



Comune di Lavis  
PROVINCIA DI  
TRENTO

## REGOLAMENTI COMUNALI

---

Regolamento per la corretta gestione degli account istituzionali sulle piattaforme sociali e sulle regole di comportamento per gli utenti e gli Amministratori.

*Adottato con deliberazione del Consiglio comunale n. 61 del 30.11.2021*



## Art. 1 – Oggetto

Il Comune di Lavis utilizza internet e i social media quali strumenti per informare, comunicare, ascoltare e favorire la partecipazione, il confronto e il dialogo con i cittadini alla vita sociale, politica ed istituzionale.

Mediante l'utilizzo dei canali istituzionali il Comune di Lavis persegue finalità istituzionali e di interesse generale.

I profili FACEBOOK ufficiali attivati sui social media sono:

- <https://www.facebook.com/comunedilavis/>
- <https://it-it.facebook.com/bibliotecalavis/>
- <https://it-it.facebook.com/auditoriumdiLavis/>

I profili TELEGRAM ufficiali attivati sui social media sono:

- @stanzadelsindacolavisbot
- @biblioteca.lavis.terredadige

Il servizio politiche giovanili utilizza inoltre i seguenti social network:

- Pagina Facebook: Politiche Giovanili Lavis @PolGioLavis
- Instagram, Tik Tok, Twitter: PolGioLavis, @PolGioLavis

Eventuali altri profili social e di messaggistica che si presentano come riferiti al Comune di Lavis NON sono gestiti dall'Amministrazione o ad esso riconducibili.

Attraverso i propri profili istituzionali su social media e servizi di messaggistica istantanea, il Comune di Lavis può condividere e rilanciare contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità, anche pubblicati da terzi (esempio: soggetti istituzionali, agenzie di stampa e testate giornalistiche, ecc.).

Eventuali commenti sotto i post dell'Ente e i post degli utenti che menzionano l'Ente rappresentano l'opinione dei singoli e non quella dell'Ente, che non può essere ritenuto responsabile di ciò che viene pubblicato da terzi. In nessun caso gli strumenti social network possono essere usati per messaggi personali ad utenti specifici. Ogni inserzione deve essere sempre pubblica e visibile a qualsiasi utente del social network utilizzato. In ogni caso la risposta del Comune è tesa solo a fornire informazioni ed in nessun caso a nome del Comune potranno essere espresse opinioni o commenti

## Art. 2 – Contenuti

I contenuti sono orientati a:

- informare la cittadinanza sui servizi, i progetti, gli investimenti del Comune di Lavis e fornire notizie di interesse pubblico;
- promuovere campagne informative di qualsiasi genere, escluse quelle politiche/promozionali di particolari gruppi politici;



- diffondere foto/video di eventi organizzati direttamente dal Comune di Lavis o, in taluni casi di particolare rilevanza, anche solo co-organizzati o patrocinati;
- diffondere comunicati stampa, o materiale fotografico che abbiano finalità istituzionali;
- incentivare la promozione del territorio con le sue particolarità ed eccellenze, nonché creare un archivio digitale di notizie e foto storiche.

I canali producono propri contenuti testuali, fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali che possono essere riprodotti liberamente, ma devono sempre essere accreditati al canale originale di riferimento e non modificati in nessun modo.

#### Art. 3 - Regole degli account istituzionali

Il Comune di Lavis si impegna a gestire spazi di comunicazione e dialogo all'interno dei propri profili nei diversi canali social. La partecipazione attiva attraverso le diverse forme di interazione possibili deve rispettare le seguenti regole:

- la conversazione deve essere educata, pertinente e rispettosa, esponendo opinioni con correttezza e misura, basate per quanto possibile su dati di fatto verificabili;
- vi deve essere rispetto delle opinioni altrui;
- ognuno è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime;
- non sono tollerati insulti, volgarità, offese, minacce e, in generale, atteggiamenti violenti;
- i contenuti pubblicati devono rispettare la riservatezza e la dignità delle persone. Vanno evitati riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano la sfera personale di terzi;
- gli argomenti trattati devono essere di pubblico interesse; non è possibile utilizzare i canali attivati dal Comune per affrontare e discutere casi o problematiche personali;
- è vietata ogni forma di pubblicità, spam o promozione di interessi privati o di attività illegali;
- non sono ammessi contenuti che violino il diritto d'autore né l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati;
- è vietato pubblicizzare un partito od un esponente politico.

Le regole di utilizzo dei social media comunali sono riassunte nel documento allegato A al presente regolamento.

#### Art. 4 – Moderazione

La moderazione del Comune di Lavis all'interno dei propri canali avviene a posteriori, ovvero in un momento successivo alla pubblicazione ed è finalizzata unicamente al contenimento, nei tempi e nei modi ragionevolmente esigibili, di eventuali comportamenti contrari alle regole sopra elencate.

In particolare, all'interno dei propri profili nei diversi canali social, il Comune di Lavis si riserva il diritto di:

- non rispondere a commenti fuori luogo o inerenti ad affermazioni di soggetti politici e alle loro scelte;



- rimuovere commenti fuori luogo e/o non pertinenti al tema o argomento pubblicato, volgari, diffamatori e/o calunniosi, contrari alla riservatezza e/o razzisti;
- rimuovere commenti ritenuti illeciti, contenuti che violino l'interesse di una proprietà legale o di terzi, contenuti di natura pubblicitaria e più in generale che utilizzino i messaggi a scopo commerciale (promozione, sponsorizzazione e vendita di prodotti), spam e interventi inseriti ripetutamente;
- rimuovere i dati particolari contenuti in commenti o interventi;
- rimuovere dati e informazioni personali (nomi, indirizzi e-mail, numeri di telefono, codici fiscali, numeri di conto corrente, indirizzi, numeri di protocollo di documenti o pratiche, video o foto di persone riconoscibili, ecc.) o che in qualunque modo possono cagionare danni o ledere la sfera di riservatezza o la reputazione degli interessati;
- bloccare gli utenti responsabili di reiterate azioni delle fattispecie sopra elencate, o utenti che non rendono possibile la propria identificazione utilizzando profili fake o false identità, segnalando l'utente ai filtri di moderazione del social network ospitante.

#### Art. 5- Gestione della pagine/account

L'Amministrazione individua uno staff quale gestore delle pagine/account del Comune di Lavis che viene autorizzato alla gestione della pagine/account, all'inserimento dei contenuti e all'attività di moderazione.

Da tale designazione derivano eventuali responsabilità a carico della persona autrice della pubblicazione con contenuti non coerenti con quanto indicato all'art. 2.

L'Amministrazione comunale individua un amministratore di sistema che provvede a gestire le abilitazioni del profilo e ad ogni intervento tecnico informatico.

#### Art. 6 – Trattamento dei dati personali

Il trattamento dei dati personali degli utenti segue le policy in uso nelle diverse piattaforme utilizzate.

La pubblicazione di contenuti e le altre attività di gestione da parte dell'Ente nei propri account ufficiali sui social media avviene nel rispetto del Regolamento europeo 679/2016, del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e di quanto indicato nel sito istituzionale del Comune di Lavis nella pagina "[Privacy e note legali](#)".

Se un utente trasmette dati personali al Comune di Lavis con messaggi privati o funzioni simili attraverso una piattaforma di social media, tali dati saranno trattati nel rispetto della normativa vigente.

Se un utente pubblica, attraverso un account ufficiale del Comune di Lavis dati personali di terzi e/o in violazione della normativa in materia di trattamento dei dati personali il contenuto è soggetto a moderazione e se necessario rimosso senza avviso.



## Allegato A

### COMUNE DI LAVIS Provincia Autonoma di Trento

#### Social Media Policy: termini e condizioni di utilizzo dei Canali Social del Comune di Lavis

#### CHI, DOVE CON QUALI FINALITÀ

Il Comune di Lavis utilizza Internet e i seguenti social media:

- <https://www.facebook.com/comunedilavis/>
- <https://it-it.facebook.com/bibliotecalavis/>
- <https://it-it.facebook.com/auditoriumdiLavis/>
- @stanzadelsindacolavisbot
- @biblioteca.lavis.terredadige
  
- Pagina Facebook: Politiche Giovanili Lavis @PolGioLavis
- Instagram, Tik Tok, Twitter: PolGioLavis, @PolGioLavis

per comunicare, ascoltare e favorire la partecipazione, il confronto e il dialogo con i cittadini attraverso la rete.

In questi spazi e con queste attività, il Comune di Lavis intende perseguire finalità istituzionali e di interesse generale.

I canali istituzionali sono gestiti da uno staff che fa capo all'Ente.

Attraverso i propri profili istituzionali su social media e servizi di messaggistica istantanea, il Comune di Lavis può condividere e rilanciare contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità, anche pubblicati da terzi (esempio: soggetti istituzionali, agenzie di stampa e testate giornalistiche, ecc).

Eventuali commenti sotto i post del Comune di Lavis e i post degli utenti che menzionano il Comune di Lavis rappresentano l'opinione dei singoli e non quella dell'Ente, che non può essere ritenuto responsabile di ciò che viene pubblicato da terzi.

In nessun caso gli strumenti social network possono essere usati per messaggi personali ad utenti specifici. Ogni inserzione deve essere sempre pubblica e visibile a qualsiasi utente del social network utilizzato. In ogni caso la risposta del Comune è tesa solo a fornire informazioni ed in nessun caso a nome del Comune potranno essere espresse opinioni o commenti.

#### CONTENUTI

I profili social del Comune di Lavis vengono utilizzati per informare i cittadini circa le attività del Comune e per raccogliere commenti, richieste, domande, critiche e suggerimenti. I canali producono propri contenuti testuali, fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali che possono essere riprodotti liberamente, ma devono sempre essere accreditati al canale originale di riferimento e non modificati in nessun modo. Commenti e post degli utenti, che dovrebbero sempre presentarsi con nome e cognome, rappresentano l'opinione dei singoli e non quella dell'Ente, che non può essere ritenuto responsabile della veridicità o meno di ciò che viene postato sui canali da terzi.



## RISPOSTE

I canali del Comune di Lavis vengono moderati dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 18.30. Ogni richiesta viene monitorata e presa in carico con l'obiettivo di rispondere alle richieste dei cittadini ogni volta sia possibile, o di dirottarle agli uffici competenti per individuare la risposta più pertinente. I tempi di risposta variano in base alla tipologia di richiesta; non tutto può essere risolto attraverso i canali social media, ma il Comune di Lavis farà il possibile per indicare le soluzioni migliori.

## REGOLE DI UTILIZZO

Il Comune di Lavis si impegna a gestire i profili social chiedendo ai propri interlocutori, che hanno la possibilità di partecipare attivamente con commenti o messaggi, di osservare alcune regole:

- la conversazione deve essere educata, pertinente e rispettosa, esponendo opinioni con correttezza e misura, basate per quanto possibile su dati di fatto verificabili;
- vi deve essere rispetto delle opinioni altrui;
- ognuno è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime;
- non sono tollerati insulti, volgarità, offese, minacce e, in generale, atteggiamenti violenti;
- i contenuti pubblicati devono rispettare la riservatezza e la dignità delle persone. Vanno evitati riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano la sfera personale di terzi;
- gli argomenti trattati devono essere di pubblico interesse; non è possibile utilizzare i canali attivati dal Comune per affrontare e discutere casi o problematiche personali;
- è vietata ogni forma di pubblicità, spam o promozione di interessi privati o di attività illegali;
- non sono ammessi contenuti che violino il diritto d'autore né l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati;
- è vietato pubblicizzare un partito od un esponente politico.

## MODERAZIONE

La moderazione da parte del Comune di Lavis avviene a posteriori, ovvero in un momento successivo alla pubblicazione ed è finalizzata unicamente al contenimento, nei tempi e nei modi ragionevolmente esigibili, di eventuali comportamenti contrari alle regole sopra elencate.

In particolare, all'interno dei propri profili nei diversi canali social, il Comune di Lavis si riserva il diritto di:

- non rispondere a commenti fuori luogo o inerenti ad affermazioni di soggetti politici e alle loro scelte;
- rimuovere commenti fuori luogo e/o non pertinenti al tema o argomento pubblicato, volgari, diffamatori e/o calunniosi, contrari alla riservatezza e/o razzisti;
- rimuovere commenti ritenuti illeciti, contenuti che violino l'interesse di una proprietà legale o di terzi, contenuti di natura pubblicitaria e più in generale che utilizzino i messaggi a scopo commerciale (promozione, sponsorizzazione e vendita di prodotti), spam e interventi inseriti ripetutamente;



- rimuovere i dati particolari contenuti in commenti o interventi;
- rimuovere dati e informazioni personali (nomi, indirizzi e-mail, numeri di telefono, codici fiscali, numeri di conto corrente, indirizzi, numeri di protocollo di documenti o pratiche,
- video o foto di persone riconoscibili, ecc.) o che in qualunque modo possono cagionare danni o ledere la sfera di riservatezza o la reputazione degli interessati;
- bloccare gli utenti responsabili di reiterate azioni delle fattispecie sopra elencate, segnalando l'utente ai filtri di moderazione del social network ospitante.

#### 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 del Comune di Lavis verranno rimossi. I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ai gestori dei canali saranno trattati nel rispetto delle leggi sulla privacy.