



# COMUNE DI CASTELCOVATI

## PROVINCIA DI BRESCIA

---

### LINEE GUIDA PER LA GESTIONE E LA SOCIAL MEDIA POLICY DEI PROFILI ISTITUZIONALI DEL COMUNE DI CASTELCOVATI SUI SOCIAL MEDIA

\*\*\*\*\*

#### **ART. 1 – OGGETTO E FINALITÀ DEGLI STRUMENTI SOCIAL**

1. Il Comune di Castelcovati riconosce internet e il mondo delle interazioni sociali sul web strumenti fondamentali per raggiungere gli obiettivi di maggior partecipazione dei cittadini alla vita sociale, politica ed istituzionale.
2. Il presente documento delinea le modalità di gestione e di utilizzo delle pagine istituzionali del Comune di Castelcovati attivate sui social media (es: Facebook, Instagram, Twitter, ecc), fatta salva la possibilità della Giunta Comunale, qualora ravvisasse la necessità, nel corso del tempo, di istituire ulteriori pagine istituzionali da destinarsi a progetti/iniziative *ad hoc* (anche di durata limitata) e le presenti linee guida sono da ritenersi applicabili anche alle suddette pagine istituzionali.
3. La presente policy è pubblicata sul sito internet istituzionale del Comune di Castelcovati, all'indirizzo [www.comune.castelcovati.bs.it](http://www.comune.castelcovati.bs.it) e sui social media, ove questo sia possibile. L'adesione alla pagina comporta l'automatica accettazione delle presenti linee guida oltre a quelle generali dei singoli social media.
4. E' fatto divieto a terzi non autorizzati dal Comune di Castelcovati di aprire social network che utilizzano il nome e/o il logo del Comune di Castelcovati o che possano indurre il cittadino comune a ritenere che si tratti di un sito/pagina/profilo del Comune di Castelcovati.
5. Le presenti linee guida integrano e/o sostituiscono l'art.23 rubricato "Utilizzo di Facebook" del vigente Regolamento della Biblioteca Comunale "Gianni Rodari" di Castelcovati, per le parti contrarie alle presenti linee guida.
6. Il Comune di Castelcovati valuta, a seconda delle necessità e in relazione a quanto ritenuto maggiormente strategico per le finalità di cui al presente documento, l'iscrizione alle diverse piattaforme social disponibili sul web. Di tale iscrizione la cittadinanza sarà informata mediante pubblicazione sul sito web e comunque mediante gli strumenti ritenuti adeguati alla massima trasparenza.
7. A tal proposito, l'Amministrazione comunale, oltre al proprio sito istituzionale [www.comune.castelcovati.bs.it](http://www.comune.castelcovati.bs.it), riconosce il proprio profilo istituzionale presente in:
  - **Facebook** e rinvenibile al seguente indirizzo web:  
<https://www.facebook.com/ComuneCastelcovati/>
  - **Instagram** e rinvenibile al seguente indirizzo web:  
[https://www.instagram.com/comune\\_di\\_castelcovati/](https://www.instagram.com/comune_di_castelcovati/)
  - **Twitter** e rinvenibile al seguente indirizzo web:  
<https://twitter.com/CCastelcovati>e quello della Biblioteca comunale "Gianni Rodari" di Castelcovati presente in:
  - **Facebook** e rinvenibile al seguente indirizzo web:  
<https://it-it.facebook.com/bibliotecacastelcovati/>

#### **ART. 2 – GESTIONE DEL PROFILO E CONTENUTI**

1. Il titolare delle pagine istituzionali comunali è il Sindaco, in qualità di legale rappresentante dell'Ente, al quale spetta il compito di stabilire l'indirizzo editoriale della pagina. Il Sindaco può delegare la gestione della pagina a uno o più dipendenti comunali, o ad altri incaricati,

anche esterni, per le attività di redazione dei contenuti (ovvero pubblicazione di informazioni, atti, notizie e quant'altro), e si riserva il ruolo editoriale per i casi di emergenza e di rendicontazione di attività che si svolgono fuori dall'orario di lavoro degli uffici comunali. L'elenco delle persone autorizzate alla gestione della pagina viene individuato con separato provvedimento del Sindaco.

2. In base alle caratteristiche intrinseche di ogni social media si valuterà la creazione diretta di account o l'utilizzo della figura dell'"amministratore" che potrà rispondere ad un profilo personale esistente o da creare ad hoc.
3. Il Sindaco custodirà tramite gli uffici comunali le credenziali di accesso a dette pagine/profili. Alla cessazione del mandato del Sindaco p.t., si procederà alla modifica delle credenziali di accesso e/o alla rettifica presso il social media dell'elenco "amministratori". Le credenziali verranno inoltre modificate ad ogni variazione dell'elenco delle persone autorizzate all'accesso o ogni qualvolta il Sindaco lo ritenga opportuno.
4. La presenza del Comune di Castelcovati sui social media ha puramente finalità istituzionale, pertanto i contenuti in essi inseriti saranno prevalentemente orientati a:
  - a) informare la cittadinanza su servizi (pubblici o privati in convenzione), condizioni metereologiche rischiose, emergenze, chiusure al traffico, chiusura degli uffici, scioperi, modulistica, storia locale, l'adozione di ordinanze contingibili ed urgenti di interesse generale, ecc;
  - b) organizzare campagne informative di qualsiasi genere, escluse quelle politiche/promozionali di particolari gruppi politici o sindacali;
  - c) diffondere informazioni, foto/video su eventi, manifestazioni ed iniziative organizzate e/o co-organizzate, patrocinate dal Comune di Castelcovati, nonché tutte le manifestazioni e/o informazioni di interesse pubblico generale, in particolar modo quelle relative al territorio comunale e dei dintorni, nonché rendicontarne l'avvenuta messa in atto a posteriori;
  - d) pubblicare informazioni/comunicazioni/notizie di carattere generale ritenute di interesse pubblico generale;
  - e) finalità di marketing territoriale e di promozione del territorio e delle sue particolarità ed eccellenze, nonché archivio digitale di notizie e foto storiche;
  - f) diffondere comunicati stampa, notizie, foto o video che abbiano finalità istituzionali e che vedano direttamente coinvolti il Sindaco e/o gli Assessori e promuovere campagne informative;
  - g) rendere note le decisioni della Giunta Comunale che siano ritenute di maggiore interesse e utilità per la cittadinanza, con rimando agli atti ufficiali dell'Amministrazione pubblicati sul sito istituzionale;
  - h) auguri e/o ringraziamenti, congratulazioni da parte del Sindaco e della Giunta Comunale;
  - i) i ringraziamenti nei confronti di Sindaci e Assessori comunali per opere svolte nel corso del loro mandato.
5. Lo spazio istituzionale sui social media non può sostituirsi alle competenze specifiche degli uffici comunali e non può rispondere alle segnalazioni e richieste informative di carattere generale.
6. Considerata le peculiarità comunicative dei diversi social media, la medesima notizia, informazione, ecc potrà essere divulgata con testi e linguaggi, e/o immagini e video a corredo differenti tra loro o rispetto al contenuto pubblicato sul sito web istituzionale. Si precisa che i contenuti della pagina web istituzionale, per le finalità che persegue, sono anche diversi rispetto a quelli proposti nei social media.
7. Per comunicazioni e/o problematiche personali e per segnalare disservizi gli utenti sono pregati di contattare in via esclusiva il Comune mediante i canali ufficiali illustrati sul sito internet Comunale e sulla pagina istituzionale stessa. Qualora un social media non permettesse di disattivare la messaggistica privata e/o configurare un bot che inviti a comunicare via email, gli eventuali messaggi pervenuti non verranno considerati e non

costituiranno un'alternativa ai canali ufficiali che è necessario utilizzare per tutte le comunicazioni tra cittadino e Comune.

8. L'accesso per la consultazione delle pagine del Comune di Castelcovati è in modalità "pubblica", quindi libera ed aperta a tutta la community presente sul social media in oggetto, composta da "followers" potenziali della pagina. Qualsiasi utente iscritto ai social media può cliccare sul cosiddetto bottone "mi piace / segui" (diventando "follower" della pagina). Qualora l'utente non desiderasse ricevere notifiche dalla pagina (ad esempio pubblicazione di nuovi post) può seguire le istruzioni del social media in oggetto per disabilitarle.
9. Il soggetto che diventerà "follower" del portale istituzionale sui social media del Comune di Castelcovati dovrà essere riconoscibile con foto chiara, non dovrà usare pseudonimi o acronimi, fatte salve le associazioni di facile identificazione, gli Enti e le istituzioni in genere; nel caso in cui, per libera scelta, l'utente non voglia porre le foto in chiaro, deve avere nella scheda "informazioni" i dati sufficienti per la riconoscibilità. Chi non rispetta questi requisiti potrebbe essere soggetto ad un blocco nella visione della pagina.
10. Nei social media ognuno è comunque responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime. Sono inoltre espressamente vietati:
  - a) gli insulti di qualsiasi genere, i commenti devono essere rispettosi delle idee altrui e sempre nei limiti del commento e non dell'insulto;
  - b) i contenuti diffamatori, offensivi, volgari, pornografici, pedopornografici, blasfemi e discriminatori di ogni genere;
  - c) i messaggi/commenti sarcastici e denigratori, minacce e in generale atteggiamenti violenti;
  - d) i link riconducibili a siti con contenuto pornografico, pedopornografico, worms, trojans o virus in genere;
  - e) l'utilizzazione della pagina come mezzo per pubblicizzare un partito od un esponente politico, se non nell'espletamento della sua eventuale funzione istituzionale;
  - f) le apologie di ideologie politiche, religiose, o qualsiasi enfattizzazione di superiorità di una razza, etnia, nazionalità, religione, ideologia o credo religioso;
  - g) i contenuti di carattere commerciale con scopi di lucro;
  - h) i contenuti o le immagini non idonee per un pubblico di minore età, come quelli contenenti frasi o video cruenti;
  - i) commenti che risultino fuori argomento rispetto alla discussione di un determinato post (off topic);
  - j) commenti o post che presentano dati personali e sensibili;
  - k) interventi inseriti reiteratamente e commenti che si trasformano in una chat personale tra utenti;
  - l) commenti e post scritti per disturbare la discussione o offendere chi gestisce e modera la pagina;
  - m) è vietato scrivere i post utilizzando tutte maiuscole, su internet equivale a gridare. Ugualmente, è vietato postare utilizzando ripetutamente compressioni lessicali non tipiche della lingua italiana tipo "X", "Cmq", "Ke" o similari;
  - n) È vietato scrivere commenti, messaggi ed altro in lingue diverse dall'italiano (fatta eccezione per brevi citazioni con traduzione a parte);
11. E' vietato postare messaggi che, col pretesto di inoltrare semplici "segnalazioni" o disfunzioni, possano far iniziare una serie di commenti e contro risposte che vadano a ledere le attuali e/o passate Amministrazioni del Comune di Castelcovati, infatti come descritto ai precedenti commi 2 e 4 del presente articolo, i social media non devono essere considerati come "luogo virtuale" per segnalare disservizi o per effettuare comunicazioni personali.
12. Il Comune di Castelcovati in nessun caso ed in alcun modo sarà responsabile:
  - di eventuali furti di identità o abusi vari perpetrati ai danni di "follower" che interagendo con la pagina lasciano tracce visibili pubblicamente della loro presenza sui social media. Ogni singolo "follower" deve tenere un comportamento rispettoso dell'etica e delle norme di buon uso dei servizi di rete, consapevole di essere personalmente responsabile, civilmente e penalmente, a norma delle vigenti leggi, degli eventuali contenuti inseriti e delle

conseguenze giuridiche delle dichiarazioni e comportamenti. La responsabilità si estende anche alla violazione degli accessi protetti, di copyright e delle licenze d'uso.

- di post e commenti che rappresentano l'opinione dei singoli e non quella dell'Ente e di cui l'autore ne è il solo responsabile.

- di post e commenti, ivi compresi quelli di stampo politico, che dovessero avvenire con riferimento ad una notizia pubblicata, ma condivisa dagli utenti, ove tali discussioni avverranno sul profilo/pagina/gruppo di altri iscritti al social media.

13. L'eventuale violazione di leggi 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 Castelcovati.

### **ART. 3 – VIGILANZA SUI CONTENUTI**

1. L'attività di vigilanza e controllo sull'uso improprio o illegale delle pagine istituzionali è esercitata dal Sindaco o dai soggetti da questo autorizzati. I soggetti vigilanti (moderatori) hanno quindi facoltà di rimuovere commenti o post in contrasto con le presenti linee guida. Ovviamente l'attività di vigilanza potrebbe essere effettuata anche in tempi sensibilmente differiti dalla pubblicazione dei commenti in oggetto, pertanto l'eventuale moderazione di un commento a distanza di tempo è da ritenersi possibile e conforme alle linee guida.
2. Il Sindaco e tutti i soggetti identificati alla carica di moderatore delle pagine sono da ritenersi non responsabili per l'utilizzo delle stesse da parte degli utenti non essendo possibile, per la natura stessa dei social media la sorvegliabilità ventiquattro ore su ventiquattro e sette giorni su sette.
3. L'attività di vigilanza e controllo viene effettuata secondo i dettami delle presenti linee guida e secondo le più comuni regole del buon senso.
4. La decisione di rimuovere e bloccare gli eventuali utenti indisciplinati, qualora non si tratti di una violazione grave tale da determinare l'immediata rimozione, è assunta ad un secondo richiamo scritto mediante messaggio privato, secondo quanto stabilito nel successivo comma 5 del presente articolo.
5. La decisione di rimuovere e bloccare gli eventuali utenti che contravvengono alle presenti linee guida è assunta dal Sindaco (o suo delegato) è comunicata mediante messaggio privato all'utente (se l'utente prevede la 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 delle rappresentanze politiche in seno al Consiglio Comunale né nei confronti di tutti gli altri iscritti alla pagina.
6. Gli utenti che non acconsentono a ricevere messaggi privati dalla pagina del Comune, saranno immediatamente bannati alla prima occasione di comportamento in contrasto con le presenti linee guida.
7. Il Sindaco, analizzate le singole situazioni, potrà stabilire di "riabilitare" soggetti sospesi o di riammettere commenti e/o informazioni rimosse.
8. Stante la difficoltà materiale di monitorare integralmente tutti i contenuti, si auspica un aiuto concreto da parte di tutti gli utenti al fine di creare un'atmosfera serena ed amichevole.
9. Tutti i membri del Consiglio Comunale, della Giunta, i dipendenti Comunali e i membri delle commissioni e/o consulte (anche temporanee) nell'interagire con le pagine istituzionali, sono tenuti ad un comportamento consono alla carica ricoperta, a loro è richiesto un rigore nei modi e nei termini se possibile maggiore rispetto a quanto richiesto agli altri utenti, e di prestare attenzione all'attinenza col tema trattato.
10. Il Sindaco potrà decidere di limitare il servizio durante le pause estive, natalizie e pasquali ovvero limitare o sospendere il servizio per altri motivi, opportunamente comunicati agli utenti sulle piattaforme on-line stesse.

Per quanto non previsto dalle presenti "**linee guida per la gestione e la social media policy dei profili istituzionali del Comune di Castelcovati sui social media**", si rimanda alle norme nazionali vigenti in materia ed in particolare:

- L. n.150/2000 “Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”;
- D.Lgs n.196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali” e s.m.i., al Regolamento Europeo della Privacy n. 679/2016 e D.lgs n.51/2008; - D.Lgs n. 267/200 “Testo unico delle leggi sull’ordinamento degli enti locali”;
- L.n.69/2009 “Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile”;
- L. n.28/2000 “Disposizioni per la parità di accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie e per la comunicazione politica”;
- L. n.241/1990. “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi”;

---

## GLOSSARIO DEI NEOLOGISMI

**Account o profilo:** registrazione telematica effettuata da una persona fisica o giuridica ad un social network per ottenere le credenziali di accesso e una identificazione reale o fittizia, allo scopo di interagire con altre identificazioni reali o fittizie.

**Amicizia virtuale:** relazione bidirezionale che viene creata tra due identità di un social network.

**Avatar:** immagine che rappresenta la persona, può essere una foto, un’immagine, un logo o un personaggio stile cartoon che ci assomiglia.

**Ban/Bannare/Bannato:** escludere un utente dall’account/pagina cui è iscritto a causa di comportamenti scorretti.

**Banner:** è una forma di pubblicità rappresentata da un’immagine statica, attiva o interattiva spesso posta all’inizio della pagina web il quale contiene un messaggio promozionale rivolto agli utenti.

**Bot:** sono dei software che, accedendo alla Rete sfruttando gli stessi canali utilizzati da utenti in carne e ossa, sono in grado di svolgere i compiti più vari in maniera completamente autonoma.

**Chat:** sistema di messaggistica istantanea, molti social network hanno un sistema di chat interno.

**Commento:** opinione data in risposta ad un post sui social media.

**Condividere:** pubblicare materiale sui social media visibile (condiviso) con amici e altri utenti.

**Cover:** su Facebook, l’immagine grande e orizzontale visibile in cima ai diari e alle pagine.

**Diario:** scheda di Facebook dove sono raccolti tutti i post di una persona/pagina.

**Facebook:** social media e social network presente su internet.

**Fan:** persona che segue gli aggiornamenti di una determinata pagina di Facebook.

**Flood:** pubblicazione di post multipli con contenuto simile o identico.

**Follower e Following:** su Twitter, Pinterest e altri social media, rappresentano rispettivamente le persone che seguono gli aggiornamenti di una pagina o di un’altra persona.

**Gruppo di discussione o gruppo:** è una bacheca virtuale, generalmente moderata da una o più identità, alla quale si iscrivono e in cui si incontrano virtualmente identità in possesso di account di social network.

**Hashtag:** La parola è preceduta dal simbolo # che identifica una parola chiave, utilizzata anche come espressione di ricerca, che marca e segna un contenuto.

**Identità:** account o profilo che ha completato con successo la creazione di un account di social network, ottenendo una identificazione reale o fittizia.

**Instagram:** social media e social network basato sull’applicazione di filtri e sulla condivisione di foto.

**Like:** azione compiuta da un utente sui social network per far conoscere il proprio apprezzamento ad una pagina, un post o un commento.

**Link:** collegamento (tra pagine diverse).

**Linkare:** collegare, rendere un "qualcosa" disponibile con maggior semplicità da un sito a un altro.

**Log in/out:** accedere ed un uscire dal proprio account.

**Malware o virus:** indica qualsiasi software creato allo scopo di causare danni a un computer, ai dati degli utenti, o ad un sistema informatico su cui viene eseguito.

**Moderazione:** diritto concesso ai moderatori delle identità che gestiscono una pagina od un gruppo di discussione di cancellare i post non conformi alle regole di pubblicazione, al buon costume o comunque con contenuti offensivi, lesivi della dignità altrui, fuori tema oppure inidonei e di bannare temporaneamente o definitivamente gli autori di tali post.

**Nickname:** pseudonimo usato dagli utenti di Internet per identificarsi senza usare il proprio nome reale.

**Netiquette:** regole comportamentali per moderare una community (presente nel tab della fan page Facebook).

**Off Topic:** contributo alla discussione non inerente all’argomento generale della discussione stessa.

**Pagina “istituzionale” del Comune di Castelvotati:** è la bacheca virtuale del social network, gestito e moderato dal Comune, alla quale si collegano numerose entità di un social network, nella quale sono riportate informazioni, immagini, foto, video di interesse per l’Ente proprietario della pagina.

**Post:** messaggio testuale o audiovisivo pubblicato su un social network.

**Postare:** scrivere una frase di qualsiasi tipo su un social network e pubblicarla.

**Retweet:** su Twitter, l’attività di condividere sul proprio profilo il tweet di altri utenti.

**Social media:** sono applicazioni basate su internet che permettono la creazione e lo scambio di contenuti generati dall'utente. In questo senso i social media sono delle piattaforme digitali che permettono a chiunque di condividere testi, immagini, audio e video e raggiungere immediatamente un pubblico globale.

**Social network:** rete sociale intesa come gruppo di persone unite tra loro da interessi comuni, che decidono di costruire una "comunità" on line, appunto, intorno agli interessi che hanno da condividere.

**Taggare:** originariamente inteso come l'etichettare o identificare una persona presente in una foto, oggi consente di associare ad un proprio post una o più identità in modo tale che il post sia visibile anche nelle loro bacheche personali.

**Tweet:** su Twitter, rappresenta il post pubblicato sul proprio profilo.

**Twitter:** social media e social network presente su internet.

**Trojan:** trattasi di un programma con scopi malevoli le cui funzionalità sono nascoste all'interno di un programma apparentemente utile; è dunque l'utente stesso che installando ed eseguendo un certo programma, inconsapevolmente, installa ed esegue anche il programma nascosto.

**Troll:** persona che si intromette in discussioni o commenta post e foto con messaggi volutamente provocatori a scopo denigratorio; si consiglia di evitare di cadere nelle provocazioni e di innescare inutili dibattiti che potrebbero ledere l'immagine aziendale.

**Upload:** caricare un video, documento o un file su un sito internet.

**Widget:** componenti precostituiti e personalizzabili che possono essere inseriti in un sito internet per permettere ai visitatori di interagire coi social media