



Social Media Policy

del Comune di Monza

**gestione degli account istituzionali sui social media
e principi di comportamento per gli utenti esterni ed interni**



Social Media Policy del Comune di Monza

gestione degli account istituzionali sui social media
e principi di comportamento per gli utenti esterni ed interni

Sommario

1.	La Social Media Policy del Comune di Monza	3
1.1	Introduzione	3
1.2	Elenco degli account ufficiali	3
1.3	Altri canali di comunicazione	3
2.	Social Media Policy Esterna	4
2.1	Contenuti	4
2.2	Licenze e modalità di riutilizzo	4
2.3	Moderazione, orari e risposte	4
2.4	Il Social Media Manager e le responsabilità	5
2.5	Accessibilità	5
2.6	Privacy	6
3.	Social Media Policy Interna	7
3.1	I soggetti	7
3.2	Utilizzo degli account social media in rappresentanza dell'Ente	7
3.3	Utilizzo privato degli account social media	7
3.4	Suggerimenti generali di comportamento online per il personale	8
3.5	Segnalazioni di non conformità	9
4.	Riepilogo dei comportamenti non adeguati sugli account istituzionali	9
5.	Per approfondire	10
6.	Contatti	10

1. La Social Media Policy del Comune di Monza

1.1 Introduzione

Attraverso i Social Media il Comune di Monza comunica con i cittadini: informa, ascolta, conversa. Anche attraverso questi strumenti l'Ente conferma il proprio impegno nel divulgare contenuti di pubblico interesse, creare rapporti diretti con i cittadini, promuovere la partecipazione alla vita amministrativa.

Utilizzando i canali social, nell'ambito delle proprie finalità istituzionali indicate nello [Statuto](#), il Comune:

- informa su proprie iniziative e attività istituzionali;
- diffonde notizie e informazioni di servizio;
- segnala eventi, manifestazioni e appuntamenti di pubblico interesse;
- veicola segnalazioni e richieste verso gli uffici preposti, promuovendo gli strumenti ufficiali in uso;
- fornisce informazioni utili e aggiornate in caso di emergenze e/o nell'ambito della 'comunicazione di crisi'.

L'Amministrazione Comunale, recependo le recenti disposizioni normative in materia compreso quanto previsto dal DL 25/2025, con il presente documento Social Media Policy (SMP) aggiorna e sostituisce il precedente testo del 2018 e promuove il corretto utilizzo di tali strumenti da parte di utenti e personale interno.

1.2 Elenco degli account ufficiali

Il Comune di Monza è ufficialmente presente sui Social Media tramite le pagine e i profili elencati nella pagina [Social Media](#) del sito istituzionale.

Il Comune si riserva di segnalare eventuali casi di violazione della proprietà intellettuale o di abuso dell'identità e dell'immagine dell'Ente, anche tramite account falsi (cosiddetti fake), ai gestori delle piattaforme e, se necessario, alle autorità giudiziarie competenti.

I canali social istituzionali non possono essere utilizzati per la presentazione di istanze ufficiali o di accesso all'Ente, per le quali sono attivi altri strumenti e gli appositi form online. In particolare il modulo delle [Segnalazioni](#) è deputato alla compilazione di reclami o suggerimenti da parte dei cittadini, traccia l'inoltro, ne gestisce la destinazione e ne registra la chiusura.

1.3. Altri canali di comunicazione

Il Comune di Monza rende disponibili ai cittadini anche altri strumenti sia per restare aggiornati sia per comunicare con l'Amministrazione e i Settori. Tutte le possibilità e le modalità di contatto sono illustrate nel sito istituzionale, nella sezione dedicata alla [Comunicazione Istituzionale e Relazioni esterne](#)

2. Social Media Policy Esterna

La Social Media Policy Esterna è il codice di condotta che regola le interazioni tra l'Ente e i cittadini

2.1 Contenuti

I contenuti pubblicati sugli account del Comune di Monza hanno carattere multimediale. Sono prodotti dal Servizio Comunicazione Istituzionale e Relazioni Esterne - Ufficio Web che ne cura la redazione - se non diversamente indicato - e vigila sulla conformità grafica di quanto disciplinato dal Manuale dell'Immagine Coordinata vigente.

Se possibile, tutti i contenuti vengono resi disponibili anche in forma pubblica tramite siti web accessibili, consultabili senza l'obbligo di registrarsi. Altri contenuti di pubblico interesse prodotti da terzi possono essere proposti e condivisi sulla base della loro utilità di servizio pubblico, valutati dalla redazione.

2.2 Licenze e modalità di riutilizzo

Il Comune pubblica i contenuti secondo la licenza aperta Creative Commons CC BYND 3.0 sia per testi, foto, video che per altre tipologie informative quali, a titolo di esempio, le infografiche. Tali contenuti possono essere riprodotti liberamente, ma devono sempre essere accreditati al canale originale di riferimento. È preferibile, quindi, utilizzare le funzionalità dei social (SHARE, RT, ..) per dividerli. Nel caso di ripubblicazione come contenuto proprietario, è necessario non solo indicare la fonte (Comune di Monza), bensì menzionarla tramite tag.

L'aggregazione dei contenuti pubblicati dal Comune di Monza con contenuti di terzi, la ripubblicazione in altro contesto, eventuali rielaborazioni e altre forme di trattamento non sono sotto il controllo dell'Ente.

2.3 Moderazione, orari e risposte

I profili/pagine ufficiali dell'Ente vengono gestiti di norma negli orari di ufficio. Ogni richiesta di informazione e segnalazione degli utenti viene valutata e trasmessa agli uffici competenti o, se opportuno e possibile, gestita direttamente. I tempi di risposta degli uffici competenti possono variare in base alla tipologia di richiesta o segnalazione e secondo la procedura da adottare.

La moderazione dei contenuti sui Social Media dell'ente è finalizzata a garantire un ambiente online sicuro, rispettoso e costruttivo per tutti gli utenti. Ai cittadini che intendono utilizzare lo spazio offerto sui Social Media istituzionali in maniera attiva, scrivendo commenti, suggerimenti e critiche il Comune di Monza chiede di mantenere un comportamento rispettoso dell'etica e delle norme di *netiquette*, che contemplano il rispetto degli altri e delle opinioni altrui.

L'interesse pubblico degli argomenti è un requisito essenziale: non è possibile, pertanto, avvalersi di questi spazi per affrontare casi personali.

I commenti pubblicati dagli utenti non sono moderati preventivamente, ma il monitoraggio è assicurato ex post al fine di regolare eventuali comportamenti contrari a quanto previsto dalla SMP e alla normativa vigente. Le operazioni di moderazione sono curate dal Servizio Comunicazione Istituzionale e Relazioni Esterne - Ufficio Web.

Possono essere sottoposti a moderazione, e se necessario rimossi senza avviso, i contenuti creati dagli utenti:

- non attinenti rispetto ai contenuti pubblicati dall'Ente e *off topic*;
- contenenti dati personali propri o di terzi, soprattutto se sensibili, o altre forme di violazione della privacy, ad esempio con riferimenti a informazioni o fatti personali o altri elementi che potrebbero consentire l'identificazione di persone. Per tali casi si invita a

contattare gli uffici competenti attraverso canali che garantiscano il rispetto della riservatezza, usando i recapiti indicati sul sito istituzionale;

- che costituiscono messaggi indesiderati di qualsiasi genere (cd. spam);
- inseriti ripetutamente e/o al fine di disturbare o provocare;
- che costituiscono pubblicità o promozione di attività commerciali, di prodotti o servizi privati con fini di lucro e/o non attinenti rispetto alle attività istituzionali dell'Ente;
- che violano le norme sul diritto d'autore/copyright o che utilizzano in modo improprio un marchio registrato;
- con fine elettorale o propagandistico;
- contenenti insulti, turpiloquio, linguaggio inappropriato, minacce;
- discriminatori, ingannevoli, allarmistici, illeciti o di incitamento a compiere attività illecite;
- che costituiscono, in qualsiasi modo, violazione della normativa vigente, anche riguardo al rispetto della dignità personale, dei diritti umani e dei principi di libertà e uguaglianza.

In caso di violazione di queste condizioni, il Comune di Monza può utilizzare le funzioni fornite da ciascuna piattaforma per segnalare i contenuti inappropriati, bloccare l'utente in modo temporaneo o permanente e/o segnalarlo ai responsabili della piattaforma e, in caso di mancato rispetto della legge, alle autorità giudiziarie competenti.

2.4 Il Social Media Manager e le responsabilità

Il Comune di Monza, in linea con quanto stabilito dall'art.4 del DL 25/2025 e dalla L. 69/2025, affida al Responsabile del Servizio Comunicazione Istituzionale e Relazioni Esterne il ruolo di Social Media Manager dell'Ente, al quale afferisce la redazione di ciascuno degli account istituzionali propri del Comune di Monza.

Al Social Media Manager (SMM) compete, in particolare, il coordinamento redazionale dei contenuti digitali, l'analisi delle interazioni e il monitoraggio della reputazione online dell'Ente. Allo stesso è conferito il compito di facilitare l'innovazione e promuovere l'utilizzo delle nuove tecnologie per migliorare la comunicazione con i cittadini.

Il SMM si avvale della collaborazione di un Social Media Team (SMT) per le proprie attività: il SMT del Comune di Monza è costituito dal personale dell'Ufficio Web, che garantisce la qualità dei contenuti pubblicati, acquisendo come fonte primaria il materiale informativo fornito dai Settori dell'Ente.

Per gli altri account tematici - pagine o profili ufficiali - eventualmente attivati dai singoli Settori comunali, sempre in accordo con il Social Media Manager dell'Ente, verranno nominati un responsabile e uno o più referenti redazionali per le responsabilità di gestione dei contenuti pubblicati in rappresentanza e per conto dell'Ente.

Si ribadisce che ciascun utente - e non il personale del SMT - è personalmente responsabile dei commenti, delle fotografie, dei video e dei materiali che pubblica sui canali social dell'Ente, nonché delle conseguenze giuridiche, civili e penali di dichiarazioni e comportamenti non conformi alla legge.

2.5 Accessibilità

Ogni piattaforma di Social Media è responsabile per il livello di accessibilità informatica garantito ai propri utenti. Il Comune di Monza si impegna a privilegiare, se possibile in base a quanto consentito, l'uso di funzionalità accessibili.

L'Ente non può comunque essere ritenuto responsabile per eventuali difficoltà nell'accessibilità ai contenuti diffusi attraverso gli account ufficiali social. In ogni caso, 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 e indicato nella pagina [“Accessibilità”](#).

2.6 Privacy

Il trattamento dei dati personali degli utenti all'interno delle piattaforme di Social Media è regolato dai termini di servizio che ciascun utente accetta al momento della registrazione sulle singole piattaforme in uso.

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 GDPR Regolamento Europeo UE 2016/679 e di quanto indicato nel sito istituzionale nella pagina [“Privacy”](#).

Se un utente trasmette dati personali al Comune di Monza con messaggi privati o funzioni simili attraverso una piattaforma social, tali dati saranno trattati dal responsabile dell'account e dagli uffici dell'Ente nel rispetto della normativa vigente.

Se un utente pubblica, attraverso un account ufficiale dell'Ente, dati personali propri o di terzi, soprattutto se sensibili, o si rende responsabile di altre forme di violazione della privacy, ad esempio con riferimenti a informazioni o fatti personali o altri elementi che potrebbero consentire l'identificazione di persone, il Comune di Monza sottoporrà il contenuto a moderazione rimuovendolo, come indicato nel paragrafo “Moderazione, orari e risposte”.

3. Social Media Policy Interna

La Social Media Policy Interna stabilisce le linee guida che regolano le interazioni tra l'Ente e il proprio personale sui Social Media. Ha la finalità di illustrare i comportamenti che il personale deve adottare nell'ambito dell'utilizzo privato e di rappresentanza degli strumenti di comunicazione e riprende quanto disciplinato nel merito dal Codice di Comportamento del Comune di Monza (DG. 5/2025) (d'ora innanzi Codice di comportamento).

In particolare il personale, nell'utilizzo dei mezzi di comunicazione, compreso il web, i social network, i blog o i forum, è tenuto ad adeguarsi costantemente ai principi di correttezza, civiltà e ai principi generali del Codice, considerando che ogni comunicazione deve rispettare i caratteri della verità e della pertinenza. E' tenuto, inoltre, a rispettare le disposizioni previste dall'art. 9 del Codice di comportamento e a rispettare il Regolamento generale per la Protezione dei dati (GDPR).

3.1 I soggetti

La Social Media Policy Interna si applica ai soggetti individuati nell'art. 2 del "Codice di comportamento", ovvero a tutto il personale del Comune di Monza, a tempo determinato e indeterminato, ivi compresi i dirigenti, e si estende, per quanto compatibile, a tutti i collaboratori e consulenti, con qualsiasi tipologia di contratto o incarico e a qualsiasi titolo, ai titolari di organi e di incarichi negli uffici di diretta collaborazione delle autorità politiche, nonché nei confronti dei collaboratori a qualsiasi titolo di imprese fornitrici di beni o servizi e che realizzano opere in favore dell'Amministrazione Comunale di Monza, limitatamente ai comportamenti che hanno un diretto collegamento con le attività svolte e il ruolo ricoperto all'interno dell'Ente.

3.2 Utilizzo degli account Social Media in rappresentanza dell'Ente

Nell'utilizzo degli account istituzionali dell'Amministrazione, il personale facente parte del Social Media Team e ogni altro referente redazionale individuato per gli account tematici 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 di utilizzare la propria casella di posta elettronica istituzionale per fini personali. Altresì non è consentito l'utilizzo della email personale per comunicazioni istituzionali, salvo casi di forza maggiore;
- utilizzare gli strumenti informatici forniti dall'Amministrazione per l'espletamento dei compiti connessi al rapporto di lavoro;
- evitare toni offensivi, diffamatori e osceni o comunque lesivi della dignità altrui.

Gli account social media in rappresentanza dell'Ente possono essere autorizzati e concordati con il SMT all'interno del Piano di Comunicazione dell'Ente.

3.3 Utilizzo privato degli account social media

Il personale è direttamente responsabile (dal punto vista civile, penale e disciplinare) del contenuto dei messaggi trasmessi attraverso i canali digitali personali.

Alla luce di ciò il personale, nell'utilizzo privato dei propri account privati 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.

Si rammenta che rapporti con i mezzi di informazione devono essere tenuti nel rispetto delle prescrizioni dell'art. 17 del Codice di Comportamento.

In linea con quanto già stabilito dalle normative e in particolare dal vigente C.C.N.L., le violazioni del Codice di Comportamento (artt. 17 e 18), 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.

3.4 Suggerimenti generali di comportamento online per il personale

In generale, come indicato nell' art. 18 del Codice di comportamento, nell'utilizzo dei propri account social, il personale utilizza ogni cautela affinché le proprie opinioni o i propri giudizi su eventi, cose o persone, non siano in alcun modo attribuibili direttamente alla pubblica amministrazione di appartenenza e si conforma a quanto previsto nella vigente Social Media Policy adottata dal Comune di Monza, reperibile online nella intranet comunale.

In ogni caso il personale è tenuto ad astenersi da dichiarazioni pubbliche, commenti o informazioni, compresi foto, video e audio, che possano nuocere al prestigio, al decoro o all'immagine dell'Amministrazione di appartenenza o della pubblica amministrazione in generale.

Si raccomanda inoltre di rispettare la privacy di interlocutori, colleghi, evitando riferimenti diretti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano la sfera personale, ed evitando altresì di taggare persone in fotografie o post senza aver prima richiesto la loro autorizzazione e di pubblicare foto o video di eventi a porte chiuse senza l'autorizzazione delle persone riprese e/o degli organizzatori.

Si ricorda che è sempre vietata la pubblicazione di dati personali (e-mail, numero di telefono, codice fiscale etc.) e di dati sensibili, poiché tutto ciò che si pubblica, posta, commenta, potrebbe comunque essere condiviso da terzi, ripubblicato ed in ogni caso resterà pubblico a lungo.

In via meramente esemplificativa e non esaustiva si riepilogano qui di seguito alcune condotte che non risultano conformi ai principi generali di cui all'art. 3 del Codice di Comportamento:

- pubblicazione di contenuti irriverenti verso il proprio responsabile o colleghi;
- pubblicazione di contenuti dove sembra che l'opinione sia attribuita al Comune;

- utilizzo non approvato o deformazione (se approvato l'utilizzo) del logo/stemma del Comune;
- divulgazione di informazioni riservate o interne;
- apertura di un profilo legato al Comune senza autorizzazione;
- pubblicazione di un commento dal profilo personale che contenga turpiloquio o volgarità;
- pubblicazione di contenuti illeciti e illegali o che comunque ledano immagine dell'Ente;

L'invito è quello di seguire, nella gestione dei propri profili social, i principi contenuti nel Manifesto della Comunicazione non Ostile: <https://www.paroleostili.it/manifesto-della-comunicazione-non-ostile>.

Il personale non utilizza il proprio account personale di qualunque Social Network per propri interessi durante l'orario di lavoro.

L'Amministrazione si riserva l'opportunità di esperire i controlli necessari ed effettuare segnalazione alle autorità competenti sulla base delle segnalazioni pervenute in relazione alla violazione della presente Social Media Policy.

3.5. Segnalazioni di non conformità

I soggetti individuati al punto 3.1. della presente Social Media Policy sono i primi stakeholder del Comune: rappresentano le principali antenne da un lato e gli 'ambasciatori di marca' più interessati a che i contenuti pubblicati dagli account istituzionali e in generale sui Social Media siano conformi alle indicazioni della presente social media policy.

Per questo motivo si chiede loro di collaborare per segnalare presunte non conformità di pubblicazione scrivendo una email a sistemiweb@comune.monza.it.

Il SMT segnalerà al Ufficio Procedimenti Disciplinari e al Dirigente competente le segnalazioni pervenute e quanto rilevato in via diretta in relazione all'utilizzo dei Social Media da parte del personale in maniera non conforme alla presente Policy, per le valutazioni attinenti al rilievo disciplinare delle stesse.

4. Riepilogo dei comportamenti non adeguati sugli account istituzionali

COMPORTAMENTO NON ADEGUATO	MODERAZIONE
Pubblicazione di un commento o post discriminatorio per genere, razza, etnia, lingua, credo religioso, opinioni politiche, orientamento sessuale, età, condizioni personali e sociali;	Eliminazione diretta del commento. Al quinto caso, blocco dell'utente

Pubblicazione di un commento o post con insulti o turpiloquio.	Eliminazione diretta del commento. Al secondo caso, blocco dell'utente
Pubblicazione che abbia un contenuto 1. politico/propagandistico 2. Commerciale 3. Violento e volgare 4. Ingannevole o in violazione di diritti di terzi	Eliminazione diretta del commento
Pubblicazione di contenuti illeciti e illegali (es: pedopornografia)	Eliminazione diretta del commento e blocco immediato dell'utente. Segnalazione alle forze dell'ordine preposte

5. Per approfondire

Si indicano qui di seguito i Riferimenti Normativi più recenti:

[Vademecum Pubblica Amministrazione e social media](#)

[DPR 81/2023 Codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165](#)

[L. 69/2025 Disposizioni urgenti in materia di reclutamento e funzionalità delle pubbliche amministrazioni.](#)

[Art.54 c.1-bis D.lgs. 165/2001](#)

[art 11-ter D.P.R 62/2013](#)

[GDPR - Regolamento UE 2016/679](#)

6. Contatti

Suggerimenti e segnalazioni relativi a questo documento possono essere inviati a:

Comune di Monza, Piazza Trento e Trieste - Monza
Servizio Comunicazione Istituzionale e Relazioni Esterne
Ufficio Web

Email: sistemiweb@comune.monza.it

Responsabile: Dr.ssa Marta Caratti - Social Media Manager del Comune di Monza.

Aggiornamento: novembre 2025