COMUNE DI NERVIANO

Disciplinare per l’utilizzo e la gestione del Sito Istituzionale e dei profili istituzionali del Comune attivi sui social network - Social Media Policy – Periodico comunale

Approvato con deliberazione n. 169/G.C. dell’11/12/2025

La presente bozza aggiorna ed estende la “Policy per la pagina istituzionale Facebook” del Comune di Nerviano (Delibera G.C. n. 148 del 27/09/2018), applicandone i principi a tutti i canali social e strumenti di comunicazione digitale dell'Ente.

Indice

CAPO I PRINCIPI – DESCRIZIONE - CONTENUTI ... 3
Art. 1 – Oggetto ... 3
Art. 2 – Principi e finalità ... 3
Art. 3 – Canali ufficiali, caratteristiche, titolarità e responsabilità ... 4
Art. 4 – Tipologie di contenuto ... 5
Art. 5 – Periodo elettorale ... 6
CAPO II UTENTI ESTERNI NETIQUETTE ... 6
Art. 6 – Accesso degli utenti - netiquette ... 6
Art. 7 – Moderazione e gestione delle violazioni ... 7
Art. 8 – Richieste degli utenti ... 7
CAPO III –SPECIFICHE DEI SINGOLI CANALI ... 7
Art. 9 - Instagram ... 7
Art. 10 - Whatsapp ... 8
Art. 11 - TikTok ... 8
Art. 12 - Periodico comunale ... 8
CAPO IV SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA ... 9
Art. 13 Definizione e principi generali ... 9
Art. 14- Ambito soggettivo ... 9
Art. 15 - Utilizzo in rappresentanza dell'ente ... 9
Art. 16- Utilizzo privato ... 10
CAPO V UFFICI COMPETENTI ... 10
Art. 17 - Ufficio Comunicazione ... 10
Art. 18 - Biblioteca ... 11
Art. 19 - Altri uffici ... 11
Art. 20 - Gestione credenziali e sicurezza ... 11
Art. 21 - Apertura e chiusura di nuovi canali ... 12
Art. 22 - Pianificazione e priorità ... 12
Art. 23 - Metriche e reportistica ... 12
Art. 24 - Regole di esclusività e interventi correttivi ... 12
CAPO VI DISPOSIZIONI VARIE E FINALI ... 13
Art. 25- Protezione dei dati personali (privacy) e cookie ... 13
Art. 26 - Accessibilità, linguaggio e inclusione ... 13
Art. 27 - Diritto d'autore e riuso ... 13
Art. 28 - Sicurezza degli account ... 13
Art. 30 - Trasparenza e misurazione ... 13
Art. 31- Aggiornamento della Policy ... 13

CAPO I PRINCIPI – DESCRIZIONE - CONTENUTI

Art. 1 – Oggetto

Il presente disciplinare declina le linee guida ed i principi per l'utilizzo e la gestione del sito istituzionale www.comune.nerviano.mi.it e dei profili istituzionali del Comune di Nerviano (di seguito anche denominato "Comune") attivi sui social network e definisce le principali regole di gestione dei *social media* relativamente alla *policy* esterna (regole di comportamento per l'utenza negli spazi di presidio dell'Ente ed esplicitazione, nei confronti della stessa utenza, dei contenuti e delle modalità di relazione dell'Ente in tali spazi) e alla *policy* interna (modalità d'uso dei siti di *social networking* da parte del personale, uso in rappresentanza dell'Ente, uso privato, modalità di gestione degli account)
La Social Media Policy disciplina quindi l'uso dei canali social e degli strumenti di comunicazione digitale del Comune, definendone finalità, modalità di gestione, netiquette e responsabilità e si applica a: Sito, Facebook, Instagram, YouTube, WhatsApp (Canali istituzionali), Newsletter istituzionale, - (Periodico dell'Ente) ed eventuali ulteriori canali indicati sul sito comunale.

Art. 2 – Principi e finalità

Il Comune di Nerviano riconosce il *web* e i *new media* tra gli strumenti principali per il raggiungimento dell'efficacia dell'informazione e della comunicazione pubblica e di emergenza, nonché di dialogo con i cittadini, ai fini dell'espletamento dei doveri di comunicazione previsti dall'art. 1, comma 5 della L. n. 150/2000.

I social e gli strumenti digitali non sostituiscono i canali ufficiali per istanze/procedimenti: per atti formali, segnalazioni protocollate e accesso agli atti si utilizzano PEC e gli sportelli indicati sul sito istituzionale.

I profili istituzionali aperti sui *social network* dal Comune sono da considerarsi, dunque, come una risorsa aggiuntiva rispetto ai tradizionali canali di comunicazione e vanno utilizzati in coerenza con questi ultimi e rispetto alle funzioni e agli obiettivi fondamentali dell'Ente.

Attraverso gli strumenti di cui sopra si perseguono le seguenti finalità nell'ambito dei doveri di comunicazione e dei criteri di economicità, di efficacia, di imparzialità, di pubblicità e di trasparenza sanciti dall'art. 1 della L. 241/90:

- Comunicare in modo tempestivo e trasparente informazioni di pubblica utilità (servizi, scadenze, allerte, progetti, eventi istituzionali).
- Favorire partecipazione e ascolto, nel rispetto dei principi di legalità, imparzialità, efficacia e inclusione.

Art. 3 – Canali ufficiali, caratteristiche, titolarità e responsabilità

Tutti i canali/profili istituzionali devono essere autorizzati dalla Giunta Comunale sia quanto all'apertura che alla chiusura.

La supervisione delle pubblicazioni sui vari profili/canali per i quali è previsto l'intervento di vari uffici è affidata ad apposito ufficio Comunicazione,

I canali/profili istituzionali devono sempre contenere il logo ufficiale del Comune e il rimando alla pagina web ufficiale del Comune.

Attualmente sono attivi i seguenti canali:

- Sito – portale ufficiale del Comune di Nerviano
- Facebook – Pagina ufficiale "Comune di Nerviano".
- YouTube – Canale Istituzionale per streaming e video istituzionali (es. sedute consiliari).
- Periodico istituzionale (rubrica periodica sul sito e rilanci sui canali social).

Si sta valutando l'attivazione dei seguenti ulteriori canali:

- Instagram – Profilo Biblioteca.
- WhatsApp – Canale Istituzionale unidirezionale per avvisi.
- TikTok – Profilo Istituzionale

Il titolare dei canali/profili istituzionali è il Sindaco pro-tempore, la gestione operativa è affidata all'Ufficio Comunicazione dell'Ente che si occupa, a seconda dei singoli casi, delle pubblicazioni in via esclusiva o della supervisione di quelle fatte dagli altri uffici deputati, oltre che del supporto agli stessi.

La gestione del canale Instagram della biblioteca è affidata al servizio Biblioteca e Cultura.

L'elenco dei *social network* attivi e delle relative pagine, con l'indicazione del servizio competente alla gestione e degli amministratori, è costantemente aggiornato e reso disponibile nel portale istituzionale dell'Ente, nella sezione Amministrazione trasparente.

Il presidio è garantito negli orari di apertura degli Uffici, la moderazione degli interventi viene effettuata a posteriori.

Art. 4 – Tipologie di contenuto

I contenuti della comunicazione attuata attraverso i *social network* sono, come tutti i contenuti della comunicazione istituzionale, quelli indicati dall'art. 1, comma 5, della L. n. 150/2000, e in particolare quelli finalizzati a:

1. illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative, al fine di facilitarne l'applicazione;
2. illustrare le attività delle istituzioni e il loro funzionamento;
3. favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
4. promuovere conoscenze allargate e approfondite su temi di rilevante interesse pubblico e sociale;
5. favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
6. 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;
7. accorciare la distanza fra cittadini e istituzioni rispondendo alla crescente richiesta di interazione costruttiva.

Di seguito l'elenco indicativo ma non esaustivo delle tipologie di contenuti:

- Avvisi di servizio, emergenze, protezione civile, viabilità, scadenze, bandi, chiusure uffici.
- Comunicati istituzionali, campagne di interesse pubblico, eventi istituzionali o patrocinati.
- Approfondimenti su servizi e progetti, valorizzazione del territorio e del patrimonio civico.
- Contenuti editoriali a cura dell'Ente con taglio informativo e non promozionale.

Gli eventi organizzati da privati o associazioni sono diffusi e rilanciati solo se patrocinati dal Comune o da altre Pubbliche Amministrazioni oppure se ritenuti di pubblica utilità. In queste occasioni il Comune non si assume alcuna responsabilità per eventuali informazioni errate oppure inesatte, fermo restando le operazioni di verifica svolte, nei limiti del possibile, sull'attendibilità dei messaggi.

Non sono pubblicati contenuti di natura commerciale.

I profili istituzionali non possono essere utilizzati per la propaganda politica ed elettorale e operano nel rispetto della disciplina sulla *par condicio* e sul silenzio elettorale. In particolare nel periodo elettorale si applica il divieto di svolgere attività di comunicazione ad eccezione di quella effettuata in forma impersonale ed indispensabile per l'efficace assolvimento delle funzioni istituzionali (art. 9 della legge 22 febbraio 2000, n. 2) come meglio descritto al successivo articolo 5.

Art. 5 – Periodo elettorale

Nel periodo elettorale, dalla data di convocazione dei comizi elettorali fino alla chiusura delle operazioni di voto nel rispetto dell'art. 9 della L. 28/2000 *"Disposizioni per la parità di accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie e per la comunicazione politica"* sono sospese rubriche editoriali come - e contenuti con taglio valutativo/promozionale, mentre potranno essere effettuate le pubblicazioni informative su servizi, scadenze e eventi istituzionali già programmati (es. eventi culturali), con tono neutro e privo di riferimenti a liste/candidati.

CAPO II UTENTI ESTERNI NETIQUETTE

Art. 6 – Accesso degli utenti - netiquette

L'accesso degli utenti ai profili *social* istituzionali e tematici dell'Amministrazione comunale è limitato alla pubblicazione di commenti ai *post* o alle scritture di messaggi nei sistemi di messaggistica privata.

Sono benvenuti commenti e domande nel rispetto del confronto civile. Saranno rimossi/bloccati contenuti che includano:

- Linguaggio volgare, offensivo, minaccioso o discriminatorio; hate speech.
- Diffamazione, calunnia, istigazione all'odio o all'illegalità.
- Violazioni della privacy (pubblicazione di dati personali propri o di terzi).
- Spam, phishing, malware; promozione commerciale non autorizzata.
- Propaganda politica/sindacale o religiosa; off-topic persistente, flame, trolling.
- Violazioni del diritto d'autore o utilizzo di materiali senza autorizzazione.
- Affermazioni di stampo razzista o che possano ledere la sensibilità o l'orientamento politico o religioso della comunità

Considerato che l'interesse pubblico degli argomenti è un requisito essenziale si stabilisce sin da ora che possono essere rimossi, a discrezione dei moderatori, i commenti che trattano questioni personali, così come i contenuti non rilevanti per l'ente, che non contribuiscono alla discussione o considerati *off-topic*.
Ogni utente deve tenere un comportamento rispettoso dell'etica e delle norme di buon uso dei servizi di rete ed è direttamente responsabile, civilmente e penalmente, a norma delle vigenti leggi, per l'uso del servizio. La responsabilità si estende alla violazione degli accessi protetti, del *copyright* e delle licenze d'uso.

La pubblicazione dei contenuti è in ogni caso sottoposta a procedura di moderazione da parte degli addetti, come definito nel successivo articolo 7, per contenere eventuali comportamenti contrari alle norme d'uso

I commenti degli utenti esprimono opinioni personali, che non coincidono con posizioni ufficiali dell'Ente.

Art. 7 – Moderazione e gestione delle violazioni

I canali/profili del Comune sono gestiti di norma negli orari di servizio.

Non è prevista moderazione preventiva su eventuali contenuti creati dagli utenti (post, commenti, ecc.).
La moderazione, finalizzata a garantire un ambiente online sicuro, rispettoso e costruttivo per tutti gli utenti, può avvenire a posteriori per regolare eventuali comportamenti degli utenti contrari a quanto previsto da questa *policy* e dalla normativa vigente. Le operazioni di moderazione sono curate di norma dall'ufficio comunicazione o da altro soggetto appositamente individuato nel caso di account non gestiti direttamente dall'ufficio stesso.
Considerato che il comune non può garantire la rimozione immediata di tutti i contenuti inopportuni gli utenti sono incoraggiati a segnalare interventi offensivi o inappropriati affinché l'amministrazione possa provvedere tempestivamente alla loro cancellazione
La moderazione a posteriori si esplica nella rimozione del contenuto in caso di violazioni della presente policy.
L'amministrazione si riserva inoltre il diritto di adottare misure appropriate e graduali nei confronti di coloro che violano ripetutamente la Social Media Policy o altre norme di legge. Tali misure possono includere il blocco o il *ban* – temporaneo o permanente - dell'utente, nonché la segnalazione alle autorità competenti e, in casi particolarmente gravi, alle forze dell'ordine.

Art. 8 – Richieste degli utenti

Le segnalazioni via social non hanno valore ufficiale per cui nessuna segnalazione, richiesta, comunicazione sarà presa in considerazione se non trasmessa tramite i canali ufficiali indicati sul sito.

I quesiti posti sui social riceveranno comunicazione automatica di rivolgersi ai canali ufficiali (SITO/PEC/modulistica online).

CAPO III –SPECIFICHE DEI SINGOLI CANALI

Art. 9 - Instagram

Il canale Instagram viene utilizzato per la diffusione di informazioni relative ai servizi offerti dalla Biblioteca.

L'ufficio addetto alla gestione fa capo al servizio Biblioteca e Cultura e provvede alla moderazione a posteriori come da precedente articolo 3 secondo le regole di cui alla netiquette declinata all'art. 6.

I messaggi sul canale non possono essere gestiti come istanze: le istanze devono essere inviate direttamente agli uffici e/o al protocollo dell'ente tramite i canali istituzionali

Per garantire la massima accessibilità si provvede, ove possibile, a corredare i video di sottotitoli e ad inserire alt-text nel codice HTML delle immagini.

E' consentito utilizzare solo materiali propri o autorizzati.

Le immagini di soggetti identificabili ed in particolare di minori possono essere pubblicate solo previa acquisizione di apposita liberatoria.

Art. 10 - Whatsapp

Il canale WhatsApp è utilizzato per comunicazioni unidirezionali di interesse pubblico (gli iscritti non interagiscono tra loro) ed in particolare avvisi degli uffici, bandi, eventi e comunicazioni urgenti. I messaggi sul canale non possono essere gestiti come istanze: le istanze devono essere inviate direttamente agli uffici e/o al protocollo dell'ente tramite i canali istituzionali

Art. 11 - TikTok

Il canale TikTok viene utilizzato per la diffusione di informazioni relative ai servizi ed eventi offerti dall'Ente.

L'ufficio addetto alla gestione fa capo al servizio Comunicazione e provvede alla moderazione a posteriori come da precedente articolo 3 secondo le regole di cui alla netiquette declinata all'art. 6.

I messaggi sul canale non possono essere gestiti come istanze: le istanze devono essere inviate direttamente agli uffici e/o al protocollo dell'ente tramite i canali istituzionali

Per garantire la massima accessibilità si provvede, ove possibile, a corredare i video di sottotitoli e ad inserire alt-text nel codice HTML delle immagini.

È consentito utilizzare solo materiali propri o autorizzati.

Le immagini di soggetti identificabili ed in particolare di minori possono essere pubblicate solo previa acquisizione di apposita liberatoria.

Art. 12 - Periodico comunale

Il periodico del Comune è pubblicato sul sito comunale e rilanciato sui canali social.

Ha un taglio informativo e divulgativo su servizi, progetti, iniziative dell'Ente. Deve essere improntato a toni neutri e non promozionali.

Per l'organizzazione del periodico si rimanda all'apposito regolamento approvato da Consiglio Comunale con deliberazione n. 18/2023.

CAPO IV SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA

Art. 13 Definizione e principi generali

Il presente capo stabilisce le linee guida che regolano le interazioni tra il Comune e i suoi dipendenti su internet e sui social network. Ha la finalità di illustrare i comportamenti che il dipendente deve adottare nell'ambito dell'utilizzo privato e di rappresentanza degli strumenti di comunicazione.

Chi accede o contribuisce ai canali istituzionali adotta un comportamento corretto e rispettoso, consapevole di poter essere identificato come appartenente all'Ente;

Nei profili personali, chi decide di rendere nota la propria attività lavorativa specifica che le opinioni espresse sono personali e non impegnano l'Ente;

Lo spazio dei social va considerato pubblico: valgono doveri di lealtà, correttezza e tutela dell'immagine dell'Ente.

Art. 14- Ambito soggettivo

Le disposizioni di cui al presente capo si applicano ai soggetti indicati nell'art. 2 del "Codice di comportamento dei dipendenti del Comune di Nerviano", ed in particolare:

- ai dipendenti, sia a tempo indeterminato che determinato, ivi compresi i titolari di organi e di incarichi negli uffici di diretta collaborazione delle autorità politiche;
- ai collaboratori o consulenti, titolari di qualsiasi tipologia di contratto o incarico e a qualsiasi titolo;
- ai soggetti che intervengono nei processi lavorativi dell'ente per finalità formative, di stage e/o tirocinio, di pratica forense, di pubblica utilità o altre assimilabili sotto la direzione dell'amministrazione.

Art. 15 - Utilizzo in rappresentanza dell'ente

Possono accedere ai canali elencati con un *account* istituzionale, i dipendenti che siano espressamente autorizzati.

Sono ammesse autorizzazioni temporanee a terzi di accesso ai ruoli della pagina, concesse dal dirigente del responsabile a cui è assegnato l'Ufficio Comunicazione o suo delegato, in situazioni di emergenza in cui sia necessario un tempestivo presidio della pagina o un presidio h24, o per progetti di comunicazione speciali realizzati attraverso post a pagamento. I soggetti temporaneamente autorizzati sono tenuti ad attenersi a tutte le disposizioni contenute nel presente disciplinare e alle norme di legge.

In linea con quanto già stabilito dalle normative e in particolare dal vigente C.C.N.L., le violazioni del Codice di Comportamento, anche nell'ambito dell'utilizzo dei social media, hanno una ricaduta disciplinare e la determinazione delle relative sanzioni tengono conto dei principi di gradualità e proporzionalità come stabilito al comma 1 dell'art. 71 del vigente C.C.N.L., come, peraltro, ribadito dal DPR n. 81/2023.

Il dipendente risponde, in proporzione al proprio livello gerarchico e di responsabilità, del contenuto dei messaggi trasmessi attraverso i canali digitali. Inoltre, nell'utilizzo degli account istituzionali dell'amministrazione, ha cura di:

- non utilizzare i profili istituzionali per fini diversi da quelli previsti, nelle ipotesi in cui questo rischi di compromettere la sicurezza e/o la reputazione dell'amministrazione;
- evitare toni offensivi, diffamatori e osceni o comunque lesivi della dignità altrui.

Art. 16- Utilizzo privato

Il dipendente, nell'utilizzo dei propri account di social media, ha cura di:

- non ledere il prestigio e l'immagine dell'amministrazione nell'espressione delle proprie opinioni, attraverso la condivisione di contenuti multimediali (testi, immagini, video, emoji, gif, etc.);
- verificare che le opinioni espresse, proprie o di terzi, non siano in alcun modo attribuibili all'amministrazione di appartenenza o possano, in alcun modo, lederne il prestigio o l'immagine;
- astenersi da qualsiasi intervento o commento che possa nuocere al prestigio, al decoro o all'immagine dell'amministrazione di appartenenza o della Pubblica Amministrazione in generale;
- non trattare pubblicamente, attraverso post, tweet, messaggi di testo o vocali, video, immagini, anche se indirettamente, comunicazioni attinenti al proprio ufficio;
- non divulgare, per ragioni non inerenti al rapporto di lavoro, i documenti e le informazioni di cui abbia disponibilità;
- non utilizzare logo, stemma o immagine coordinata dell'Ente su account personali in modo da far presumere ufficialità.
- Salvo eventi pubblici, diffondere foto/video/materiale multimediale che ritragga locali dell'Ente e personale senza autorizzazione delle strutture e delle persone coinvolte;

CAPO V UFFICI COMPETENTI

Il presente capitolo definisce ruoli, responsabilità e flussi operativi per la gestione dei canali social e delle piattaforme digitali dell'Ente da parte degli uffici competenti.

Art. 17 - Ufficio Comunicazione

È l'ufficio preposto al controllo di tutta la comunicazione istituzionale dell'Ente.

Detiene e custodisce tutte le credenziali di amministratore di qualsiasi Sito o Social Network dell'Ente (presenti e futuri), anche quando la gestione operativa è affidata ad altri uffici (in tali casi le credenziali sono detenute congiuntamente e con profili/ruoli separati).
Gestisce i canali e le piattaforme ufficiali dell'Ente (Sito, Facebook, Instagram, WhatsApp Canali, Newsletter, ecc.).

Divulga, tramite i Social Ufficiali "Comune di Nerviano", le informazioni utili ai cittadini e, in forma esclusiva, pubblica su "Comune di Nerviano" eventi sportivi, culturali e di interesse pubblico.

Rilancia sui social le notizie già pubblicate sul Sito comunale dai vari uffici, garantendo coerenza editoriale, chiarezza, accessibilità e rispetto della privacy.

Può intervenire in qualsiasi momento per la correzione di errori, imprecisioni o inadempienze (testi, immagini, formati, accessibilità, privacy) o Post errati nei vari Social.
Cura la moderazione, il monitoraggio dei commenti e la gestione delle segnalazioni, secondo la Netiquette e la presente Policy.

Coordina la comunicazione in emergenza (con Sindaco, Protezione Civile, Polizia Locale), assicurando tempestività e univocità dei messaggi.

Gestisce il calendario editoriale generale e le rubriche istituzionali, inclusa.

Assicura la formazione periodica dei referenti degli uffici (scrittura chiara, accessibilità, privacy, uso dei social).

Art. 18 - Biblioteca

Gestisce esclusivamente l'account dedicato della Biblioteca su Instagram.
L'account opera nel rispetto della Netiquette, dell'accessibilità (alt-text, sottotitoli) e del copyright (copertine/libri: citazioni e fonti).

Le credenziali sono condivise con l'Ufficio Comunicazione che mantiene il profilo di amministratore e potrà intervenire in qualsiasi momento per correggere eventuali errori.

Art. 19 - Altri uffici

Ogni ufficio è responsabile della redazione delle proprie notizie da pubblicare sul Sito comunale, inserendo tutte le informazioni necessarie per la corretta pubblicazione (testi, immagini, allegati).

I contenuti devono essere accurati, neutrali, completi di riferimenti a uffici/contatti, e conformi alle regole su privacy e accessibilità.

Prima della diffusione social, la notizia deve risultare pubblicata sul Sito comunale (URL pubblico).

L'Ufficio Comunicazione provvede al rilancio social, eventualmente adattando titolo, testo e formato (reel, carosello, post).

Art. 20 - Gestione credenziali e sicurezza

Le credenziali sono custodite dall'Ufficio Comunicazione tranne che per il canale Instagram assegnato al servizio Biblioteca e Cultura.

L'accesso ai canali avviene con profili nominativi e ruoli differenziati (Admin/Editor) secondo il principio del privilegio minimo.

Onboarding/offboarding: abilitazioni/disabilitazioni immediate in caso di cambi ruolo/uscita.

Ogni attività rilevante (apertura canali, cambi ruolo, incidenti) è gestita dall'Ufficio Comunicazione.

Art. 21 - Apertura e chiusura di nuovi canali

L'apertura di nuovi canali social è proposta all'Ufficio Comunicazione ed è autorizzata dalla Giunta comunale.

I nuovi canali devono riportare un Naming coerente ("Comune di Nerviano"), l'immagine deve essere coordinata e devono essere collegati al Sito.

L'apertura di un nuovo canale comporta l'aggiornamento tempestivo della pagina "Canali ufficiali" sul sito istituzionale.

In caso di chiusura di un canale l'ufficio predispone un piano di migrazione/conservazione contenuti e l'aggiornamento dei rimandi.

Art. 22 - Pianificazione e priorità

Viene stilato un calendario editoriale mensile, con priorità a allerte, scadenze, servizi, utilità pubblica.

L'ufficio avrà cura di evitare sovrapposizioni e overload: max 1–2 post/giorno su canali istituzionali salvo emergenze.

La pubblicazione di un evento sul Sito avviene: (i) nella Sezione Eventi/Calendario non appena disponibili tutte le informazioni necessarie; (ii) come Notizia in primo piano 3 giorni prima della data di avvio.

Art. 23 - Metriche e reportistica

L'Ufficio Comunicazione cura monitoraggi e report.
I report supportano la programmazione e sono condivisi con Giunta e dirigenti.

Art. 24 - Regole di esclusività e interventi correttivi

Gli eventi istituzionali, sportivi, culturali e patrocinati sono pubblicati in via esclusiva sul canale "Comune di Nerviano"; gli altri canali possono rilanciare rimandando al Sito/alla pagina principale.

L'Ufficio Comunicazione può intervenire in ogni momento per correggere, sospendere o rimuovere contenuti non conformi alla presente Policy.

CAPO VI DISPOSIZIONI VARIE E FINALI

Art. 25- Protezione dei dati personali (privacy) e cookie

Per tutti i canali è pubblicata apposita informativa sul sito del Comune di Nerviano.
Ogni canale reca un link all'informativa.
I dati trattati sui social seguono le informative e i termini delle piattaforme terze.
Le immagini di soggetti identificabili possono essere pubblicate solo con il consenso informato scritto dei medesimi, per i minori il consenso deve essere firmato da entrambi i genitori.

Art. 26 - Accessibilità, linguaggio e inclusione

Linguaggio chiaro e inclusivo; testi brevi con rimando al sito per approfondimenti.
Testo alternativo (alt-text) per immagini e sottotitoli per video ove possibile.
Contenuti accessibili e conformi alle linee guida nazionali.

Art. 27 - Diritto d'autore e riuso

È consentito il riuso dei materiali dell'Ente con citazione della fonte salvo diversa indicazione. L'uso dei materiali di terzi è consentito solo se liberi da vincoli o con autorizzazione.

Art. 28 - Sicurezza degli account

L'accesso agli account è strutturato tramite autenticazione a due fattori;
La gestione di ruoli e permessi è affidata all'ufficio comunicazione coadiuvato dal servizio informatico.

Gli uffici di cui sopra tengono un registro interno dei referenti abilitati e definiascono le procedure di onboarding/offboarding.

In caso di compromissione il servizio informatico provvede alla messa in sicurezza, alla comunicazione al responsabile e al ripristino del funzionamento.

Art. 30 - Trasparenza e misurazione

La lista dei canali ufficiali e degli orari di presidio degli stessi è pubblicata sul sito comunale nella sezione amministrazione trasparente.

L'ufficio comunicazione (e altri uffici che eventualmente abbiano la gestione di un canale) produce report periodici (almeno annuali) su attività e indicatori (copertura, interazioni, tempi di risposta).

Art. 31- Aggiornamento della Policy

La Policy è revisionata di norma annualmente o al sopraggiungere di novità normative/tecnologiche. La versione vigente è pubblicata sul sito comunale nella sezione amministrazione trasparente.