



CITTÀ DI ARESE  
CITTÀ METROPOLITANA  
DI MILANO

# SOCIAL MEDIA POLICY

---



# Social Media Policy del Comune di Arese (MI)

approvata con deliberazione G.C. n. 24 del 28.03.2024

La Social media policy esterna definisce le regole di comportamento che gli utenti sono tenuti a osservare quando interagiscono con le pagine istituzionali del Comune di Arese sui social network.

Il documento è destinato ai cittadini ed è reso disponibile sul sito web istituzionale del Comune di Arese ([www.comune.arese.mi.it](http://www.comune.arese.mi.it)) e tramite link inseriti nelle pagine/profili/canali istituzionali sui social network.

## Finalità

Il Comune di Arese utilizza Internet e i social media per informare, comunicare, ascoltare i cittadini e dare loro accesso ai servizi, ampliare la partecipazione e la trasparenza. Attraverso i social network il Comune favorisce la partecipazione, il confronto e il dialogo con i propri interlocutori. In questi spazi e con queste attività, l'Amministrazione intende perseguire finalità istituzionali e d'interesse generale.

Commenti e post degli utenti, che dovrebbero sempre presentarsi con nome e cognome, rappresentano l'opinione dei singoli e non quella dell'Amministrazione comunale, che non può essere ritenuta responsabile della veridicità o meno di ciò che viene postato sui canali da terzi, entità giuridiche o naturali.

## Responsabilità della gestione dei social network

I canali/profili/pagine del Comune di Arese sui social network sono gestiti dall'Ufficio Comunicazione, in collaborazione con altri uffici.

Gli account social istituzionali oggi presenti sono:

1. Sito istituzionale: [www.comune.arese.mi.it](http://www.comune.arese.mi.it)
2. Pagina Facebook "Comune di Arese": <https://www.facebook.com/profile.php?id=100063816017619> - a cura dell'ufficio Staff e Comunicazione, in collaborazione con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico
3. Profilo Instagram " @comuneareseofficial": <https://www.instagram.com/comuneareseofficial/> – a cura dell'ufficio Staff e Comunicazione
4. Pagina Facebook "Biblioteca comunale Arese": <https://www.facebook.com/profile.php?id=100064829642734> – da gennaio 2024 è curata dall'Azienda speciale consortile CSBNO – Culture Socialità Biblioteche Network Operativo, a seguito del conferimento della gestione dei servizi bibliotecari, delle attività culturali e di eventi diversi, previsto con deliberazione del Consiglio comunale n. 97 del 19 dicembre 2023
5. Profilo Instagram " @centrocivicoagora": <https://www.instagram.com/centrocivicoagora/> - da gennaio 2024 è curata dall'Azienda speciale consortile CSBNO – Culture Socialità Biblioteche Network Operativo, a seguito del conferimento della gestione dei servizi bibliotecari, delle attività culturali e di eventi diversi, previsto con deliberazione del Consiglio comunale n. 97 del 19 dicembre 2023
6. Canale Telegram "Comune di Arese" – a cura dell'ufficio Comunicazione
7. Canale YouTube: <https://www.youtube.com/@comunearese458> con caricamento dei dati a cura del CED – Centro Elaborazione Dati
8. Canale Whatsapp "Comune di Arese" (attivazione marzo 2024), a cura dell'ufficio Staff e Comunicazione

Gli amministratori, i consiglieri comunali e i dipendenti che desiderino intervenire nelle conversazioni social del Comune possono farlo utilizzando i loro account/profili personali, dei quali mantengono la responsabilità.

## **Contenuti**

Il Comune di Arese tramite i propri account sui social informa i cittadini su servizi, progetti, iniziative, bandi, stato dei lavori pubblici, chiusure stradali, notizie di pubblica utilità, scadenze, opportunità di coinvolgimento e partecipazione dei cittadini, promozione del territorio.

Il Comune può condividere e rilanciare occasionalmente contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità realizzate da soggetti terzi (altri enti o cittadini della comunità). Pur verificandone per quanto possibile la precisione e l'attendibilità, l'Amministrazione non si assume la responsabilità per eventuali informazioni errate o non aggiornate.

La presenza di spazi pubblicitari a margine delle pagine dei social network utilizzati dal Comune non è sotto il controllo dell'Amministrazione, ma è gestita in autonomia dagli stessi social network.

Tutti i contenuti pubblicati sui canali social del Comune di Arese - testi, fotografie, infografiche, video e multimedia - sono da considerarsi in licenza Creative Commons CC BY-ND 3.0 [<http://creativecommons.org/licenses/by-nd/3.0/it/deed.it>]: possono cioè essere riprodotti liberamente, ma devono sempre essere accreditati al canale originale di riferimento.

## **Richieste di informazione e segnalazioni**

I canali social istituzionali non sostituiscono i tradizionali canali di contatto con gli uffici comunali, i cui recapiti sono disponibili sul sito istituzionale: <https://comune.arese.mi.it/amministrazione/uffici/>

I canali social non possono essere utilizzati per la presentazione di istanze, domande o modulistica. Per i servizi online del Comune di Arese c'è un'apposita sezione "Servizi online" sul sito istituzionale: <https://comune.arese.mi.it/#hai-bisogno-di-aiuto>

Eventuali richieste o domande pubblicate dagli utenti possono essere inoltrate agli uffici competenti al fine di fornire risposte e informazioni. I tempi di risposta variano in base all'orario (es. non è possibile avere risposta in orario notturno) e alla tipologia di richiesta. Nel caso in cui i canali social non siano lo strumento adeguato per soddisfare la richiesta, il Servizio Comunicazione informerà sulla corretta modalità/ufficio a cui rivolgersi.

Il canale ufficiale per raccogliere segnalazioni su disservizi è sul sito istituzionale nella sezione "Servizi online/Fare una segnalazione": <https://servizi.arese.comune.cloud/>

Si invita a non presentare segnalazioni anonime e a non pubblicare dati personali propri o di terzi o altri elementi che potrebbero consentire l'identificazione di persone.

Le pagine del Comune di Arese sui social network non possono essere utilizzate per la denuncia di reato, le notizie pubblicate non hanno alcun valore giuridico e la loro diffusione non può avere valore di notifica.

## **Regole di utilizzo e moderazione**

Tutti hanno il diritto di intervenire ed esprimere la propria libera opinione. Nei canali social del Comune di Arese non è prevista alcuna censura preventiva. Tuttavia, saranno rimossi commenti e post che violino le condizioni espresse in questo documento.

La moderazione avviene a posteriori ed è finalizzata unicamente al contenimento, in tempi e modi ragionevolmente esigibili, di eventuali comportamenti contrari alle norme d'uso.

In particolare, questi canali non possono essere usati per pubblicare post e commenti che siano discriminatori e/o offensivi nei confronti di altri utenti, presenti o meno alla discussione, di enti, associazioni, aziende o di chi gestisce e modera i canali social, per nessuna ragione.

Non saranno tollerati insulti, turpiloquio, volgarità, offese, minacce o atteggiamenti che ledano la dignità personale, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza. Verranno inoltre moderati: i commenti che risultano fuori argomento rispetto alla discussione di un determinato post (off topic); i commenti o i post che presentano dati sensibili; gli interventi inseriti reiteratamente; i commenti e i post scritti per disturbare la discussione o offendere chi gestisce e modera i canali social; lo spam commerciale.

Non sono ammessi contenuti che violino il diritto d'autore né l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati, né sarà tollerata alcuna forma di pubblicità o promozione di interessi privati.

La privacy delle persone va rispettata: i riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano la sfera personale di terzi vanno evitati.

L'interesse pubblico degli argomenti è un requisito essenziale: i social network del Comune non possono essere usati per affrontare casi personali.

Per chi dovesse violare ripetutamente queste condizioni o quelle contenute nelle policy degli strumenti adottati, ci riserviamo il diritto di usare il ban o il blocco per impedire ulteriori interventi e di segnalare l'utente ai responsabili della piattaforma ed eventualmente alle Forze dell'Ordine preposte.

### **Accessibilità**

Ogni piattaforma di social media è responsabile del livello di accessibilità informatica garantito ai propri utenti.

### **Privacy**

Il trattamento dei dati personali nelle varie piattaforme social è regolato dai termini di servizio che ogni utente accetta al momento della registrazione.

La pubblicazione di contenuti e le altre attività di gestione da parte dell'Ente nei propri account ufficiali sui social media avviene nel rispetto dell'art. 13 GDPR – Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (UE/2016/679) del Parlamento Europeo relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.

L'informativa estesa è reperibile sul sito internet (<https://www.comune.aresse.mi.it>) al seguente link: <https://comune.aresse.mi.it/privacy/privacy-informative/>

La gestione di immagini e videoriprese di iniziative pubbliche, attività e laboratori (anche relative a minori), saranno trattate ai sensi della normativa vigente, quindi la loro pubblicazione avverrà secondo quanto disposto dall'art. 97 della Legge n. 633/1941 "Non occorre il consenso della persona ritratta quando la riproduzione dell'immagine è giustificata dalla notorietà o dall'ufficio pubblico coperto, da necessità di giustizia o di polizia, da scopi scientifici, didattici o culturali, o quando la riproduzione è collegata a fatti, avvenimenti, cerimonie di interesse pubblico o svoltisi in pubblico".

Qualora, durante lo svolgimento di attività correlate alle funzioni svolte per conto del Titolare, gli utenti acquisiscano dati attraverso dispositivi di proprietà (es. immagini, fotografie, filmati, registrazioni audio, documenti, ecc), l'utente dovrà rimuoverli quanto prima dagli archivi del proprio dispositivo, onde evitare che lo smarrimento o il furto dello stesso possa mettere a disposizione di soggetti non autorizzati dati personali trattati per conto del Titolare.

In caso di smarrimento o furto di un dispositivo contenente dati personali trattati per conto dell'ente, è necessario segnalare immediatamente l'accadimento ai Sistemi Informativi, al fine di valutare eventuali azioni di mitigazione del danno.

È possibile utilizzare dispositivi di proprietà (Bring Your Own Device - BYOD) per trattare dati dell'organizzazione solo se tale utilizzo è compatibile con le procedure di sicurezza previste nel contesto lavorativo e se preventivamente approvato dal rispettivo referente. Sul dispositivo dovranno essere applicate le medesime misure di sicurezza in uso per gli strumenti aziendali.

Inoltre, il trattamento dei dati personali viene effettuato ai sensi dell'art. 6 par. 1 lett. E) del Regolamento UE n. 679/2016 - Trattamento necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri – nello specifico promozione dell'attività istituzionale e culturale dell'ente.

**Contatti:**

Servizio Comunicazione

mail: [comunicazione@comune.aresse.mi.it](mailto:comunicazione@comune.aresse.mi.it)

Ultimo aggiornamento: marzo 2024