

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

Il Comune di Novate Milanese riconosce Internet quale strumento fondamentale per raggiungere obiettivi di maggior trasparenza sull'attività e maggior coinvolgimento dei cittadini nella vita sociale, politica ed istituzionale. L'Amministrazione Comunale ritiene quindi utile attivare degli strumenti di comunicazione e di relazione tra istituzioni e cittadini che possano facilitare il passaggio reciproco di informazioni per migliorare la qualità dei servizi offerti.

Il presente documento disciplina, pertanto, la gestione ed il funzionamento in via sperimentale della pagina istituzionale del Comune di Novate Milanese 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 web [www.facebook.com/ComunediNovateMilanese](http://www.facebook.com/ComunediNovateMilanese) fondamentale per la promozione delle notizie, delle iniziative e dell'immagine del territorio. La pagina istituzionale del Comune di Novate Milanese 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.

La seguente policy è pubblicata sulla pagina Facebook del Comune e sul sito internet [www.comune.novate-milanese.mi.it](http://www.comune.novate-milanese.mi.it). L'adesione alla pagina comporta l'automatica accettazione delle presenti linee guida oltre a quelle generali della piattaforma consultabili al seguente link <https://www.facebook.com/legal/terms>.

## **Art. 2 - Motivazioni di una scelta**

Le motivazioni pratiche perché la Pubblica Amministrazione abbracci questi nuovi modelli di comunicazione sono le seguenti:

- fornire un ambiente informale al fine di facilitare la circolazione delle informazioni e la fiducia reciproca tra cittadino e istituzione;
- estendere la diffusione delle opportunità presenti sul territorio attraverso un canale informale presente nella rete;
- fornire informazioni durante le emergenze meteorologiche o di altra natura;
- diffondere una copertura in diretta di eventi.

## **Art. 3 - Vantaggi di una scelta social per il Comune**

I vantaggi per il Comune di Novate Milanese, ma anche specularmente per i Cittadini, possono essere elencati come segue:

- efficacia: si può raggiungere più facilmente un numero molto superiore di cittadini, che possono essere più informati e consapevoli;
- costo: relativamente ad altri strumenti, i social network permettono di raggiungere molti più cittadini a costi decisamente inferiori, costi che sono essenzialmente legati alle risorse umane e al tempo/lavoro perché le piattaforme sono per lo più gratuite;
- monitoraggio: anche solo la visione di quello che si dice sui social costituisce un'importante conoscenza del gradimento della comunità rispetto all'Amministrazione Comunale: i social introducono dunque un dinamismo inedito alle tradizionali analisi di customer satisfaction;

- da qui il vantaggio per il cittadino di una Pubblica Amministrazione meno autoreferenziale e più attenta ai bisogni reali;
- trasparenza: sui social la trasparenza si realizza concretamente attraverso una condivisione aperta di informazioni e dati;

#### **Art. 4 - Finalità di adesione a Facebook**

Le finalità per le quali il Comune di Novate Milanese adotta la piattaforma social nella gestione della propria comunicazione sono le seguenti:

- favorire e aumentare la trasparenza: questi canali sono ideali per agevolare l'accesso alle informazioni, per diffonderne la conoscenza, per garantire in modo semplice l'accesso ai dati;
- crisis management e gestione delle emergenze: le caratteristiche di capillarità e facilità di accesso e di uso rendono i canali social ideali sia nella prevenzione che nella comunicazione del rischio;
- accrescere e diversificare i flussi informativi e la comunicazione ai Cittadini: attraverso i social rendiamo più semplici e appetibili i contenuti istituzionali;

La pagina Facebook non è un canale ufficiale per raccogliere segnalazioni o reclami.

#### **Art. 5 - Contenuti trattati sul social network Facebook**

La presenza del Comune di Novate Milanese su Facebook ha puramente finalità istituzionale. Pertanto i suoi contenuti saranno orientati a:

- organizzare campagne informative di qualsiasi genere, escluse quelle politiche/promozionali di particolari gruppi e partiti politici;
- pubblicare foto/video di eventi organizzati direttamente dal Comune di Novate Milanese o anche solo co-organizzati;
- diffondere comunicati stampa, foto o video inerenti l'attività dell'Amministrazione Comunale che abbiano finalità istituzionali;
- informare la cittadinanza su servizi (pubblici o privati in convenzione), eventi, scioperi, chiusure al traffico, ecc.;
- promuovere il territorio e le sue particolarità ed eccellenze anche mediante archivio digitale di notizie e foto storiche;
- rendere note le decisioni dell'Amministrazione Comunale che siano ritenute di maggiore interesse e utilità per la cittadinanza, con rimando agli atti ufficiali dell'Amministrazione pubblicati sul sito istituzionale.

Le comunicazioni scritte (post e commenti) pubblicati non dovranno avere contenuti di propaganda politica e/o sindacale, né finalità commerciali, pubblicitarie e/o lucrative di alcun genere. Sono altresì vietati post e commenti con riferimenti - esplicativi o impliciti - a qualsivoglia persona nell'esercizio delle sue funzioni istituzionali, politiche e/o lavorative.

Rientra nel contenuto politico anche ogni sorta di esplicito parteggiare e/o criticare una parte politica direttamente sulla pagina Facebook del Comune di Novate Milanese, sia da parte dell'Amministrazione Comunale che da parte dei Cittadini.

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.  
È vietato pubblicare commenti o link riconducibili a:

- contenuti pornografici o osceni;
- turpiloquio e blasfemia;
- contenuti caluniosi, diffamatori o lesivi della dignità personale;
- contenuti discriminatori per sesso, etnia, religione e territori, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 3 della Costituzione Italiana;
- commenti fuori argomento, replicati o inseriti al solo fine di intralciare la discussione;
- contenuti fraudolenti;
- virus, spyware e malware in genere;
- violazione di copyright;
- messaggi commerciali e pubblicitari di qualsiasi forma e/o natura;
- phishing;
- 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 compiute dallo stesso. L'utente è tenuto a risarcire i danni prodotti all'immagine istituzionale del Comune di Novate Milanese.

E' altresì vietato postare messaggi che, col pretesto di inoltrare semplici "segnalazioni" (a mero titolo di esempio, di una buca stradale, di un lampioncino 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 Novate Milanese. Come descritto al successivo art. 6, la pagina Facebook non deve essere considerata come "luogo virtuale" per segnalare disservizi: la segnalazione segue i canali istituzionali tradizionali.

Il Comune di Novate Milanese 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 Novate Milanese si impegna infine a non pubblicare notizie, eventi e pubblicità varie riconducibili ad uno o più partiti politici.

## **Art. 6 - Gestione della pagina**

Il titolare della pagina Facebook del Comune di Novate Milanese è il Sindaco pro-tempore in qualità di rappresentante legale dell'Ente.

Il Sindaco, cui competono i diritti di amministrazione e gestione della pagina, si avvale per il supporto tecnico, della collaborazione del personale dell'Ente; la pagina avrà quindi un presidio di carattere tecnico effettuato in modo cadenzato e limitatamente negli orari di apertura degli Uffici comunali.

Istanze e segnalazioni: per comunicazioni o problematiche personali e per segnalare disservizi, gli utenti sono pregati di non aprire topic o commenti sulla pagina Facebook del Comune di Novate Milanese, ma di 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: gli account sono moderati e i moderatori (personale tecnico dipendente dell'Ente delegato dal Sindaco) potranno cancellare, insindacabilmente, i commenti degli utenti nel caso di violazione dei divieti di cui all'art. 5.

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 di Novate Milanese 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. 7 - Modalità di iscrizione alla pagina Facebook del Comune di Novate Milanese**

L'iscrizione alla pagina dell'Ente è libera. Qualsiasi utente iscritto a Facebook può cliccare sul cosiddetto bottone "mi piace" (diventando così "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, e può condividere qualsiasi contenuto. Tutto ciò, fatto salvo quanto contenuto all'art. 6.

Tutti i contenuti della pagina sono pubblici.

#### **Art. 8 - Vigilanza e controllo**

L'attività di vigilanza e controllo è totalmente riconducibile all'attività di moderazione dei commenti esercitata dal Sindaco e/o dai suoi delegati.

Tali figure agiscono secondo i dettami del presente regolamento e secondo le più comuni regole del buon senso nel rispetto dei principi di trasparenza, democraticità e non appesantimento del procedimento amministrativo.

La decisione di rimuovere e bloccare gli eventuali utenti che contravvengono al presente regolamento è assunta dal Sindaco e/o dai suoi delegati, insindacabilmente e con la possibilità che venga comunicata mediante messaggio privato (se l'utente prevede possibilità di riceverne), ed è inappellabile. Tale decisione non comporta oneri informativi e motivazionali a carico del Comune né nei confronti dell'utente trasgressore né nei confronti di tutti gli altri iscritti alla pagina.

Gli utenti che non acconsentono a ricevere messaggi privati dalla Pagina del Comune, saranno immediatamente bannati alla prima violazione del presente documento.

#### **Art. 8 bis - Moderazione**

La moderazione da parte del Comune di Novate Milanese all'interno dei propri spazi 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 a quanto disposto nella presente policy.

In particolare, nella propria pagina Facebook, il Comune di Novate Milanese 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 particolare argomento pubblicato (off topic, OT), volgari, diffamatori e/o caluniosi, contrari alla privacy e razzisti, così come diintervenire su commenti ritenuti illeciti, su contenuti che violino l'interesse di una proprietà legale o di terzi; su contenuti di natura pubblicitaria e, più in generale, che

- utilizzino messaggi a scopo commerciale (promozione, sponsorizzazione e vendita di prodotti), su spam e su interventi inseriti ripetutamente;
- bloccare gli utenti che si rendano protagonisti di reiterate azioni nella fattispecie sopra elencate segnalando l'utente ai filtri di moderazione del social network.

### **Art. 9 - Attivazione, sospensione o limitazione del Servizio. Il servizio viene attivato in via sperimentale.**

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

### **Art. 10 - Raccomandazioni finali**

Le raccomandazioni per costruire un'efficace e corretta strategia di comunicazione da parte del Comune di Novate Milanese su Facebook sono le seguenti:

- osservare i termini di servizio dei diversi social che disciplinano in primo luogo la privacy degli utenti;
- costruire un account che sia inequivocabilmente e facilmente attribuibile all'Amministrazione Comunale perché è ancora molto diffuso il fenomeno dei profili fake, profili falsi aperti da soggetti privati in luogo delle Amministrazioni;
- definire un piano editoriale ossia definire in che modo riempire i diversi spazi social e consentire una copertura non discontinua dei canali;
- formulare un patto chiaro con i cittadini in modo da non generare aspettative che poi non possano essere soddisfatte e regolare il rapporto con gli stessi (social media policy);
- agire secondo una logica di beta permanente nel senso che è necessario che si abbia costantemente un atteggiamento sperimentale in grado di recepire costantemente i cambiamenti delle piattaforme e consentire i relativi aggiornamenti;

### **Art. 11 - Norme finali**

Al momento dell'entrata in vigore del presente atto 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 le risorse finanziarie ad hoc.

Per quanto non previsto in questo Regolamento, si rimanda alle norme nazionali, in particolare:

- D.Lgs 196/2003 Codice in materia di protezione dei dati personali;
- L. 241/1990 e s.m.i. 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;
- L. 69/2009 Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile;
- L. 28/2000 e s.m.i. Disposizioni per la parità di accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie e per la comunicazione politica.

Al fine di rendere maggiormente comprensibili i contenuti della presente policy, segnaliamo alcuni neologismi relativi all'attività di gestione e interazione con il social media, Facebook.

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

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.

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

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

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 on line 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.

Spyware: è un tipo di software che raccoglie informazioni riguardanti l'attività on line 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.

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 Novate Milanese. 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.

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).

Upload: caricare un file su un sito internet.

## **Art. 12 - Privacy**

Il trattamento dei dati personali degli utenti segue la policy di Facebook. In ogni caso, i dati sensibili contenuti in commenti o interventi all'interno della pagina Fb del Comune di Novate Milanese, verranno rimossi.