



SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA PER LA PAGINA FACEBOOK e L'ACCOUNT INSTAGRAM OGGI A COMO

(Approvata con Deliberazione di Giunta Comunale n. 165 del 21/05/2025)

1. Premessa

La Social Media Policy Esterna Oggi a Como (di seguito SMPEO) è il codice di condotta che regola la relazione sui social media, tra l'Ente Comune di Como (di seguito Ente) ed i suoi utenti.

Le pagine social ufficiali del progetto Oggi a Como sono la pagina Facebook e il profilo Instagram, identificate dal nome utente “@oggiacomo”.

La presente SMPEO è redatta in conformità a quanto disposto dalle “Linee Guida per i siti web della PA – Vademecum Pubblica Amministrazione e social media” del Ministero della Funzione Pubblica, nonché di quanto previsto dall'art. 54 del D.Lgs. n. 165/2001 e dal DPR n. 62/2013.

Il rispetto di tutti i principi disciplinati dal presente documento è finalizzato alla creazione di un ambiente online inclusivo e rispettoso.

La premessa costituisce parte integrante della presente SMPEO.

2. Finalità

L'Ente utilizza gli account social di Oggi a Como per:

- Aumentare la visibilità del sito oggiacomo.it.
- Promuovere gli eventi a Como e nel territorio circostante.
- Coinvolgere la comunità locale e i turisti.
- Fidelizzare il pubblico e creare una community attiva.
- Posizionare oggiacomo.it come punto di riferimento per gli eventi a Como.

I contenuti divulgati dall'Ente tramite il profilo Oggi a Como non devono intendersi come alternativi rispetto a quelli previsti dagli obblighi istituzionali di pubblicità e trasparenza.

3. Contenuti

I profili social di Oggi a Como riprendono in parte i contenuti e le tematiche già presenti sul portale tematico Oggi a Como.

La presenza di eventuali spazi pubblicitari a margine dei contenuti pubblicati nelle pagine dei social network non è sotto il controllo dell'Ente, ma è gestita in autonomia dagli stessi social network. L'Ente non assume, pertanto, alcuna responsabilità rispetto a dette attività promozionali.

4. Indicazioni per la gestione

La gestione degli strumenti social è coordinata dal dirigente del Servizio Comunicazione.

I canali social dell'Ente veicolano propri contenuti testuali, fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali, nel rispetto della normativa sul Diritto d'autore, del copyright e/o con licenza "Creative Commons Attribuzione - Non commerciale": possono essere riprodotti liberamente, ma devono sempre essere accreditati al canale originale di riferimento.

L'Ente non promuove e non condivide comunicazioni lesive della riservatezza o che rappresentano notizie prive di fondamento o non autorizzate dalla fonte originaria.

5. Regole di accesso e di utilizzo per gli utenti

La visibilità dei canali social di Oggi a Como è libera e aperta a tutti.

I canali social dell'Ente non svolgono servizio diretto di risposta all'utenza e non si sostituiscono al ruolo e alle competenze specifiche dell'Ente. Segnalazioni, richieste e domande devono essere inviate attraverso il portale www.segnala.comune.como.it.

Non sarà quindi consentita la messaggistica privata (messenger) e, laddove possibile e consentito dalle piattaforme, verrà attivato un sistema di risposta automatico che riporterà all'utilizzo della piattaforma e delle modalità corrette.

L'accesso degli utenti ai canali social istituzionali e tematici dell'Ente è limitato alla pubblicazione di commenti ai contenuti, qualora i commenti non vengano limitati dagli incaricati alla gestione dei canali.

Il soggetto che decide di pubblicare commenti nei suddetti canali può liberamente esprimersi in forma propositiva o critica, non ricorrendo in alcun caso a locuzioni o affermazioni volgari, scurrili, di stampo razzista o che possano ledere la sensibilità o l'orientamento politico o religioso della comunità.

I commenti, le foto, i video e altro materiale grafico inserito devono rispettare i requisiti dell'interesse generale, della critica positiva, del rispetto della riservatezza e del trattamento dei dati personali delle persone.

Ogni utente deve tenere un comportamento rispettoso dell'etica e delle norme di buon uso dei servizi di rete ed è direttamente responsabile, civilmente e penalmente, a norma delle vigenti leggi, per l'uso del servizio. La responsabilità si estende alla violazione degli accessi protetti, della privacy, del diritto di autore e delle licenze d'uso.

Il dipendente del Comune di Como che, nell'utilizzo personale dei social network, interagisce con il profilo social Oggi a Como, non può pubblicare immagini che lo ritraggano con simboli o fregi riconducibili all'Amministrazione, o in divisa per coloro che la indossino, se non previa autorizzazione.

Il dipendente si astiene inoltre dal diffondere commenti o informazioni, compresi foto, video, audio, che possano ledere l'immagine dell'Amministrazione e dei suoi rappresentanti, l'onorabilità di colleghi, nonché la riservatezza o la dignità delle persone. Si impegna a mantenere un comportamento corretto, ineccepibile ed esemplare nelle azioni di condivisione o interazione con terzi, ispirato all'equilibrio, alla ponderatezza, al rispetto delle altrui opinioni.

La pubblicazione dei contenuti può essere sottoposta a procedura di moderazione da parte degli incaricati alla gestione dei canali, per contenere eventuali comportamenti contrari alle norme d'uso.

In caso di mancato rispetto della presente policy e delle norme di legge, l'Ente si riserva la possibilità di cancellare i contenuti, bloccare gli utenti, segnalarli ai filtri di moderazione del social network ospitante. Si pone, in ogni caso, in capo all'Ente, l'obbligo di denunciare all'Autorità giudiziaria eventuali reati.

Gli utenti sono tenuti a rispettare sui canali social di Oggi a Como le seguenti regole di netiquette:

- a) esporre la propria opinione con correttezza e misura, rispettando le opinioni altrui;
- b) requisito essenziale per gli interventi è l'interesse pubblico e generale: non è possibile utilizzare canali social dell'Ente per scopi diversi da quelli istituzionali dell'Ente né per affrontare casi personali;
- c) rispettare sempre la privacy delle persone: vanno evitati riferimenti a fatti o a dettagli, così come la pubblicazione di immagini privi di rilevanza pubblica e/o che ledano la sfera personale di terzi.

Saranno rimossi dallo staff tutti i post, i commenti o i materiali audio/video che:

- a) presentino un linguaggio inappropriato e/o un tono minaccioso, violento, volgare o irrispettoso;
- b) contengano offese, minacce, insulti all'Ente o a terzi;
- c) presentino contenuti illeciti o che incitano a compiere attività illecite;
- d) presentino contenuti a carattere osceno, pornografico o pedopornografico, o tale da offendere la morale comune e la sensibilità degli utenti;
- e) abbiano un contenuto discriminatorio per genere, razza, etnia, lingua, credo religioso, opinioni politiche, orientamento sessuale, età, condizioni personali e sociali;
- f) promuovano o sostengano attività illegali e/o che violano il copyright o altre norme, anche riguardo i marchi registrati
- g) siano classificati come spam
- h) siano "off topic" ovvero non pertinenti rispetto all'argomento del post a cui si riferiscono

6. Moderazione e orari di presidio

Per moderazione si intende l'attività svolta dagli amministratori dei profili istituzionali e ufficiali del Comune durante l'interazione tra gli utenti della specifica piattaforma.

La moderazione avverrà nei seguenti orari: lunedì e mercoledì 9/12 – 15/17 | martedì, giovedì e venerdì 9/12.

Non è sempre garantita un'interazione in tempo reale.

Si sottolinea l'importanza del ruolo degli utenti nel segnalare interventi offensivi od inappropriati affinché l'Amministrazione possa provvedere alla loro cancellazione o rimozione.

7. Policy specifica per ciascun Social Network

1. Facebook policy

I profili Facebook che seguono abitualmente la pagina di Oggi a Como non vengono automaticamente seguiti dall'Ente.

Gli utenti, pagine, gruppi etc possono:

- postare sul proprio profilo Facebook testi, foto o video citando Oggi a Como;
- riguardo i post che saranno notificati come “menzioni” (“tag”), i soggetti incaricati della gestione valuteranno se condividerli sulla bacheca, mettere una reazione oppure commentare il post
- condividere sui propri profili social i post pubblicati dall'Ente;

2. Instagram Policy

Le foto e le immagini possono essere commentate, nel rispetto delle regole di moderazione alle quali si rinvia; sono apprezzati commenti, proposte e suggerimenti da parte dei visitatori; non è garantita la risposta diretta; laddove si ravvisi l'utilità del tema e l'adeguatezza dello stile comunicativo, il personale che cura e gestisce il social potrà rispondere ai commenti.

I profili Instagram che seguono abitualmente il profilo dell'Ente non vengono automaticamente seguiti dall'Ente.

8. Trattamento dei dati personali

Il trattamento dei dati personali degli utenti segue le policy in uso nelle diverse piattaforme utilizzate (Facebook e Instagram).

I dati e gli interventi inseriti sono visibili e consultabili da qualsiasi utente che acceda ai profili social istituzionali e sono indicizzabili e reperibili anche dai motori di ricerca generalisti.

I dati dei visitatori dei profili istituzionali del Comune di Como sono utilizzati nel rispetto di quanto previsto dalla normativa in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 “RGPD” e Decreto Legislativo 309 giugno 2003, n. 196 “Codice privacy” e s.m.i.). Circa i trattamenti di dati personali effettuati dai gestori di social network, ai quali partecipi il Comune, si rimanda alle informazioni da questi rese attraverso le rispettive privacy policy.

Il Comune di Como, in qualità di titolare del trattamento, tratta i dati personali conferiti dall'utenza attraverso la visita e l'interazione con i propri profili istituzionali, nell'ambito delle proprie finalità istituzionali, esclusivamente per gestire le interazioni con l'utenza (commenti, post pubblici, etc.) e per

l'adempimento di obblighi di legge, e in ogni caso nel rispetto della normativa vigente. La base giuridica del trattamento è rappresentata dall'articolo 6 paragrafo 1 lettere e) e c) del Regolamento UE 2016/679, in quanto il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico e, nel caso di obblighi di legge, per l'adempimento di un obbligo legale cui è soggetto il titolare del trattamento.

I dati personali sono trattati dalle persone autorizzate alla moderazione dei contenuti della pagina social creata, designate ai sensi dell'art. 2-quater del decreto legislativo n. 196/2003. La moderazione dei contenuti può comportare la rimozione di contenuti che violino la presente social media policy, come descritto all'art. 5. Qualora il Comune si avvalga di soggetti esterni per la gestione delle pagine social create, questi ultimi sono nominati responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679.

I contenuti sono conservati all'interno delle pagine per il periodo di attivazione delle pagine, ferma restando la rimozione di contenuti di cui all'art. 5 o da parte dell'utente autore di un contenuto.

Per ogni approfondimento relativo al trattamento dei dati personali è possibile consultare la Privacy policy dell'Ente pubblicate sul sito istituzionale a questo indirizzo: www.comune.como.it

9. Contatti

Gli utenti possono rivolgere segnalazioni (ad esempio violazioni del copyright o della proprietà intellettuale o eventuali reclami) a <https://segnala.comune.como.it>