



*21/06/14* *Nobile*

OGGETTO: Linee guida e "Policy" per l'utilizzo dei canali Social Media e per la gestione dei contenuti istituzionali sul Web 2.0

DELIBERAZIONE della GIUNTA PROVINCIALE

N° *57* DEL ... *21* MAG. 2014

ORA DELLA SEDUTA ... *16:55*

Nell'ora e nella data indicata, si è riunita la Giunta Provinciale, convocata nei modi di legge. Eseguito l'appello, sono presenti:

|                    |            |                             |
|--------------------|------------|-----------------------------|
| Dario Allevi       | Presidente | (1)                         |
| Giuliana Colombo   | Assessore  |                             |
| Cristiano Crippa   | Assessore  |                             |
| Enrico Elli        | Assessore  |                             |
| Francesco Giordano | Assessore  | <b>assente giustificato</b> |
| Alberto Grisi      | Assessore  |                             |
| Fabio Meroni       | Assessore  |                             |
| Andrea Monti       | Assessore  |                             |
| Martina Sassoli    | Assessore  |                             |

Partecipa il Segretario Generale dott. Riccardo Nobile.

È presente il Direttore Generale dott. Giuseppe Mele.

Riconosciuta valida l'adunanza, essendo legale il numero degli intervenuti, il Presidente dichiara aperta la seduta sull'oggetto all'ordine del giorno.

IL DIRETTORE PROPONENTE:

Il presente provvedimento si compone di num. 7 pagine, di cui num. 1 allegato, num. 0 planimetrie, che ne formano parte integrante e sostanziale

(1) In caso di assenza specificarlo con apposita dicitura.

## LA GIUNTA PROVINCIALE

### Visti:

- gli artt 48, comma 2, del D. Lgs n. 267 del 18/08/2000;
- l'art. 49 del vigente Statuto provinciale;
- l'art. 1, comma 4 della L. 7/06/2000 n. 150 "*Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni*";
- gli artt. 11, 13, e 14, comma 4, del D. Lgs. N. 150 del 27/10/2009 "*Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni*";
- il D.Lgs.30/12/2010, n. 235 "*Modifiche ed integrazioni al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, recante Codice dell'amministrazione digitale, a norma dell'articolo 33 della legge 18 giugno 2009, n. 69*";
- gli artt. 1, comma 15 della Legge n. 190 del 06/11/2012 "*Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella Pubblica Amministrazione*";
- il D.Lgs. n. 33 del 14/03/2013;
- l'art. 5 della L. 30/10/2013, n. 125 conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31/08/2013, n. 101, recante disposizioni urgenti per il perseguimento di obiettivi di razionalizzazione nelle pubbliche amministrazioni;
- linee guida per i siti web delle PA previste dall'art. 4 della Direttiva 26/11/2009, n. 8, per la riduzione dei siti web delle pubbliche amministrazioni e per il miglioramento della qualità dei servizi e delle informazioni on line al cittadino e alle imprese;
- linee guida del Garante Privacy, deliberazione del 2/03/2011, n. 88 in materia di trattamento di dati personali contenuti anche in atti e documenti amministrativi, effettuato da soggetti pubblici per finalità di pubblicazione e diffusione sul web;
- l'art. 2, comma 1, lettera c) del vigente Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi;
- le "Linee guida e "Policy" per l'utilizzo dei canali Social Media e per la gestione dei contenuti istituzionali sul Web 2.0" allegate al presente provvedimento deliberativo quale integrante e sostanziale;

### Richiamati:

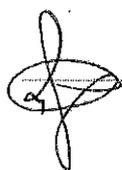
- la deliberazione di Giunta Provinciale n. 24 dell'11/03/2013, esecutiva, avente per oggetto "*Nuova macrostruttura dell'ente e rideterminazione della dotazione organica dell'area della dirigenza. Rettifica e precisazioni. Approvazione (i.e.)*";
- la deliberazione di Giunta Provinciale n. 37 del 28/03/2013, esecutiva, avente per oggetto "*Nuova macrostruttura dell'ente e rideterminazione della dotazione organica dell'area della dirigenza. Modifiche ed integrazioni. Approvazione (i.e.)*";
- la deliberazione della Giunta Provinciale n. 201 del 10/11/2010, esecutiva, con la quale vengono approvate le "*Linee guida per l'utilizzo dei servizi informativi e telefonia*";
- l'informativa del 20/11/2009 alla Giunta Provinciale in ordine alle "*Linee guida per lo sviluppo del sito web [www.provincia.mb.it](http://www.provincia.mb.it)*";



- la comunicazione al Presidente e alla Direzione Generale del 03/04/2012 del Servizio Comunicazione Istituzionale e Web in merito all'avvio del progetto "Provincia 2.0", che prevede l'integrazione sperimentale nel sito web istituzionale di una sezione 2.0, tramite la quale è possibile accedere direttamente ai profili istituzionali "Social" attivati;
- la deliberazione della Giunta Provinciale n. 92 del 18/07/2013, esecutiva, di approvazione della Relazione Previsionale e Programmatica 2013, che comprende tra le altre finalità della materia delegata Comunicazione di "Integrare il sistema della comunicazione e informazione istituzionale attraverso tutti gli strumenti in uso, con particolare riguardo ai canali più innovativi e allo sviluppo dell'e-government", attraverso il potenziamento della comunicazione 2.0 nell'ottica del marketing servizi;
- la deliberazione di Giunta Provinciale n. 62 del 22/05/2013, esecutiva, con la quale sono stati approvati la rilevanza degli ambiti di performance, l'individuazione dei comportamenti organizzativi e degli indicatori di performance organizzativa, ai fini della misurazione e valutazione per l'anno 2013, che contiene l'obiettivo 010301.IP.04 "Potenziamento della comunicazione diretta 1:1 attraverso i Social Network";
- la deliberazione di Giunta Provinciale n. 168 dell'11/12/2013, esecutiva, con la quale è stata confermata, anche per l'anno 2014, la valorizzazione degli ambiti di performance, oggetto di valutazione per Dirigenti, Posizioni Organizzative/Alte Professionalità e dipendenti, già vigente nell'anno 2013;
- il documento, pubblicato sul sito web della Provincia di Monza e della Brianza in data 31/04/2014, contenente gli "Obiettivi di accessibilità - anno 2014" per il sito istituzionale dell'Ente, per tutti i siti tematici gestiti dalle direzioni e per la formazione mirata in tema di produzione di documenti accessibili, redatto ai sensi dell'art. 9, comma 7 del D. L. 18/10/2012 n. 179, convertito con modificazioni dalla L. 17/12/2012 n. 221;
- il Vademecum "Pubblica Amministrazione e social media" del Foromez PA realizzate nell'ambito delle attività finalizzate alla elaborazione delle "Linee Guida per i siti web della Pubblica Amministrazione", previste dalla Direttiva n. 8 del 26/11/2009 del Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione;

Premesso che:

- i Social Network, come indicato nel sopra citato *Vademecum PA e Social Media* redatto dal Foromez PA, sono considerati strumenti di comunicazione utili a "favorire l'accesso ai servizi promuovendone la conoscenza [...] anche su temi di rilevante interesse pubblico e sociale [...] favorendo altresì processi interni di semplificazione delle procedure e modernizzazione degli apparati";
- i Social Network si rivelano, altresì, per le Amministrazioni, strumenti utili e idonei a raccogliere informazioni di ritorno per misurare il gradimento e migliorare i servizi offerti ai cittadini, integrando – senza sostituirli – i canali tradizionali di comunicazione;
- i Social Network costituiscono uno strumento, particolarmente flessibile ed efficace, per diffondere tempestivamente avvisi e/o notizie di servizio e di pubblico interesse, grazie all'immediatezza della comunicazione fruibile anche attraverso dispositivi mobili collegati ad internet.



**Considerato che:**

- nell'ambito del progetto "Provincia 2.0":
  - il 23/12/2011 sono stati attivati i profili istituzionali dell'Ente su Youtube e Issuu;
  - il 27/03/2012 sono stati attivati i profili istituzionali dell'Ente su Facebook e Twitter;
  - il 22/05/2013 è stato attivato il profilo istituzionale dell'Ente su Pinterest;
  - il 19/08/2013 è stato attivato il profilo istituzionale dell'Ente su Google+;
- il Servizio Comunicazione e Web utilizza quotidianamente i profili istituzionali "Social Network" della Provincia quali strumenti divulgativi per promuovere le attività svolte dall'Ente e per diffondere informazioni di pubblica utilità, in affiancamento alle testate informative giornalistiche presenti in rete;
- la comunicazione "Social Network" presenta i seguenti vantaggi comunicativi:
  - possibilità di indirizzare l'utenza anche sulle pagine del sito web istituzionale aumentandone i visitatori unici;
  - possibilità di diffondere contenuti multimediali al fine di rendere le notizie pubblicate maggiormente accattivanti e fruibili;
  - possibilità di gestire il post-evento attraverso la pubblicazione di link ad articoli e gallerie fotografiche realizzate internamente;
  - la possibilità di raccogliere informazioni di ritorno sulle statistiche di accesso, per misurare il gradimento e migliorare i servizi offerti ai cittadini;
- per pianificare l'utilizzo coordinato dei Social Network all'interno della strategia di comunicazione istituzionale e per disciplinarne la tipologia e il flusso di informazioni da veicolare, si rende necessario adottare Linee Guida e una Policy "ad hoc", in tema di gestione redazionale dei contenuti.

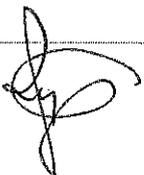
**Ritenuto:**

- di approvare il documento "Linee guida e "Policy" per l'utilizzo dei canali Social Media e per la gestione dei contenuti istituzionali sul Web 2.0", allegato parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;
- di disporre la pubblicazione del documento negli spazi idonei del sito, linkabili anche dai Social Network, nell'ottica della massima trasparenza dell'Ente nei confronti degli utenti, degli stakeholder e degli interlocutori istituzionali.

**Acquisiti sulla proposta di deliberazione** i prescritti pareri di regolarità tecnica e tecnico-contabile previsti dall'articolo 49, comma 1 del D.Lgs 18.8.2000 n. 267 e dall'art. 4, comma 1 e 2 del Regolamento controlli interni espressi, rispettivamente, dal:

- Direttore Generale;
- Direttore Generale in relazione all'incarico *ad interim* delle funzioni finanziarie del Settore Finanze;

**Acquisito** altresì il parere di legittimità espresso dal Segretario Generale ai sensi dell'art. 4 comma 3 del Regolamento controlli interni e dell'art. 6, comma 3, lettera d) del Regolamento per l'ordinamento degli uffici e dei servizi.



Sede Istituzionale - Via Tomaso Grossi, 9 - 20900 Monza (MB)

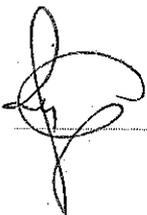
A voti unanimi resi nei modi di legge

### **DELIBERA**

1. **DI** approvare il documento “Linee guida e “Policy” per l’utilizzo dei canali Social Media e per la gestione dei contenuti istituzionali sul Web 2.0”, allegato parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;
2. **DI** disporre la pubblicazione del documento negli spazi idonei del sito, linkabili anche dai Social Network, nell’ottica della massima trasparenza dell’Ente nei confronti degli utenti, degli stakeholder e degli interlocutori istituzionali.

**indi**

con distinta e separata votazione, resa all’unanimità dei presenti, la Giunta provinciale dichiara la presente deliberazione immediatamente eseguibile, ravvisata l’urgenza di provvedere in merito ai sensi dell’articolo 134, comma 4 del D.Lgs 18.8.2000 n. 267.



---

Sede Istituzionale - Via Tomaso Grossi, 9 - 20900 Monza (MB)

IL RELATORE Il Presidente

Nome e Cognome



Data 21/05/2014

**PARERE FAVOREVOLE DI REGOLARITÀ TECNICA/AMMINISTRATIVA**

(INSERITO NELL' ATTO AI SENSI DELL' ART. 49 DEL D.LGS N. 267/2000 E DELL' ART.4, COMMA 1, DEL REGOLAMENTO CONTROLLI INTERNI)

**IL DIRETTORE GENERALE**

Dott. Giuseppe Mele

Favorevole

Non Favorevole

Nome e Cognome



Data 21/05/2014

**PARERE DI REGOLARITÀ CONTABILE**

(INSERITO NELL' ATTO AI SENSI DELL' ART. 49 DEL D.LGS N. 267/2000 E DELL' ART.4, COMMA 2, DEL REGOLAMENTO CONTROLLI INTERNI)

Favorevole

Non Favorevole

Non Dovuto

**Il Direttore Generale**

*Interim sulle funzioni finanziarie*

Dott. Giuseppe Mele



Data

21/05/2014

**PARERE DI LEGITTIMITÀ**

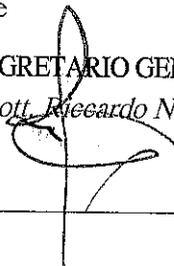
(INSERITO NELL' ATTO AI SENSI DELL' ART. 4, COMMA 3 DEL REGOLAMENTO CONTROLLI INTERNI E DELL' ART. 6, COMMA 3 LETT. D, DEL REGOLAMENTO UFFICI E SERVIZI)

Favorevole

Non Favorevole

**IL SEGRETARIO GENERALE**

Dott. Riccardo Nobile



Data

21/05/2014

Letto, confermato e sottoscritto

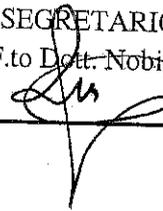
IL PRESIDENTE

F.to Allevi Dario



IL SEGRETARIO GENERALE

F.to Dott. Nobile Riccardo



### RELATA DI PUBBLICAZIONE

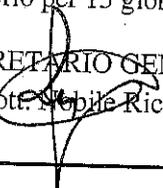
Si certifica che la deliberazione viene da oggi pubblicata all'Albo pretorio per 15 giorni consecutivi

Monza, ..... 22 MAG. 2014



IL SEGRETARIO GENERALE

F.to Dott. Nobile Riccardo



### CERTIFICATO DI IMMEDIATA ESEGUIBILITA'

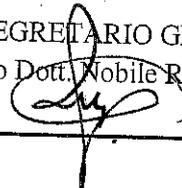
Si certifica che la deliberazione è immediatamente eseguibile dalla sua adozione all'esito di distinta separata votazione

Monza, ..... 22 MAG. 2014



IL SEGRETARIO GENERALE

F.to Dott. Nobile Riccardo



Copia conforme all'originale per uso amministrativo

Monza, ..... 22 MAG. 2014



Il Responsabile del Servizio



### CERTIFICATO DI ESECUTIVITA'

Si certifica che la deliberazione è stata pubblicata nelle forme di legge all'Albo pretorio della Provincia. Essa è divenuta esecutiva, ai sensi dell'articolo 134, 3° comma del D.Lgs 18/8/2000 n. 267, il giorno.....

Monza, ...../...../.....

IL SEGRETARIO GENERALE

F.to Dott. Nobile Riccardo

Copia conforme all'originale per uso amministrativo.

Monza, ...../...../.....

Il Responsabile del Servizio

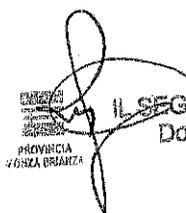


PROVINCIA  
MONZA BRIANZA



Linee guida e "Policy" per l'utilizzo dei canali Social Media  
e per la gestione dei contenuti istituzionali sul Web 2.0

**Progetto Provincia 2.0**

  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Dott. Riccardo Nobile  
PROVINCIA  
MONZA BRIANZA

  
Direzione Generale  
Servizio Comunicazione Istituzionale e Web





PROVINCIA  
MONZA BRIANZA



Linee guida e "Policy" per l'utilizzo dei canali Social Media  
e per la gestione dei contenuti istituzionali sul Web 2.0

Progetto Provincia 2.0

Parte I

**PREMESSA**

L'attuale scenario della informazione e della comunicazione, anche all'interno della PA, è caratterizzato da una evoluzione continua, che riguarda sia gli strumenti e le tecnologie utilizzati, sia il linguaggio e lo stile comunicativo impiegati.

In particolare con lo sviluppo delle reti sociali il Web è diventato un luogo aperto, pensato per una comunicazione a due vie, dove le PA possono sperimentare "nuove modalità di interazione e partecipazione, rafforzando la percezione di trasparenza ed efficienza" (cfr. Fornez PA, Vademecum PA e Social Media), migliorando così la comunicazione e il contatto diretto con i cittadini.

**LE OPPORTUNITA' DEL SOCIAL NETWORKING**

La scelta di essere presenti nel Social Networking è una scelta che apre opportunità interessanti da un lato per l'Amministrazione, che mira ad innalzare il rapporto di efficienza/efficacia delle prestazioni erogate e dall'altro lato per il cittadino, che riceve - nel complesso - un servizio migliore.

|                  | Per l'AMMINISTRAZIONE  | Per il CITTADINO   |
|------------------|--|--|
| <b>Efficacia</b> | La presenza nei <i>social network</i> consente di raggiungere il cittadino con maggiore efficacia. | La presenza della Amministrazione nei <i>social network</i> consente al cittadino di essere informato maggiormente sulle azioni e sui servizi della PA |



IL SEGRETARIO GENERALE  
Dott. Riccardo Nobile

Direzione Generale

Servizio Comunicazione Istituzionale e Web



|                                  |   |   |
|----------------------------------|---|---|
| <b>Costo</b>                     | L'ottimizzazione del costo/<br>contatto consente di conseguire<br>maggiori risultati a<br>parità di spesa   | L'ottimizzazione del<br>costo/contatto consente di<br>usufruire di un servizio più ampio  |
| <b>Monitoraggio</b>              | I <i>social network</i> consentono di<br>monitorare le opinioni dei cittadini<br>sui temi affrontati<br>dall'Amministrazione  | L'attenzione della PA verso i temi<br>di interesse per il cittadino si<br>traduce in una maggiore capacità<br>da parte della stessa di cogliere le<br>istanze reali della società   |
| <b>Ascolto, dialogo, fiducia</b> | I <i>social network</i> consentono di<br>sviluppare un dialogo con i<br>cittadini e, attraverso esso,<br>sviluppare un rapporto di fiducia  | La disponibilità al dialogo<br>dell'Amministrazione si traduce<br>in una maggiore fluidità nei<br>rapporti  |
| <b>Trasparenza</b>               | I <i>social network</i> consentono di<br>sviluppare il concetto di<br>trasparenza da obbligo normativo a<br>strumento di partecipazione   | La trasparenza della PA, favorita<br>dal dialogo indotto dai <i>social<br/>network</i> , consente uno sviluppo<br>più ampio del sistema dei servizi.<br>La disponibilità di dati pubblici<br>consente al cittadino un maggior<br>livello di consapevolezza e alle<br>aziende di trasformare tali dati in<br>uno strumento di sviluppo |
| <b>Collaborazione</b>            | I <i>social network</i> consentono di<br>attivare meccanismi di<br>collaborazione tra<br>Amministrazione e cittadini,<br>stimolando la cittadinanza attiva e<br>la partecipazione | Lo sviluppo di un rapporto di<br>collaborazione aumenta il livello<br>di consapevolezza   |

## Parte II

### LA PROVINCIA DI MONZA E DELLA BRIANZA E IL WEB 2.0

La Provincia ha scelto di sperimentare le nuove possibilità comunicative offerte dal Web 2.0 a partire dal 2012 con il progetto Provincia 2.0, nella convinzione che i Social Network consentano – come effettivamente dimostrato negli ultimi tempi - una semplificazione della comunicazione, relazioni più dirette e occasioni di maggiore partecipazione dei cittadini alle attività dell'Ente.

Ciò alla luce della peculiarità degli strumenti stessi, che per loro natura spingono l'utente all'interazione: va da sé, tuttavia, che ottenere un buon livello di interazione non è un risultato scontato né facile; al contrario richiede un know-how specifico e un impegno costante da parte dell'Amministrazione stessa.


**IL SEGRETARIO GENERALE**  
 Dott. Riccardo Nobile

  
 Direzione Generale  
 Servizio Comunicazione Istituzionale e Web

Infatti, la pervasività sempre maggiore dei cittadini sui siti sociali e la capillare diffusione degli strumenti di social networking rendono di fatto il web 2.0 un laboratorio di *e-partecipation*, all'interno del quale, risulta possibile sperimentare formule nuove di partecipazione civica.

Informare, ascoltare e favorire l'accesso ai servizi sono, inoltre, elementi alla base della logica di Trasparenza della Pubblica Amministrazione che trova nei nuovi canali di comunicazione, vie inedite di espressione, in grado - appunto - di agevolare l'interazione sociale e favorire la democratizzazione della conoscenza e dell'informazione, invitando gli utenti a diventare produttori di contenuti anziché semplici consumatori, attraverso semplici tecnologie on-line.

Ad oggi, il progetto Provincia 2.0 contiene l'attivazione dei seguenti profili per i quali è stato attivato un account istituzionale:

- **Facebook:** <https://www.facebook.com/ProvinciaMonzaBrianza>
- **Twitter:** <https://twitter.com/ProvinciaMB>
- **Google +:** [gplus.to/ProvinciaMonzaBrianza](https://plus.google.com/ProvinciaMonzaBrianza)
- **Youtube:** <https://www.youtube.com/user/ProvinciaMB>
- **Pinterest:** [www.pinterest.com/ProvinciaMB](http://www.pinterest.com/ProvinciaMB)
- **Issuu:** [www.issuu.com/provincia\\_mb](http://www.issuu.com/provincia_mb)

Ciascuno degli account è stato attivati dal Servizio Comunicazione Istituzionale, che ne cura quotidianamente l'implementazione e l'aggiornamento attraverso login protette, in dotazione al personale del Servizio stesso.

## POLICY INTERNA/ESTERNA

### I contenuti

Tramite i Social Network la Provincia informa i cittadini sulle attività *core* dell'Ente, i servizi, i progetti e le iniziative, e raccoglie commenti, richieste, domande, critiche ed eventuali suggerimenti, normalmente i contenuti istituzionali rimandano alle sezioni tematiche del sito [www.provincia.mb.it](http://www.provincia.mb.it).

Nell'ottica di accrescere le informazioni di pubblica utilità e di servizio e con l'obiettivo di creare *community* anche con la realtà istituzionale e territoriale MB, vengono divulgati e/o rilanciati anche contenuti terzi che riguardino informazioni di interesse pubblico (a titolo di esempio: traffico, meteo, scioperi, trasporti, aggiornamenti fiscali e normativi...) convocazioni di assemblee pubbliche, eventi/manifestazioni non a carattere politico, opportunità di coinvolgimento e partecipazione dei cittadini e aggiornamenti in tempo reale circa situazioni di emergenza e/o calamitose.

Testi, fotografie, immagini, infografiche, video e altri materiali multimediali utilizzati sono di proprietà della Provincia di Monza e della Brianza e come tali sono da considerarsi in licenza.



IL SEGRETARIO GENERALE  
Dot. Riccardo Nobile

Direzione Generale  
Servizio Comunicazione Istituzionale e Web



Creative Commons CC BYND 3.0: pertanto possono essere riprodotti liberamente previa citazione obbligatoria della fonte, che rimanda al canale originale di riferimento,

Sfruttando le opportunità tipiche dei social media, la Provincia di Monza e della Brianza può liberamente condividere e/o rilanciare contenuti e/o messaggi di pubblico interesse realizzati da soggetti terzi (altri enti, soggetti o cittadini della comunità, privilegiando realtà istituzionali e persone giuridiche rispetto a persone fisiche).

Pur verificando, per quanto possibile, la precisione e l'attendibilità dalle fonti, la Provincia non si assume alcuna responsabilità per eventuali informazioni errate e/o non aggiornate prodotte da altri soggetti.

Si precisa, infine, inoltre che l'eventuale presenza di spazi pubblicitari nelle pagine dei profili istituzionali dell'Ente non sono controllati dall'Amministrazione, ma gestiti in autonomia dagli stessi social network.

### **Le regole di utilizzo**

La Provincia di Monza e della Brianza si impegna a gestire e aggiornare gli spazi di comunicazione e dialogo all'interno dei profili attivati nei diversi Social Network con semplicità, trasparenza e informalità di linguaggio, rendendo gli account istituzionali facilmente individuabili attraverso nickname chiaramente riconducibili all'Ente stesso.

Ove sia previsto, è compito del Servizio Comunicazione indicare con chiarezza l'ufficialità delle varie pagine in modo da evitare possibili fraintendimenti anche riferibili a profili fake.

La Provincia di Monza e della Brianza segnalerà alle autorità competenti eventuali abusi e/o sottrazioni indebite del proprio nome e profilo da parte di terzi.

Ogni comunicazione sui Social Network ha carattere "pubblico", cioè è fruibile, consultabile e commentabile da parte di ogni utente nell'ambito della promozione della partecipazione ed interazione.

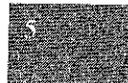
La Provincia richiede ai propri interlocutori il rispetto di alcune regole essenziali per garantire e mantenere il profilo "istituzionale" degli account attivati. In particolare:

- I commenti pubblicati devono essere attinenti l'argomento del post a cui si riferiscono. I commenti cosiddetti "off topic", ossia non attinenti, saranno rimossi dall'Amministratore della pagina.
- A tutti si chiede di esporre la propria opinione con correttezza e misura, basandosi per quanto possibile su dati di fatto verificabili, e di rispettare le opinioni altrui.
- Nei social network ognuno è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime. Non saranno comunque tollerati insulti, volgarità, offese, minacce e, in generale, atteggiamenti violenti e ingiuriosi, che saranno rimossi dagli Amministratori dell'account.
- I contenuti pubblicati devono rispettare sempre la privacy delle persone. Vanno evitati riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano la sfera personale di terzi.



**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Dot. Riccardo Nobile

Direzione Generale  
Servizio Comunicazione Istituzionale e Web



- L'interesse pubblico degli argomenti è un requisito essenziale: non è possibile in alcun modo utilizzare questi spazi per affrontare casi personali.
- Ogni discussione è legata a un tema specifico e di interesse generale: si chiede ai partecipanti di rispettarlo, evitando di allargare il confronto in modo generico e indiscriminato e di fornire considerazioni prive di interesse pubblico.
- Non sarà tollerata alcuna 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.

Il presente regolamento trova fondamento normativo nella normativa vigente in tema di:

- diritto d'autore (Legge n.633/1941) con riferimento ai contenuti pubblicati sul profilo dell'Ente;
- riservatezza dei dati personali nel rispetto del D.Lgs. n. 196/2003.

### La moderazione

Tutti hanno il diritto di intervenire ed esprimere la propria opinione. La moderazione da parte della Provincia di Monza e della Brianza all'interno dei propri spazi nei Social Network 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 norme d'uso e verranno pertanto rimossi tutti i commenti e post che violino le condizioni esposte in questo documento,

In particolare questi canali non possono essere usati per pubblicare post e commenti che siano discriminatori o offensivi nei confronti di altri utenti, presenti o meno alla discussione, di Enti, associazioni, aziende o di chi gestisce e modera i canali social, per nessuna ragione. Non saranno tollerati insulti, turpiloquio, minacce o atteggiamenti che ledano la dignità personale, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza.

Verranno inoltre moderati:

- i commenti che risultano fuori argomento rispetto alla discussione di un determinato post;
- i commenti o i post che presentano dati sensibili;
- gli interventi inseriti ripetutamente da profili fake;
- i commenti e i post scritti per disturbare la discussione o offendere chi gestisce e modera i canali social;
- lo spam.

Per chi dovesse violare ripetutamente queste condizioni o quelle contenute nelle policy degli strumenti adottati, lo staff si riserva il diritto di usare il ban o il blocco per impedire ulteriori interventi e di segnalare l'utente ai responsabili della piattaforma ed eventualmente alle forze



IL SEGRETARIO GENERALE  
Dott. Riccardo Nobile

Direzione Generale  
Servizio Comunicazione Istituzionale e Web



dell'ordine preposte, con riserva di ogni ulteriore valutazione di tutela dei diritti e dell'immagine della Provincia di Monza e della Brianza.

### **Promozione di iniziative**

Ogni utente può pubblicare liberamente le proprie iniziative sui canali social della Provincia di Monza e della Brianza attraverso link o post dedicati purché ne venga riconosciuta la valenza territoriale.

Eventuali post o commenti pubblicitari a scopo commerciale o di lucro verranno immediatamente rimossi.

### **Risposte**

I canali della Provincia di Monza e della Brianza vengono moderati dal Lunedì al Giovedì (dalle 9.00 alle 18.00) e il Venerdì (dalle 9.00 alle 14.00).

Ogni richiesta viene monitorata e presa in carico dallo staff del Servizio Comunicazione Istituzionale e Web, il quale si impegna a rispondere direttamente alle richieste degli utenti ogni qual volta sia possibile, e a dirottarle agli uffici per quanto di competenza per individuare la risposta più pertinente.

I tempi di risposta variano in base alla tipologia di richiesta. Si precisa inoltre che non tutto può essere risolto attraverso i canali social media, ma sarà fatto il possibile per indicare le soluzioni migliori.

### **Privacy**

Si ricorda che il trattamento dei dati personali degli utenti risponderà alle policy in uso sulle piattaforme utilizzate (Facebook, Twitter, Google+, YouTube, Pinterest, Issuu).

I dati sensibili postati in commenti o post pubblici all'interno dei canali social media della Provincia di Monza e della Brianza verranno rimossi (vedi sezione Moderazione).

I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ai gestori dei canali saranno trattati nel rispetto delle leggi italiane sulla privacy.

## **PER INFORMAZIONI**

### **URP Online**

-----  
Gli utenti possono rivolgere le loro segnalazioni  
(ad esempio per segnalare abusi o violazioni del copyright) a:

**Provincia di Monza e della Brianza**

**Servizio Comunicazione Istituzionale e Web**

**Piazza Diaz, 1**

**20900 Monza (MB)**

**E-mail: [urponline@provincia.mb.it](mailto:urponline@provincia.mb.it)**



**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Dot. Riccardo Nobile

Direzione Generale  
Servizio Comunicazione Istituzionale e Web



