

## **SOCIAL MEDIA POLICY DEL COMUNE DI SAREZZO**

### **Facebook, Instagram, WhatsApp e YouTube**

L'Amministrazione comunale di Sarezzo, consapevole che i social media possono consentire una relazione più diretta con i cittadini e verosimilmente una maggiore partecipazione alle attività del Comune, incoraggia e sostiene la propria presenza su tali strumenti di comunicazione.

In particolare, il Comune di Sarezzo utilizza i social media per:

- informare riguardo a servizi, progetti, scadenze e attività istituzionali;
- segnalare eventi, manifestazioni, iniziative culturali e per il tempo libero;
- ascoltare i propri cittadini e favorire la partecipazione e il dialogo.

Il presente documento definisce le regole di comportamento che gli utenti sono tenuti a osservare in questi spazi di comunicazione e illustra in modo trasparente i tempi e le modalità di relazione da parte degli uffici comunali.

### **I profili social del Comune di Sarezzo**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico amministra, per conto del Comune di Sarezzo, la pagina Facebook "Comune di Sarezzo" ([www.facebook.com/comune.sarezzo](http://www.facebook.com/comune.sarezzo)), il profilo Instagram "Comune di Sarezzo" @comunedisarezzo ([www.instagram.com/comunedisarezzo](http://www.instagram.com/comunedisarezzo)) e il canale YouTube "Comune di Sarezzo" ([www.youtube.com/@ComunedisarezzoBS](http://www.youtube.com/@ComunedisarezzoBS)).

L'ufficio gestisce inoltre il servizio "WhatsApp Sarezzo", che si propone di trasmettere informazioni e notizie di pubblica utilità tramite la famosa applicazione di messaggistica istantanea. Al numero 338 5020805 è attivata esclusivamente la chat testuale, che permette di ricevere messaggi sul proprio smartphone. I messaggi sono inviati gratuitamente in modalità broadcast, quindi nessun utente può vedere i contatti altrui, garantendo così la privacy.

La Biblioteca comunale del Bailo gestisce la Pagina Facebook "Biblioteca di Sarezzo" ([www.facebook.com/biblioteca.sarezzo](http://www.facebook.com/biblioteca.sarezzo)), il profilo Instagram "Biblioteca Civica del Bailo" @bibliotecasarezzo ([www.instagram.com/bibliotecasarezzo/](http://www.instagram.com/bibliotecasarezzo/)) e l'account TikTok "Biblioteca Civica del Bailo" @bibliotecadisarezzo ([www.tiktok.com/@bibliotecadisarezzo](http://www.tiktok.com/@bibliotecadisarezzo)).

Dal mese di settembre 2023 la biblioteca ha inoltre attivato il servizio "UozzapBiblioBailo", uno strumento bidirezionale che consente di ricevere notizie sulle attività, gli eventi e le iniziative della biblioteca o di inviare richieste di informazioni tramite WhatsApp al numero 335 1059054.

I cittadini possono fare richiesta di iscrizione alle liste broadcast per ricevere messaggi sulle iniziative e gli eventi organizzati dalla Biblioteca del Bailo e/o dalla Commissione Biblioteca, oppure possono semplicemente scrivere su WhatsApp al numero di cellulare soprariportato per qualsiasi richiesta di

informazioni relative al servizio della biblioteca (per es. orari, prestiti, disponibilità di documenti, etc.).

L'Ufficio Informagiovani si occupa della Pagina Facebook "Informagiovani del Comune di Sarezzo" ([www.facebook.com/IGEurodeskSarezzo](http://www.facebook.com/IGEurodeskSarezzo)), il profilo Instagram "Informagiovani Sarezzo" [@ig\\_eurodesk\\_sarezzo](https://www.instagram.com/ig_eurodesk_sarezzo) ([www.instagram.com/ig\\_eurodesk\\_sarezzo/](https://www.instagram.com/ig_eurodesk_sarezzo/)) e il servizio WhatsApp che consente di chattare direttamente con un operatore, salvando semplicemente in rubrica il numero 030 8936285.

L'Ufficio Marketplace amministra la Pagina Facebook "Sarezzo a Domicilio" (<https://bit.ly/sarezzo-a-domicilio-fb>) e il profilo Instagram "Sarezzo a Domicilio" [@sarezzoadomicilio](https://www.instagram.com/sarezzoadomicilio) ([www.instagram.com/sarezzoadomicilio/](https://www.instagram.com/sarezzoadomicilio/)).

Altri profili:

- Pagina Facebook "RSA comunale Madre Teresa di Calcutta Sarezzo" (<https://bit.ly/casa-di-riposo-sarezzo-fb>), amministrata dalle animatrici della RSA;
- Pagina "Commissione Pari Opportunità Sarezzo" ([www.facebook.com/pariopportunitasarezzo](http://www.facebook.com/pariopportunitasarezzo)), gestita dall'Ufficio Pari Opportunità.

## **Contenuti**

### *Pagine Facebook e profili Instagram*

La presenza del Comune di Sarezzo sui social media ha puramente finalità istituzionale, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 1 – comma 5 – della L. 150/2000 "*Disciplina delle attività di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni*":

- “5. Le attività di informazione e di comunicazione sono, in particolare, finalizzate a:
- a) illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative, al fine di facilitarne l'applicazione;
  - b) illustrare le attività delle istituzioni e il loro funzionamento;
  - c) favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
  - d) promuovere conoscenze allargate e approfondite su temi di rilevante interesse pubblico e sociale;
  - e) favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
  - f) promuovere l'immagine delle amministrazioni, nonché quella dell'Italia, in Europa e nel mondo, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi d'importanza locale, regionale, nazionale ed internazionale.”

I contenuti che l'Ente intende promuovere sono orientati a trasmettere in particolare:

- notizie di pubblica utilità,
- informazioni su iniziative/eventi e attività istituzionali,
- bandi di concorso e opportunità di svolgere esperienze di formazione lavorativa o di servizio civile presso il Comune,

- comunicazioni sulla viabilità/di emergenza e questioni di pubblico interesse,
- promozione del territorio e delle sue particolarità ed eccellenze, anche mediante archivio digitale di notizie e foto storiche.

Tramite il profilo Instagram si intende soprattutto:

- promuovere iniziative ed eventi organizzati direttamente dal Comune, realizzati in collaborazione con l'Ente oppure dallo stesso patrocinati;
- valorizzare il territorio con la pubblicazione di fotografie di carattere storico e paesaggistico.

Il Comune di Sarezzo può condividere o “rilanciare” contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità realizzati da soggetti terzi (altre Pubbliche Amministrazioni, organizzazioni no profit, associazioni, etc.), ai quali compete la responsabilità circa la correttezza e l'attendibilità dei contenuti condivisi. Questa attività è attuata allo scopo di divulgare opportunità per il cittadino rispetto a bandi, iniziative, servizi, etc., organizzati e promossi da altri enti sovracomunali (Regione Lombardia, CCIAA...) o da realtà presenti sul territorio che collaborano con l'Amministrazione nell'attuazione di iniziative di interesse generale.

#### *Servizio WhatsApp*

Il servizio “WhatsApp Sarezzo” ha lo scopo di informare i cittadini sui seguenti contenuti:

- informazioni sui servizi comunali,
- eventi,
- scadenze importanti,
- comunicazioni sulla viabilità,
- comunicazioni di emergenza e questioni di pubblico interesse.

Il servizio “UozzapBiblioBailo” ha lo scopo di informare i cittadini sui seguenti contenuti:

- informazioni sui servizi e sulle attività della Biblioteca comunale del Bailo,
- eventi e iniziative organizzate dalla Biblioteca o dalla Commissione Biblioteca.

### **Modalità di iscrizione**

#### *Pagine Facebook e profili Instagram*

L'iscrizione alle pagine Facebook del Comune di Sarezzo è libera. Qualsiasi utente in possesso di un profilo può cliccare sul cosiddetto bottone “mi piace”, diventando così “fan” della pagina, leggere gli aggiornamenti e interagire con i contenuti pubblicati.

L'iscrizione ai profili Instagram è libera. Qualsiasi utente iscritto al social network potrà cliccare sul cosiddetto pulsante “seguì” e diventare “follower”.

Tutti i contenuti pubblicati restano comunque fruibili a chiunque.

### *Servizio WhatsApp*

Per iscriversi al servizio “WhatsApp Sarezzo” è sufficiente:

- se non è già installata, scaricare l'applicazione di WhatsApp (da App Store per chi possiede un cellulare con sistema operativo iOS, da Play Store per chi possiede un cellulare con sistema operativo Android);
- inserire tra i propri contatti (rubrica) il numero 338 5020805 (per ricevere i messaggi inviati tramite broadcast è necessario memorizzare in rubrica il numero; si consiglia di memorizzare il numero sotto la voce “WhatsApp Sarezzo”);
- inviare il messaggio “Iscrivimi” su WhatsApp (allo stesso modo per cancellarsi inviare un messaggio con “Cancellami”).

Per iscriversi al servizio “UozzappBiblioBailo” è sufficiente:

- scegliere a quale lista si desidera iscriversi (iniziative rivolte ai bambini, iniziative rivolte agli adulti o entrambe);
- inserire tra i propri contatti (rubrica) il numero 335 1059054 (si consiglia di registrarlo sotto la voce “UozzappBiblioBailo” o “WhatsApp Biblioteca Sarezzo”);
- inviare tramite WhatsApp il messaggio “Iscrivimi [nome lista]”;
- allo stesso modo per disiscriversi inviare un messaggio con “Cancellami”.

Con l'invio del messaggio di iscrizione, il titolare dell'utenza telefonica autorizza il Comune di Sarezzo e/o la Biblioteca del Bailo a trasmettere informazioni tramite WhatsApp.

L'iscrizione verrà accolta con un messaggio di benvenuto e con l'invito a leggere la policy del servizio che si intenderà così accettata.

I messaggi sono inviati gratuitamente in modalità broadcast, quindi nessun utente potrà vedere i contatti altrui garantendo così la privacy.

È sempre comunque possibile contattare la Biblioteca comunale del Bailo senza iscriversi al servizio per qualsiasi richiesta di informazioni riguardo ai servizi e alle attività della Biblioteca Bailo (per es. orari, prestiti, disponibilità di documenti, etc.).

### **Regole di comportamento per gli utenti**

#### *Pagine Facebook e profili Instagram*

Tutti gli utenti hanno il diritto di intervenire ed esprimere la propria libera opinione. Al fine di garantire che l'interazione tra il Comune di Sarezzo e il cittadino avvenga nel rispetto della *Netiquette* (il galateo della rete), si chiede di osservare alcune essenziali regole di comportamento, tenendo in considerazione le opinioni altrui e le regole elementari di buona educazione.

Ogni utente è invitato:

- a esporre la propria opinione con correttezza e misura, basandosi per quanto possibile su dati di fatto verificabili, e a rispettare l'opinione altrui;
- a rispettare l'interesse pubblico degli argomenti, senza in alcun modo utilizzare questi spazi per affrontare casi personali;

- ad attenersi al tema specifico della discussione a cui si partecipa, evitando di allargare il confronto in modo generico e indiscriminato.

Si richiede quindi, a pena di rimozione, che i commenti siano attinenti all'argomento del post a cui si riferiscono (saranno rimossi commenti *off topic*), non siano pubblicati deliberatamente con l'intento di disturbare la discussione e/o provocare la reazione degli altri utenti o dei gestori delle pagine, e che non siano inseriti ripetutamente (*spam*).

Nella gestione e moderazione dei canali istituzionali, saranno monitorati e rimossi i commenti che:

- siano offensivi o discriminatori nei confronti di altri utenti, presenti o meno alla discussione, di enti, associazioni, aziende o di chi gestisce e modera i canali social;
- abbiano contenuto politico e propagandistico;
- mirino a promuovere attività commerciali o abbiano carattere pubblicitario;
- utilizzino un linguaggio inappropriato e/o un tono minaccioso, violento, volgare e irrispettoso;
- abbiano contenuti offensivi, ingannevoli, allarmistici o in violazione di diritti di terzi;
- riportino dati personali o particolari (anche fotografie, audio, video), a meno che l'interessato abbia dato il suo consenso alla pubblicazione;
- provengano da *nickname* anonimi o da profili *fake*;
- siano inseriti con lo scopo di innescare polemiche, si trasformino in chat personali tra utenti e che non siano espressione del diritto di critica o di libertà di pensiero;
- presentino contenuti osceni, pornografici o pedopornografici, o tali da offendere la morale comune e la sensibilità degli utenti;
- abbiano un contenuto discriminatorio per genere, etnia, lingua, credo religioso, opinioni politiche, orientamento sessuale, età, condizioni personali e sociali, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 3 della Costituzione Italiana;
- sostengano attività illegali o fraudolente e presentino contenuti illeciti o di incitamento a compiere attività illecite;
- riconducano a virus, *spyware* e *malware* in genere;
- contengano violazioni di copyright.

Nei confronti di chi dovesse violare ripetutamente le regole di comportamento, il personale addetto alla gestione dei canali social del Comune di Sarezzo si riserva, inoltre, il diritto di:

- ricorrere al ban (o blocco) per impedire ulteriori interventi;
- segnalare l'utente ai responsabili della piattaforma ed eventualmente alle forze dell'ordine preposte.

### *Servizio WhatsApp*

I messaggi dei cittadini verranno cancellati e, se necessario, segnalati al gestore del servizio nei seguenti casi:

- promozione o sostegno di attività illegali;
- utilizzo di un linguaggio offensivo o scurrile;
- diffamazione o minaccia;
- diffusione non autorizzata di dati personali di terzi;

- attacchi personali di qualsiasi tipo o commenti offensivi rivolti a qualunque gruppo etnico, politico o religioso o a specifiche minoranze;
- spam o inserimento di link a siti esterni fuori tema;
- promozione di prodotti, servizi oppure organizzazioni politiche;
- contenuti osceni o tali da offendere la morale comune e la sensibilità altrui;
- violazione del diritto d'autore e utilizzo non autorizzato di marchi registrati;
- promozione di raccolta fondi.

In presenza di comportamenti che violino la presente policy, l'utente responsabile sarà bloccato.

Nei casi più gravi, i contenuti lesivi e i loro autori saranno segnalati alle competenti autorità giudiziarie.

### **Segnalazioni, reclami e richieste di informazioni**

Le pagine e gli account sui social network non sono canali ufficiali per raccogliere segnalazioni, reclami o richieste di informazione. Per tali finalità si invita a utilizzare i canali tradizionali:

- telefono 030 8936211 (centralino);
- posta elettronica [urp@comune.sarezzo.bs.it](mailto:urp@comune.sarezzo.bs.it)
- sito istituzionale tramite il form "Scrivi al Comune" <https://bit.ly/scrivi-al-comune>

A segnalazioni, reclami e richieste di informazioni pervenute tramite i social media del Comune di Sarezzo, si risponderà comunque informando contestualmente l'utente sulla procedura da seguire e gli uffici a cui rivolgersi.

### **Moderazione e risposte**

#### *Pagine Facebook e profili Instagram*

I canali del Comune di Sarezzo sono presidiati, di norma, negli orari di servizio dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

- lunedì e mercoledì dalle ore 10 alle 13 e dalle ore 16 alle 18.15
- martedì, giovedì e venerdì dalle ore 10 alle 13.

I canali della Biblioteca comunale del Bailo sono presidiati, di norma, negli orari di servizio dei bibliotecari:

- lunedì dalle ore 14 alle 18.30
- dal martedì al venerdì dalle ore 9 alle 13 e dalle ore 14 alle 18.30
- sabato dalle ore 9 alle 13.

Per regolare eventuali comportamenti contrari a quanto previsto dal presente documento e dalla normativa vigente, in tutti i profili ufficiali del Comune di Sarezzo si effettua la moderazione sui contenuti creati dagli utenti.

A seguito di questa attività, che avviene a posteriori, possono essere sottoposti a moderazione e, se necessario, rimossi i contenuti creati dagli utenti che violino le norme inserite nella presente policy.

#### *Servizio WhatsApp*

Nell'ambito del servizio "WhatsApp Sarezzo" l'invio di messaggi avviene indicativamente negli orari di servizio dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico soprariportati, ma – in caso di emergenza – anche in orari straordinari.

Il servizio prevede la sola trasmissione di comunicazioni da parte del Comune di Sarezzo verso gli utenti iscritti, quindi non è garantita la risposta a messaggi o telefonate. In ogni caso, il cittadino sarà reindirizzato verso i corretti canali di comunicazione per la trasmissione di segnalazioni, reclami e richieste di informazioni.

Nell'ambito del servizio "UozzappBiblioBailo", l'invio dei messaggi e il monitoraggio delle chat avviene dal martedì al sabato dalle ore 9 alle 13. Al di fuori di questi orari, i cittadini possono comunque contattare la Biblioteca del Bailo telefonicamente al n. 030 8936280 o via e-mail all'indirizzo [biblioteca@comune.sarezzo.bs.it](mailto:biblioteca@comune.sarezzo.bs.it)

### **Privacy**

#### *Facebook e Instagram*

Con riferimento a Facebook e Instagram, si ricorda che il trattamento dei dati personali degli utenti all'interno delle piattaforme di social media è regolato dai termini di servizio e dalla privacy policy delle piattaforme utilizzate, che ogni utente accetta al momento della registrazione.

Il Comune di Sarezzo effettua comunque controlli per evitare che dati personali non funzionali alle finalità istituzionali siano pubblicati sulla pagina Facebook e sul profilo Instagram, avendo particolare cura a proteggere la privacy delle categorie più deboli.

#### *WhatsApp*

Di seguito l'informativa per il trattamento dei dati relativa al servizio WhatsApp in base all'art. 13 del Regolamento 2016/679/UE).

#### **Titolare del trattamento e RPD:**

Comune di Sarezzo, piazza Cesare Battisti 4, tel. 030 8936211, Responsabile della protezione dei dati [rpd@comune.sarezzo.bs.it](mailto:rpd@comune.sarezzo.bs.it)

#### **Finalità e base giuridica del trattamento:**

I dati raccolti sono trattati solo per fornire il servizio WhatsApp. Il trattamento è svolto per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico.

#### Durata della conservazione:

I dati sono conservati fino al recesso dell'utente dal servizio.

#### Destinatari dei dati:

I dati non sono comunicati a terzi. Il servizio è erogato in modalità broadcast in modo che gli utenti iscritti non possano disporre dei contatti degli altri.

Non sono trasmessi fuori dall'Unione Europea. WhatsApp garantisce che, se si risiede in Europa, i trattamenti sono posti in essere sul territorio europeo da WhatsApp Ireland Limited.

Per approfondire <https://www.whatsapp.com/legal/#privacy-policy>

#### Diritti dell'interessato:

L'interessato ha diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali, la rettifica o la cancellazione degli stessi e la limitazione al trattamento dei dati personali. In alcuni casi ha, inoltre, il diritto di opporsi al trattamento dei dati personali.

Può esercitare tali diritti rivolgendosi al Responsabile della protezione dei dati all'indirizzo [rpd@comune.sarezzo.bs.it](mailto:rpd@comune.sarezzo.bs.it)

L'interessato ha, infine, il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.