**PAGINA FACEBOOK**

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

Il comune di Porto Mantovano riconosce Internet quale strumento fondamentale per raggiungere obiettivi di maggior trasparenza sugli atti e maggior coinvolgimento dei cittadini nella vita sociale, politica ed Istituzionale.

Il presente documento disciplina la gestione ed il funzionamento della pagina istituzionale del comune di Porto Mantovano sul social-network “Facebook”, definendo le modalità di pubblicazione e di accesso ad ogni informazione in esso contenuta.

L’Amministrazione Comunale pubblica la propria pagina istituzionale su Facebook al seguente indirizzo: https://it-it.facebook.com/comuneportomantovano/ considerandolo importante per la libera espressione della collettività in generale, nonché fondamentale per la promozione delle notizie, delle iniziative e dell’immagine del territorio.

La pagina istituzionale del comune di Porto Mantovano su Facebook è una risorsa che deve essere utilizzata in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali dell’Ente ed è da intendersi, accanto al sito ufficiale, come un’interfaccia complementare ai tradizionali strumenti di comunicazione, attivata per migliorare l’efficacia e la tempestività dell’informazione nonché la partecipazione dei cittadini.

Le seguenti “policy” sono pubblicate sulla pagina Facebook del comune e sul sito internet [www.comune.porto-mantovano.mn.it](http://www.comune.porto-mantovano.mn.it)

L'adesione alla pagina comporta l'automatica accettazione delle presenti linee guida oltre a quelle generali della piattaforma.

**Art. 2 — Contenuti trattati sul social network “Facebook”**

La presenza del comune di Porto Mantovano sul social network “Facebook” ha puramente finalità istituzionale. Pertanto i suoi contenuti sono orientati a:

a) promuovere campagne informative di qualsiasi genere, escluse quelle politiche/promozionali di particolari gruppi politici;

b) diffondere foto/video di eventi organizzati direttamente dal comune di Porto Mantovano o anche solo co-organizzati o patrocinati;

c) diffondere comunicati stampa, foto o video inerenti l’attività dell’Amministrazione comunale che abbiano finalità istituzionali;

d) informare la cittadinanza su servizi (pubblici o privati in convenzione), eventi, scioperi, chiusure al traffico, ecc.;

e) promuovere il territorio e le sue particolarità ed eccellenze anche mediante archivio digitale di notizie e foto storiche;

f) diffondere, a discrezione, decisioni assunte dall’Amministrazione comunale a garanzia di trasparenza.

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 direttamente sulla pagina Facebook del comune di Porto Mantovano.

I commenti degli utenti rappresentano l’opinione dei singoli e non quella del comune.

Ciascun membro della community è consapevole di essere personalmente responsabile dei contenuti inseriti e delle conseguenze giuridiche di dichiarazioni e comportamenti.

E’ vietato pubblicare commenti o link riconducibili a:

a) contenuti pornografici o osceni;

b) turpiloquio e blasfemia;

c) contenuti calunniosi, diffamatori o lesivi della dignità personale;

d) contenuti discriminatori per sesso, razza, religione e territori, nel rispetto di quanto previsto dall’art. 3 della Costituzione Italiana;

e) commenti fuori argomento, replicati o inseriti al solo fine di intralciare la discussione;

f) contenuti fraudolenti;

g) virus, spyware e malware in genere;

h) violazione di copyright;

i) messaggi commerciali e pubblicitari di qualsiasi forma e/o natura;

j) contenuti illegali di qualsiasi altro genere.

L’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’utente è tenuto a risarcire i danni prodotti all’immagine istituzionale del comune di Porto Mantovano.

E’ 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 Porto Mantovano.

La pagina Facebook non deve essere considerata come “luogo virtuale” per segnalare disservizi.

Il Comune di Porto Mantovano 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 al social-network.

Il comune di Porto Mantovano si impegna, infine, a non pubblicare notizie, eventi e pubblicità varie riconducibili ad uno o più partiti politici.

**Art. 3- Gestione della pagina**

Il Sindaco o suo assessore delegato si avvale della collaborazione del personale dipendente o del personale affidatario esterno del servizio di comunicazione e informazione per la gestione dei contenuti.

I diritti di amministrazione e gestione della pagina sono assegnati dal Sindaco, in qualità di rappresentante legale dell’Ente titolare della pagina, ai soggetti sopra citati e ad eventuali suoi delegati.

I soggetti designati come amministratori dei profili social sono responsabili in prima persona delle loro credenziali di accesso e dei contenuti divulgati e dovranno seguire le presenti regole.

Eventuali account del Sindaco e/o degli assessori presenti sui social sono gestiti personalmente dagli interessati e sotto la loro diretta responsabilità.

**Istanze e segnalazioni**: per comunicazioni o problematiche personali e per segnalare disservizi gli utenti non possono aprire topic sulla pagina Facebook del comune di Porto Mantovano, ma dovranno contattare il comune mediante i canali ufficiali illustrati sul sito.

A tale proposito si precisa che la pubblicazione di una richiesta di qualsiasi genere o di una segnalazione di disservizio tramite la pagina Facebook non riveste carattere di ufficialità. Per l’inoltro di istanze ufficiali si rimanda alle modalità sopra indicate.

**Moderatori**: La pagina è moderata. I moderatori (interni all’Ente) potranno cancellare i commenti degli utenti nel caso di violazione dei divieti di cui all’articolo 2.

Tali interventi verranno gestiti a discrezione dell’Amministrazione. Eventuali chiarimenti sulle moderazioni possono essere richiesti in forma privata, via messaggio privato oppure mediante mail o PEC da inviare alle caselle istituzionali.

**Spam**: inviare spam tramite i messaggi privati è considerato particolarmente sgradito ed è punibile a discrezione dell’Amministrazione.

**Fake**: Sebbene sia consentito iscriversi a Facebook con più account, questi non devono essere sfruttati per violare il regolamento e causare fastidio agli altri utenti.

Comportamenti di questo tipo saranno puniti col ban del fake e con eventuali provvedimenti a carico dell’utente originale. È fatto divieto di utilizzare altri account per frequentare la pagina Facebook del comune durante un ban: in situazioni del genere i fake verranno bannati a tempo indeterminato e verrà allungato il ban dell’utente originale.

**Flood**: il ban per flood 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.

**Art. 4 - Modalità di iscrizione alla pagina Facebook del comune di Porto Mantovano**

L’iscrizione alla pagina dell’Ente è libera. L’Utente, iscrivendosi a Facebook accetterà la privacy policy di Facebook rispetto alla quale l’Ente è totalmente estraneo.

Qualsiasi utente iscritto a Facebook può cliccare sul cosiddetto bottone “mi piace” (diventando “fan” della pagina), leggere tutti gli aggiornamenti della pagina e interagire con i contenuti pubblicati.

Qualsiasi utente può commentare liberamente foto o notizie o qualsiasi altra tipologia di comunicazione prevista, fatta salva la riserva dell’Amministrazione comunale di controllarne i contenuti.

Qualsiasi utente può altresì *“taggare”* altre persone in commenti o foto, può condividere qualsiasi contenuto ma non può mandare messaggi privati diretti al Comune.

Tutto ciò, fatto salvo quanto previsto al precedente articolo 3.

Tutti i contenuti della pagina sono pubblici per tutti gli iscritti a Facebook anche non fan della pagina.

**Art. 5 – Policy interna**

La social media policy interna è rivolta ai dipendenti dell'ente e ai delegati a pubblicare post per definire il codice di comportamento quando utilizzano e pubblicano contenuti sui social media, sia dagli account istituzionali (uso in rappresentanza dell'ente) sia dagli account personali (uso privato).

Il linguaggio e lo stile di comunicazione del Comune di Porto Mantovano devono essere adeguati al social utilizzato e più precisamente:

– scrivere in italiano corretto;

– usare un linguaggio amichevole e informale, ma adeguato al ruolo istituzionale di una pubblica amministrazione;

– essere sintetici e abbreviare i link e gli hashtag;

– utilizzare immagini di proprietà dell'ente o libere da copyright;

– rispondere sempre alla richiesta d'informazione presente nei post;

– non eliminare nessun commento con l'esclusione dei casi previsti nei precedenti artt. 4 e 5;

– aggiornare con cadenza periodica e costanza i social utilizzati.

Nel caso in cui il personale dipendente del Comune di Porto Mantovano acceda a un social media con un profilo personale e per i propri interessi, considerato che la persona è identificabile dagli altri utenti dello stesso social come un dipendente della PA come tale, deve impegnarsi a mantenere un comportamento corretto.

Il personale e i delegati sono tenuti a:

- non divulgare informazioni riservate del Comune di Porto Mantovano, come la corrispondenza interna, informazioni di terze parti di cui è a conoscenza (ad esempio partner, istituzioni, utenti, stakeholder, etc.) decisioni/progetti da assumere e provvedimenti relativi a procedimenti in corso prima che diventino ufficiali;

- non diffondere messaggi minatori o ingiuriosi, commenti o dichiarazioni pubbliche offensive nei confronti dell'Amministrazione e del suo operato, recando danno alla stessa;

- ricordare che i propri contenuti, anche se privati, una volta messi in rete possono avere risonanza globale;

- rispettare la privacy dei colleghi, evitando riferimenti all'attività lavorativa svolta, fatte salve le informazioni di dominio pubblico;

- non divulgare foto, video, materiale multimediale che riprenda luoghi e personale all'interno dell'ente, senza autorizzazione preventiva del responsabile della Comunicazione, ad eccezione di eventi pubblici che si svolgono nella sede di lavoro;

- non aprire blog, pagine o altri canali a nome del Comune di Porto Mantovano o che trattino argomenti riferiti all’attività istituzionale del Comune, senza autorizzazione preventiva del responsabile della Comunicazione;

- non utilizzare il logo o l’immagine del Comune di Porto Mantovano su account personali.

La modalità d’uso privato dei social non è consentita quando il dipendente è in servizio durante l’orario di lavoro.

**Art. 6 - Vigilanza e controllo**

L’attività di vigilanza e controllo è esclusivamente riconducibile all’attività di moderazione dei commenti e viene esercitata dagli amministratori della pagina, sulla base delle presenti disposizioni e secondo le più comuni regole del buon senso, nel rispetto dei principi di trasparenza, democraticità e non appesantimento del procedimento amministrativo.

In caso di violazioni, l’amministratore della pagina si riserva, previa ammonizione all’interessato, di segnalarlo ai responsabili della piattaforma, richiedendone il bando per impedire ulteriori interventi.

**Art. 7** - **Attivazione, sospensione o limitazione del servizio**

Durante i periodi di campagna elettorale il servizio osserverà le norme applicabili in materia di comunicazione.

**Art. 8** - **Norme finali**

Al momento dell’entrata in vigore della presente policy non sono previsti costi di registrazione o gestione a carico dell’Ente.

Qualora la società proprietaria di Facebook dovesse prevedere costi (es. canoni annuali per il mantenimento dei profili o simili) la Giunta comunale valuterà l’opportunità di stanziare o meno risorse finanziarie ad hoc.

Per quanto non previsto in queste Policy, si rimanda alle norme nazionali, in particolare:

- d.lgs 196/2003 e s.m.i, Codice in materia di protezione dei dati personali;

- Reg. UE 2016/679 Regolamento in materia di protezione dei dati personali

- legge 241/1990, Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi;

- d.lgs 267/2000, Testo unico delle leggi sull’ordinamento degli enti locali;

- legge 69/2009, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile;

- legge 28/2000, Disposizioni per la parità di accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie e per la comunicazione politica*.*

**Art. 9** - **Glossario dei neologismi**

**Social network**: siti-web ad iscrizione libera e gratuita ove può avvenire un’interazione tra iscritti a fini informativi, di passatempo, ricreativi, politici, religiosi e di qualsivoglia tipologia; questi siti permettono di gestire e rinsaldare online amicizie preesistenti o di estendere la propria rete di contatti attraverso:

- la creazione di un profilo pubblico o semi-pubblico all'interno di un sistema vincolato;

- l’articolazione di una lista di contatti;

- la possibilità di scorrere la lista di amici dei propri contatti;

**Postare**: immettere un messaggio o un contenuto multimediale in un sito, un blog o un social network;

**Taggare**: “etichettare” una foto col nome di una persona per renderla visibile anche all’amico che non segue, nella fattispecie, la pagina Facebook del comune di Porto Mantovano. Su Facebook taggare fornisce la possibilità di condividere un contenuto con altri soggetti che, per il fatto di essere stati taggati, verranno immediatamente avvisati della nostra azione. Taggando ad esempio una foto utilizzando il nome di un contatto tra le amicizie, l’immagine verrà pubblicata anche sulla bacheca del nostro contatto.

**Linkare, linkato**: collegare, collegato; rendere un “qualcosa” disponibile con maggior semplicità mediante un collegamento ipertestuale fra diverse pagine internet.

**Disclaimer**: è generalmente un’affermazione tesa a definire o delineare l’estensione, i diritti e gli obblighi tra due o più soggetti coinvolti in una relazione legalmente riconosciuta. In particolare, il termine disclaimer si applica principalmente nei casi in cui la suddetta relazione implica un certo livello di rischio o di incertezza per almeno uno dei soggetti coinvolti; il disclaimer tende a circoscrivere e definire tali rischi.

**Upload**: caricare un file su un sito internet.

**Spyware**: è un tipo di software che raccoglie informazioni riguardanti l’attività online di un utente senza il suo consenso, trasmettendole tramite Internet ad un’organizzazione che le utilizzerà per trarne profitto, solitamente attraverso l’invio di pubblicità mirata.

**Ban/Bannare/Bannato**: mettere al bando/bandire/bandito; meccanismi che consentono di bandire un certo utente da una comunità virtuale, impedendogli di parteciparvi.

**Topic:** La parola inglese topic (significa discussione, argomento, oggetto, tema) è ampiamente utilizzata anche in Italia nel gergo dei frequentatori di forum e chat su Internet. Sta ad esprimere il tema principale, l'argomento o discussione, attraverso il quale si vogliono ricevere/dare, contributi attraverso messaggi di altri frequentatori del forum o della chat. Spesso utilizzata è la sigla *OT* cioè *Off Topic* (in italiano *Fuori Tema*) per etichettare un intervento come fuori argomento. L'off-topic è tendenzialmente considerato "sgradevole" in quanto costringe il lettore a digressioni e alla conseguente perdita del filo del discorso (in gergo tecnico: thread).

**Flood:** generazione di grandi quantità di messaggi ripetuti a pochi secondi l'uno dall'altro che porta alla perdita dei messaggi precedentemente scritti dagli altri utenti e quindi il momentaneo inutilizzo del servizio. Spesso questa tecnica viene associata allo spamming per dare maggiore visibilità ai messaggi di spam. Possono essere presi provvedimenti come ban per ip o denuncia alla polizia postale.

**Fake:** falso, contraffatto, alterato. Nel contesto social network si intende un mascheramento di identità.

**\*\*\*\***

**Policy Canali Social Media**

Termini e condizioni di utilizzo dei Canali Social Media del Comune di Porto Mantovano

**Chi e dove**

Il Comune di Porto Mantovano utilizza i principali social media per comunicare con i cittadini attraverso la rete. I canali istituzionali sono gestiti dall’amministrazione comunale.

**Contenuti**

I canali del Comune di Porto Mantovano vengono utilizzati per informare i cittadini circa le attività dell’amministrazione comunale 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’amministrazione comunale, che non può essere ritenuta responsabile della veridicità o meno di ciò che viene postato sui canali da terzi, entità giuridiche o naturali.

**Moderazione**

Tutti hanno il diritto di intervenire ed esprimere la propria libera opinione. Nei canali social del Comune di Porto Mantovano non è prevista alcuna censura preventiva. Tuttavia saranno rimossi commenti e post che violino le condizioni esposte in questo documento.

In particolare questi canali non possono essere usati per pubblicare post e commenti che siano discriminatori od offensivi nei confronti di altri utenti, presenti o meno alla discussione, di enti, associazioni, aziende, istituzioni o di chi gestisce e modera i canali social, per nessuna ragione.

Non saranno tollerati insulti, turpiloquio, minacce o atteggiamenti che ledano la dignità personale, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza. Verranno inoltre moderati: i commenti che risultano fuori argomento rispetto alla discussione di un determinato post (off topic); i commenti o i post che presentano dati sensibili; gli interventi inseriti reiteratamente; i commenti e i post scritti per disturbare la discussione o offendere chi gestisce e modera i canali social; lo spam commerciale.

La Pagina del Comune informa e dialoga sui temi dell’amministrazione.

Nel corso della campagna elettorale chiediamo a tutti di rispettare questa vocazione (anche nel rispetto della legge 28/2000), evitando di utilizzare lo spazio dei commenti a scopi di propaganda politica. Sarà sempre tutelata la libertà di esprimere la propria opinione, ma saranno rimossi i post e i commenti che mirano a offendere e/o screditare qualunque candidato alla carica di Sindaco o al Consiglio Comunale.

Per chi dovesse violare le condizioni riportate nelle policy, ci riserviamo il diritto di usare il ban o il blocco per impedire ulteriori interventi e di segnalare l’utente ai responsabili della piattaforma ed eventualmente alle forze dell’ordine preposte.

**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 Porto Mantovano verranno rimossi (vedi sezione Moderazione). I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ai gestori dei canali saranno trattati nel rispetto delle leggi italiane sulla privacy.