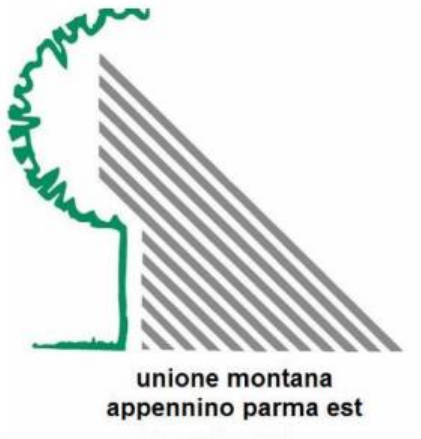

UNIONE MONTANA APPENNINO PARMA EST

REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO E L'UTILIZZO DEGLI ACCOUNT ISTITUZIONALI DELL'UNIONE MONTANA APPENNINO PARMA EST SUI SOCIAL NETWORK
(SOCIAL MEDIA POLICY)

APPROVATO CON DELIBERAZIONE
DELLA GIUNTA DELL'UNIONE N. 30 DEL 28/04/2025

Indice

Art. 1 - Principi e finalità

Art. 2 - Contenuti

Art. 3 - Account istituzionali

Art. 4 - Moderazione e regole di utilizzo

Art. 5 Amministratori dei profili istituzionali

Art. 6 – Policy interna

Art. 7 - Vigilanza e controllo

Art. 8 - Sospensioni o limitazioni del servizio

Art. 9 - Risorse economiche

Art. 10 - Entrata in vigore e integrazioni

Art. 11 - Norme finali

Art. 12 - Glossario dei neologismi

Art. 1 – Principi e finalità.
L'Unione Montana Appennino Parma Est riconosce internet e i social network quali importanti strumenti per migliorare la trasparenza amministrativa, incrementare la partecipazione dei cittadini alla vita sociale, politica ed istituzionale e consentire un sempre più libero e semplice accesso alle informazioni.
L'Unione Montana Appennino Parma Est riconosce internet ed i social network quale strumento di 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 e un'opportunità per rafforzare e incentivare la comunicazione partecipata con i cittadini.
L'Amministrazione intende perseguire finalità istituzionali e di interesse generale.
Il presente regolamento disciplina la presenza degli account istituzionali dell'Ente sui social network e definisce le modalità di pubblicazione delle informazioni.
La seguente "policy" è pubblicata sul sito internet https://www.unionemontanaparmaest.it/.

Art. 2 – Contenuti
La presenza di canali istituzionali dell'Ente su tipologie di siti-web e social network ha prettamente finalità istituzionali. Pertanto i contenuti in essi inseriti saranno orientati a:

- Promuovere campagne informative di qualsiasi genere, escluse quelle politiche/promozionali di particolari gruppi politici;
- Diffondere e pubblicizzare iniziative, eventi ed attività organizzate direttamente dall'Unione Montana Appennino Parma Est o, in taluni casi, anche solo co-organizzati o patrocinati;
- Informare la cittadinanza su: servizi (pubblici o privati in convenzione), lavori pubblici, scadenze, situazioni d'emergenza, promozioni e eventi di interesse pubblico, ecc.;
- Finalità di marketing territoriale, promozione del territorio, informazioni turistiche e culturali;
- Pubblicizzare decisioni assunte dalla giunta e/o dal consiglio dell'Unione che si riterranno particolarmente importanti o rilevanti anche ai fini della trasparenza;
- Diffondere comunicati stampa, foto o video inerenti l'attività dell'Amministrazione che abbiano finalità istituzionali;
- Promuovere il territorio e le sue particolarità ed eccellenze anche mediante archivio digitale di notizie e foto storiche.

I contenuti proposti alla pubblicazione possono provenire da utenti interni all'Ente (Responsabili dei servizi, Presidente, Assessori e Consiglieri), oppure da proponenti esterni all'Ente previa autorizzazione dell'Amministratore del profilo (scuole, associazioni, ecc.).
Secondo le disposizioni dell'Amministratore i contenuti riporteranno l'indicazione delle fonti.
Le comunicazioni scritte (post e commenti) pubblicate sia dall'Ente, sia dagli utenti non dovranno avere contenuti di propaganda politica e/o sindacale.
Rientra nel contenuto politico anche ogni sorta di esplicito parteggiare e/o criticare una parte politica.
I commenti degli utenti rappresentano l'opinione dei singoli e non quella dell'Unione.
Ciascun membro della community è consapevole di essere personalmente responsabile dei contenuti inseriti e delle conseguenze giuridiche di dichiarazioni e comportamenti.

È espressamente vietato pubblicare e diffondere:

- Dati sensibili o giudiziari (D. Lgs 196/2003);
- Autopromozioni del profilo autore del commento;
- Commenti pregiudiziali nei confronti dell'Ente;
- Commenti con finalità di propaganda politica o sindacale;

- Insulti generici o specifici a soggetti individuali o collettivi;
- Espressioni e termini ritenuti volgari o inappropriati;
- Incitazioni all'odio razziale.

È vietato pubblicare commenti o link riconducibili a:
a) contenuti pornografici o osceni;
b) turpiloquio e blasfemia;
c) contenuti calunniosi, diffamatori o lesivi della dignità personale;
d) contenuti discriminatori per sesso, razza, religione e territori, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 3 della Costituzione Italiana;
e) commenti fuori argomento, replicati o inseriti al solo fine di intralciare la discussione;
f) contenuti fraudolenti;
g) virus, spyware e malware in genere;
h) violazione di copyright;
i) messaggi commerciali e pubblicitari di qualsiasi forma e/o natura;
j) contenuti illegali di qualsiasi altro genere.

L'eventuale violazione di legge comporterà, da parte dell'Ente, la denuncia dell'utente alle Autorità competenti per le attività illecite o illegali dallo stesso compiute. L'utente è tenuto a risarcire i danni prodotti all'immagine istituzionale dell'Unione Montana Appennino Parma Est.

L'Unione Montana Appennino Parma Est può condividere e rilanciare occasionalmente, sulle proprie bacheche social, contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità realizzate da soggetti terzi (altri enti, organi di stampa, mezzi di informazione, soggetti o cittadini della comunità) in seguito a valutazione propria. Pur verificandone per quanto possibile la precisione e l'attendibilità, l'Amministrazione non si assume alcuna responsabilità per eventuali informazioni errate o non aggiornate nei post originali dei soggetti terzi in caso di revisioni o modifiche successive alla data di condivisione.
L'eventuale presenza di spazi pubblicitari a margine dei contenuti pubblicati nelle pagine dei social network utilizzati dall'Unione Montana Appennino Parma Est è gestita in autonomia dagli stessi social network e non è quindi riconducibile al controllo dell'amministrazione.

Art. 3 – Account istituzionali
Gli account istituzionali ai quali sarà iscritta l'Unione Montana Appennino Parma Est sono quelli presenti sui social network denominati Facebook ed Instagram. L'Unione prevede inoltre la possibilità di attivare account su altri canali social.

- La pagina istituzionale Facebook avrà la denominazione "Unione Montana Appennino Parma Est" (e avrà il seguente nome utente: @unionemontanaappenninoparmaest) e sarà consultabile all'indirizzo internet: https://www.facebook.com/unionemontanaappenninoparmaest;
- Il profilo istituzionale Instagram avrà il nome "Unione Montana Appennino Parma Est" (e avrà il seguente nome utente: @unionemontanaappenninoparmaest) e sarà consultabile all'indirizzo internet: https://instagram.com/unionemontanaappenninoparmaest.

Nel caso di future nuove iscrizioni dell'Unione ad altre piattaforme, la Giunta adotterà una presa d'atto di iscrizione che attesti la conformità ai dettami del presente regolamento o aggiunga eventuali dettagli.
Ogni altra pagina o account, differente da quelle elencate in precedenza, che richiamasse l'Unione Montana Appennino Parma Est con denominazioni simili e fuorvianti saranno immediatamente segnalate e bloccate in quanto non riconosciute.

Art. 4 – Moderazione e regole di utilizzo

La moderazione dei canali social da parte dell'Unione Montana Appennino Parma Est avverrà a posteriori, cioè in un momento successivo alla pubblicazione e sarà finalizzata unicamente al contenimento, nei tempi e nei modi ragionevolmente esigibili, di eventuali comportamenti contrari alle norme d'uso. Nei casi più gravi, e in modo particolare in caso di mancato rispetto delle regole condivise in questo documento, l'Amministrazione si riserverà la possibilità di cancellare i contenuti, allontanare gli utenti dai propri spazi e segnalarli ai filtri di moderazione dei social network ospitanti.
Tutti avranno il diritto di intervenire nei canali social dell'Unione Montana Appennino Parma Est esprimendo la propria opinione, nel rispetto di principi generali come rispetto ed educazione, fermo restando che il requisito essenziale dovrà essere l'interesse pubblico degli argomenti.
Lo spazio istituzionale sui social network non vuole sostituirsi alle competenze specifiche degli uffici dell'Unione e non può rispondere alle segnalazioni e richieste amministrative.
Per comunicazioni o problematiche personali e per segnalazioni che volessero mantenere uno stato di anonimato i cittadini potranno continuare, nel pieno rispetto della loro privacy, a contattare l'Unione tramite i canali ufficiali. (Tel. 0521.354111, email: presidente@unionemontanaparmaest.it).
Il sito ufficiale dell'Unione Montana Appennino Parma Est rimane pubblicato all'indirizzo internet: https://www.unionemontanaparmaest.it/ e le pagine e gli account sui social network costituiranno solo un ulteriore, e non sostitutivo, strumento di informazione e comunicazione, in supporto dei cittadini.
Negli spazi social valgono le normali regole di correttezza, rispetto delle opinioni altrui e privacy, ai sensi delle vigenti normative in materia. Andranno evitati riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano la sfera personale di terzi. Non dovranno quindi, in alcun modo, essere pubblicati dati o informazioni personali riferiti a terze persone.
I commenti degli utenti ai post istituzionali rappresenteranno l'opinione dei singoli e non quella dell'Unione Montana Appennino Parma Est. Ciascun membro della community è consapevole di essere personalmente responsabile dei contenuti inseriti e delle conseguenze giuridiche di dichiarazioni e comportamenti.
Saranno rimossi: i commenti discriminatori, offensivi, violenti o inappropriati nei confronti di altri utenti, presenti o meno alla discussione, di enti, associazioni, aziende o di chi gestisce e modera i canali social, insulti, volgarità, offese, minacce o atteggiamenti che ledano la dignità personale, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza; i dati sensibili riportati in commenti all'interno dei canali sui social; i commenti contenenti messaggi pubblicitari e qualsiasi tipo di propaganda elettorale, lo spam e i messaggi commerciali e pubblicitari.
Verranno inoltre moderati: i commenti fuori argomento rispetto alla discussione di un determinato post (*off topic*); gli interventi inseriti ripetutamente; i commenti scritti per disturbare la discussione (cosiddetti *"trolling"* o *"flame"*) o offendere chi gestisce e modera i canali social.
Non saranno ammessi contenuti che violino il diritto d'autore né l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati. Saranno altresì vietati link riconducibili a siti con contenuto pornografico, pedopornografico, *malware* o virus in genere.
Spam: inviare spam tramite i messaggi privati è considerato particolarmente sgradito ed è punibile a discrezione dell'Amministrazione.
Fake: Sebbene sia consentito iscriversi sui social network 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 del fake e con eventuali provvedimenti a carico dell'utente originale. È fatto divieto di utilizzare altri account per frequentare i social network dell'Unione durante un ban: in situazioni del genere i fake verranno bannati a tempo indeterminato e verrà allungato il ban dell'utente originale.
Flood: il ban per flood verrà preceduto da un avviso da parte dei moderatori. Tuttavia, un utente appena rientrato da un ban si considera già sufficientemente avvisato, e verrà pertanto bannato immediatamente nel caso di persistenza nell'invio di messaggi inutili.

L'Unione Montana Appennino Parma Est si riserva il diritto di usare il *ban* o il blocco nei confronti di utenti che violino ripetutamente queste condizioni o quelle contenute nelle policy degli strumenti

adottati e, nei casi più gravi, si riserva inoltre di effettuare eventualmente la segnalazione ai responsabili della piattaforma ed alle forze dell'ordine e alle autorità giudiziarie.

Art. 5 – Amministratori dei profili istituzionali

L'Amministratore del profilo degli account istituzionali è individuato nel Presidente, ferma restando la possibilità di delega.

L'Amministratore è il responsabile delle pubblicazioni.

L'Amministratore individua, abilita ed incarica i gestori delle eventuali singole pagine.

Chi gestisce gli account pubblica ogni genere di contenuto ritenuto utile alla *mission* del profilo seguendo le indicazioni e la strategia comunicativa dettata dal Presidente. Le password di accesso ai vari account sono in capo alle figure individuate dal Presidente che, in qualità di rappresentante legale dell'ente proprietario degli account, le condivide con le persone e con le figure individuate per i compiti di gestione e redazione delle pagine dei profili e pertanto può, se lo ritiene, fornirle ad uno o più persone autorizzate.

Tutti i quesiti e messaggi vengono letti dai gestori degli account. Nel caso in cui i canali social non siano lo strumento adeguato per fornire la risposta ai quesiti o soddisfare una eventuale richiesta, i redattori/gestori provvederanno a informare sulle corrette modalità/uffici cui rivolgersi.

Art. 6 – Policy interna

La social media policy interna è rivolta ai dipendenti dell'Ente e ai delegati a pubblicare post per definire il codice di comportamento quando utilizzano e pubblicano contenuti sui social media, sia dagli account istituzionali (uso in rappresentanza dell'Ente) sia dagli account personali (uso privato).

Il linguaggio e lo stile di comunicazione dell'Unione Montana Appennino Parma Est devono essere adeguati e più precisamente:

– scrivere in italiano corretto;

– usare un linguaggio amichevole e informale, ma adeguato al ruolo istituzionale di una pubblica amministrazione;

– essere sintetici e abbreviare i link e gli hashtag;

– utilizzare immagini di proprietà dell'ente o libere da copyright;

– rispondere alle richieste di informazione presenti nei post;

– non rimuovere nessun commento con l'esclusione dei casi previsti dall'articolo 4;

– aggiornare con cadenza periodica e costanza i social utilizzati.

Nel caso in cui il personale dipendente dell'Unione Montana Appennino Parma Est acceda a un social media con un profilo personale e per i propri interessi, considerato che la persona è identificabile dagli altri utenti dello stesso social come un dipendente della PA come tale, deve impegnarsi a mantenere un comportamento corretto.

Il personale e i delegati sono tenuti a:

- non divulgare informazioni riservate dell'Unione Montana Appennino Parma Est, come la corrispondenza interna, informazioni di terze parti di cui è a conoscenza (ad esempio partner, istituzioni, utenti, stakeholder, etc.) decisioni/progetti da assumere e provvedimenti relativi a procedimenti in corso prima che diventino ufficiali;
- non diffondere messaggi minatori o ingiuriosi, commenti o dichiarazioni pubbliche offensive nei confronti dell'Amministrazione e del suo operato, recando danno alla stessa;
- ricordare che i propri contenuti, anche se privati, una volta messi in rete possono avere risonanza globale;
- rispettare la privacy dei colleghi, evitando riferimenti all'attività lavorativa svolta, fatte salve le informazioni di dominio pubblico;
- non divulgare foto, video, materiale multimediale che riprenda luoghi e personale all'interno dell'ente, senza autorizzazione preventiva del responsabile della Comunicazione, ad eccezione di eventi pubblici che si svolgono nella sede di lavoro;

- non aprire blog, pagine o altri canali a nome dell'Unione Montana Appennino Parma Est o che trattino argomenti riferiti all'attività istituzionale dell'Unione, senza autorizzazione preventiva del responsabile della Comunicazione;
- non utilizzare il logo o l'immagine dell'Unione Montana Appennino Parma Est su account personali.
La modalità d'uso privato dei social non è consentita quando il dipendente è in servizio durante l'orario di lavoro.

Art. 7 - Vigilanza e controllo
L'attività di vigilanza e controllo è esclusivamente riconducibile all'attività di moderazione dei commenti e viene esercitata dagli amministratori della pagina, sulla base delle presenti disposizioni e secondo le più comuni regole del buon senso, nel rispetto dei principi di trasparenza, democraticità e non appesantimento del procedimento amministrativo.
In caso di violazioni, l'amministratore della pagina si riserva, previa ammonizione all'interessato, di segnalarlo ai responsabili della piattaforma, richiedendone il bando per impedire ulteriori interventi.

Art. 8 – Sospensioni o limitazioni del servizio
Il servizio potrà subire limitazioni durante le pause estive e natalizie. Il servizio sarà sospeso, salvo possibile pubblicazione delle liste elettorali, dei candidati sindaci, dei programmi e delle informazioni generali sul voto, durante il periodo di campagna elettorale per le elezioni comunali ad eccezione per comunicazioni e informative di particolare interesse pubblico come in caso di emergenze sul territorio.

Art. 9 – Risorse economiche
Al momento non sono previsti costi di registrazione o gestione a carico dell'Ente, per il funzionamento e l'utilizzo degli account sui social network.
Qualora in futuro dovessero essere istituiti canoni o altri costi di gestione, la giunta dell'Unione valuterà l'opportunità di stanziare o meno risorse finanziarie dedicate.

Art. 10 - Entrata in vigore e integrazioni.
Il presente regolamento entra in vigore dalla data di esecutività della specifica deliberazione di Giunta dell'Unione.

Art. 11 – Norme finali
La regolamentazione avviene ex-post rispetto all'iscrizione dell'ente sulle piattaforme Facebook ed Instagram.
L'aggiornamento del sito in assenza del presente regolamento ha comunque sempre rispettato quanto ivi contenuto.
Per quanto non previsto in questo regolamento, si rimanda alle norme nazionali, in particolare:

- D. Lgs. n.196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali";
- L. n.241/1990 e s.m.i. "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi";
- D. Lgs. n.267/2000 "Testo unico degli enti locali";
- L. n.69/2009 "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile";
- L. n.28/2000 e s.m.i. "Disposizioni per la parità di accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie e per la comunicazione politica".

Si rimanda inoltre al Reg. UE 2016/679 Regolamento in materia di protezione dei dati personali.

Art. 12 - Glossario dei neologismi

Social network: siti-web ad iscrizione libera e gratuita ove può avvenire un'interazione tra iscritti a fini informativi, di passatempo, ricreativi, politici, religiosi e di qualsivoglia tipologia; questi siti permettono di gestire e rinsaldare online amicizie preesistenti o di estendere la propria rete di contatti attraverso:

- la creazione di un profilo pubblico o semi-pubblico all'interno di un sistema vincolato;
- l'articolazione di una lista di contatti;
- la possibilità di scorrere la lista di amici dei propri contatti;

Spyware: è un tipo di software che raccoglie informazioni riguardanti l'attività online di un utente senza il suo consenso, trasmettendole tramite Internet ad un'organizzazione che le utilizzerà per trarne profitto, solitamente attraverso l'invio di pubblicità mirata.

Ban/Bannare/Bannato: mettere al bando/bandire/bandito; meccanismi che consentono di bandire un certo utente da una comunità virtuale, impedendogli di parteciparvi.

Topic: la parola inglese topic (significa discussione, argomento, oggetto, tema) è ampiamente utilizzata anche in Italia nel gergo dei frequentatori di forum e chat su Internet. Sta ad esprimere il tema principale, l'argomento o discussione, attraverso il quale si vogliono ricevere/dare, contributi attraverso messaggi di altri frequentatori del forum o della chat. Spesso utilizzata è la sigla *OT* cioè *Off Topic* (in italiano *Fuori Tema*) per etichettare un intervento come fuori argomento. L'off-topic è tendenzialmente considerato "sgradevole" in quanto costringe il lettore a digressioni e alla conseguente perdita del filo del discorso (in gergo tecnico: thread).

Flood: generazione di grandi quantità di messaggi ripetuti a pochi secondi l'uno dall'altro che porta alla perdita dei messaggi precedentemente scritti dagli altri utenti e quindi il momentaneo inutilizzo del servizio. Spesso questa tecnica viene associata allo spamming per dare maggiore visibilità ai messaggi di spam. Possono essere presi provvedimenti come ban per ip o denuncia alla polizia postale.

Fake: falso, contraffatto, alterato. Nel contesto social network si intende un mascheramento di identità.

Privacy

Si ricorda che il trattamento dei dati personali degli utenti risponderà alle policy in uso sulle piattaforme utilizzate.

I dati sensibili postati in commenti o post pubblici all'interno dei canali sui social media dell'Unione Montana Appennino Parma Est verranno rimossi. I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ai gestori dei canali saranno trattati nel rispetto delle leggi italiane sulla privacy.

Contatti

Le segnalazioni (ad esempio: per segnalare abusi o violazioni del copyright) vanno inviate a:
Presidente dell'Unione Montana Appennino Parma Est
Tel. 0521.354111
E-Mail: presidente@unionemontanaparmaest.it