



COMUNE DI TRAMBILENO PROVINCIA DI TRENTO

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

Art. 1 – Oggetto

L'Ente Comune di Trambileno utilizza internet ed 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 l'Ente Comune di Trambileno persegue finalità istituzionali e di interesse generale.

Il profilo ufficiale attivato sui social media è:

- Facebook.

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 dell'Ente Comune di Trambileno 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 dall'Ente Comune di Trambileno 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;
- altro.

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

L'Ente Comune di Trambileno 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 dell'Ente Comune di Trambileno 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, l'Ente Comune di Trambileno 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. 5 - Gestione della pagine/account

L'Amministrazione individua uno staff quale gestore delle pagine/account dell'Ente Comune di Trambileno, 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 dell'Ente Comune di Trambileno nella pagina "Privacy e note legali".

Se un utente trasmette dati personali all'Ente Comune di Trambileno 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 dell'Ente Comune di Trambileno 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.