



Social Media Policy Esterna del Comune di Vigevano

Approvata con Deliberazione della Giunta Comunale n. 225 del 28/08/2025

Articolo 1 - Descrizione

1. La Social Media Policy Esterna è il codice di condotta che definisce le principali linee guida per l'utilizzo e la gestione dei canali social istituzionali, regolando dunque i rapporti tra il Comune di Vigevano in qualità proprietario dei canali e gli utenti in qualità di utilizzatori degli stessi.
2. Per quanto riguarda le linee guida per l'utilizzo dei social media da parte di ciascun dipendente comunale attraverso il proprio profilo privato, a scopo personale o in rappresentanza dell'amministrazione, si deve fare riferimento alla Social Media Policy Interna e a quanto previsto nel Codice di comportamento dei dipendenti del Comune di Vigevano.

Articolo 2 - Principi generali

1. Il Comune riconosce i mezzi di comunicazione online e in particolare i social media tra gli strumenti principali per il raggiungimento dell'efficacia dell'informazione e della comunicazione pubblica e del dialogo con i cittadini.
2. I contenuti diffusi dall'Ente con queste modalità non sostituiscono gli obblighi istituzionali di pubblicità e trasparenza, ma sono da intendere come strumenti complementari al raggiungimento degli stessi.
3. I canali social istituzionali non sostituiscono i tradizionali canali di contatto del cittadino con il Comune (Ufficio Relazioni con il Pubblico URP, Posta Elettronica Certificata PEC, e-mail, telefono, moduli di segnalazione online), ma li affiancano.
4. In particolare, l'obiettivo dell'utilizzo dei canali social istituzionali è quello di instaurare una comunicazione bidirezionale, interattiva e partecipata da parte del cittadino, aumentando la reputazione del Comune di Vigevano attraverso contenuti affidabili, utili, trasparenti, accessibili e inclusivi, attivando partnership sul territorio e promuovendo servizi, diritti e opportunità.

Articolo 3 - Canali social istituzionali

1. Sono da considerarsi canali social istituzionali non solo la pagina ufficiale del Comune di Vigevano ma anche le pagine e i profili afferenti a uffici, servizi ed eventi del Comune di Vigevano.
2. L'elenco dei canali social istituzionali è pubblicato sul sito del Comune di Vigevano nella pagina dell'Ufficio Comunicazione Istituzionale e viene aggiornato periodicamente.
3. Il responsabile dei canali social istituzionali del Comune di Vigevano è l'Ufficio Comunicazione Istituzionale.
4. È vietato aprire canali riconducibili a uffici, servizi ed eventi comunali senza preventiva autorizzazione da parte del Comune di Vigevano.
5. Le modalità di apertura ed eventuale chiusura dei canali social istituzionali e la nomina di amministratori e gestori sono disciplinate nella Social Media Policy Interna.

Articolo 4 - Contenuti

1. I contenuti della comunicazione attuata attraverso i canali social istituzionali sono indicati dall'articolo 1, comma 5, della Legge 7 giugno 2000, n. 150, "Disciplina delle attività di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni", e in particolare sono finalizzati a:
 - a) illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative, al fine di facilitarne l'applicazione;
 - b) illustrare le attività delle istituzioni e il loro funzionamento;
 - c) favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
 - d) promuovere conoscenze allargate e approfondite su temi di rilevante interesse pubblico e sociale;
 - e) favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
 - f) 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.
2. Gli amministratori e i gestori dei canali social istituzionali pubblicano contenuti selezionati in base a quanto previsto da tale norma, scritti in base a principi di trasparenza, accessibilità ed efficacia comunicativa, privilegiando le informazioni di pubblica utilità e di interesse generale, come supporto alla semplificazione amministrativa e all'accesso alle informazioni che hanno un impatto e un interesse diretto per la cittadinanza.
3. La qualità e l'affidabilità delle informazioni sono obiettivi primari. Le modalità per l'approvazione dei contenuti prima della pubblicazione sono disciplinate nella Social Media Policy Interna. Eventuali correzioni che dovessero essere apportate ai contenuti successivamente alla pubblicazione saranno effettuate in maniera trasparente, esplicitando e rendendo chiaro che il contenuto è stato corretto e in che modo.
4. Attraverso i propri canali social istituzionali il Comune di Vigevano può condividere contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità realizzati da soggetti terzi (altri enti, associazioni, imprese e cittadini). Possono inoltre essere condivise, su richiesta degli organizzatori, informazioni relative a eventi e iniziative a cura di soggetti che abbiano ottenuto il patrocinio o abbiano instaurato un rapporto di collaborazione con il Comune di Vigevano. Pur verificando per quanto possibile la precisione e l'attendibilità di tali contenuti, il Comune di Vigevano non si assume alcuna responsabilità per eventuali informazioni errate o non aggiornate pubblicate da terzi.
5. La presenza di spazi pubblicitari a margine dei contenuti pubblicati nelle pagine dei canali social istituzionali non è sotto il controllo del Comune di Vigevano, ma è gestita in autonomia dalle diverse piattaforme. Il Comune di Vigevano non si assume pertanto nessuna responsabilità in merito a tali inserzioni pubblicitarie.

Articolo 5 - Modalità di accesso per l'utenza

1. L'accesso degli utenti esterni ai canali social istituzionali del Comune di Vigevano è limitato alla pubblicazione di commenti e all'invio di messaggi tramite i sistemi di messaggistica diretta presenti nelle diverse piattaforme.
2. Ogni utente deve avere un comportamento rispettoso dell'etica e delle norme di buon uso dei servizi online, ed è personalmente responsabile, civilmente e penalmente a norma delle leggi vigenti, di quanto pubblica attraverso il proprio profilo.
3. Si chiede agli utenti di esporre la propria opinione con correttezza e misura e di rispettare le opinioni altrui, per mantenere un ambiente civile e rispettoso.
4. L'interesse pubblico degli argomenti è requisito essenziale, non è consentito l'utilizzo dei canali social istituzionali per affrontare casi e situazioni personali. In ogni caso i contenuti pubblicati devono rispettare la privacy delle persone coinvolte, evitando riferimenti a fatti o dettagli privi di rilevanza pubblica e che possano ledere la sfera personale di terzi.

Articolo 6 - Moderazione

1. I canali social istituzionali del Comune di Vigevano sono moderati quotidianamente, nei giorni feriali dal lunedì al venerdì e negli orari di servizio, da parte degli amministratori e dei gestori.
2. I commenti degli utenti rappresentano l'opinione dei singoli e non del Comune di Vigevano, che non può essere ritenuto responsabile della veridicità o meno di ciò che viene pubblicato da terzi attraverso commenti sui canali social istituzionali.
3. Gli amministratori e i gestori dei canali social istituzionali possono rimuovere o nascondere i commenti che:
 - a) non hanno nessuna relazione al tema del canale o dello specifico post;
 - b) contengono un linguaggio razzista, discriminatorio, sessualmente esplicito, violento, offensivo o provocatorio;
 - c) possono essere illegali o favorire attività illegali;
 - d) descrivono e incoraggiano attività che mettono a rischio il benessere degli altri;
 - e) contengono elementi allarmistici che possono generare paura o panico;
 - f) promuovono imprese, servizi alle imprese o hanno scopo pubblicitario o commerciale;
 - g) hanno contenuto finalizzato alla propaganda politica o elettorale;
 - h) suggeriscono l'esistenza di un profilo falso, rappresentano un furto di identità o si configurano come attività di spam o diffusione di fake news;
 - i) includono dati personali (tra cui indirizzi, numeri di telefono e indirizzi e-mail privati) che consentono di identificare un soggetto specifico o dati particolari (che riguardano la salute, l'orientamento sessuale, l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, l'appartenenza sindacale o i dati biometrici e genetici di un individuo).

4. Gli amministratori e i gestori dei canali social istituzionali possono bloccare gli utenti che dovessero ripetutamente veicolare contenuti con le caratteristiche elencate al comma 3, possono segnalarli attraverso i sistemi di moderazione delle diverse piattaforme e, ove opportuno, possono avviare nei loro confronti le conseguenti azioni legali.
5. Gli amministratori e i gestori dei canali social istituzionali possono, in casi particolari e ove lo ritengano necessario, limitare la possibilità per gli utenti di commentare i singoli post.

Articolo 7 - Segnalazioni e richieste di informazioni da parte degli utenti

1. Gli amministratori e i gestori dei canali social istituzionali possono fornire direttamente all'utente le risposte alle segnalazioni o alle richieste di informazioni effettuate tramite i social media o, in alternativa, possono indicare all'utente i percorsi corretti da seguire per ottenere quanto richiesto.
2. Le risposte fornite conterranno indirizzi web istituzionali e/o indirizzi e-mail e numeri telefonici che permettano al cittadino di approfondire gli argomenti segnalati attraverso il contatto con gli uffici competenti.
3. I tempi di risposta di amministratori e gestori dei canali social istituzionali e degli uffici competenti possono variare in base alla tipologia di richiesta o segnalazione e a seconda della procedura da adottare.

Articolo 8 - Responsabilità per malfunzionamenti tecnici

1. Le piattaforme tecnologiche su cui sono installati i social media non sono di proprietà del Comune di Vigevano, dunque qualsiasi malfunzionamento delle stesse non è ad esso imputabile.

Articolo 9 - Privacy

1. Il trattamento dei dati personali degli utenti risponde alle policy in uso sulla piattaforma social utilizzata.
2. I dati condivisi dagli utenti attraverso commenti e messaggi diretti sono trattati dal Comune di Vigevano nel rispetto delle privacy policy dell'ente, consultabili sul sito istituzionale.

Articolo 10 - Aggiornamenti, suggerimenti e segnalazioni

1. La Social Media Policy Esterna viene aggiornata ove necessario attraverso apposita Deliberazione della Giunta Comunale.
2. Il mero aggiornamento dell'elenco dei canali social istituzionali previsto all'articolo 3, comma 2, e pubblicato sul sito del Comune di Vigevano, nel caso di recupero di canali preesistenti e già attivi o disattivazione di canali obsoleti e inutilizzati viene effettuato dall'Ufficio Comunicazione Istituzionale e non necessita di approvazione da parte della Giunta Comunale.
3. Suggerimenti e segnalazioni relativi a questo documento possono essere inviati all'Ufficio Comunicazione Istituzionale scrivendo a comunicazione@comune.vigevano.pv.it