



DISCIPLINARE PER L'UTILIZZO DEI SOCIAL MEDIA DEL COMUNE DI BIELLA

Approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 143 del 16/07/2025

Il presente disciplinare regola la gestione dei profili istituzionali del Comune di Biella sui social media Facebook, X, Instagram e YouTube, definendo le modalità di pubblicazione delle informazioni contenute.

Principi e Finalità

Il Comune di Biella riconosce i social networks quali utili strumenti di scambio e condivisione delle informazioni nonché di fattiva collaborazione tra Amministrazione pubblica e Cittadinanza. Il Comune di Biella è ufficialmente presente sui social media tramite le seguenti pagine profilo:

Facebook – Città di Biella

Instagram – Città di Biella

X – Città di Biella

Youtube – Città di Biella

Facebook – Biella Città Creativa UNESCO

Instagram – Biella Città Creativa UNESCO

Youtube - Biella Città Creativa UNESCO

Gli account ufficiali dell'Ente sono utilizzati, nell'ambito delle proprie finalità istituzionali per informare i cittadini sulle proprie attività ufficiali, iniziative, organizzazione eventi, manifestazioni, proposte culturali e per il tempo libero e diffondere notizie di pubblica utilità.

Gestione e Responsabilità

L'Ufficio Stampa, nell'ambito dell'ufficio Staff del Sindaco, ha la responsabilità della gestione di ciascun account attivato sui social media in rappresentanza e per conto dell'Ente. Fermo restando quanto previsto dalla Sezione 2.3 del PIAO in materia di trasparenza, il Segretario Generale Responsabile della Trasparenza, costituisce un Gruppo di lavoro “Gestione Social Media”, con

funzione di coordinamento delle attività di gestione e pubblicazione. L'Ufficio competente, in collaborazione con tutti gli uffici e settori comunali, persegue le proprie finalità editoriali nella produzione e selezione di contenuti pubblicati.

Contenuti

La linea editoriale e i singoli contenuti pubblicati sui social media sono individuati dal Segretario generale previa condivisione con il Sindaco.

Tutti i Settori del comune di Biella possono proporre contenuti che verranno vagliati dal responsabile delle pagine.

La richiesta deve essere indirizzata all'ufficio stampa 'ufficiostampa@comune.biella.it', in tempo utile, corredata delle informazioni necessarie inerenti al contenuto per cui viene richiesta la pubblicazione.

Le pagine social del Comune di Biella vengono utilizzate per fornire ai cittadini informazioni sulle attività dell'amministrazione comunale, notizie di pubblica utilità come cantieri stradali, aperture o chiusure straordinarie di sportelli, "breaking news" riguardanti la vita dei cittadini, come nelle situazioni di allerta meteo. I cittadini possono utilizzarla per inviare commenti, richieste, domande, critiche e suggerimenti. Lo staff di gestione della pagina si riserva di condividere post di utenti per dare visibilità a iniziative artistiche, culturali, sportive, benefiche di interesse pubblico che si svolgono in città. Non saranno condivisi contenuti pubblicitari o di associazioni a scopo di lucro.

Commenti degli utenti rappresentano l'opinione dei singoli e non quella dell'Amministrazione comunale, che non può essere ritenuta responsabile della veridicità o meno di ciò che viene postato nei commenti da terzi. Tutti hanno il diritto di intervenire ed esprimere la propria libera opinione. Le pagine social della Città di Biella non prevedono alcuna moderazione preventiva. Tuttavia saranno rimossi commenti che siano discriminatori o offensivi nei confronti di altri utenti o cittadini, presenti o meno alla discussione, di enti, associazioni, aziende o di chi gestisce e modera la pagina stessa. 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 (off topic), i commenti o i post che presentano dati sensibili, gli interventi inseriti ripetutamente, i commenti e i post scritti per disturbare la discussione o offendere chi gestisce e modera i canali social, i commenti contenenti pubblicità, lo spam.

Per chi dovesse violare ripetutamente queste condizioni, il Gruppo di lavoro, previa condivisione con il Responsabile per la Trasparenza si riserva il diritto di bloccare l'utente per impedire ulteriori interventi e di segnalare l'utente ai responsabili della piattaforma e, in ultima istanza e in presenza di violazioni particolarmente gravi o continue, alle forze dell'ordine preposte.

Risposte

Ogni richiesta viene monitorata e presa in carico dal Gruppo di lavoro con l'obiettivo di rispondere alle richieste dei cittadini celermente, inoltrandole agli uffici competenti affinché forniscano elementi per individuare la risposta più pertinente.

Accessibilità e Privacy

Ogni piattaforma di social media è responsabile per il livello di accessibilità informatica garantito ai propri utenti. L'Ente non può comunque essere ritenuto responsabile per eventuali difficoltà nell'accessibilità ai contenuti da esso diffusi attraverso gli account ufficiali sui social media. L'Ente si impegna a garantire i livelli di accessibilità informatica rispetto ai contenuti pubblicati sul proprio sito web istituzionale come previsto dalla normativa vigente.

Il trattamento dei dati personali degli utenti all'interno delle piattaforme di social media è regolato dai termini di servizio che ogni utente accetta al momento della registrazione sulla singola piattaforma.

I contenuti pubblicati sono di interesse generale e rispettano le norme sulla privacy; sono evitati riferimenti a fatti o dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano la sfera personale di terzi.

Se un utente pubblica, attraverso un account ufficiale dell'Ente, dati personali propri o di terzi, soprattutto se sensibili, o altre informazioni che violano la privacy, ad esempio con riferimenti a informazioni o fatti personali o altri elementi che potrebbero consentire l'identificazione di persone, il contenuto può essere sottoposto a moderazione e se necessario essere rimosso senza avviso.

I commenti, le foto, i video e altro materiale grafico inserito devono rispettare i requisiti dell'interesse generale, della critica positiva, del rispetto della riservatezza delle persone.

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.

Entrata in vigore e integrazioni

Il presente Disciplinare entra in vigore unitamente alla Deliberazione che lo approva. Il controllo e la verifica di quanto disposto nel presente disciplinare, spetta al Segretario generale Responsabile della Trasparenza, che lo esercita tramite il Gruppo di lavoro "Gestione social media".