



**VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE**

**N. 26 DEL 07/03/2016**

**OGGETTO: APPROVAZIONE DELLE REGOLE DI COMPORTAMENTO (POLICY ESTERNA) PER L'UTILIZZO DEI SOCIAL NETWORK DEL COMUNE DI MALO**

L'anno **duemilasedici**, addì **sette** del mese di **marzo**, in Malo, nel palazzo comunale si è riunita la Giunta Comunale sotto la presidenza del Sindaco dott.ssa Paola Lain.  
Partecipa il Segretario Generale dott. Umberto Sambugaro.  
Intervengono i signori:

Cognome e Nome	A/P
LAIN PAOLA	P
DALLA RIVA CLAUDIO	P
MARSETTI MORENO	P
SALATA IRENE	P
DANIELI ROBERTO	P
SETTE ROBERTO	P

PRESENTI: 6

ASSENTI: 0

Il Presidente, accertato il numero legale, dichiara aperta la seduta e invita la Giunta Comunale ad esaminare e ad assumere le proprie determinazioni sulla seguente proposta di deliberazione:

# **OGGETTO: APPROVAZIONE DELLE REGOLE DI COMPORTAMENTO (POLICY ESTERNA) PER L'UTILIZZO DEI SOCIAL NETWORK DEL COMUNE DI MALO**

## **LA GIUNTA COMUNALE**

### **Premesso che:**

- le nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione ci proiettano verso un'epoca di importanti cambiamenti sociali e culturali in cui gli individui e le organizzazioni si devono confrontare con una molteplicità di nuovi strumenti e linguaggi comunicativi;
- La Pubblica Amministrazione, nel corso degli ultimi anni, ha seguito la crescita di stili di vita associati al web, consapevole che il mondo digitale, i suoi ritmi, i suoi linguaggi e i suoi vantaggi possono contribuire a ridurre la distanza fra i cittadini e le Istituzioni;
- Nell'era del web 2.0 i social network offrono agli Enti Pubblici la possibilità di costruire con il cittadino nuove forme di dialogo e di condividere con lui informazioni, contenuti e spazi per lo scambio di conoscenze e opinioni;

### **Premesso ancora che:**

- La comunicazione istituzionale deve saper raccogliere la sfida dell'innovazione ed evolversi con lo stesso ritmo con cui si evolvono le nuove tecnologie, e con esse la società e i suoi cittadini. Il percorso verso la conoscenza e il corretto utilizzo di tutti gli strumenti atti a migliorare l'uso della tecnologia dentro e per le pubbliche amministrazioni non deve tuttavia dimenticare i tradizionali strumenti di comunicazione e diffusione che vanno adattati alla nuova realtà, accorciando il più possibile la distanza fra cittadini e istituzioni e rispondendo alla crescente richiesta di interazione costruttiva;
- Il Comune di Malo ha colto le straordinarie potenzialità dei social network in termini di comunicazione e servizio alla cittadinanza, il feed back per l'attività amministrativa, di trasparenza, di ritorno di immagine per l'Ente nel suo complesso e per il suo territorio;

### **Considerato che:**

- Per ottimizzare l'uso di queste piattaforme nella prospettiva della comunicazione pubblica occorre creare prassi condivise dagli operatori della comunicazione social, che costruiscono modelli d'azione a partire dalle proprie conoscenze ed esperienze, sulla base di feedback dei cittadini-utenti, con la consapevolezza delle potenzialità dello strumento e la delicatezza delle relazioni aperte con il pubblico;
- L'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Malo si è dato l'obiettivo di elaborare e attuare una strategia di comunicazione orientata all'utilizzo dei social network per comunicare, accrescere il confronto diretto con i cittadini e instaurare nuovi rapporti di dialogo;

### **Preso atto che:**

- L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha effettuato la pianificazione operativa del profilo social del Comune di Malo redigendo una proposta di Social Media Policy esterna per la gestione del profilo social del Comune di Malo;

### **Ribadito che:**

- Lo scopo della proposta di Social media Policy esterna è quello di informare gli utenti del web sulle finalità, i contenuti e le regole d'uso dei canali web e web 2.0 e che lo scopo della parte della Policy è quello di definire le principali regole di gestione dei social

network del Comune di Malo

### **Ritenuto**

quindi necessario approvare le regole di comportamento (policy esterna) del Comune di Malo relativa al corretto utilizzo dei social costituendo quindi delle linee di indirizzo a cui fare riferimento per "...approfondire le modalità con le quali i social media possono essere utilizzati dalla Pubblica Amministrazione per migliorare la comunicazione ed il contatto diretto con i cittadini";

**Visto** il D.Lgs. 18.08.2000 nr. 267;

**Visto** lo statuto del Comune;

**Visti** i pareri obbligatori riportati in calce alla proposta di deliberazione;

Con voti unanimi espressi nelle forme di legge

## **D E L I B E R A**

- Di approvare, per le motivazioni espresse in premessa, le regole di comportamento (policy esterna) circa il corretto uso dei social media del Comune di Malo.

### **Allegato**

#### **SOCIAL MEDIA DEL COMUNE DI MALO REGOLE DI COMPORTAMENTO –POLICY ESTERNA**

### **Finalità e contenuti**

Il Comune di Malo utilizza il web (sito internet e i social network) per informare, comunicare, ascoltare, condividere e attivare forme di collaborazione, incentivando valutazioni, commenti e suggerimenti da parte dei propri cittadini.

I contenuti pubblicati on line riguardano informazioni di servizio e istituzionali, scadenze, progetti, eventi bandi, azioni di coinvolgimento e partecipazione, informazioni e aggiornamenti in situazioni di emergenza.

Il Comune di Malo può condividere e rilanciare occasionalmente, sulle proprie bacheche social, contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità realizzate da terzi (altri enti , soggetti o cittadini della comunità).

Ferma restando la verifica, per quanto possibile, sulla precisione e attendibilità dei messaggi, l'Amministrazione non assume alcuna responsabilità per eventuali informazioni errate o non aggiornate, e lo staff non ne è responsabile.

Eventuale presenza di spazi pubblicitari a margine dei contenuti pubblicati sui social network del Comune è gestita in autonomia dagli stessi social network e non è riconducibile al controllo dell'Amministrazione comunale.

### **Moderazione**

La moderazione dei canali social del Comune di Malo avviene a posteriori ed è finalizzata unicamente al contenimento, nei tempi e nei modi ragionevolmente esigibili, di eventuali

comportamenti contrari alle norme d'uso.

Tutti hanno il diritto di intervenire nei canali social del Comune di Malo esprimendo la propria opinione, fermo restando che il requisito essenziale è l'interesse pubblico degli argomenti; non è possibile in alcun modo utilizzare gli spazi social del Comune per casi personali; in tali spazi valgono le normali regole di correttezza e rispetto delle opinioni altrui e privacy.

Commenti e post degli utenti, che sono invitati a presentarsi sempre con nome e cognome, rappresentano l'opinione dei singoli e non quella dell'Amministrazione Comunale, che non può pertanto essere ritenuta responsabile della veridicità di quanto viene postato da terzi.

Saranno rimossi:

- Commenti e post discriminatori, offensivi, violenti o inadeguati nei confronti di altri utenti, presenti o meno alla discussione, di enti, associazioni, aziende o di chi gestisce e modera i canali social;
- Insulti, turpiloquio, minacce o atteggiamenti che ledano la dignità personale, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza;
- I dati sensibili postati in commenti o post pubblici all'interno dei canali sui social.
- Verranno inoltre moderati:
  - I commenti fuori argomento rispetto alla discussione di un determinato post;
  - I commenti o i post che presentano dati sensibili;
  - gli interventi inseriti ripetutamente;
  - i commenti e i post scritti per disturbare la discussione o offendere chi gestisce e modera i canali social;
  - lo spam.

Il Comune di Malo si riserva il diritto di usare il ban o blocco nei confronti di chi viola ripetutamente queste condizioni o quelle contenute nelle policy degli strumenti adottati e si riserva inoltre di effettuare eventualmente la segnalazione ai responsabili della piattaforma e alle forze dell'ordine.

## **RISPOSTE A QUESITI E MESSAGGI**

Tutti i quesiti e messaggi vengono letti dall'Ufficio URP del Comune di Malo. Quando richiesto viene sempre fornita risposta nel più breve tempo possibile.

I canali del Comune di Malo vengono presidiati, di regola dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 13 e il lunedì, martedì dalle ore 14.00 alle ore 18.00 e il giovedì dalle ore 14.00 alle ore 17.00 per rispondere alle richieste di cittadini, direttamente, se possibile, o trasferendole agli uffici competenti per assicurare la risposta più pertinente.

I tempi di risposta vengono in base alla tipologia di richiesta.

*Comune di Malo (VI)*

**PARERI SULLA PROPOSTA DI DELIBERAZIONE DI GIUNTA**

OGGETTO APPROVAZIONE DELLE REGOLE DI COMPORTAMENTO (POLICY ESTERNA)  
:  
PER L'UTILIZZO DEI SOCIAL NETWORK DEL COMUNE DI MALO

**PARERE DI REGOLARITA' TECNICA**

Si esprime parere favorevole di regolarità tecnica-amministrativa

motivazioni:

Li, 07/03/2016

IL RESPONSABILE SERVIZI AL CITTADINO

dott.ssa Monica Filippi

---

Letto, approvato e sottoscritto.

IL PRESIDENTE  
dott.ssa Paola Lain

IL SEGRETARIO GENERALE  
dott. Umberto Sambugaro

---

### **ADEMPIMENTI RELATIVI ALLA PUBBLICAZIONE**

Copia della presente deliberazione viene pubblicata all'albo Pretorio OnLine di questo Comune per 15 giorni consecutivi dal 14/03/2016 .

La presente deliberazione viene contestualmente inviata ai Capigruppo Consiliari.

IL SEGRETARIO GENERALE  
dott. Umberto Sambugaro

---

### **CERTIFICATO DI ESECUTIVITÀ**

La presente deliberazione è divenuta esecutiva per decorrenza del termine di 10 giorni dalla data di pubblicazione il 24/03/2016.

IL SEGRETARIO GENERALE  
dott. Umberto Sambugaro

---