



**COMUNE DI TRIUGGIO**  
Provincia di Monza e Brianza

**POLICY PER UTILIZZO DELLE PAGINE FACEBOOK DEL COMUNE DI TRIUGGIO**

Il Comune di Triuggio, utilizza al momento in via sperimentale, il social network "facebook" come strumento di comunicazione istituzionale per comunicare con i cittadini attraverso la rete.

La pagina istituzionale del Comune di Triuggio su Facebook 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, attivata per migliorare l'efficacia e la tempestività dell'informazione nonché la partecipazione dei cittadini.

Il presente documento disciplina la gestione ed il funzionamento in via sperimentale della pagina istituzionale del Comune di Triuggio su "Facebook", definendo le modalità di pubblicazione e di accesso ad ogni informazione in esso contenuta.

Le seguenti "policy" sono pubblicate sulla pagina Facebook del Comune e sul sito internet [www.comune.triuggio.mb.it](http://www.comune.triuggio.mb.it). L'adesione alla pagina comporta l'automatica accettazione delle presenti linee guida del Comune oltre a quelle generali della piattaforma.

Per una maggior accuratezza e tempestività nella risposta e coerentemente con una politica di contenimento dei costi della Pubblica Amministrazione la pagina Facebook sarà gestita unicamente dal personale del Comune di Triuggio, in particolare del Settore Amministrativo e della Comunicazione, seguendo le indicazioni e la strategia comunicativa dettata dall'Amministrazione comunale..

**1. CONTENUTI DELLE PAGINE**

La pagina istituzionale del Comune di Triuggio è utilizzata per:

- promuovere campagne informative di qualsiasi genere, escluse quelle politiche/promozionali di particolari gruppi politici;
- diffondere foto/video di eventi organizzati direttamente dal Comune di Triuggio o anche solo co-organizzati o patrocinati;
- diffondere comunicati stampa, foto o video inerenti l'attività dell'Amministrazione comunale che abbiano finalità istituzionali;
- informare la cittadinanza su servizi (pubblici o privati in convenzione) eventi, scioperi, chiusure al traffico, ecc.;

- informare i cittadini circa le attività dell'Amministrazione Comunale e su ogni altra informazione legata al territorio che si ritenga di pubblica utilità.

I post degli utenti Facebook sulle pagine del Comune di Triuggio rappresentano l'opinione dei singoli individui e non quella dell'Amministrazione comunale, che non può essere ritenuta responsabile della veridicità o meno di ciò che viene riportato da terzi soggetti.

## **2. L'INTERAZIONE CON GLI UTENTI FACEBOOK**

Ogni post pubblicato sulle pagine del Comune di Triuggio viene letto e ogni stimolo o richiesta preso in carico. L'Ufficio che gestisce questo canale, sulla base di criteri di celerità e accuratezza, sceglierà:

- se rispondere direttamente alle richieste dei cittadini;
- se rispondere attraverso un altro mezzo;
- se suggerire all'utente un diverso canale attraverso il quale inoltrare più efficacemente la richiesta o la segnalazione.

I cittadini che hanno necessità di avanzare istanze, segnalazioni, comunicazioni o problematiche personali, e per segnalare disservizi dovranno utilizzare i canali di relazione tradizionali del Comune, illustrati sul sito <http://www.comune.triuggio.mb.it>. Per segnalare disservizi si consiglia di utilizzare l'app/sito comuni-chiamo.com

A tale proposito si precisa che la pubblicazione di una richiesta di qualsiasi genere o di una segnalazione di disservizio tramite la pagina Facebook non riveste carattere di ufficialità. Per l'inoltro di istanze ufficiali si rimanda alle modalità sopra indicate.

Si sottolinea che la pagina Facebook dell'Amministrazione comunale è strumento di servizio e non spazio di discussione politica: non sarà dato pertanto seguito agli interventi aventi finalità esclusiva di dibattito politico.

Il Comune, nel caso ritenesse opportuno rispondere, si impegnerà a garantire tempi di risposta entro 2 giorni lavorativi (esclusi il sabato e la domenica e i giorni festivi), o ricorrendo a tempi aggiuntivi a seconda della complessità del contenuto. Si tratta di parametri adottati a titolo di sperimentazione e nell'attesa di verificare il volume di interazione effettivamente sviluppato dai canali Facebook dell'Amministrazione Comunale.

## **3. LA MODERAZIONE DELLE PAGINE**

A tutti i cittadini è garantito il diritto di intervenire liberamente e di esprimere la propria opinione. Saranno, però, rimossi commenti e post che violino le condizioni sotto esposte e i casi di particolare gravità saranno tempestivamente segnalati alle Autorità competenti.

Nello specifico, questi canali non possono essere utilizzati per pubblicare post e commenti:

- che siano discriminatori o offensivi nei confronti di altri utenti Facebook, presenti o meno alla discussione, di persone, di enti, associazioni, aziende o di chi gestisce le pagine stesse dell'Amministrazione Comunale e di chi ne fa parte;

- che contengano insulti, turpiloquio, minacce o atteggiamenti che ledano la dignità personale, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza;
- che contengano dati sensibili;

Saranno oggetto, invece, di moderazione i commenti:

- che risultano fuori argomento rispetto ai temi di pertinenza della pagina o che risultano disallineati ai contenuti della discussione, risultando quindi "OT" cioè Off Topic (fuori tema);
- che presentano dati personali (es. numeri di telefono, indirizzi di persone fisiche, ecc...)
- che mirano strumentalmente ad alterare il normale sviluppo di una conversazione;
- che hanno l'obiettivo di pubblicizzare prodotti o servizi e, più in generale, i messaggi classificabili come SPAM.

In caso di violazioni gravi o ripetute delle condizioni qui esposte o delle condizioni d'uso della piattaforma Facebook stessa, il personale che gestisce la pagina si riserva il diritto di:

- procedere alla cancellazione dei messaggi che contengono o costituiscono l'abuso;
- bloccare indefinitamente i commenti degli utenti che infrangono le condizioni d'uso;
- registrare una prova digitale dell'avvenuto illecito tramite copia istantanea della schermata, archivarla e segnalare l'utente ai responsabili della piattaforma Facebook e, in caso di particolare gravità, alle Forze dell'Ordine.

#### **4. LE PROPOSTE DEI CITTADINI**

Ogni cittadino è libero di proporre le proprie iniziative, purché coerenti con i temi di riferimento delle Pagine e con obiettivi di interesse pubblico e richiedere che il Comune le segnali sui propri canali Facebook.

La proposta potrà essere formulata esclusivamente attraverso mail all'Ufficio Relazioni con il pubblico [settoreamministrativo@comune.triuggiomb.it](mailto:settoreamministrativo@comune.triuggiomb.it), sulle bacheche delle pagine non è, infatti, consentita la pubblicazione di post e contenuto multimediale direttamente da parte degli utenti Facebook.

Sono ammesse segnalazioni all'interno dei commenti purché strettamente coerenti con la pagina e con gli argomenti della conversazione.

I contributi pubblicitari e autopromozionali saranno immediatamente rimossi. La reiterazione di un simile comportamento determinerà l'esclusione dell'utente dall'accesso alle funzioni di commento e di contatto normalmente offerte dalle Pagine.

#### **5. ATTIVAZIONE, SOSPENSIONE O LIMITAZIONE DEL SERVIZIO**

Il servizio viene attivato in via sperimentale. Durante i periodi di campagna elettorale il servizio osserverà le norme applicabili in materia di comunicazione.