L'Amministrazione identifica in Internet e nei social media una straordinaria opportunità per rafforzare la cittadinanza attiva e li considera un luogo di accesso alle informazioni semplice ed immediato.
5. In proposito, l'Amministrazione Comunale riconosce i propri profili istituzionali presenti sui social media e li considera importanti in quanto diffusa espressione verso il mondo giovanile e la

collettività in generale, nonché fondamentali per la promozione delle notizie, dell'immagine e delle peculiarità del locale territorio.

6. I profili istituzionali del Comune di Paderno d'Adda sui social network sono delle risorse che devono essere utilizzate in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali dell'Ente e sono da intendersi, dunque, oltre al sito ufficiale, come fonte di informazione per finalità di promozione del territorio, documentazione ed informazione in generale.
7. Le presenti linee guida mirano quindi a garantire l'espressione corretta delle informazioni, tutelando e condannando, al contempo, eventuali abusi o attività illecite.
8. Sfruttando le opportunità tipiche di questi servizi, il Comune di Paderno d'Adda può condividere e rilanciare occasionalmente contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità realizzate da soggetti terzi (altri enti, associazioni, ecc.). Pur verificandone per quanto possibile la precisione e l'attendibilità, l'Amministrazione non si assume alcuna responsabilità per eventuali informazioni errate o non aggiornate.
9. I commenti e i post degli utenti, che sono invitati a presentarsi sempre con nome e cognome, rappresentano l'opinione dei singoli e non quella del Comune, che non può essere ritenuto responsabile di ciò che viene postato da terzi. L'eventuale presenza a margine delle pagine di contenuti pubblicitari nelle pagine dei social media utilizzati dall'Ente su piattaforme non di proprietà di cui non detiene i diritti d'uso non è sotto il controllo dell'Amministrazione, ma gestiti in autonomia dagli stessi social media, e non può in ogni caso essere ricondotta all'Amministrazione Comunale. Lo spazio istituzionale sui social media non vuole sostituirsi alle competenze specifiche degli Uffici Comunali e non può rispondere alle segnalazioni e richieste informative, per le quali è necessario rivolgersi agli uffici competenti i cui dati di contatto sono reperibili sul sito internet dell'Ente (<https://comune.padernodadda.lc.it/amministrazione/uffici/>).

ART. 3 - GESTIONE DELLA PAGINA E PUBBLICAZIONE DEGLI ATTI

1. La gestione degli account è in capo al legale rappresentante dell'Ente e/o a una o più persone appositamente autorizzate dal legale rappresentante (nel prosieguo, "personale autorizzato") alla gestione dei profili con atto di nomina, nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali. Gli account o i numeri di telefono utilizzati per la creazione dei profili istituzionali devono essere riconducibili all'Ente. In particolare, eventuali Sim cui sono ricollegati applicazioni di messaggistica devono essere di proprietà dell'Ente, e le credenziali di accesso a pagine social devono essere ricollegate a un indirizzo e-mail appartenente al dominio dell'Ente.
2. Il legale rappresentante e/o il personale autorizzato provvedono alla pubblicazione in base alle regole contenute nella presente social media policy. Al legale rappresentante e/o al personale autorizzato competono:

- a. La gestione delle abilitazioni delle "pagine social" ufficiali dell'Ente individuate nella presente social media policy, compatibilmente con le peculiarità strutturali di ciascun social media, effettuando le opportune comunicazioni, con la supervisione tecnica dell'amministratore di sistema del Comune, accreditandosi al servizio con "username" e "password", aggiornando i profili di accesso ed ogni altro adempimento di cui al presente disciplinare;
 - b. La manutenzione delle "pagine social", assicurando la progettazione e lo sviluppo della piattaforma;
 - c. L'aggiornamento delle "pagine social", mediante invio di messaggi e post, creazione inserzioni, controllo dei post e dei commenti;
 - d. La supervisione ed il coordinamento dei contenuti, delle notizie e delle informazioni pubblicate da parte dell'Ente, nonché la pubblicazione medesima, con lo scopo di uniformare i contenuti;
 - e. L'accertamento e la verifica della congruità delle pubblicazioni e dei contenuti presenti, alle disposizioni di cui al presente documento, procedendo qualora lo rendesse necessario, a modificare o eliminare i contenuti che non ritenga conformi, operando comunque nell'esclusivo interesse dell'Ente;
 - f. La moderazione dei contenuti, effettuata in collaborazione e sotto la stretta supervisione del legale rappresentante dell'Ente, mediante azione di controllo e verifica di violazioni e/o abusi da parte degli utenti.
3. Sui profili comunali possono essere pubblicate le informazioni su comunicati stampa, notizie, eventi, manifestazioni ed iniziative in genere organizzate e/o patrocinate dall'Ente, nonché tutte le manifestazioni e/o informazioni di interesse pubblico.
 4. Le pubblicazioni potranno essere proposte dai Responsabili di Servizio, dal Sindaco, dagli Assessori, Consiglieri o dai singoli uffici. Le richieste, al fine di pianificare l'attività, devono essere trasmesse, esclusivamente per via telematica (comprensivi di eventuali allegati o fotografie), in tempo utile al personale autorizzato.
 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. Nel rispetto dell'attuale normativa in materia di protezione dati personali di cui al Regolamento UE 2016/679, non devono essere diffusi dati particolari (art. 9 Reg. UE 2016/679) né giudiziari (art. 10 Reg. UE 2016/679). Pertanto, prima della pubblicazione, gli stessi nonché ogni altra informazione che permetta, direttamente o indirettamente, l'attribuzione a determinate persone, dovranno essere rimossi od oscurati.
 7. È indispensabile ed opportuno proteggere la propria pagina personale seguendo le policy definite dai social media utilizzati. L'Ente in nessun caso sarà responsabile di eventuali furti di identità o abusi vari.

ART. 4 - SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA

1. I soggetti autorizzati alla pubblicazione dei contenuti sulle "pagine social" dell'Ente devono conformarsi ai seguenti principi:
 - a. Onestà e trasparenza: i soggetti devono essere onesti, aperti e trasparenti, e dare informazioni esatte e veritiere;
 - b. Rappresentanza: nella pubblicazione di contenuti, post e commenti sulle "pagine social" dell'Ente, essi rappresentano l'Ente;
 - c. Buon senso e giudizio: i contenuti pubblicati, qualunque essi siano, devono essere chiari e comprensibili, trattare argomenti di pubblico interesse, e non devono essere riservati ai fini della tutela della riservatezza delle persone fisiche, né confidenziali, nel senso che non devono riferirsi a singoli individui;
 - d. Moderazione: i commenti devono sempre essere pacati e rispettosi, mai polemici, anche e soprattutto nelle situazioni in cui il confronto degeneri;
 - e. Usabilità e accessibilità: le pubblicazioni ed i contenuti in generale, devono rispondere ai criteri di usabilità ed accessibilità in modo da non costituire barriere dipendenti dal tipo di tecnologia usata o dalle abilità personali. La violazione a tali principi, sarà perseguita secondo la regolamentazione interna dell'Ente.

ART. 5 - REGOLE DI INTERAZIONE CON LE PAGINE SOCIAL

1. La partecipazione alle "pagine social" istituzionali del Comune di Paderno d'Adda è aperta a tutti gli utenti senza alcuna discriminazione. Essi possono esprimere il proprio parere, comunque nel rispetto degli altri, senza formulare insulti, volgarità, offese o minacce. Ogni utente è direttamente responsabile di quanto pubblicato. Fermo restando la personale responsabilità del soggetto sul contenuto che pubblica sui social media, l'utilizzo delle "pagine social" istituzionali dell'Ente è così regolamentato:
 - a. Il soggetto che interagisce con i contenuti delle pagine social dell'Ente può liberamente esprimersi in forma critica o propositiva, senza ricorrere a espressioni offensive, volgari o inopportune che possano danneggiare gli altri utenti o comunque lederne la sensibilità individuale;
 - b. Il soggetto che commenta è tenuto a interagire con moderazione, evitando le reiterazioni che configurerebbero un abuso dell'utilizzo dello spazio istituzionale, e limitandosi all'ambito di interesse dei singoli contenuti;

- c. Eventuali “link”, ovvero collegamenti ad altri siti web o contenuti, o foto che possono essere inserite nella bacheca, devono essere di interesse generale o criticamente propositive e non possono essere di carattere commerciale con scopi di lucro.
2. Sono inoltre 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 eventi di interesse generale sul territorio dell'Ente 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. affermazioni sarcastiche e denigratorie, volgarità, offese, minacce e in generale atteggiamenti violenti che alterino la correttezza 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.

Gli utenti possono segnalare all'Amministrazione ogni violazione che dovessero riscontrare, rispetto a quanto previsto dalla presente social media policy. Ogni singolo utente del suddetto servizio 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 e l'utente è tenuto a risarcire gli eventuali danni all'immagine istituzionale dell'Ente. La responsabilità si estende anche alla violazione degli accessi protetti, del copyright e delle licenze d'uso.

ART. 6 - MODERAZIONE DEI CONTENUTI

- 1. Il controllo e la verifica di quanto disposto nelle presenti linee guida, fermo restando l'obbligo di denunciare all'Autorità Giudiziaria eventuali reati perseguibili d'ufficio, sono in capo al personale autorizzato dell'Ente.
- 2. Il controllo e la verifica dei contenuti possono avvenire anche a campione ed interessano i commenti inseriti dagli utenti ed i contenuti pubblicati di qualunque tipo (post, documenti, audio, video, immagini, link, ed altri) presenti nelle pagine social istituzionali. La moderazione avviene di norma in un momento

successivo alla pubblicazione ed è finalizzata unicamente al contenimento, nei tempi e nei modi ragionevolmente esigibili, di eventuali comportamenti contrari alle norme d'uso.

3. Il personale autorizzato potrà, a suo insindacabile giudizio, modificare, rifiutare di inserire o rimuovere ogni materiale che giudicasse in violazione delle norme della presente social media policy o di specifiche disposizioni di legge.
4. A seconda della violazione e/o abuso commesso, il personale autorizzato può adottare i seguenti provvedimenti proporzionali e gradualità:
 - a. Preavviso, ove possibile, al soggetto che contravviene, riportando l'estratto di queste linee guida ed indicandogli la violazione, e contestuale eliminazione del post o commento ritenuto offensivo o lesivo rispetto alle norme del presente disciplinare;
 - b. Blocco del profilo del soggetto inadempiente, in caso di reiterate violazioni e/o abusi.
5. Più precisamente, il personale autorizzato procederà a rimozione di:
 - a. Commenti e post discriminatori, offensivi, violenti o inappropriati nei confronti di altri utenti, presenti o meno alla discussione, di enti, associazioni, aziende o di chi gestisce e modera i canali social;
 - b. Insulti, turpiloquio, minacce o atteggiamenti che ledano la dignità personale, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza;
 - c. Dati particolari e/o giudiziari o dati personali non pertinenti postati all'interno delle pagine e dei canali social dell'Ente;
6. Possono inoltre essere oggetto di moderazione/rimozione:
 - a. I commenti fuori argomento rispetto alla discussione di un determinato post;
 - b. Gli interventi inseriti ripetutamente;
 - c. Lo spam, i post contenenti messaggi pubblicitari e qualsiasi tipo di propaganda politica o di voto.

L'Ente si riserva il diritto di usare il ban (escludere un utente di Internet dall'accesso a una chat, un forum, ecc.) o il blocco nei confronti di utenti con account palesemente falsi, di chi viola ripetutamente queste condizioni o quelle contenute nelle policy degli strumenti adottati e si riserva inoltre di effettuare eventualmente la segnalazione ai responsabili della piattaforma e alle autorità pubbliche competenti.

ART. 7 - COSTI DI GESTIONE

1. Non sono attualmente previsti costi di registrazione o gestione, così come previsto dai regolamenti specifici dei social network.
2. Eventuali formalità che dovessero essere previste dagli amministratori dei social media (es. canoni annuali per il mantenimento del profilo) verranno prese in considerazione dalla Giunta Comunale che valuterà la determinazione degli oneri da sostenere per il mantenimento o il potenziamento dei profili, aggiornando coerentemente le presenti linee guida.

ART. 8 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

1. Il trattamento dei dati personali degli utenti risponde alle policy in uso sulle piattaforme utilizzate. I dati personali inseriti in commenti o post pubblici all'interno dei canali sui social media dell'Ente potranno essere rimossi, in particolare qualora violino le presenti linee guida, secondo quanto meglio specificato all'art. 6 delle presenti linee guida.
2. I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati inviati direttamente ai gestori dei canali saranno trattati nel rispetto delle norme vigenti sulla protezione dei dati personali. I canali social dell'Ente non possono essere utilizzati per richiedere (tramite messaggi diretti, commenti, menzioni, ecc.) informazioni personali o assistenza diretta (ad esempio su pratiche, problematiche personali, segnalazioni, ecc.). Per tali necessità si deve sempre fare riferimento esclusivamente ai canali di contatto ufficiali indicati sul sito internet dell'Ente (<https://comune.padernodadda.lc.it/amministrazione/uffici/>).

ART. 9 - REVISIONE DELLA SOCIAL MEDIA POLICY

1. Le presenti linee guida saranno oggetto di revisione ed aggiornamento in base alle esigenze dell'Ente, tenendo conto delle peculiarità di ciascun social media e delle continue evoluzioni tecnologiche e normative.
2. La creazione di ulteriori profili sui social media o la dismissione di profili esistenti viene disposta con delibera di Giunta comunale e richiederà aggiornamenti della presente social media policy, all'interno della quale sarà aggiornato l'elenco dei link o identificativi univoci dei profili o pagine di social media ufficiali dell'Ente.
3. Per quanto non previsto all'interno delle presenti linee guida, si rinvia alle disposizioni di legge e regolamentari pertinenti, con particolare riferimento alle norme in materia di sicurezza informatica e protezione dei dati personali.

ART. 10 - ENTRATA IN VIGORE

Le presenti linee guida entrano in vigore decorsi quindici (15) giorni dalla data di pubblicazione all'Albo Pretorio on-line della delibera di approvazione.