



COMUNE DI MONTEROTONDO

SOCIAL MEDIA POLICY DEL COMUNE DI MONTEROTONDO

Approvata con Delibera di Giunta n. 236 del 05.08.2025

REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO E L'UTILIZZO DEGLI ACCOUNT ISTITUZIONALI DEL COMUNE DI MONTEROTONDO SUI SOCIAL-NETWORK



Art. 1 – Finalità

1. Il Comune di Monterotondo utilizza i social media nell'ambito delle proprie finalità istituzionali, indicate nello Statuto, per:

- informare su proprie iniziative e attività istituzionali;
- segnalare eventi, manifestazioni, iniziative culturali e per il tempo libero;
- diffondere notizie di pubblica utilità.

2. Con i suoi profili social, l'Amministrazione Comunale di Monterotondo mette a disposizione dei cittadini nuovi canali di confronto e dibattito aperto a tutti, che si aggiungono ai canali istituzionali rappresentati dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), dagli sportelli al pubblico dei singoli servizi oltre al sito istituzionale (www.comune.monterotondo.rm.it), dove è possibile reperire le informazioni di contatto di ogni singolo ufficio.

3. Il presente documento ha l'obiettivo di creare un programma di gestione dei social media istituzionali del Comune di Monterotondo, a sostegno della credibilità e della reputazione dello stesso, nella convinzione che i social network possono consentire una relazione più diretta e una maggiore partecipazione dei cittadini alle attività del Comune.

Utilizzare i social media istituzionali del Comune comporta l'accettazione della Policy; l'uso dei canali dopo la pubblicazione di eventuali modifiche alla Policy sarà considerato accettazione delle stesse.

4. I social media istituzionali sono coordinati e gestiti dallo Staff dell'Area Comunicazione che fa capo all'Amministrazione, in collaborazione con il restante personale del Comune.

5. Per chiarezza si individuano due tipologie di policy:

- Policy interna, diretta a tutti i dipendenti, collaboratori, consulenti, fornitori, amministratori.
- Policy esterna, diretta a cittadini, imprese, associazioni e a tutti coloro che utilizzano e interagiscono con canali e pagine social dell'Ente.

6. I social media potranno essere utilizzati anche per diffondere e pubblicizzare iniziative, eventi e attività organizzate da altri enti, istituzioni e associazioni che abbiano una rilevanza pubblica o sociale.

7. I contenuti diffusi dall'Ente attraverso i social network non sostituiscono gli obblighi istituzionali di pubblicità e trasparenza, né pregiudicano il diritto di accesso agli atti amministrativi, bensì hanno lo scopo di aggiungersi ad esse per rendere maggiormente incisiva l'attività di comunicazione dell'Ente. Per la creazione e la gestione degli account nei diversi siti di social networking, così come la definizione dei ruoli e delle responsabilità, si assume a riferimento quanto disposto dalle "Linee guida per i siti web della PA – Vademecum Pubblica Amministrazione e social media" del Ministero della Funzione Pubblica.

8. Il Comune si riserva anche la facoltà di condividere e rilanciare contenuti generati da terzi, qualora risultino di pubblico interesse. In questo caso, lo staff 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.

9. Gli eventuali spazi pubblicitari sono generati automaticamente dai sistemi dei social network e social-media e non sono gestite dal Comune e non dipendono dall'amministrazione.

10. In ogni caso, le pagine e gli account sui social network non sono canali dedicati alla raccolta di segnalazioni o reclami.

Art. 2 – Definizioni

- **Comunicazioni:** tutte le comunicazioni interne ed esterne
- **Personale:** include dipendenti, collaboratori, consulenti, volontari
- **Fornitori:** le imprese, le associazioni e loro dipendenti e collaboratori che abbiano un rapporto contrattuale con il Comune di Monterotondo

- **Utenti:** tutti gli utilizzatori di servizi e attività.
- **Account o profili social istituzionali:** i canali social del Comune di Monterotondo
- **Account o profili social privati:** i canali social gestiti per uso personale dal personale e dai fornitori dell'Amministrazione comunale
- **Personale autorizzato:** dipendenti comunali espressamente autorizzati alla gestione degli account social istituzionali
- **Social media policy:** l'insieme delle regole per l'utilizzo e l'interazione con i profili social

Art. 3 – Principi e codice di comportamento nell'utilizzo dei social media

1. Il Comune di Monterotondo:

- riconosce il web e i new media tra gli strumenti principali per il raggiungimento dell'efficacia dell'informazione e della comunicazione pubblica e di emergenza.
- utilizza i Social Media con finalità istituzionali e di interesse generale per informare, comunicare, ascoltare e per favorire la partecipazione, il confronto e il dialogo con Cittadini e utenti, nell'ottica della trasparenza e della condivisione, finalizzata a concorrere all'attuazione e alla verifica del raggiungimento degli obiettivi di governo.

2. I profili istituzionali aperti sui social network dal Comune sono da considerarsi, dunque, come una risorsa aggiuntiva rispetto ai tradizionali canali di comunicazione e vanno utilizzati in coerenza con questi ultimi e rispetto alle funzioni e agli obiettivi fondamentali dell'Ente.

3. Nell'utilizzo dei propri account di social media, il dipendente utilizza ogni cautela affinché le proprie opinioni o i propri giudizi su eventi, cose o persone, non siano in alcun modo attribuibili direttamente all'Ente.

4. In ogni caso il dipendente è tenuto ad astenersi da qualsiasi intervento o commento che possa nuocere al prestigio, al decoro o all'immagine dell'Amministrazione di appartenenza o della pubblica amministrazione in generale.

5. Il dipendente si astiene da dichiarazioni pubbliche offensive nei confronti dell'Amministrazione. È pertanto fatto divieto di creare sui social networks gruppi, pagine, profili o simili riconducibili o riferibili all'Ente e di rilasciare comunque dichiarazioni o pubblicare commenti lesivi dell'immagine istituzionale dell'Amministrazione, o in violazione del segreto d'ufficio, della riservatezza, della privacy, denigratori di colleghi o superiori o in contrasto con le politiche dell'Amministrazione.

6. Al fine di garantirne i necessari profili di riservatezza, le comunicazioni afferenti direttamente o indirettamente al Servizio di assegnazione del dipendente, non si svolgono, di norma, attraverso conversazioni pubbliche mediante l'utilizzo di piattaforme digitali o social media. Sono escluse da tale limitazione le attività o le comunicazioni per le quali l'utilizzo dei social media risponde ad una esigenza di carattere istituzionale.

7. Il dipendente che accede ad un sito di social media con un account personale per propri interessi, non accede dal luogo di lavoro e nel caso possa essere comunque identificato dagli altri utenti dello stesso social network come un dipendente pubblico, tiene conto che, anche in contesto chiuso, lo spazio virtuale è uno spazio pubblico e come tale va considerato. Il dipendente si impegna a mantenere un comportamento corretto astenendosi dal discutere di problemi di lavoro e dal rendere pubblico con qualunque mezzo (compresi il web, i social media, i social network, i blog e i forum) commenti, informazioni, foto, video o audio che possano ledere l'immagine dell'ente, l'onorabilità dei colleghi, nonché la riservatezza o la dignità delle persone in relazione al ruolo ricoperto. La lesione dell'immagine dell'ente, operata tramite tali mezzi è particolarmente grave quando i giudizi sono resi possibili da informazioni assunte nell'esercizio delle proprie funzioni.

8. Fermi restando i casi di divieto previsti dalla legge, i dipendenti non possono divulgare o diffondere per ragioni estranee al loro rapporto di lavoro con l'Amministrazione e in difformità alle disposizioni di cui al D. Lgs n.33/2013, e alla Legge n. 241/1990, documenti, anche istruttori, e informazioni di cui essi abbiano la disponibilità.

9. Salvo il diritto di esprimere valutazioni e diffondere informazioni a tutela dei diritti sindacali, il dipendente si astiene da dichiarazioni pubbliche offensive nei confronti dell'Amministrazione, dei propri colleghi e dei responsabili.

10. Il dipendente deve essere autorizzato per accedere con un account istituzionale ad un sito di social media per agire in nome e per conto dell'Ente. In tal caso valgono doveri ed obblighi di diligenza, lealtà, imparzialità, buona condotta che i pubblici dipendenti sono tenuti ad osservare. Il dipendente è tenuto ad osservare le norme di cui alla vigente Policy Interna

11. Le limitazioni previste dai precedenti commi si applicano anche alle applicazioni che si trovano installate nei social media ovvero nei social network, anche indirettamente utilizzate dagli stessi o comunque ad essi collegate.

Art. 4 - Gestione della pagina/account

1. L'amministratore dei profili social del Comune di Monterotondo è il Sindaco pro tempore il quale individua un proprio staff di cui possono far parte dipendenti o altre persone di sua fiducia quali gestori e editor delle pagine/account del Comune di Monterotondo, e può, altresì, nominare altro amministratore in ausilio alla sua funzione.

2. I gestori ed editor dispongono delle password di accesso delle pagine/account che devono essere comunicate al Sindaco del Comune e che lo stesso provvederà a verificare affinché siano prontamente modificate ogni qualvolta la gestione delle pagine/account venga affidata a nuovo personale.

3. La responsabilità in termini di corretto utilizzo dei social network da parte dello staff è in capo al Sindaco del Comune.

4. Il Sindaco in qualità di amministratore dei profili social del Comune di Monterotondo dovrà, per quanto possibile, documentare gli abusi e/o violazioni da parte dei relativi dipendenti e darne tempestivamente comunicazione al Segretario Generale del Comune.

5. Il presente regolamento è pubblicato come Social Media Policy sui profili social dell'Ente.

Art. 5 - Elenco degli account ufficiali

1. Il Comune è ufficialmente presente sui social media tramite le pagine e i profili elencati nell'area "social media" del sito istituzionale <http://www.comune.monterotondo.rm.it>

2. La presenza del Comune sui social media non ha l'obiettivo di sostituire i tradizionali strumenti di informazione e di comunicazione, bensì di integrarli e allargare il proprio bacino di utenza.

3. Occorre inoltre precisare che i social media non sono da considerarsi come canali di richiesta intervento: eventuali richieste in tal senso, anche se pervenute attraverso i sistemi di messaggistica integrati nei diversi social media, verranno inviati agli uffici competenti e/o si provvederà ad informare l'utente circa le corrette modalità di utilizzo del servizio e ad indicare l'Ufficio di riferimento cui è necessario rivolgersi

Art. 6 - Profili Istituzionali

1. Sono da considerarsi account social istituzionali: l'account principale del Comune di Monterotondo e tutti gli altri eventuali account tematici gestiti dai singoli Servizi, nonché le pagine/evento temporanee attuali e di futura attivazione.

2. Tutti gli account social istituzionali devono contenere il logo ufficiale del Comune di Monterotondo e la dicitura "del Comune di Monterotondo" nelle note informative a esplicitare con chiarezza l'appartenenza al social network comunale.

3. La loro apertura e chiusura deve essere autorizzata dal Sindaco, che, in qualità di rappresentante legale dell'Ente, ne custodisce le credenziali di accesso e ne garantisce la trasmissione al proprio successore.

4. Il Comune si riserva di segnalare eventuali casi di violazione della proprietà intellettuale o di abuso dell'identità e dell'immagine dell'ente, anche tramite account falsi (cosiddetti fake), ai gestori delle piattaforme e, se necessario, alle autorità giudiziarie competenti.

5. La gestione ordinaria dei canali social istituzionali è affidata al personale dell'Amministrazione comunale, individuato dal Sindaco, costituito in un "Staff di Comunicazione/Ufficio Stampa".

6. Quanti abilitati alla pubblicazione di contenuti sui profili principali si attengono alle più comuni regole di trasparenza, correttezza ed efficacia comunicativa, privilegiando le informazioni di pubblica utilità come supporto alla semplificazione e facilitazione della vita dei cittadini e come accesso agli atti della Pubblica amministrazione che hanno un impatto sui cittadini.

7. Gli eventi organizzati da privati o associazioni sono diffusi e rilanciati solo se patrocinati dall'Ente secondo le modalità previste dalla relativa normativa in tema di patrocini e/o se ritenuti di pubblica utilità.

8. I contenuti pubblicati sono di interesse generale e rispettano le norme sulla privacy; sono evitati riferimenti a fatti o dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano la sfera personale di terzi.

9. Non sono pubblicati contenuti di natura commerciale.

10. I profili istituzionali non possono essere utilizzati per la propaganda politica ed elettorale e operano nel rispetto della disciplina sulla par condicio e sul silenzio elettorale.

Art. 7 - Contenuti

1. I contenuti diffusi attraverso gli account social istituzionali del Comune di Monterotondo, non sostituiscono gli obblighi istituzionali di pubblicità e trasparenza, ma costituiscono una risorsa aggiuntiva rispetto ai tradizionali canali di comunicazione.

2. I contenuti della comunicazione attuata attraverso i social network sono, come tutti i contenuti della comunicazione istituzionale, quelli indicati dall'art. 1, comma 5, della L. n. 150/2000, e, segnatamente, quelli finalizzati a:

1. illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative, al fine di facilitarne l'applicazione;
2. illustrare le attività delle istituzioni e il loro funzionamento;
3. favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
4. promuovere conoscenze allargate e approfondite su temi di rilevante interesse pubblico e sociale;
5. favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
6. promuovere l'immagine delle amministrazioni, nonché quella dell'Italia, in Europa e nel mondo, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi d'importanza locale, regionale, nazionale ed internazionale;
7. accorciare la distanza fra cittadini e istituzioni rispondendo alla crescente richiesta di interazione costruttiva.
8. promuovere campagne informative di qualsiasi genere, escluse quelle politiche e/o promozionali di particolari gruppi politici;
9. diffondere foto e/o video di eventi organizzati direttamente dal Comune o, in taluni casi di particolare rilevanza, anche solo co-organizzati o patrocinati;
10. diffondere comunicati stampa o materiale fotografico che abbiano finalità istituzionali;
11. incentivare il marketing territoriale e la promozione del territorio condividendo eventi e manifestazioni.

3. I contenuti elaborati in base ai principi di cui al precedente comma 2), le modalità e i tempi di comunicazione sono contenuti in un piano editoriale redatto tenendo conto delle esigenze di comunicazione emerse di volta in volta (a titolo di esempio: eventi, comunicazioni istituzionali, atti da condividere con la cittadinanza, etc.).

4. Tali contenuti possono riguardare comunicazioni sulle attività e i servizi erogati, comunicati stampa, pubblicazioni e documenti ufficiali, novità normative, informazioni su iniziative ed eventi di settore, immagini e video istituzionali e relativi a eventi a cui l'Ente partecipa. Devono essere scritti con trasparenza, correttezza ed efficacia comunicativa, privilegiando le informazioni di pubblica utilità.

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

6. Occasionalmente possono essere condivisi contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità realizzate da soggetti terzi (altri enti, testate di informazione web); in questi casi l'Amministrazione comunale si limita a verificare l'attendibilità della fonte ma non ne certifica i contenuti.

7. Gli eventi organizzati da privati o associazioni sono normalmente diffusi e pubblicizzati se patrocinati dall'Amministrazione comunale, o ritenuti particolarmente significativi e rilevanti per la cittadinanza sul sito internet del Comune nella apposita sezione.

8. Occasionalmente e a discrezione dello Staff di Comunicazione gli eventi di particolare importanza per la città, organizzati da privati o associazioni potranno essere promossi anche sui social del network con post specifici o in modo aggregato.

9. La presenza di eventuali spazi pubblicitari a margine dei contenuti pubblicati nelle pagine dei social network non è sotto il controllo del Comune di Monterotondo, ma è gestita in autonomia dagli stessi social network.

10. Il Comune non si assume alcuna responsabilità per i contenuti di pubblico interesse forniti e prodotti da terzi come:

- eventuali informazioni errate e/o non aggiornate
- Foto e/o video non regolamentate dalla liberatoria/consenso per pubblicazione immagini fotografiche e riprese audio-video (ex art. 96 L. 633/1941 – Legge sul Diritto d'Autore)
- Dati sensibili non regolamentati dall'informativa trattamento dei dati personali (artt. 13 e 14 regolamento UE 2016/679)

11. Coloro che dovessero comparire nelle foto pubblicate dall'Amministrazione Comunale sui propri canali social e non ne desiderassero la pubblicazione, possono comunicarlo al personale dello Staff di Comunicazione, che valuterà se oscurare parte dell'immagine o rimuovere le foto segnalate. Allo stesso modo, chi riscontri errori, omissioni e inesattezze in materiali, informazioni e dati pubblicati, o qualsiasi violazione dei propri diritti in relazione ad essi, può rivolgersi al personale dei servizi di Comunicazione. In particolare, nel caso di accidentali violazioni del diritto di proprietà nella pubblicazione di post, commenti, link, immagini o materiali audio/video da parte dell'Amministrazione della pagina, il personale provvederà tempestivamente a rimuovere i materiali interessati in seguito a specifica segnalazione in merito.

Parte I – Social Media Policy Interna

Art. 8 – Oggetto e finalità

1. In base a quanto indicato nelle "Linee guida per i siti web della PA" previste dalla Direttiva n. 8 del 26 novembre 2009 del Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione e nel relativo Vademecum "Pubblica amministrazione e social media" curato da Formez PA per conto del medesimo Ministero, le modalità d'uso dei siti di social networking da parte del personale, tanto nell'attività professionale quanto nella propria vita privata, si possono distinguere in due casi specifici: uso in rappresentanza dell'Ente e uso privato.

2. La SMP Interna fornisce dunque le principali norme di comportamento da osservare sia che si utilizzino account social istituzionali, sia che si usino account social privati, ma riferiti a persone o attività che svolgono prestazioni o hanno ruoli direttamente inerenti al Comune di Monterotondo.

3. L'intenzione non è di scoraggiare o limitare indebitamente l'espressione personale o le attività online, ma di rendere edotto e tutelare personale dipendente, collaboratori e fornitori dal potenziale danno che possono causare (direttamente o indirettamente) all'Ente/i, e di conseguenza a sé stessi, con l'uso poco accorto degli account social privati.

4. Ogni persona è infatti direttamente responsabile del contenuto che pubblica a titolo personale e ne risponde di fronte alla legge, ma anche, se in violazione del Codice di Comportamento dei dipendenti, disciplinarmente, a tal fine si richiama l'art. 14 ter del codice di comportamento integrativo del Comune di Monterotondo, approvato con DGC n. 326 del 12/12/2024

5. La SMP Interna si rivolge e si applica quindi a:

- chi si occupa di amministrare i canali social del Comune di Monterotondo;
- tutti i dipendenti, consulenti, collaboratori, fornitori del Comune di Monterotondo, oltre agli amministratori e ai politici del Comune di Monterotondo (*per questi ultimi solo per quanto contenuto alle lettere a – b – c – e – f – g – i dell'elenco seguente*) che utilizzano propri account social privati.

Art. 9 – Uso privato dei Social Network

1. Il personale e i fornitori del Comune di Monterotondo, che utilizzano profili social privati per i propri interessi, devono impegnarsi a mantenere un comportamento corretto e rispettoso dell'organizzazione presso cui prestano attività e attenersi a quanto previsto dal D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 - Regolamento recante Codice di Comportamento dei dipendenti pubblici e dal codice di comportamento integrativo del Comune di Monterotondo approvato con DGC n. 326 del 12/12/2024.

2. I dipendenti e i collaboratori, fornitori del Comune, nella configurazione, utilizzo e gestione dei propri account privati sui social media, sono tenuti a rispettare le seguenti norme di comportamento:

- devono osservare un comportamento pubblico rispettoso dell'organizzazione presso la quale lavorano o prestano servizi;
- devono considerare lo spazio virtuale del social network come spazio pubblico e non privato, in particolare per quanto riguarda il lavoro e le tematiche che attengono al Comune;
- rispettare quanto previsto nel Codice di Comportamento dei dipendenti comunali;
- specificare che le opinioni espresse hanno carattere strettamente personale e non impegnano in alcun modo l'Amministrazione.
- I dipendenti e i collaboratori, fornitori possono liberamente condividere sui propri profili privati i contenuti diffusi dai canali social del Comune, quali informazioni su iniziative e o progetti nonché video, immagini e/o infografiche.

2. Nello specifico al personale e ai fornitori non è consentito, anche nei propri account social privati:

- a) utilizzare, divulgare e pubblicare informazioni e documenti di cui dispongono o siano venuti a conoscenza nello svolgimento di attività e prestazioni effettuate per il Comune di Monterotondo, sia che riguardino sé stessi, terze parti (partner, istituzioni, utenti, stakeholder, etc...) o servizi e progetti (salvo espressa e preventiva autorizzazione o salvo non siano già presenti sugli account social istituzionali dell'Ente/i), né anticipare l'esito di decisioni o azioni proprie o altrui o fornire informazioni e notizie relative a procedimenti o atti, in corso o in fase di conclusione;
- b) condividere o diffondere foto, video o altro materiale multimediale che riprenda locali comunali e personale (ad eccezione di eventi pubblici che si svolgono presso la sede di lavoro o se in possesso di esplicita autorizzazione delle strutture e delle persone coinvolte);
- c) aprire blog, pagine o altri canali a nome del Comune di Monterotondo, o che trattino argomenti riferiti all'attività istituzionale dell'Ente/i;
- d) utilizzare il logo o l'immagine del Comune di Monterotondo (salvo espressa e preventiva autorizzazione dell'Ente);
- e) diffondere, condividere o mostrare apprezzamento a dichiarazioni pubbliche offensive dell'immagine Comune di Monterotondo (salvo il diritto di esprimere valutazioni e diffondere informazioni a tutela dei diritti sindacali e il legittimo diritto di critica)
- f) diffondere, condividere o mostrare apprezzamento a commenti o messaggi minatori o ingiuriosi,

- riferiti a personale, fornitori e amministratori Comune di Monterotondo;
- g) mostrarsi con divise o strumentazioni ed equipaggiamenti forniti dall'Ente o all'interno di sedi, edifici, uffici del Comune di Monterotondo (salvo espressa e preventiva autorizzazione);
 - h) affermare o far intendere di parlare a nome del Comune di Monterotondo (salvo espressa e preventiva autorizzazione);
 - i) utilizzare l'identità di altro personale o fornitore.

3. Inoltre, nell'uso dei propri account social privati devono attenersi a queste ulteriori regole:

- a) in caso scelgano di rendere noto il proprio ruolo o legame con il Comune di Monterotondo, o sia reso noto da altri, specificare nelle informazioni biografiche personali, che le opinioni espresse hanno carattere personale e non rappresentano posizioni o strategie dell'Ente/i;
- b) rispettare la privacy dei colleghi;
- c) aderire e rispettare i Termini di utilizzo della piattaforma di social media su cui operano.

4. La violazione delle presenti regole di comportamento può comportare l'adozione da parte del Comune di Monterotondo, di azioni disciplinari sulla base di quanto indicato nel Codice di Comportamento del personale dell'Ente.

Art. 10 – Uso istituzionale dei social network

1. Solo il personale comunale espressamente autorizzato dal Sindaco può accedere agli account social istituzionali del Comune di Monterotondo, e attraverso di essi agire in nome e per conto dell'Ente.

2. La gestione degli account social istituzionale comprende l'apertura e chiusura degli account, la valutazione e la scelta dei contenuti, l'inserimento di contenuti, il monitoraggio e la presa in carico di commenti, richieste, segnalazioni, messaggi, la cancellazione di commenti che non rispettano le SMP o in violazione di legge.

3. Il personale autorizzato **deve**:

- a) divulgare e commentare solo le informazioni classificate come informazioni di dominio pubblico.
- b) assicurarsi che tutti i contenuti pubblicati siano accurati e non fuorvianti e siano conformi e pertinenti alle politiche e servizi del Comune di Monterotondo.
- c) commentare solo argomenti di espressa competenza e autorità del Comune di Monterotondo e assicurarsi che i commenti rispettino le SMP.
- d) aderire ai Termini di utilizzo del social media pertinente
- e) rispettare copyright e la normativa sulla privacy.
- f) essere educato e rispettoso verso tutte le persone con cui interagisce.

4. Il personale autorizzato **non può**:

- g) pubblicare o condividere materiale che viola il copyright e la privacy.
- h) diffondere o mostrare apprezzamento verso contenuti offensivi, osceni, diffamatori, minacciosi, molesti, discriminatori, razzisti, sessisti o illegali.
- i) utilizzare o divulgare qualsiasi informazione riservata.
- j) fare commenti o pubblicare materiale che potrebbe causare danni alla reputazione del Comune di Monterotondo, o portarne discredito.

5. Il dipendente comunale autorizzato quale Social Media Manager è deputato alla selezione dei contenuti da pubblicare e può, a sua discrezione, modificare o rifiutare di inserire o rimuovere materiale valutato essere in violazione della SMP, sia che questo riguardi documenti, foto, informazioni provenienti o detenute dal Comune di Monterotondo, sia che sia stato inserito da utenti esterni.

6. L'obiettivo è trasferire sui social le singole informazioni declinandole secondo un "*linguaggio*" consono alla specifica community da raggiungere/sollecitare ed alla specifica informazione da veicolare.

Nello specifico, la gestione dei social media istituzionali mira a:

- implementare e coordinare la presenza del Comune sui diversi social media;
- interagire con eventuali partner al fine di condividere e avviare azioni congiunte;
- coadiuvare soggetti interni e/o soggetti esterni che temporaneamente o in maniera continuativa si occupano di inserire i contenuti sui social media del Comune;
- gestire i messaggi pubblicati sui social media da utenti esterni. In tal senso si specifica che, quando richiesto, viene sempre fornita risposta nel più breve tempo possibile. Nel caso sia necessario, per assicurare la risposta più pertinente ai commenti, il personale autorizzato trasferisce le richieste agli uffici competenti. Nel caso in cui i canali social non siano lo strumento adeguato per fornire la corretta informazione, si provvederà ad informare l'utente circa le corrette modalità di utilizzo del servizio e ad indicare l'Ufficio di riferimento cui è necessario rivolgersi.

7. In particolare dovranno essere rispettate le seguenti linee di comportamento:

- l'autore dei contenuti inseriti nei social dovrà essere sempre identificabile;
- il tipo di comunicazione che l'ente persegue sui canali social è "orientata all'utente" ovvero riguarda, in via principale, la comunicazione di pubblico interesse;
- l'animazione degli spazi social può avvenire attraverso eventuali iniziative partecipative: chat, sondaggi, discussioni aperte;
- tutti i canali social aperti dovranno, dove possibile, essere collegati tra loro in modo da consentire la permeabilità e la circolarità delle informazioni pubblicate;
- la gestione delle pagine avverrà anche attraverso il monitoraggio di segnalazioni e commenti e la cura dell'interazione con gli utenti;
- i tempi di pubblicazione sono decisi nell'ambito dell'organizzazione quotidiana delle attività.
- evitare di rivelare informazioni e problematiche riguardanti l'ambito lavorativo;
- rispettare la privacy dei colleghi;
- non divulgare foto video e/o altro materiale multimediale che riprenda locali e personale senza all'esplicita autorizzazione dei titolari del diritto alla riservatezza;

8. Nel caso di apertura di pagine istituzionali e/o di progetto, nonché di pagine legate a particolari iniziative di comunicazione partecipate anche in parte dal Comune, si prevede la possibilità di accreditare altro personale, pro tempore, per l'inserimento di contenuti.

Le diverse pagine dovranno, comunque, sempre mantenere un'unica veste editoriale e rispettare le linee di comportamento online definite nel presente documento.

Parte II – Social Media Policy Esterna

Art. 11 – Regole di utilizzo

1. L'Amministrazione comunale di Monterotondo, si impegna a gestire spazi di comunicazione e dialogo all'interno dei propri profili social istituzionali chiedendo ai propri interlocutori - che hanno la possibilità di partecipare attivamente attraverso forme di interazione come commenti e messaggi - il rispetto di alcune regole.

2. Cittadini, imprese, associazioni, possono liberamente esprimersi in forma propositiva o critica pubblicando commenti ai post o scrivendo messaggi, consapevoli che nei social network ognuno è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime. Il Comune invita i suoi utenti a una conversazione educata, pertinente e rispettosa. Sui canali social del Comune non è prevista alcuna moderazione preventiva: tutti possono intervenire per esprimere la propria libera opinione, seguendo le buone regole dell'educazione e del rispetto altrui.

I commenti e i post degli utenti, devono sempre presentarsi con nome e cognome, rappresentano l'opinione dei singoli e il Comune non può essere ritenuto responsabile di ciò che viene postato sui suoi canali da terzi.

3. Non sono comunque tollerati insulti, volgarità, offese, minacce e violazioni della privacy delle persone.
4. A tutti si chiede di esporre la propria opinione con correttezza e misura e di rispettare le opinioni altrui.
5. Non è possibile utilizzare questi spazi per affrontare casi personali, in quanto l'interesse pubblico degli argomenti è un requisito essenziale.
6. Non è tollerata alcuna forma di pubblicità, spam o promozione di interessi privati o di attività illegali.
7. Non possono essere pubblicati post e commenti che siano discriminatori o offensivi nei confronti di altri utenti (presenti o meno alla discussione), enti, associazioni, aziende o di chi gestisce e modera i profili social, per nessuna ragione.
8. Non saranno tollerati insulti, turpiloquio, minacce o atteggiamenti che ledano la dignità personale, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza o altri principi costituzionalmente riconosciuti.
9. Vanno evitati riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica, atteggiamenti violenti, offensivi o discriminatori rispetto al genere, orientamento sessuale, età, religione, convinzioni personali, origini etniche, disabilità.
10. Ogni utente è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime.
Gli utenti sono tenuti:
 - a esporre la propria opinione con correttezza e misura, basandosi per quanto possibile su dati di fatto verificabili, e a rispettare le opinioni altrui;
 - a rispettare l'interesse pubblico degli argomenti senza in alcun modo utilizzare questi spazi per affrontare casi personali;
 - attenersi al tema specifico della discussione cui si partecipa, evitando di allargare il confronto in modo generico e indiscriminato.

Art. 12 – Risposte a commenti e messaggistica

1. L'obiettivo dell'Amministrazione comunale di Monterotondo è di rispondere alle osservazioni e richieste di cittadini, imprese, associazioni attraverso messaggi o nei commenti ai post ogni volta possibile, ovvero segnalare le criticità emerse agli uffici competenti per una risposta più inerente all'argomento.
2. I tempi di risposta variano in base alla tipologia di richiesta; non tutto può essere risolto attraverso i canali social media, ma sarà fatto il possibile per indicare le soluzioni migliori nei tempi minori.
3. Alle richieste sarà fornita risposta solo se pertinenti alle competenze dell'Amministrazione comunale di Monterotondo, e ai servizi da esso/i erogati. Non sarà data risposta a domande pretestuose, poste per fare polemiche o offensive.
4. Le risposte saranno fornite direttamente sul canale social utilizzato dal cittadino per la richiesta o ricorrendo alla messaggistica privata ogni qualvolta si ravvisino la possibilità che le risposte possano violare la privacy o ledere la sfera personale di terzi.
5. I social network non sono lo strumento abilitato per le segnalazioni e i reclami, come indicato al precedente art.5 comma 3.
6. I profili social dell'Amministrazione comunale di Monterotondo sono gestiti e monitorati dal lunedì al venerdì, con un presidio negli orari serali e nei giorni festivi o non lavorativi solo in caso di eventi particolari o in casi eccezionali e di emergenza in cui si reputa necessario garantire una comunicazione in tempo reale.

Art. 12 – Moderazione

1. La moderazione sui profili social istituzionali dell'Amministrazione comunale di Monterotondo avviene a posteriori, ovvero in un momento successivo alla pubblicazione, ed è finalizzata, unicamente, al contenimento di eventuali comportamenti contrari alle norme d'uso.
2. Non è prevista alcuna moderazione preventiva.

Art. 13 – Rimozione di contenuti o di utenti

1. In caso di mancato rispetto delle regole definite in questa SMP, l'Amministrazione comunale di Monterotondo si riserva la possibilità di cancellare i contenuti, allontanare gli utenti dai propri profili e segnalarli ai filtri di moderazione del social network ospitante.

2. In particolare, sono rimossi:

- locuzioni o affermazioni volgari, scurrili, di stampo razzista o sessista;
- contenuti che possano ledere la sensibilità o l'orientamento politico o religioso della comunità, che perpetuano discriminazione su lingua, religione, opinioni politiche, età, stato civile, nazionalità, disabilità fisica o mentale o orientamento sessuale;
- contenuti con riferimenti sessuali o link (collegamenti) o altro riconducibili a siti con contenuto pornografico o pedopornografico;
- link a worms, trojans, virus o malware;
- che costituiscono pubblicità o promozione di attività commerciali, di prodotti o servizi privati con fini di lucro e/o non attinenti rispetto alle attività istituzionali dell'ente;
- discriminatori, ingannevoli, allarmistici, illeciti o di incitamento a compiere attività illecite;
- informazioni che possono tendere a compromettere la sicurezza o la sicurezza dei sistemi pubblici;
- contenuti che violino l'interesse di una proprietà legale o di terzi;
- contenuti che violino il diritto d'autore o l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati.
- commenti o post che presentino dati sensibili in violazione della Legge sulla privacy, contenenti dati personali propri o di terzi, soprattutto se sensibili, o altre forme di violazione della privacy, ad esempio con riferimenti a informazioni o fatti personali o altri elementi che potrebbero consentire l'identificazione di persone
- con fine elettorale o propagandistico, osservazioni pro o contro campagne politiche o indicazioni di voto;
- messaggi contenenti dati personali (indirizzi e-mail, numeri di telefono, numeri di conto corrente, indirizzi, etc).
- contenuti creati da account fake, con nomi falsi o non riconducibili a responsabilità di enti/associazioni/persone fisiche riconoscibili;
- che costituiscono, in qualsiasi modo, violazione della normativa vigente, anche riguardo al rispetto della dignità personale, dei diritti umani e dei principi di libertà e uguaglianza.

3. Sono soggetti a moderazione e richiesta la rimozione o la modifica dei seguenti commenti e contenuti:

- non pertinenti all'argomento pubblicato (*off topic*);
- scritti per disturbare la discussione o offendere chi gestisce e modera i canali social
- spam
- Interventi inseriti ripetutamente

4. Sono bannati o bloccati coloro che violano ripetutamente queste regole o in generale quelle contenute nella SMP dell'Amministrazione comunale di Monterotondo, al fine di impedire ulteriori interventi. L'Amministrazione comunale di Monterotondo, si riserva la possibilità di segnalare tali soggetti ai filtri della piattaforma ospitante ed eventualmente all'autorità giudiziaria.

5. Sebbene sia consentito iscriversi ai social 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 immediato (interdizione dal social) dell'utente fake.

6. 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 delle persone.

7. 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, del copyright e delle licenze d'uso.

8. In caso di violazione di queste condizioni, il responsabile di ciascun account, può utilizzare le funzioni fornite da ciascuna piattaforma per segnalare i contenuti inappropriati, bloccare l'utente e/o segnalarlo ai responsabili della piattaforma e, in caso di mancato rispetto della legge, alle autorità giudiziarie competenti.

9. Per partecipare al dibattito sui canali social dell'Amministrazione Comunale è necessaria l'identificazione con nome e cognome. In caso di utilizzo di *nickname* anonimi, il personale di staff addetto alla Comunicazione provvederà alla rimozione di post e commenti anonimi. Non sono consentiti comportamenti gratuitamente polemici, in particolare se reiterati (cosiddetti "trolling" o "flame").

10. Il Comune di Monterotondo non può essere ritenuto responsabile del comportamento degli utenti. Tutto ciò che è pubblicato dagli utenti è sottoposto ai termini di servizio di ogni piattaforma di *social network* e può essere utilizzato da tali società come da condizioni generali di contratto accettate e sottoscritte al momento della registrazione (per maggiori informazioni consultare i termini del servizio delle varie piattaforme Facebook, Twitter, ecc...).

Art. 14 – Campagna elettorale

1. I social media istituzionali del Comune informano e dialogano sui temi dell'amministrazione cittadina.

2. I profili istituzionali non possono essere utilizzati per la propaganda politica ed elettorale e operano nel rispetto della disciplina sulla *par condicio* e sul silenzio elettorale.

3. Nel corso della campagna elettorale, anche nel rispetto della legge 28/2000 ss.mm.ii ("Disposizioni per la parità di accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie e per la comunicazione politica"), è vietato l'utilizzo dello spazio social e dei commenti a scopi di propaganda politica.

4. Sarà sempre tutelata la libertà di esprimere la propria opinione, ma saranno rimossi i post e i commenti che mirano a offendere e/o screditare qualunque candidato alla carica di Sindaco e/ o di consigliere comunale.

5. Per chi dovesse violare ripetutamente queste condizioni o quelle contenute nelle policy degli strumenti adottati, il Comune si riserva 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 autorità competenti.

Art. 15 – Segnalazioni, reclami, richieste di informazioni

1. I canali social non costituiscono il canale ufficiale per raccogliere segnalazioni, reclami o richieste di informazioni.

2. A segnalazioni, reclami e richieste di informazioni comunque pervenute attraverso i social media istituzionali del Comune di Monterotondo sarà risposto indicando all'utente la procedura da seguire e gli uffici comunali a cui rivolgersi,

3. Non esistono tempi minimi o massimi per le risposte e le stesse vanno intese come elementi di facilitazione di interazione con gli uffici comunali

4. Non potranno, inoltre, essere trattati casi personali, ma saranno fornite e ribadite informazioni generali di interesse comune. In ogni caso, non verranno tenute in considerazione segnalazioni anonime e a non pubblicare dati personali propri o di terzi o altri elementi che potrebbero consentire l'identificazione di persone.

Art. 16 – Responsabilità per malfunzionamenti

1. I profili social istituzionali dell'Amministrazione comunale di Monterotondo, fanno parte di piattaforme tecnologiche non di proprietà dell'Ente. Qualsiasi malfunzionamento non è quindi ad esso imputabile.

Art. 17 – Privacy

1. Si ricorda che il trattamento dei dati personali degli utenti all'interno delle piattaforme di social media è regolato dai termini di servizio delle piattaforme utilizzate (Facebook, Twitter, Telegram, You Tube) che ogni utente accetta al momento della registrazione..

2. I dati sensibili postati in commenti pubblici dei profili social istituzionali dell'Amministrazione comunale di Monterotondo sono rimossi, mentre i dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ai gestori dei canali sono trattati nel rispetto delle leggi italiane sulla privacy.

3. In particolare se un utente pubblica, attraverso un account ufficiale dell'ente, dati personali propri o di terzi, soprattutto se sensibili, o altre forme di violazione della privacy, ad esempio con riferimenti a informazioni o fatti personali o altri elementi che potrebbero consentire l'identificazione di persone, il contenuto può essere sottoposto a moderazione e se necessario rimosso senza avviso

4. L'utente deve valutare con la necessaria attenzione l'opportunità, nei propri interventi, di inserire, o meno, dati personali, compreso l'indirizzo e-mail, foto o video che possano rivelarne, anche indirettamente, l'identità o rendere identificabili altre persone e luoghi privati.

Art. 18 – Accessibilità

1. Ogni piattaforma di social media è responsabile per il livello di accessibilità informatica garantito ai propri utenti. Il Comune di Monterotondo si impegna a privilegiare, se possibile in base a quanto consentito da ciascuna piattaforma di social media, l'uso di funzionalità accessibili. L'ente non può comunque essere ritenuto responsabile per eventuali difficoltà nell'accessibilità ai contenuti da esso diffusi attraverso gli account ufficiali sui social media.

2. In ogni caso, l'ente si impegna a garantire i livelli di accessibilità informatica rispetto ai contenuti pubblicati sul proprio sito web istituzionale www.comune.monterotondo.rm.it, come previsto dalla normativa vigente.

Art. 19 – Norme finali

1. La presente Policy entra in vigore ad avvenuta esecutività della delibera di approvazione.

2. All'entrata in vigore della presente Policy, per il funzionamento e l'utilizzo degli account sui social media non sono previsti costi di registrazione e di gestione a carico del Comune.

3. Qualora le società proprietarie di tali piattaforme dovessero prevedere costi (es. canoni annuali) o si rendesse necessario ricorrere a terzi per il mantenimento dei profili o simili, la Giunta Comunale valuterà in seguito l'opportunità di stanziare o meno risorse finanziarie ad hoc.

4. Per quanto non previsto in questo documento, si rimanda alle norme nazionali, al Codice di Comportamento dei dipendenti pubblici, approvato dal DPR 16 aprile 2013 n. 62, come modificato dal D.P.R. 13 giugno 2023, n.81 e al codice di comportamento integrativo dei dipendenti del Comune di Monterotondo