



## POLICY PER LA PRESENZA ISTITUZIONALE DEL COMUNE DI OSTIGLIA SUI SOCIAL NETWORK E PER L'UTILIZZO DELLA MESSAGGISTICA ISTANTANEA WHATSAPP.

### TITOLO I

### SOCIAL NETWORK

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

Il comune di Ostiglia 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 Ostiglia sui social-network, ed in particolare sulle piattaforme di più ampio uso tra i cittadini quali Facebook, Instagram e Twitter, definendo le modalità di pubblicazione e di accesso ad ogni informazione in esso contenuta.

L'Amministrazione Comunale pubblica la propria pagina istituzionale sui social network ai seguenti indirizzi web: <https://www.facebook.com/comunediostiglia> e <https://www.instagram.com/comunediostiglia> e <https://twitter.com/comuneostiglia> considerandoli importanti per la libera espressione della collettività in generale, nonché fondamentali per la promozione delle notizie, delle iniziative e dell'immagine del territorio.

La pagina istituzionale del comune di Ostiglia sui social network 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.

I canali social media attivati, o attivabili in futuro, devono esser utilizzati:

- per diffondere e pubblicizzare le proprie iniziative e attività,
- per veicolare ad un maggior numero di utenti messaggi di pubblica utilità,
- per potenziare la comunicazione esterna con finalità istituzionali, turistiche, culturali e di promozione del paese e del territorio
- per veicolare eventuali richieste di aiuto da parte degli utenti verso gli uffici preposti



- al fine di stimolare, anche, il coinvolgimento attivo dei cittadini, la partecipazione ed il senso di appartenenza alla comunità.

Le seguenti “policy” sono pubblicate interamente sul sito istituzionale: [www.comune.ostiglia.mn.it](http://www.comune.ostiglia.mn.it), alla sottosezione **Social Media Policy**, e sulla pagina ufficiale che il Comune di Ostiglia ha attivato sulla piattaforma Facebook con un “post”, in evidenza ma sintetico, con collegamento ipertestuale (link) al documento ufficiale pubblicato, per intero, sul sito istituzionale.

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**

La presenza del comune di Ostiglia sui social network ha puramente finalità istituzionale.

Pertanto i suoi contenuti saranno orientati a:

- a) promuovere campagne informative di qualsiasi genere, escluse quelle politiche/promozionali di particolari gruppi politici;
- a) diffondere foto/video di eventi organizzati direttamente dal comune di Ostiglia anche solo co-organizzati o patrocinati (Il Comune può condividere e rilanciare occasionalmente, sulle proprie pagine o profili attivi sulle piattaforme social media, contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità realizzate da istituzioni e enti terzi, secondo valutazione propria della **redazione web**. Possono inoltre essere veicolate attraverso le bacheche social del Comune le iniziative e/o i progetti che abbiano richiesto e ottenuto il patrocinio dell'Ente.);
- b) diffondere comunicati stampa, foto o video inerenti l'attività dell'Amministrazione comunale che abbiano finalità istituzionali;
- c) informare la cittadinanza su servizi (pubblici o privati in convenzione), eventi, scioperi, chiusure al traffico, ecc.;
- d) promuovere il territorio e le sue particolarità ed eccellenze anche mediante archivio digitale di notizie e foto storiche;
- e) diffondere, a discrezione, decisioni assunte dall'Amministrazione comunale a garanzia di trasparenza.



# COMUNE DI OSTIGLIA

Provincia di Mantova

---

Ferma restando la verifica, per quanto possibile, sulla precisione e attendibilità dei messaggi, l'Amministrazione non si assume alcuna responsabilità per eventuali informazioni errate o non aggiornate, e la **redazione** non ne è responsabile.

L'eventuale presenza di spazi pubblicitari a margine dei contenuti pubblicati sui social network del Comune è gestita in autonomia dagli stessi social network e non è riconducibile al controllo dell'Amministrazione Comunale.

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 sulle pagine dei social network del comune di Ostiglia.

I commenti degli utenti rappresentano l'opinione dei singoli e non quella del comune, che non può essere ritenuto responsabile della veridicità o meno di ciò che viene postato sui canali da terzi.

A tutti è richiesto di esporre il proprio pensiero nella correttezza e nel rispetto delle altrui opinioni.

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.
- k) non vengono consentiti comportamenti gratuitamente polemici e reiterati.

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 Ostiglia.



# COMUNE DI OSTIGLIA

Provincia di Mantova

---

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 Ostiglia.

Come descritto al successivo art. 3 le pagine dei social network non devono essere considerate come “luogo virtuale” per segnalare disservizi.

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

I contenuti pubblicati hanno il requisito dell'interesse pubblico, per cui non è ammessa alcuna forma di pubblicità o promozione di interessi privati, di raccolta fondi, di violazione del diritto d'autore, di utilizzo non autorizzato di marchi registrati e sostegno ad attività illegali. I contenuti devono rispettare la privacy delle persone, evitando riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica e messaggi contenenti la diffusione non autorizzata di dati personali di terzi (indirizzi, email, numeri di telefono, numeri di conto corrente, ecc.).

## **Art. 3- Gestione delle pagine**

Il Sindaco o suo assessore delegato, si avvale della collaborazione del personale dipendente o di incaricati per la gestione dei contenuti e del servizio informativo o affidatario esterno del servizio per l'eventuale supporto tecnico; può altresì avvalersi della collaborazione di suoi delegati.

Il personale dipendente pubblica ogni genere di contenuto ritenuto utile seguendo le indicazioni dell'organo politico. 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.

**Istanze e segnalazioni:** per comunicazioni o problematiche personali e per segnalare disservizi gli utenti non possono introdurre un dibattito o una discussione sui social in uso al Comune (topic), ma dovranno contattare il Comune mediante i canali ufficiali illustrati sul sito <http://www.comune.ostiglia.mn.it> – link [uffici](#) sull'home page del sito.



# COMUNE DI OSTIGLIA

Provincia di Mantova

---

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

**Moderatori:** Le pagine sono moderate. La moderazione dei canali social del Comune avviene a posteriori ed è finalizzata unicamente al contenimento, nei tempi e nei modi ragionevolmente esigibili, di eventuali comportamenti contrari alle norme d'uso. 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.

Un utente che reiteratamente non rispetta le regole qui descritte potrà essere bloccato e i contenuti e/o i comportamenti potrebbero, se necessario, essere segnalati alle autorità competenti. Il Comune si riserva il diritto di usare il blocco nei confronti di utenti con account palesemente falsi, di chi viola ripetutamente le **Social Media Policy** e si riserva inoltre di effettuare eventualmente la segnalazione ai responsabili della piattaforma e alle forze dell'ordine.

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

**Fake:** Sebbene sia consentito iscriversi ai social network 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 le pagine dei social network 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.

## **Uso dei social media nei momenti di emergenze o calamità naturali**

In caso di emergenza o calamità naturali che colpiscono il territorio, soltanto i canali/profili istituzionali ufficiali dell'ente sono autorizzati a diffondere informazioni ai cittadini, di concerto con il Centro Operativo Comunale di Protezione Civile.



## **Protezione dei dati personali veicolate tramite i social media (Facebook, Instagram e Twitter)**

Il trattamento dei dati personali degli utenti risponderà alle policy in uso sulla piattaforma utilizzata.

Sono trattati nel rispetto delle leggi italiane sulla privacy i dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati. Il trattamento dei dati personali è effettuato nel rispetto del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche e integrazioni.

Titolare del trattamento è il Comune di Ostiglia. Responsabili del trattamento sono i Dirigenti delle strutture competenti per materia ai quali l'interessato si può rivolgere per richiedere informazioni relative esclusivamente ai dati personali.

### **Art. 4 - Modalità di iscrizione alla pagina social del Comune di Ostiglia**

**Cosa sono i Social Media (SM):** I Social Media sono ambienti sociali che si differenziano dai media tradizionali per diversi aspetti. In particolare permettono di ascoltare, entrare in relazione e creare comunità attraverso la creazione di contenuti (co)generati dagli utenti. Per "Social Media", in questo documento, intendiamo tutte le piattaforme sociali e web, fra cui:

- Siti di business & social networking (e.g. Facebook, LinkedIn, Google+, Yammer, ..)
- Piattaforme di blogging & microblogging (Twitter, Wordpress, .. compresi i blog personali)
- Piattaforme di video and photo sharing (Flickr, Instagram, YouTube)
- wiki & online collaborations (es: Wikipedia)
- forum (es: Google group, ..)
- chat & instant messaging (whatsapp)
- piattaforme di geolocalizzazione (Foursquare)

L'iscrizione degli utenti/dei cittadini alle diverse piattaforme è libera, frutto di una scelta personale e mai obbligata dall'Ente/Amministrazione.

Qualsiasi utente iscritto ad una delle piattaforme social media può decidere di esser informato agli eventi/notizie del proprio comune "seguendo" l'account/pagina/profilo/sito istituzionale che il Comune di Ostiglia ha attivato/attiverà sui diversi canal social media (ad oggi il nostro Comune è presente sulle piattaforme di più ampio uso tra i cittadini quali Facebook, Instagram e Twitter).

Ciascun utente può interagire liberamente con i contenuti pubblicati dal Comune sui canali social media, nel rispetto e nella correttezza delle altrui opinioni, nell'osservanza della



# COMUNE DI OSTIGLIA

Provincia di Mantova

---

**netiquette** (insieme di regole informali che disciplinano il buon comportamento di un utente sul web di Internet) e sempre nella consapevolezza di essere personalmente responsabile dei contenuti inseriti e delle conseguenze giuridiche di dichiarazioni e comportamenti. Qualsiasi comportamento lesivo di quanto già espresso all'art.2 del presente documento sarà oggetto di denuncia alle Autorità competenti per le attività illecite o illegali dallo stesso compiute.

Qualsiasi utente può scrivere dei post (moderati come descritto all'art. 3), 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 degli account/pagina/profilo/sito istituzionale del Comune di Ostiglia sono pubblici per tutti gli iscritti alle diverse piattaforme social pur se gli stessi non "seguono" il profilo o non sono "fan" della pagina.

## **Art. 5 - 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 ripetute (almeno due), l'amministratore della pagina si riserva, previa ammonizione all'interessato, di segnalarlo ai responsabili della piattaforma, richiedendone il bando per impedire ulteriori interventi.

## **Art. 6 - Attivazione, sospensione o limitazione del servizio**

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

## **Art. 7 - Norme finali**

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



# COMUNE DI OSTIGLIA

Provincia di Mantova

Qualora le società proprietarie delle piattaforme dovessero 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. n. 196/2003, *Codice in materia di protezione dei dati personali*;
- *Regolamento UE 2016/679* (in sigla **RGPD** Regolamento Generale sulla Protezione dei dati);
- Legge n. 241/1990, *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;
- D.Lgs. n. 267/2000, *Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali*;
- Legge n. 28/2000, *Disposizioni per la parità di accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie e per la comunicazione politica*.

## Art.8 - 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 Ostiglia. 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.

(fonte: wikipedia.com)

**Netiquette:** insieme di regole informali che disciplinano il buon comportamento di un utente sul web di Internet.

**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.

## TITOLO II

### MESSAGGISTICA ISTANTANEA WHATSAPP

#### Art. 9 – Attivazione e caratteristiche del servizio.



# COMUNE DI OSTIGLIA

Provincia di Mantova

---

Il comune di Ostiglia attiva una linea di comunicazione con i propri cittadini attraverso l'applicazione di messaggistica istantanea WhatsApp.

Il servizio viene denominato **infOstiglia** ed è attivo al numero: 331 8107186.

Il servizio è rivolto a cittadini, anche non residenti, che intendono ricevere informazioni di pubblica utilità, scadenze comunali, modifiche alla viabilità, eventuali stati di emergenza, iniziative ed eventi in programma nel Comune di Ostiglia. Il servizio **infOstiglia** è un canale di comunicazione gratuito.

I messaggi vengono inviati in modalità broadcast, quindi senza possibilità per i singoli utenti di vedere o controllare i contatti altrui.

## **Art. 10 – Modalità di iscrizione e cancellazione al servizio.**

Per accedere al servizio occorre salvare il numero di telefono: 331 8107186 sulla rubrica del proprio smartphone e inviare un messaggio attraverso l'applicazione Whatsapp con il seguente testo: **“ATTIVA ISCRIZIONE”**.

Con tale adempimento l'utente fornisce il proprio assenso all'attivazione del servizio del comune di Ostiglia di messaggistica istantanea WhatsApp e accetta di entrare nella lista dei contatti WhatsApp dell'Ente, ma anche di non poter né chiamare né inviare messaggi attraverso il medesimo canale.

Con l'invio del messaggio di iscrizione, l'utente dichiara di aver letto e accettato la presente policy e autorizza il comune di Ostiglia a trasmettere informazioni tramite WhatsApp.

Per rimuovere la propria iscrizione al servizio, l'utente dovrà inviare il messaggio **“DISATTIVA ISCRIZIONE”**. A tutela della privacy i messaggi sono inviati in modalità broadcast.

Il servizio, viene attivato in via sperimentale ed è attivo **dal lunedì al venerdì in orario 9-13.**

In casi di necessità, il servizio potrà fornire informazioni anche fuori dall'orario indicato.

Per eventuali informazioni e segnalazioni sul servizio o se ci sono state difficoltà nella registrazione, scrivere una email all'indirizzo: [comunicazione@comune.ostiglia.mn.it](mailto:comunicazione@comune.ostiglia.mn.it)

## **Art. 11 – Tutela dei dati personali - Regolamento UE 2016/679 (in sigla RGPD Regolamento Generale sulla Protezione dei dati);**



# COMUNE DI OSTIGLIA

Provincia di Mantova

---

Il titolare del trattamento dei dati personali è il comune di Ostiglia. I dati saranno trattati esclusivamente per l'esecuzione delle operazioni relative al servizio di Whatsapp del comune, denominato **infOstiglia**.

A tal fine i dati potranno essere trasmessi a soggetti terzi che svolgono funzioni strettamente connesse e strumentali all'operatività del servizio. Il trattamento sarà effettuato attraverso l'utilizzo di strumenti informatici, telematici o cartacei per i quali sono impiegate misure di sicurezza idonee a garantirne la riservatezza e ad evitarne l'accesso a soggetti non autorizzati. In qualunque momento l'iscritto può far valere i diritti previsti dal Regolamento Europeo *UE 2016/679*.

L'iscrizione al servizio **infOstiglia** del comune di Ostiglia, da parte dell'utente rappresenta di per sé esplicita accettazione della Informativa sul trattamento dei dati personali.

\*o\*o\*o\*o\*