

## **LINEE GUIDA PER LA GESTIONE E IL FUNZIONAMENTO DEL SITO WEB E DEI SOCIAL MEDIA DEL COMUNE**

### **Indice**

Articolo 1: oggetto e scopo.....	3
Articolo 2: principi generali.....	3
Articolo 3: riferimenti normativi.....	4
CAPO I - SITO INTERNET ISTITUZIONALE.....	5
Articolo 4: ambiti applicativi.....	5
Articolo 5: obiettivi del sito web.....	5
Articolo 6: responsabilità della gestione del sito.....	5
Articolo 7: responsabilità per la gestione tecnico-informatica del sito.....	6
Articolo 8: contenuti oggetto di pubblicazione.....	7
Articolo 9: formati per la pubblicazione.....	8
Articolo 10: responsabilità per l’inserimento e l’aggiornamento dei contenuti del sito.....	8
Articolo 11: albo pretorio online, accesso civico, tutela della privacy e del “diritto all’oblio”...9	
Articolo 12: limiti alla pubblicazione.....	9
Articolo 13: proprietà intellettuale, diritto d’autore e marchi.....	10
Articolo 14: servizi online e modulistica.....	10
Articolo 15: trattamento dei dati personali.....	11
Articolo 16: aree ad accesso riservato.....	11
Articolo 17: misurazioni della qualità e rilevazioni statistiche.....	11
CAPO II SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA.....	11
Articolo 18: ambiti applicativi e individuazione degli account social del Comune.....	12
Articolo 19: obiettivi della presenza sui social media.....	13
Articolo 20: responsabilità per la gestione dei social media.....	13
Articolo 21: contenuti per la pubblicazione sui social media.....	14
Articolo 22: stile di comunicazione e interazione.....	14
Articolo 23: uso dei social media nei momenti di emergenze o calamità naturali.....	15
Articolo 24: richieste di pubblicazione degli uffici.....	15
Articolo 25: uso degli account personali e istituzionali.....	15
Articolo 26: attività di moderazione.....	16
Articolo 27: comportamenti non consentiti ai dipendenti.....	16
Articolo 28: costi di attivazione, gestione e promozione.....	16
CAPO III - SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA.....	17
Articolo 29: contenuti pubblicati sugli account del Comune.....	17
Articolo 30: commenti e contenuti degli utenti.....	17
Articolo 31: proprietà intellettuale e diritti d’autore.....	18
Articolo 32: privacy.....	18
Articolo 33: pubblicità.....	18
Articolo 34: attività di moderazione.....	18
Articolo 35: messaggi diretti, risposte agli utenti e contatti con gli account del Comune.....	19



## Articolo 1: oggetto e scopo

1. Le linee guida:
  - a. disciplinano la gestione, il funzionamento e la manutenzione tecnica del sito web istituzionale e le relative responsabilità;
  - b. regolano le modalità di pubblicazione e aggiornamento dei contenuti e ne disciplinano le relative responsabilità;
  - c. regolano la gestione e il funzionamento della presenza istituzionale su social media, web e nuove forme di comunicazione digitale, ne definiscono le modalità di pubblicazione, di accesso, le policy di moderazione e le relative responsabilità.
2. Le linee guida integrano e non modificano quanto previsto:
  - a. dalle informative in materia di trattamento dei dati personali rilasciate ai dipendenti;
  - b. dalle lettere di incarico e designazione destinate a responsabili e incaricati e le relative istruzioni ivi contenute, così come qualsiasi altra prescrizione in materia di protezione di dati personali.

## Articolo 2: principi generali

1. Il Comune:
  - a. ritiene fondamentale attivare strumenti di comunicazione e di relazione tra istituzioni e cittadini che facilitino l'informazione, l'ascolto e migliorino la qualità dei servizi offerti;
  - b. riconosce internet e i social media quali strumenti utili a garantire la libertà di pensiero e di espressione così come sancito 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;
  - c. considera internet e i social media quali opportunità per promuovere e rafforzare la cittadinanza attiva: il loro utilizzo migliora la trasparenza amministrativa e incrementa la partecipazione dei cittadini;
  - d. promuove la presenza sui social media in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali dell'Ente e la considera quale integrazione al sito ufficiale come fonte di informazione per finalità di promozione del territorio e comunicazione in generale;
  - e. adegua la propria attività di comunicazione, di informazione, di promozione della conoscenza e di pubblicità della propria attività istituzionale e amministrativa ai principi di trasparenza e accessibilità stabiliti dalle vigenti disposizioni normative. A tali fini adotta ogni modalità, anche online, finalizzata a mettere i cittadini in condizione di conoscere le attività svolte e i servizi erogati.
2. Il sito web del Comune rappresenta lo strumento prioritario per il raggiungimento degli obiettivi di cui al comma 1; costituisce la sede aggiornata del patrimonio informativo/comunicativo pubblico del Comune nel suo complesso; deve garantire il facile accesso, la soddisfazione d'uso, l'appropriatezza e la capacità di interpretare i bisogni dell'utenza, la certezza delle fonti, l'attualità delle informazioni e la promozione di altri canali di comunicazione e di utilizzo di servizi online.
3. La presenza istituzionale del Comune sui social rappresenta uno strumento utile per stimolare la partecipazione e la libera espressione della collettività, per la comunicazione con i cittadini e per la promozione delle notizie, delle iniziative e dell'immagine del territorio; tale presenza è una risorsa che deve essere utilizzata in

coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali dell'Ente ed è da intendersi, accanto al sito ufficiale, come un'interfaccia complementare ai tradizionali strumenti di comunicazione.

### Articolo 3: riferimenti normativi

1. L'attività di gestione del sito internet dell'Ente e dei social si realizza in conformità alle seguenti disposizioni normative e linee guida (e successive modificazioni e integrazioni):
  - a. Legge 7 agosto 1990, n. 241 "Nuove norme sul procedimento amministrativo";
  - b. Legge 22 febbraio 2000, n. 28, "Disposizioni per la parità di accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie e per la comunicazione politica";
  - c. Legge 7 giugno 2000, n. 150, recante "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni";
  - d. Decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267 "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali" a norma dell'art. 31 della legge 3 agosto 1999, n. 265;
  - e. Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali";
  - f. Legge 9 gennaio 2004, n.4 "Disposizioni per favorire e semplificare l'accesso degli utenti e, in particolare, delle persone con disabilità agli strumenti informatici" e linee guida emesse da AgID ai sensi della stessa legge;
  - g. Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, "Codice dell'amministrazione digitale";
  - h. Direttiva del Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione 26 novembre 2009, n. 8, "relativa alla riduzione dei siti web delle P.A. e per il miglioramento della qualità dei servizi e delle informazioni on line al cittadino";
  - i. Decreto legislativo 14 marzo 2013 "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni";
  - j. Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati);
  - k. Linee guida sulla pubblicità legale dei documenti e sulla conservazione dei siti web delle PA, Agenzia per l'Italia Digitale, maggio 2016
  - l. Circolare n. 2 /2017 del Ministro per la semplificazione e la Pubblica Amministrazione "Attuazione delle norme sull'accesso civico generalizzato (c.d. FOIA)"
  - m. Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA, Agenzia per l'Italia Digitale, 2 settembre 2022;
  - n. Decreto Presidente della Repubblica 13 giugno 2023, n. 81, Regolamento concernente modifiche al decreto del Presidente della Repubblica 16 aprile 2013, n. 62, "Codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'art. 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165".

## CAPO I - SITO INTERNET ISTITUZIONALE

### Articolo 4: ambiti applicativi

1. Il sito internet istituzionale del Comune di Modena risponde al dominio [www.comune.modena.it](http://www.comune.modena.it) di proprietà dell'Ente ed è istituito ai sensi degli articoli 53-54 del D.Lgs 82/2005.
2. Il Comune è proprietario anche di sottodomini e domini specifici creati per esigenze di comunicazione, marketing e per la realizzazione di progetti specifici.
3. Le presenti linee guida si applicano a tutti i siti ospitati sui domini di cui ai commi 1 e 2 del presente articolo.
4. Il sito internet istituzionale e tutti i siti ospitati sui domini di cui ai commi 1 e 2 del presente articolo, quando vengono realizzati e/o aggiornati, devono rispettare le norme in vigore e le linee guida emesse dall'Agenzia per l'Italia Digitale.

### Articolo 5: obiettivi del sito web

1. Il sito viene gestito con gli obiettivi di:
  - a. illustrare le attività ed il funzionamento del Comune e promuoverne l'immagine;
  - b. attivare strumenti di comunicazione istituzionale;
  - c. illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative al fine di facilitarne l'applicazione;
  - d. assicurare l'informazione ai cittadini relativamente agli atti e al percorso dei procedimenti, promuovendo la conoscenza e facilitando l'accesso ai servizi e alle attività comunali;
  - e. garantire ai cittadini i diritti di accesso e di partecipazione;
  - f. attivare ricerche e acquisire dati e opinioni dei cittadini sull'attività comunale, nel suo complesso, allo scopo di supportare e orientare i processi decisionali, migliorare i servizi, le attività erogate e il rapporto Comune/cittadini;
  - g. favorire i processi di semplificazione;
  - h. rendere disponibili online servizi al cittadino e alle imprese;
  - i. diffondere informazioni legate al territorio, alle attività sociali, culturali, sportive e comunque di interesse promosse dalle associazioni o da altri gruppi di cittadini in accordo con l'amministrazione.

### Articolo 6: responsabilità della gestione del sito

1. La responsabilità della gestione del sito istituzionale è dell'Ufficio Comunicazione e Partecipazione, successivamente denominato "ufficio competente", che opera tramite l'Ufficio relazioni con il pubblico; tale responsabilità resta anche in caso di nuova denominazione degli uffici, in seguito a modifiche del regolamento di organizzazione dell'Ente.
2. Le responsabilità di gestione degli altri domini di proprietà del Comune sono individuate con specifico atto.
3. L'ufficio competente aggiorna periodicamente:
  - a. l'elenco dei domini di proprietà del Comune e degli uffici che ne sono responsabili;
  - b. il registro dei responsabili del procedimento di pubblicazione contenente, per ciascun responsabile, il nome, il cognome, l'e-mail, il telefono, le sezioni del sito

- di competenza, nonché i nomi, i cognomi, le e-mail e i telefoni degli operatori incaricati della pubblicazione da questi nominati;<sup>1</sup>
- c. l'elenco dei formati con cui possono essere pubblicati sul sito i contenuti.
4. Rispetto alla gestione del sito web, l'ufficio competente ha le seguenti funzioni e compiti:
- a. gestire il corretto funzionamento del sito istituzionale e gli adempimenti di carattere informativo e di comunicazione contenuti nelle presenti linee guida e nelle leggi vigenti in materia;
  - b. sovrintendere a tutte le attività finalizzate alla pubblicazione, all'aggiornamento e alla gestione ottimale del sito in tutte le sue sezioni, promuovendo la circolazione delle informazioni e verificando, periodicamente e a campione, la conformità dei contenuti pubblicati alle direttive delle presenti linee guida, con segnalazione delle eventuali difformità ai responsabili competenti;
  - c. affiancare e supportare i redattori, anche appartenenti ad altri uffici/settori, al fine di omogeneizzare la qualità e lo stile delle pubblicazioni: qualora si verificassero difformità, segnalarle prontamente all'ufficio competente;
  - d. gestire le richieste di assegnazione delle credenziali per l'accesso al Content Management System (CMS) di nuovi utenti;
  - e. coordinare le attività di aggiornamento delle sezioni del sito (creazione, modifica e cancellazione di contenuti);
  - f. ottimizzare i contenuti pubblicati per le funzioni dei motori di ricerca (SEO);
  - g. garantire l'accessibilità dei contenuti;
  - h. ricercare, elaborare e pubblicare le notizie per il web;
  - i. inviare agli utenti le newsletter periodiche;
  - j. elaborare il piano editoriale;
  - k. aggiornare la sezione istituzionale (Sindaco, Giunta, Consiglio Comunale, Segretario Generale);
  - l. supportare gli uffici, dal punto di vista tecnico, nell'implementazione dei contenuti dei siti tematici;
  - m. elaborare report periodici con analisi delle statistiche dei visitatori del sito.

## Articolo 7: responsabilità per la gestione tecnico-informatica del sito

1. La gestione (intesa come inserimento, modifica e cancellazione) dei contenuti viene effettuata attraverso un Content Management System (CMS), una piattaforma web tramite la quale utenti autorizzati possono accedere a una sezione ad accesso limitato e gestire pagine di loro competenza; gli utenti che possono accedere al CMS dispongono di adeguate credenziali di autenticazione che rispondono alla normativa vigente sulla protezione dei dati personali.
2. Al Responsabile per la Transizione Digitale (direttamente o tramite un fornitore esterno), oltre alle responsabilità definite dal Codice per l'Amministrazione Digitale (CAD), sono attribuiti i seguenti compiti e funzioni:
  - a. fornire consulenza sull'utilizzo corretto del Content Management System (CMS) del sito;
  - b. coordinare e supervisionare l'attività di gestione tecnica del sito web istituzionale, operando in qualità di amministratore di sistema del sito;
  - c. rendere il CMS conforme ai requisiti di accessibilità per le persone con limitazioni fisiche e/o cognitive;

---

<sup>1</sup>vedi anche art. Responsabilità per l'inserimento e l'aggiornamento dei contenuti del sito

- d. provvedere, direttamente o tramite i soggetti esterni deputati, all'hosting e manutenzione del sito web, alle formalità annuali relative al mantenimento del nome a dominio;
  - e. provvedere al rilascio o alla cancellazione delle credenziali di autenticazione di accesso ai soggetti che hanno il compito di inserire dati, documenti e informazioni nel sito;
  - f. modificare la struttura del sito web, inserendo nuove sezioni e/o modificando quelle esistenti sulla base degli aggiornamenti normativi e delle richieste degli uffici;
  - g. effettuare verifiche periodiche sulla disponibilità/efficienza del sito;
  - h. predisporre le misure di continuità operativa e disaster recovery relative al sito, comprensive dei backup periodici dei dati e delle prove di ripristino;
  - i. amministrare i sistemi digitali dell'Ente (amministratore di sistema).
3. La ditta fornitrice del software di Content Management System per la gestione sito web e della relativa assistenza garantisce, come da contratto di fornitura, la massima sicurezza dei dati e del patrimonio informativo presente nel sito istituzionale del Comune. In particolare:
- a. garantisce ogni cautela finalizzata a evitare la distruzione o la perdita dei dati correlati al sito internet;
  - b. evita l'accesso non autorizzato alle banche dati presenti nel sito;
  - c. consente di apportare modifiche al sito solo previo rilascio di apposite credenziali e autorizzazioni da parte dell'amministratore dello stesso;
  - d. garantisce il funzionamento del sito, la fruibilità all'utenza senza soluzione di continuità e la tempestività di intervento per ogni eventuale esigenza.

## Articolo 8: contenuti oggetto di pubblicazione

1. I contenuti minimi oggetto di pubblicazione sul sito sono quelli individuati dalla normativa vigente.
2. I contenuti pubblicati sul sito sono coerenti con gli obiettivi elencati nell'art. 5 "Obiettivi del sito web". Possono, in ogni caso, essere soggetti a pubblicazione tutti gli atti e le informazioni di pubblico interesse per i quali non sia espressamente vietata la pubblicazione.
3. I contenuti pubblicati sul sito istituzionale sono liberamente accessibili a chiunque, salvo che una norma di legge o di regolamento preveda diversamente.
4. I tempi di pubblicazione degli atti sul sito web sono quelli previsti dalla normativa vigente e dallo Statuto Comunale.
5. Le pubblicazioni effettuate su disposizioni ai sensi della normativa vigente sono collocate nelle sezioni e con le modalità previste, se specificato, oltre che in eventuali ulteriori pagine tematiche.
6. È consentita, subordinatamente alla preminente visibilità del materiale pubblicato dal Comune, la pubblicazione di materiale proveniente da gruppi locali anche informali, comunque privi di finalità lucrative dirette o indirette, a condizione che non si tratti di organizzazioni politiche, sindacali, e di categoria e comunque sempre nel rispetto delle vigenti disposizioni legislative e regolamentari.
7. I contenuti del sito devono rispondere ai requisiti di chiarezza, usabilità, accessibilità e reperibilità come indicati nella normativa vigente. Essi devono utilizzare un linguaggio appropriato, chiaro, immediato e non offensivo, in linea con le disposizioni in materia di comunicazione pubblica. Per raggiungere il fine di una comunicazione efficace, che consenta all'utente l'immediata comprensione del contenuto, è

necessario l'utilizzo di un linguaggio semplice e di una sintassi diretta, usando termini di uso corrente e non burocratici e costruzioni linguistiche lineari.

8. Le immagini e le altre risorse multimediali utilizzate sul sito internet devono essere rappresentative e ulteriormente esplicative del contenuto informativo e corredate da una descrizione. I contenuti multimediali pubblicati devono essere di proprietà dell'Ente e corredate, ove necessario, da liberatorie. Le immagini scaricate da internet devono essere libere da copyright o rese disponibili con una licenza aperta che ne consenta il riuso e la modifica.

## Articolo 9: formati per la pubblicazione

1. La pubblicazione sul sito di documenti, informazioni e dati avviene, quando possibile, utilizzando formati di tipo aperto (art. 1 comma 1 lettera l-bis/tris del D.Lgs 82/2005 "Codice dell'Amministrazione Digitale").
2. La pubblicazione di documenti, informazioni e dati oggetto di pubblicazione obbligatoria ai sensi della normativa vigente avviene in formato aperto in conformità dell'art. 7 del D.Lgs 33/2013 (e successive modifiche) e in formato tabellare aperto in conformità agli articoli 27 comma 2 e 29 comma 1-bis del medesimo decreto.
3. I formati devono garantire la visualizzazione dei documenti mediante software di pubblico dominio, gratuiti e rispondenti a standard internazionali in modo da essere intelligibili attraverso qualsiasi sistema.
4. Sul sito non possono essere pubblicate scansioni di documenti quando gli stessi siano in possesso dell'Ente in un formato aperto.

## Articolo 10: responsabilità per l'inserimento e l'aggiornamento dei contenuti del sito

1. Il Segretario comunale, nella sua funzione di Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza (RPCT), assicura che il relativo Piano contenga un'apposita sezione ove sono stabiliti compiti, tempi e responsabilità dei diversi soggetti in ordine agli obblighi di pubblicazione. Al RPCT compete anche il monitoraggio, con riferimento agli obblighi ex D.Lgs. 33/2013.
2. Sono individuati quali responsabili del procedimento di pubblicazione sul sito i dirigenti e i funzionari responsabili degli uffici in cui si articola l'Ente, ciascuno relativamente ai dati, atti, documenti e informazioni del proprio ambito di competenza.
3. Ciascun dirigente/funzionario è responsabile della selezione, predisposizione, raccolta, inserimento e aggiornamento dei contenuti di propria competenza con particolare riferimento ai contenuti obbligatori per legge (delibere, decreti, determinazione, ordinanze, ecc. da inserire nell'albo pretorio e nella sezione Trasparenza) e dell'inserimento e costante aggiornamento di informazioni e dati da divulgare attraverso il sito in quanto di interesse pubblico.
4. I dirigenti/funzionari identificano, all'interno delle unità organizzative di propria competenza, personale con funzione di referente o redattore incaricato dell'inserimento e dell'aggiornamento di contenuti del sito. La presenza tra i referenti o i redattori di personale appartenente ai vari uffici comunali è necessaria affinché i dati e le informazioni concernenti le attività di competenza degli uffici medesimi siano adeguatamente resi noti al pubblico in maniera puntuale, aggiornata e coordinata. Ciascun referente/redattore potrà avere una specifica chiave d'accesso che consentirà esclusivamente la gestione dei contenuti di propria competenza.

5. Tutto il personale che viene abilitato alla pubblicazione sul sito istituzionale deve essere adeguatamente formato, in particolare riguardo ad accessibilità e usabilità dei siti web. Vengono previste attività periodiche di aggiornamento e formazione.
6. Ciascun dirigente/funziario è responsabile per l'approvazione dei contenuti predisposti dai referenti/redattori da loro selezionati.
7. Il personale comunale che gestisce pubblicazioni sul sito istituzionale mediante funzioni di integrazione automatica tra gli applicativi gestionali interni dell'Ente e il sito web stesso non è investito del ruolo di redattore del sito, ma, nell'esecuzione delle pubblicazioni, è soggetto al rispetto per il contenuto, con particolare riferimento alle norme sull'accessibilità (individuate dalla L. 9 gennaio 2004, n. 4) e privacy.
8. I dirigenti/funziari comunicano tempestivamente in forma scritta all'ufficio competente:
  - a. eventuali guasti o malfunzionamenti afferenti alla procedura di pubblicazione;
  - b. le necessità di modificare, integrare o implementare la struttura del sito a seguito di esigenze organizzative, funzionali o di sopravvenute norme di legge.

## Articolo 11: albo pretorio online, accesso civico, tutela della privacy e del "diritto all'oblio"

1. Prima della pubblicazione degli atti nell'albo pretorio online e/o sul sito web istituzionale, occorre verificare che la pubblicazione stessa sia prevista da una norma di legge e che sia garantita l'osservanza dei principi di necessità, proporzionalità, disponibilità, pertinenza e non eccedenza; in tutti i casi, gli uffici che li redigono o li pubblicano provvedono a rendere non intelligibili i dati personali che risultano eccedenti e non pertinenti.
2. Gli atti che devono per legge essere pubblicati nell'albo pretorio online vi restano per il tempo stabilito e secondo le modalità previste dagli art. 8 e 9 del D.Lgs. 33/2013 e successivi aggiornamenti.
3. In ogni caso, è garantito l'esercizio del diritto di accesso civico e documentale.

## Articolo 12: limiti alla pubblicazione

1. Non è consentito pubblicare sul sito web materiale che:
  - a. non sia pienamente conforme e corrispondente alle informazioni contenute nei provvedimenti amministrativi originali dei quali si fornisce comunicazione tramite il sito;
  - b. possa violare le vigenti disposizioni e direttive in materia di protezione dei dati personali;
  - c. possa violare specifiche disposizioni che ne abbiano inibita la pubblicazione, anche con riferimento ai divieti previsti dai vigenti regolamenti comunali;
  - d. sia di carattere razzista, sessista, violento, offensivo;
  - e. sia di propaganda politica o a contenuto non puramente informativo.
2. L'amministrazione si riserva di interrompere la pubblicazione delle informazioni che dovesse ritenere non coerenti con i fini istituzionali, in contrasto con il comma precedente o con i principi indicati dal comma 5 dell'art. 1 della Legge 150/2000.
3. Non è consentita la pubblicazione di materiale pubblicitario di imprese private, a meno che esso non sia frutto di accordi con l'amministrazione, formalizzati con atti specifici, ad esempio sponsorizzazioni di eventi e iniziative comunali.

4. Gli atti destinati alla pubblicazione sul sito web sono redatti in modo da evitare il riferimento a dati sensibili, a informazioni concernenti le condizioni di disagio personale o socioeconomico o lo stato di salute. Qualora siano assolutamente necessari ai fini dell'adozione del provvedimento, possono essere inseriti in appositi documenti richiamati dal provvedimento pubblicato senza esserne materialmente allegati; tali allegati rimangono agli atti presso gli uffici che li hanno adottati.
5. In tutti i casi deve comunque essere rispettato il principio di pertinenza e non eccedenza nel trattamento dei dati, redigendo e pubblicando l'atto in modo che quest'ultimo contenga solo i dati assolutamente necessari per la finalità primaria del materiale pubblicato.
6. I redattori/referenti incaricati per l'aggiornamento del sito pubblicano unicamente materiale ricevuto o visionato dal dirigente/funziionario responsabile.
7. Gli amministratori comunali possono richiedere la pubblicazione di materiale sul sito istituzionale nei limiti e alle condizioni previste dalle presenti linee guida.

### Articolo 13: proprietà intellettuale, diritto d'autore e marchi

1. I contenuti del sito, i suoi servizi, le informazioni, i documenti e i materiali pubblicati sono di proprietà del Comune.
2. La denominazione "Comune di Modena", il logo, i marchi presenti nel sito sono di esclusiva proprietà del Comune di Modena e/o dei rispettivi autori.
3. Salvo diversa indicazione, i contenuti del sito possono essere estratti e riprodotti citando la fonte. Licenza Creative Commons: Attribuzione 4.0 Internazionale (CC BY 4.0).
4. Tutti i contenuti - testi, grafica, archivi, immagini e quant'altro pubblicato in qualsiasi formato digitale - presenti all'interno del sito istituzionale - ove non diversamente specificato - sono rilasciati sotto Licenza Creative Commons: Attribuzione 4.0 Internazionale (CC BY 4.0), salvo alcuni diritti riservati. In ogni caso, come previsto dalla licenza citata, è necessario attribuire la provenienza dei contenuti a "Comune di Modena - [www.comune.modena.it](http://www.comune.modena.it)". Inoltre, per quanto riguarda immagini e video occorre riferirsi al titolare se gli oggetti sono utilizzati dal Comune di Modena su specifica autorizzazione. Pertanto, essi mantengono il diritto riservato e non sono coperti dalla licenza citata per il loro riutilizzo: la titolarità del diritto d'uso non è in capo al Comune di Modena.

### Articolo 14: servizi online e modulistica

1. I servizi online vengono realizzati nel rispetto delle versioni più recenti delle linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA.
2. L'accesso ai servizi online può essere effettuato tramite credenziali nazionali riconosciute come, ad esempio, SPID, CIE, CNS o EIDAS.
3. Le istanze e le dichiarazioni del cittadino formulate attraverso il sito istituzionale sono valide se conformi all'Art. 65 del D.Lgs. n. 82/2005 e, in linea generale, ogni qual volta è possibile identificare in modo inequivoco il dichiarante.
4. Quando non è possibile attivare un servizio online, i responsabili dei procedimenti elaborano la necessaria modulistica e la trasmettono immediatamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico per la pubblicazione sul sito istituzionale, salvo essi stessi siano incaricati quali operatori della pubblicazione.
5. Della mancata pubblicazione di moduli e formulari risponde personalmente il responsabile del procedimento interessato.

## Articolo 15: trattamento dei dati personali

Il Comune di Modena effettua i trattamenti di dati personali presenti sul sito web nel rispetto delle disposizioni normative e regolamentari in materia di protezione delle persone fisiche, con riguardo al trattamento dei dati personali e alla libera circolazione di tali dati, attenendosi ai principi di liceità, correttezza, trasparenza e riservatezza. In particolare, il Comune di Modena tratta i dati personali in attuazione del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche e integrazioni.

## Articolo 16: aree ad accesso riservato

1. È facoltà dell'amministrazione predisporre l'accesso riservato ad alcune categorie di utenti per specifiche tipologie di informazioni, nel rispetto della normativa relativa al diritto di accesso agli atti (L. n. 241/1990) e delle indicazioni fornite dal Garante sulla privacy nella Deliberazione 15 maggio 2014 n. 243 recante "Linee guida in materia di trattamento di dati personali, contenuti anche in atti e documenti amministrativi, effettuato per finalità di pubblicità e trasparenza sul web da soggetti pubblici e da altri enti obbligati".
2. Il responsabile del sito predispone criteri di accesso alle aree riservate che garantiscano l'identificabilità degli utenti e la tracciabilità della navigazione.

## Articolo 17: misurazioni della qualità e rilevazioni statistiche

1. Il sito deve consentire la rilevazione della soddisfazione degli utenti in termini di fruibilità, accessibilità e tempestività, come previsto dall'Art. 7 comma 3 del D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82. I dati raccolti devono essere pubblicati sul sito web.
2. Il sito deve essere dotato di un sistema di rilevazioni statistiche del suo utilizzo da parte degli utenti con le caratteristiche indicate da AgID nei piani triennali.

## CAPO II SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA

La Social Media Policy interna fornisce le principali norme di comportamento che tutto il personale del Comune di Modena e i collaboratori esterni incaricati sono tenuti ad osservare quando utilizzano i social media e pubblicano contenuti e commenti, sia che questo faccia parte del proprio lavoro e avvenga tramite un account dell'Ente, sia quando, attraverso un account personale, parlano direttamente o indirettamente del Comune o del proprio ruolo svolto all'interno dell'organizzazione.

L'utilizzo scorretto dei canali social, infatti, può danneggiare anche gravemente l'immagine e la reputazione dell'Ente e, di conseguenza, delle figure professionali che vi lavorano; inoltre può esporre a sospensioni o cancellazioni del profilo, nel caso non si rispettino i termini del servizio contratti con il social media stesso; può esporre anche a danni diretti, come richieste di risarcimento, nel caso vengano pubblicati contenuti lesivi del diritto d'autore e di proprietà intellettuale.

Anche se direttamente gestita da persone individuate dall'Ente, la presenza sui social media del Comune di Modena è responsabilità di tutti i dipendenti, dal momento che la strategia di comunicazione deve garantire:

- a. coerenza: la presenza sui social media deve essere integrata nei contenuti e nello stile con gli altri canali di comunicazione dell'ente, online (sito web, posta elettronica, ecc.) e offline (sportello, telefono, avvisi, ecc.) e identificata

attraverso l'indicazione dell'indirizzo del sito istituzionale e dell'appartenenza all'ente nella sezione informativa, i riferimenti di un punto di contatto e, ove possibile, attraverso l'utilizzo dello stemma del Comune nell'immagine di copertina, facendo riferimento alle indicazioni del brand book in vigore pubblicato sul sito istituzionale;

- b. aggiornamento: utilizzare i social media implica fornire informazioni aggiornate regolarmente;
- c. apertura: occorre mantenere con l'utenza online lo stesso comportamento corretto, professionale ed empatico dovuto nei rapporti fisici. Gli utenti dei social media sanno di poter esprimere la loro opinione e quindi sono possibili commenti o critiche nei confronti dell'Ente e delle sue iniziative. È quindi necessario un atteggiamento sia di ascolto da parte di chi utilizza gli account istituzionali, che deve dare risposte in tempi rapidi secondo le modalità indicate nella presente policy, sia di collaborazione tra uffici nel fornire tempestivamente e in modo accurato le informazioni richieste.

Il presente documento di Social Media Policy interna illustra le modalità d'uso degli account social media del Comune e di quelli privati dei dipendenti e collaboratori, in particolare riguardo i seguenti ambiti:

- a. modalità di gestione e responsabilità degli account social media istituzionali e tematici;
- b. obiettivi, contenuti e stili per la pubblicazione;
- c. risposte ai messaggi inviati agli account istituzionali e tematici del Comune e attività di moderazione;
- d. utilizzo degli account istituzionali, tematici e personali dei dipendenti;
- e. comportamenti non consentiti ai dipendenti sui social media.

La social media policy non si applica ai seguenti ambiti:

- a. messaggi privati verso i profili personali dei dipendenti;
- b. chat private (one to one) a partire dagli account personali dei dipendenti.

## Articolo 18: ambiti applicativi e individuazione degli account social del Comune

1. Il Comune di Modena è presente sui social media tramite propri account istituzionali; gli account attivi sono elencati nella home page del sito web istituzionale tramite apposite icone.
2. Gli uffici/settori dell'Ente possono attivare account tematici, creati per esigenze di comunicazione, marketing o per la realizzazione di progetti specifici o per raggiungere particolari segmenti di pubblico, facendo apposita richiesta all'ufficio competente; in assenza di tale richiesta, l'ufficio competente è sollevato da qualsiasi onere.
3. Le presenti linee guida (Social Media Policy interna) si applicano a tutti gli account di cui al comma 1 e 2 del presente articolo.
4. Gli account tematici devono mantenere un carattere istituzionale e indicare chiaramente il riferimento all'amministrazione di appartenenza.
5. Tutti gli account social del Comune sono creati previa apposita richiesta all'ufficio competente almeno due settimane prima dell'apertura, attraverso un apposito modulo online disponibile in Intranet aziendale: l'account può essere attivato dopo l'approvazione della richiesta.
6. Per quanto consentito dalle piattaforme, gli account devono essere creati in modo da essere visibili anche da persone non registrate.

7. Gli amministratori locali, per finalità politiche, devono far riferimento ad eventuali account personali o dei rispettivi movimenti politici.

## Articolo 19: obiettivi della presenza sui social media

1. Gli obiettivi della presenza del Comune sui social media sono:
  - a. informare su proprie iniziative e attività istituzionali;
  - b. segnalare eventi, manifestazioni, iniziative culturali e per il tempo libero;
  - c. diffondere notizie di pubblica utilità;
  - d. migliorare i flussi informativi e la comunicazione ai cittadini promuovendo l'ascolto, il dialogo e la fiducia;
  - e. fornire canali di comunicazioni ulteriore capace di promuovere la collaborazione tra cittadini e amministrazione;
  - f. favorire e aumentare la trasparenza;
  - g. attivare canali di informazione immediati e capillari nelle situazioni di emergenza;
  - h. diffondere la copertura di eventi ed iniziative.
2. In relazione alle norme sull'accesso civico generalizzato (cd. FOIA), il Comune promuove e valorizza il dialogo collaborativo con le comunità di utenti dei social media, secondo le indicazioni della Circolare 2/2017 del Dipartimento della funzione pubblica.

## Articolo 20: responsabilità per la gestione dei social media

1. La responsabilità per la gestione degli account social media istituzionali del Comune è dell'ufficio Comunicazione e Partecipazione del Comune di Modena, successivamente denominato "ufficio competente"; tale responsabilità resta anche in caso di nuova denominazione degli uffici, in seguito a modifiche del regolamento di organizzazione dell'Ente. La gestione può essere diretta o affidata a un gestore esterno.
2. L'ufficio competente, direttamente o tramite gestore esterno:
  - a. pubblica e aggiorna i contenuti sugli account social media;
  - b. è titolare del trattamento dei dati;
  - c. cura le policy di sicurezza, di moderazione e di accesso alla pubblicazione;
  - d. individua le persone autorizzate all'amministrazione degli account e all'inserimento di contenuti;
  - e. nel caso di account gestiti da altri uffici, prende atto delle persone titolate alla gestione degli stessi, individuate nell'apposito modulo di richiesta (vedi articolo 18 comma 5);
  - f. esercita un'attività di assistenza nella configurazione iniziale degli account tematici e di formazione del personale che sarà adibito alla loro gestione;
  - g. ogni anno aggiorna l'elenco degli account social media attivi del Comune, sia istituzionali sia tematici, e i relativi responsabili e personale autorizzato alle attività di redazione e amministrazione;
  - h. controlla e verifica il rispetto di quanto disposto nelle presenti linee guida, fermo restando l'obbligo di denunciare all'autorità giudiziaria eventuali reati.
3. In presenza di account tematici, ogni ufficio che ne ha richiesto l'attivazione ha la responsabilità della gestione in rappresentanza e per conto dell'Ente e dei contenuti delle comunicazioni diffuse; è titolare del trattamento dei dati; cura le politiche di sicurezza e accesso alla pubblicazione.

4. Gli uffici che attivano account tematici sono tenuti a organizzarsi e individuare il personale referente per:
  - a. mantenere aggiornati gli account pubblicando con continuità informazioni e notizie;
  - b. rispondere nel minor tempo possibile alle domande dei cittadini, poste sia in forma di commenti che di messaggi diretti, eventualmente anche attraverso l'uso di risponditori automatici;
  - c. replicare nel minor tempo possibile in caso di commenti che necessitino di chiarimenti da parte dell'amministrazione;
  - d. eliminare eventuali commenti inadeguati, offensivi o scritti con linguaggi inappropriati.

## Articolo 21: contenuti per la pubblicazione sui social media

1. I contenuti pubblicati sugli account istituzionali e tematici possono riguardare:
  - a. attività istituzionali, iniziative, progetti, scadenze, informazioni su bandi, servizi, messaggi di pubblica utilità e di marketing territoriale, convocazioni di assemblee pubbliche, opportunità di coinvolgimento e partecipazione dei cittadini, comunicazioni degli amministratori, aggiornamenti in situazioni di emergenza;
  - b. informazioni su eventi, manifestazioni e iniziative in genere organizzate e/o patrocinate dal Comune, nonché tutte le manifestazioni e/o informazioni di interesse pubblico;
  - c. attività di gaming e iniziative che prevedano l'interazione sui canali digitali con l'obiettivo di stimolare il coinvolgimento attivo dei cittadini, la partecipazione e il senso di appartenenza alla comunità.
2. Tramite i propri account il Comune può condividere e rilanciare anche contenuti provenienti da soggetti terzi quali enti pubblici, fondazioni, associazioni e gruppi presenti sul territorio, a patto che il loro contenuto:
  - a. sia di pubblico interesse e utilità e coerente con gli obiettivi comunicativi dell'amministrazione;
  - b. si serva di un linguaggio appropriato e non discriminante.Ogni contenuto condiviso deve contenere una menzione che evidenzi la collaborazione tra l'ente e il soggetto coinvolto.
3. Tramite i propri account il Comune può pubblicare o condividere contenuti provenienti anche da imprese e associazioni private, compresi eventuali influencer e creator. In questo caso, oltre alle condizioni espresse nel comma 2 del presente articolo:
  - a. devono essere presenti specifici atti che formalizzano gli accordi in tal senso con l'amministrazione;
  - b. non devono sussistere scopi commerciali.

## Articolo 22: stile di comunicazione e interazione

1. I dipendenti e i collaboratori che operano sugli account del Comune sono invitati a:
  - a. usare un linguaggio semplice e diretto, evitando formulazioni burocratiche ed eccessivamente formali. Lo stile è idoneo al contesto, inclusivo e accogliente, è l'amministrazione che parla in modo diretto ai cittadini, devono essere omessi i riferimenti personali, i redattori comunicano per conto dell'ente;
  - b. adottare accorgimenti tecnici al fine di garantire l'accessibilità dei contenuti sui social media.

2. Gli account social dell'amministrazione, per essere efficaci, devono essere costantemente aggiornati; se si verificano condizioni organizzative che ne impediscano il corretto aggiornamento nel tempo, essi possono essere chiusi con opportuna comunicazione all'ufficio competente.

## Articolo 23: uso dei social media nei momenti di emergenze o calamità naturali

In caso di emergenza o calamità naturali che colpiscono il territorio, soltanto i profili istituzionali dell'amministrazione sono autorizzati a diffondere informazioni ai cittadini, di concerto con il Centro Operativo Comunale e secondo le disposizioni riportate nel Piano comunale di protezione civile del Comune di Modena, sezione "Informazione alla popolazione".

I responsabili degli account tematici sono tenuti a rilanciare le comunicazioni ufficiali pubblicate sugli account istituzionali, in modo da amplificarne la portata.

## Articolo 24: richieste di pubblicazione degli uffici

1. Al fine di pianificare l'attività, le richieste di pubblicazione provenienti dagli uffici e dai servizi devono essere trasmesse alla redazione con almeno una settimana di anticipo, esclusivamente via e-mail, compresi eventuali allegati o fotografie; la pubblicazione avviene compatibilmente con il piano editoriale.
2. Le pubblicazioni sugli account social media si aggiungono, ma non sostituiscono in alcun modo, le forme di pubblicità prescritte dalla legge, né pregiudicano il diritto di accesso agli atti amministrativi.
3. Gli uffici che inviano il contenuto garantiscono che non ci siano dati personali, materiali interni o informazioni riservate o protette da copyright.
4. Nel redigere i contenuti occorre ricordare sia che si sta parlando a nome del Comune, sia chi sono i principali interlocutori, cioè cittadini, imprese e istituzioni: qualunque messaggio espresso verrà accostato a una presa di posizione ufficiale dell'Ente.

## Articolo 25: uso degli account personali e istituzionali

1. Gli account personali di dipendenti e collaboratori possono essere usati per l'accesso alle funzioni di amministrazione sui social media solo nel caso non sia possibile accedere direttamente a un account dell'amministrazione.
2. Quando si pubblicano contenuti o commenti sugli account istituzionali o tematici in nome e per conto dell'Ente, occorre essere autenticati con il profilo istituzionale e non con quello personale.
3. Il dipendente o collaboratore che sul proprio account personale sceglie di rendere nota la sua attività lavorativa, è tenuto a specificare nelle informazioni biografiche personali che le opinioni espresse hanno carattere personale e non impegnano in alcun modo la responsabilità dell'ente.
4. Il dipendente o collaboratore può liberamente condividere sui propri account privati i contenuti diffusi dai canali social del Comune. È da evitare la diffusione sul proprio account privato di contenuti o eventi del Comune non precedentemente segnalati sui canali social ufficiali o comunque non presenti sul sito istituzionale o su un altro sito istituzionale di riferimento.
5. Il dipendente o collaboratore non può divulgare sui propri account privati foto, video, o altro materiale multimediale che riprenda locali e personale senza l'esplicita

autorizzazione delle strutture e delle persone coinvolte, a eccezione di eventi pubblici che si svolgono nella sede di lavoro.

6. I dipendenti abilitati all'utilizzo degli account social istituzionali, che possiedano anche account di tipo personale, sono chiamati alla massima attenzione nell'utilizzo dei profili adottando tutte le accortezze necessarie, anche tecniche, per evitare lo scambio dei profili durante l'utilizzo degli strumenti.

## Articolo 26: attività di moderazione

1. La moderazione degli account avviene sulla base delle regole indicate nella Social media policy esterna e mai in maniera preventiva; essa è finalizzata unicamente al contenimento di eventuali comportamenti contrari alle norme d'uso e si ispira alla più alta libertà d'espressione, nei limiti della normativa vigente.
2. Il personale che gestisce gli account sui social media:
  - a. ha facoltà di eliminare senza preavviso i contenuti non conformi e contrari alle regole descritte nella Social media policy esterna;
  - b. ha facoltà di rimuovere eventuali contenuti che non risultino attinenti alle funzioni e alle attività del Comune, né agli argomenti di attualità e/o di interesse generale ad esse correlati;
  - c. ha facoltà di bloccare gli utenti che in modo reiterato o esplicito non rispettino le regole della Social media policy esterna: tali comportamenti possono, se necessario, essere segnalati alle autorità competenti;
3. Richieste, commenti ed eventuali segnalazioni vengono prese in carico negli orari di servizio di ciascun ufficio responsabile, salvo emergenze o eventi particolari; l'obiettivo è rispondere alle richieste pertinenti e non off topic dei cittadini ogni volta sia possibile e nel minor tempo, o inoltrarle agli uffici competenti per individuare la risposta più pertinente; i tempi di risposta possono variare in base alla tipologia di richiesta, ma una risposta interlocutoria di presa in carico deve essere fornita entro il primo giorno lavorativo utile.

## Articolo 27: comportamenti non consentiti ai dipendenti

1. I comportamenti sui social media consentiti e non consentiti ai dipendenti sono definiti dal Codice di comportamento dei dipendenti pubblici, decreto del presidente della Repubblica 16 aprile 2013, n. 62 e successive modifiche e dal Codice di comportamento del Comune di Modena.
2. L'utilizzo improprio degli account social dell'amministrazione costituisce, per i dipendenti, violazione del Codice di comportamento e determina, nel rispetto dei principi di gradualità e proporzionalità, l'applicazione delle sanzioni disciplinari previste dalle disposizioni di legge e dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro vigente, fatto salvo comunque il diritto del Comune al risarcimento dei danni eventualmente patiti a causa della condotta del lavoratore. Il mancato rispetto delle regole e dei divieti sopra indicati costituisce, per i collaboratori esterni, violazione degli obblighi contrattuali.

## Articolo 28: costi di attivazione, gestione e promozione

1. Non sono previsti costi di attivazione degli account social media per i profili base; in ogni caso, eventuali costi per upgrade dei profili non sono a carico dei dipendenti.

2. I responsabili degli account istituzionali e tematici possono prevedere l'acquisto a pagamento di campagne promozionali e sponsorizzazione di post sui social media. In tal caso devono essere previste a bilancio le relative voci di spesa.

## CAPO III - SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA

La social media policy esterna illustra agli utenti le regole di comportamento da tenere negli spazi social gestiti dal Comune e indica quali contenuti sono trattati e quali modalità di relazione ci si deve aspettare dal Comune in tali spazi; è un documento destinato al cittadino, volto a regolare il rapporto con il Comune che avviene tramite i social media. Il Comune 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. Inoltre, essi possono rappresentare un canale di informazione immediato e capillare nelle situazioni di emergenza.

I social media su cui è presente il Comune sono indicati nella home page del sito web istituzionale.

### Articolo 29: contenuti pubblicati sugli account del Comune

I contenuti pubblicati dal Comune, in coerenza con l'art. 21, possono riguardare:

1. informazioni di servizio, scadenze, convocazioni di assemblee pubbliche, eventi, bandi, opportunità di coinvolgimento e partecipazione dei cittadini, comunicazioni degli amministratori, aggiornamenti in situazioni di emergenza;
2. informazioni su eventi, manifestazioni e iniziative in genere organizzate e/o patrocinate dal Comune, nonché tutte le manifestazioni e/o informazioni di interesse pubblico;
3. attività di gaming e iniziative che prevedano l'interazione sui canali digitali con l'obiettivo di stimolare il coinvolgimento attivo dei cittadini, la partecipazione, il senso di appartenenza alla comunità.

### Articolo 30: commenti e contenuti degli utenti

1. In relazione alle norme sull'accesso civico generalizzato (Freedom Of Information Act), il Comune promuove e valorizza il dialogo collaborativo con le comunità di utenti dei social media.
2. Agli utenti che pubblicano commenti o post sugli account del Comune si chiede di esporre la propria opinione con correttezza, misura ed equilibrio, basandosi per quanto possibile su dati di fatto verificabili, e di rispettare le opinioni altrui. Non vengono consentiti insulti, minacce, linguaggio offensivo o scurrile e atteggiamenti discriminatori rispetto a genere, orientamento sessuale, età, religione, origini etniche e disabilità.
3. Nei social media ognuno è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime. I commenti e i post degli utenti 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.

4. I contenuti pubblicati dagli utenti devono rispettare sempre la privacy delle persone. Sono vietati messaggi contenenti la diffusione non autorizzata di dati personali di terzi (indirizzi, e-mail, numeri di telefono, numeri di conto corrente, ecc.).
5. Ogni eventuale discussione è legata a un tema specifico e di interesse pubblico: si chiede a tutti i partecipanti di commentare senza andare off topic, evitando di allargare il confronto in modo generico e indiscriminato.

### Articolo 31: proprietà intellettuale e diritti d'autore

1. Contenuti testuali, fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali, se non diversamente specificato, sono da considerarsi distribuiti con Licenza Creative Commons Attribuzione 4.0 Internazionale (CC BY 4.0) <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.it> e possono essere riprodotti liberamente, ma devono sempre essere accreditati al Comune.
2. 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, ai gestori delle piattaforme e, se necessario, alle autorità giudiziarie competenti.

### Articolo 32: privacy

1. Il trattamento dei dati personali degli utenti all'interno delle piattaforme di social media è regolato dai termini di servizio che ogni utente accetta al momento della registrazione.
2. I dati personali o sensibili inseriti in commenti o post pubblici all'interno degli account social media del Comune potranno essere rimossi qualora la loro divulgazione violi la normativa in materia di privacy; i dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati inviati direttamente ai gestori degli account saranno trattati dagli uffici nel rispetto delle norme vigenti sulla protezione dei dati personali.
3. Per ogni approfondimento relativo al trattamento dei dati personali è possibile consultare l'Informativa sulla Protezione dei dati e le Note legali disponibili sul sito istituzionale, nella pagina di riferimento.

### Articolo 33: pubblicità

1. Nei commenti e nei post presenti sugli account del Comune non è ammessa alcuna forma di pubblicità o promozione di interessi privati, di raccolta fondi, di utilizzo non autorizzato di marchi registrati e sostegno ad attività illegali o spam.
2. La presenza di spazi pubblicitari a margine dei contenuti pubblicati nelle pagine dei social media utilizzati dal Comune non è sotto il controllo dell'amministrazione, ma è gestita in autonomia dalle stesse piattaforme social.
3. Il Comune può promuovere alcuni contenuti con post sponsorizzati, razionalizzando i costi rispetto ad altre tipologie di advertising. Gli utenti possono eventualmente oscurarli secondo le modalità delle diverse piattaforme.

### Articolo 34: attività di moderazione

1. Nei canali social del Comune tutti hanno il diritto di intervenire ed esprimere la propria libera opinione. La moderazione da parte dell'amministrazione è finalizzata al contenimento di eventuali comportamenti contrari alle norme d'uso.

2. In caso di mancato rispetto delle regole condivise in questo documento, il Comune provvede a cancellare i contenuti, allontanare gli utenti dai propri spazi e segnalarli ai filtri di moderazione del social media ospitante.  
Nello specifico, non sono consentiti commenti, post e materiali audio o video che:
  - a. hanno un contenuto di propaganda politica;
  - b. mirano a promuovere attività commerciali e con finalità di lucro;
  - c. presentano un linguaggio inappropriato e/o un tono minaccioso, violento, volgare o irrispettoso;
  - d. presentano contenuti illeciti o di incitamento a compiere attività illecite;
  - e. hanno contenuti ingannevoli o allarmistici;
  - f. divulgano dati e informazioni personali in violazione della normativa in materia di privacy o che possono cagionare danni o ledere la reputazione a terzi;
  - g. presentano contenuti a sfondo osceno, pornografico o pedopornografico;
  - h. hanno un contenuto discriminatorio per genere, etnia, lingua, credo religioso, opinioni politiche, orientamento sessuale, età, condizioni personali e sociali;
  - i. promuovono o sostengono attività illegali, che violano il copyright o che utilizzano in modo improprio un marchio registrato;
  - j. contengono commenti e/o link esterni non pertinenti rispetto alla discussione di un determinato post.
3. Si prevedono inoltre le seguenti specifiche azioni:
  - a. la pubblicazione di contenuti discriminatori per genere, etnia, lingua, credo religioso, opinioni politiche, orientamento sessuale, età, condizioni personali e sociali comporta l'eliminazione del contenuto e il blocco dell'utente;
  - b. la pubblicazione di contenuti con insulti o turpiloquio, contenuto indecoroso o minatorio, che istighi ad attività illecite o violente, o che leda la reputazione delle persone o l'immagine del Comune o di altre istituzioni, comporta l'eliminazione del contenuto e il blocco dell'utente;
  - c. la pubblicazione di contenuti di tipo propagandistico, commerciale o pubblicitario, ingannevole o in violazione di diritti di terzi, comporta l'eliminazione del contenuto;
  - d. la pubblicazione di contenuti formulati in modo incomprensibile comporta l'eliminazione del contenuto;
  - e. la pubblicazione di contenuti illeciti e illegali comporta l'eliminazione del contenuto, il blocco dell'utente e la segnalazione alle forze dell'ordine preposte.

## Articolo 35: messaggi diretti, risposte agli utenti e contatti con gli account del Comune

1. Gli account social media offrono ai cittadini la possibilità di inviare messaggi al Comune, ma non sostituiscono i tradizionali canali di contatto con l'amministrazione e non sono lo strumento idoneo a inviare segnalazioni, chiedere informazioni specifiche su procedimenti e orari né per segnalare emergenze, contenuti di rilevanza legale o per la presentazione di istanze, domande o modulistica. I messaggi ricevuti tramite i canali social non saranno protocollati: per questo tipo di richieste cittadini e utenti devono utilizzare i canali istituzionali attivi disponibili sul sito [www.comune.modena.it](http://www.comune.modena.it).
2. Il Comune si impegna a rispondere a tutte le richieste di informazione in tempi adeguati e compatibili con gli orari di lavoro degli uffici e con i tempi di produzione di

una risposta pertinente e informata. Saranno prontamente presi in carico i messaggi ricevuti dal lunedì al venerdì in orario di ufficio, mentre quelli inviati in orari serali o notturni saranno letti e analizzati il primo giorno di lavoro utile. Si precisa che, anche utilizzando la messaggistica in privato, non è possibile per l'utente chiedere informazioni su terzi o su provvedimenti dell'amministrazione non ancora conclusi.

3. Gli utenti possono contattare l'ufficio che si occupa della gestione dei canali social media del Comune utilizzando i seguenti contatti:

Telefono: 059/20312

E-mail: [piazzagrande@comune.modena.it](mailto:piazzagrande@comune.modena.it)

Le presenti linee guida entrano in vigore dalla data di esecutività della relativa determinazione dirigenziale.