



Comune di Settimo Milanese

Linee Guida per il funzionamento e l'utilizzo dei canali social e delle pagine web istituzionali del Comune di Settimo Milanese

Approvate con deliberazione della Giunta Comunale n. 183 del 4/11/2025

1 - Oggetto

Queste linee guida disciplinano la gestione ed il funzionamento degli account già attivi e attivabili sui social network e delle pagine istituzionali di siti, da parte del Comune di Settimo Milanese, nonché le modalità di pubblicazione, di accesso alle informazioni in essi contenute e di interazione con gli utenti. Si tratta di una delle diverse forme attraverso le quali si articola l'offerta di comunicazione e partecipazione attiva della vita amministrativa dell'Ente, proposta e gestita dal Servizio Comunicazione. Assolvono contemporaneamente alla funzione di Social Media Policy, fornendo sia le regole di gestione operativa sia le norme di comportamento per gli utenti esterni (Netiquette).

Con l'espressione "social network" si intendono tutti quei portali che consentono di creare e diffondere informazioni ad un gruppo definito di persone (followers) attraverso profili dedicati, ovvero una delle forme più attuali ed evolute di comunicazione che riunisce un qualsiasi gruppo di persone connesse tra loro da diversi legami sociali, che vanno dalla conoscenza casuale, ai rapporti di lavoro, ai vincoli familiari fino all'appartenenza ad un determinato territorio o comunità.

2 – Principi e finalità

Il Comune di Settimo Milanese riconosce Internet ed i social network quali strumenti fondamentali per la manifestazione della libertà di pensiero e di espressione così come sanciti dall'art. 21 della Costituzione della Repubblica Italiana e dall'art. 10 della Convenzione europea per la salvaguardia dei diritti dell'uomo e delle libertà fondamentali. L'Amministrazione identifica in Internet e nei social network una straordinaria opportunità per rafforzare l'esercizio della cittadinanza attiva e li considera un luogo di accesso alle informazioni, senza alcuna discriminazione.

La presenza sulla rete e sui social network costituisce un'interfaccia complementare ai tradizionali strumenti di comunicazione, utile a migliorare l'efficacia e la tempestività dell'informazione e partecipazione dei cittadini.

L'Amministrazione Comunale riconosce come la propria pagina istituzionale (sito web) e i propri profili sui diversi social network, oltre ad assolvere funzioni ufficiali normativamente previste, costituiscano una importante modalità per agevolare la comunicazione con la collettività in generale e una delle risorse da utilizzare in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali dell'Ente, come fonte per la fruibilità di documentazione, per la promozione dell'immagine dell'Ente e del territorio e per finalità generali di comunicazione e informazione. I contenuti diffusi dall'Ente attraverso i social network non sostituiscono gli obblighi di pubblicità e trasparenza fissati da norme di legge o regolamenti.

Lo spazio istituzionale sui social network non sostituisce in alcun modo le competenze specifiche degli uffici comunali e non può rispondere alle segnalazioni e richieste informative di carattere generale e particolare.

Il Comune si riserva anche la facoltà di condividere e rilanciare contenuti generati da terzi, qualora risultino di pubblico interesse. In questo caso non si assume alcuna responsabilità per eventuali informazioni errate o inesatte, ferme restando le operazioni di verifica svolte - nei limiti del possibile - sull'attendibilità dei messaggi.

Gli eventuali spazi pubblicitari che possano apparire nelle pagine gestite dal Comune non dipendono dall'Amministrazione ma sono generati automaticamente dai sistemi dei social network e social-media. Il Comune, nel rispetto della disciplina normativa e regolamentare in materia, ferma restando una valutazione di opportunità data la natura istituzionale dell'attività di comunicazione e informazione, si riserva di attivare forme di sponsorizzazione attiva sulle pagine e gli account ufficiali.

3 - Gestione degli account e delle pagine

Il titolare dell'account e della pagina istituzionale sui social network è il Comune di Settimo Milanese quale soggetto giuridico. Il Sindaco, rappresentante legale pro tempore, delega le funzioni di Social Media Manager (di seguito indicato con l'acronimo S.M.M.) dell'account e della pagina a persona in possesso di idonei requisiti professionali e competenze tecniche in materia di comunicazione e informazione. Con il medesimo provvedimento, il Sindaco individua uno o più sostituti del S.M.M., ove possibile con i medesimi requisiti del titolare.

Il S.M.M. e i suoi sostituti sono individuati tra il personale dipendente dell'Ente incardinato nel Servizio Comunicazione.

Il Sindaco, il S.M.M. e i suoi sostituti sono le uniche persone incaricate all'accesso al profilo istituzionale. I loro compiti sono:

- pubblicare i contenuti, conferendo ai medesimi uno stile idoneo al pubblico del social network interessato;
- vigilare sui commenti presenti sulla pagina, eliminando quelli non idonei o contrari a quanto stabilito dal presente documento;
- aggiornare i contenuti, modificandoli o eliminandoli secondo opportunità e in corrispondenza all'evoluzione di eventi e notizie;
- monitorare, moderare e rispondere ai commenti ricevuti, secondo le modalità di cui al paragrafo 6 – “Procedura per la pubblicazione di notizie e informative varie”;

- garantire il rispetto della normativa sulla privacy, sul diritto d'autore e sulla riservatezza di cui al paragrafo 8 "Tutela della privacy".

È facoltà del Sindaco individuare tra i componenti della Giunta i soggetti che possano esercitare in sua vece o direttamente le funzioni di pubblicazione e gestione sopra indicate.

Il profilo istituzionale sui social network dovrà obbligatoriamente riportare il logo del Comune (anche elaborato in particolari ricorrenze, ma riconoscibile) e la dicitura "Comune di Settimo Milanese". Per ogni social network è consentita l'apertura di un unico profilo istituzionale.

4 - Modalità di accesso ai social media e norme di comportamento (Social Media Policy - Netiquette)

Le pagine social network del Comune di Settimo Milanese sono materialmente gestite e aggiornate dal S.M.M. (nonché dalle altre persone in possesso delle password di accesso di cui al paragrafo 2 "Principi e finalità"), che provvede a gestire le abilitazioni del profilo, ad effettuare le opportune comunicazioni, ad accreditarsi al servizio con "username" e "password", ad aggiornare i profili di accesso e ad ogni altro adempimento tecnico.

Le password di accesso sono nell'esclusiva disponibilità del Sindaco, del S.M.M. e dei suoi sostituiti.

L'accesso "lato-utente" ai diversi social network ufficiali del Comune è libero ed aperto a tutti. Colui che interviene, tramite testo, immagini o video, sui suddetti profili e pagine può liberamente esprimersi con contenuti di natura critica o propositiva, evitando il ricorso ad atteggiamenti sarcastici e denigratori, in modo da rendere il clima delle discussioni il più sereno e costruttivo possibile.

Sono espressamente vietati, da parte degli utenti esterni, i seguenti comportamenti:

- a) postare link o altro riconducibili a siti con contenuto pornografico, pedopornografico, worms, trojans, virus o malware in genere;
- b) formulare incitazioni all'odio razziale, alla violenza o discriminazione di genere, alla discriminazione per inclinazione sessuale, formulare riferimenti al nazismo e/o al fascismo, esprimere apologie di ideologie politiche, religiose, o qualsiasi enfattizzazione di superiorità di una razza, etnia, nazionalità, religione, ideologia e qualsiasi forma di estremismo e fondamentalismo;
- c) ricorrere ad immagini, locuzioni o affermazioni scurrili, bestemmie o turpiloqui in genere, che possano ledere le diverse sensibilità e i diversi orientamenti politici, religiosi e culturali presenti nella comunità;
- d) utilizzare le pagine istituzionali come mezzo per pubblicizzare o sostenere un partito, movimento, sindacato od un esponente dei medesimi, e formulare commenti con finalità di propaganda politica;

e) rivolgere insulti di qualsiasi genere, prestando attenzione a che le eventuali critiche siano sempre rispettose delle idee altrui e nei limiti del commento e non dell'insulto;

f) inserire contenuti o link di carattere commerciale con scopi di lucro ed in generale tutto quanto non riguarda il territorio di Settimo Milanese o la pubblica amministrazione in genere; è fatta salva l'ipotesi delle pubblicità automatiche dei social network o forme di sponsorizzazione come indicato al paragrafo 2 "Principi e finalità".

I commenti, i messaggi e le eventuali segnalazioni inviati dai cittadini tramite la piattaforma di messaggistica prevista dai social network non hanno valore istituzionale e non è previsto obbligo di risposta formale da parte del S.M.M. I reclami e le segnalazioni dovranno continuare a svolgersi secondo la procedura certificata stabilita dall'Ente e disponibile sul sito istituzionale.

Le pagine e i canali social vengono, di norma, monitorati e implementati dal lunedì al venerdì, garantendo comunque la necessità dell'Ente di pubblicare notizie, informazioni e materiali anche al di fuori della suddetta fascia temporale.

Il S.M.M. del profilo potrà, a sua discrezione, modificare, rifiutare di inserire o rimuovere ogni materiale che giudichi essere in violazione di quanto stabilito dalle presenti linee guida. Tali provvedimenti seguiranno una gradualità a seconda della violazione e/o abuso commesso e consisteranno, in particolare, nel preavvisare, ove possibile, il soggetto che contravviene alle regole sopra citate, richiamando il contenuto di queste linee guida (che assolvono alla funzione di Social Media Policy sugli stessi account) ed indicando la violazione. Il S.M.M. provvederà al contempo ad eliminare il post incriminato presente sulle pagine dell'Amministrazione e/o a segnalarlo tramite le apposite procedure previste dalle piattaforme, qualora ritenesse sussistente una particolare gravità. Nel caso di grave violazione e/o abuso il gestore del profilo provvederà a bloccare il colpevole con le modalità e gli strumenti messi a disposizione dal social network.

Sono fatte salve, in capo all'Amministrazione, tutte le azioni di responsabilità civile e penale nei confronti dei soggetti che commettono violazioni e/o abusi delle norme vigenti.

5 – Individuazione delle pagine e degli account istituzionali

In sede di prima applicazione delle linee guida, si considerano gli account e le pagine di social network attualmente presenti sulla rete a nome del Comune di Settimo Milanese, contenuti nel Piano di Comunicazione 2025 -2027, approvato con delibera di Giunta n.194 del 26/11/2024.

La Giunta comunale ha la facoltà di decidere, in qualsiasi momento, l'apertura e/o la chiusura di profili e pagine su altri social network. La valutazione in merito tiene conto della maggiore o minore

corrispondenza di tali social alle esigenze e ai gusti della cittadinanza e delle sue varie categorie, nonché alla continua evoluzione del panorama di tali strumenti di comunicazione.

6 – Procedura per la pubblicazione di notizie e informative varie

La pubblicazione dei contenuti sulla pagina di social network avviene a cura del S.M.M. (nonché dei suoi sostituti), che ha il compito di utilizzare un linguaggio giornalistico efficace, divulgativo, diretto e idoneo al target di riferimento del social.

Il Segretario generale, i Responsabili di Settore, il Sindaco e la Giunta hanno la facoltà di proporre all'attenzione del S.M.M. informative, notizie o immagini che ritengono meritevoli di divulgazione, avvalendosi per la comunicazione delle modalità previste dal Sistema di Gestione della Qualità.

Il S.M.M. ha la facoltà di uniformare le proposte ricevute, adattandole alle esigenze informative del momento e alle caratteristiche di utenza del social, nonché alle linee generali definite dall'Amministrazione nel proprio piano organico di comunicazione, ove adottato.

Salvo casi di effettiva straordinarietà ed urgenza, le richieste di pubblicazione devono pervenire all'amministratore-gestore esclusivamente a mezzo posta elettronica, allegando tutto il materiale necessario (testi, fotografie, ecc.). Le richieste devono essere inviate con un preavviso di almeno due giorni lavorativi rispetto alla data di prevista pubblicazione. Copia della richiesta dovrà essere inviata, per opportuna conoscenza, a tutti gli altri soggetti proponenti che potrebbero essere coinvolti e/o interessati.

I contenuti pubblicati dovranno rispondere ai criteri di:

- appropriatezza: i contenuti pubblicati sui canali social devono essere pertinenti alle finalità e attività istituzionali del Comune di Settimo Milanese o di pubblico interesse;
- veridicità: i responsabili dei contenuti dei social media devono assicurarsi che le informazioni da pubblicare siano pervenute con apposito modello certificato e siano accurate e verificabili;
- accessibilità: i contenuti social sulle diverse piattaforme vanno redatti rispettando quanto più possibile i criteri di accessibilità (es. accompagnare le immagini di locandine con post testuali, moderare l'utilizzo di emoji).

Lo stile dei post deve essere amichevole ma con la sobrietà propria di un'istituzione pubblica. Possono essere eccezionalmente pubblicati contenuti che arrivano tramite messaggio privato o mail da cittadini, associazioni o altro con iniziative, richieste di volontariato, offerte di lavoro, ecc. premettendo al testo del post l'indicazione "Riceviamo e pubblichiamo".

Dalla data di convocazione dei comizi elettorali e fino alla chiusura delle operazioni di voto, è fatto

divieto a tutte le Amministrazioni pubbliche di svolgere attività di comunicazione ad eccezione di quelle effettuate in forma impersonale ed indispensabili per l'efficace assolvimento delle proprie funzioni. Sono quindi da evitare le foto che ritraggano amministratori o che siano ascrivibili a pura comunicazione politica.

Possono essere condivisi post ritenuti utili o rilevanti per la comunità se provenienti da altri enti quali Governo, Ministeri, Regione Lombardia, Città Metropolitana di Milano, comuni o società partecipate. Non possono essere condivisi contenuti promozionali privati, opinioni personali, materiale non verificato o non allineato al ruolo istituzionale.

7 - Policy interna per il personale dipendente

Il presente paragrafo intende richiamare integralmente gli articoli 5 bis "Utilizzo delle tecnologie informatiche" e 5 ter "Utilizzo dei mezzi di informazione e dei social media" del Codice di comportamento dei dipendenti del Comune di Settimo Milanese approvato con deliberazione di G.C. n. 57 del 29/3/2022 e successivamente modificato con deliberazione G.C. n. 5 del 16/1/2024.

8 – Tutela della Privacy

Il Titolare del trattamento dei dati personali è il Comune di Settimo Milanese. Il Responsabile della Protezione dei Dati (RPD) è raggiungibile al seguente indirizzo: piazza degli Eroi 5 – 20019 Settimo Milanese (MI), email: dpo@comune.settimomilanese.mi.it

Il trattamento dei dati personali effettuato attraverso i canali social dell'Ente si basa sull'art. 6, par. 1, lett. e) del Regolamento (UE) 2016/679, in quanto necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico connesso proprie funzioni istituzionali. I responsabili dei contenuti dei profili istituzionali garantiscono il rispetto della normativa in materia di tutela e trattamento dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 "RGPD" e D.Lgs. n. 196/2003 "Codice privacy" e s.m.i.), della disciplina relativa all'accesso agli atti ed alla trasparenza (Legge n. 241/90, D.Lgs. n. 33/2013 e ss.mm.ii.) nonché in materia di segreto d'ufficio. Particolare attenzione è posta alla tutela dei dati personali dei minori: non vengono raccolti né pubblicati loro dati personali se non in presenza di un'adeguata base giuridica o previo consenso esplicito di chi esercita la responsabilità genitoriale. La presenza sui social network è sempre disciplinata dai termini di servizio specifici per ciascuna piattaforma. I responsabili dei contenuti dei profili istituzionali prendono visione delle privacy policy delle diverse piattaforme, che restano le uniche a detenere il trattamento dei dati personali degli utenti.

Le presenti linee guida rinviano all'Informativa sul trattamento dei dati personali per la gestione dei canali social istituzionali, redatta ai sensi dell'art. 13 del GDPR e pubblicata sul sito web del Comune di Settimo Milanese nella sezione "Informativa privacy" alla voce "Informativa a soggetti interessati alle pagine social dell'ente", tale informativa viene richiamata anche sui profili social istituzionali.